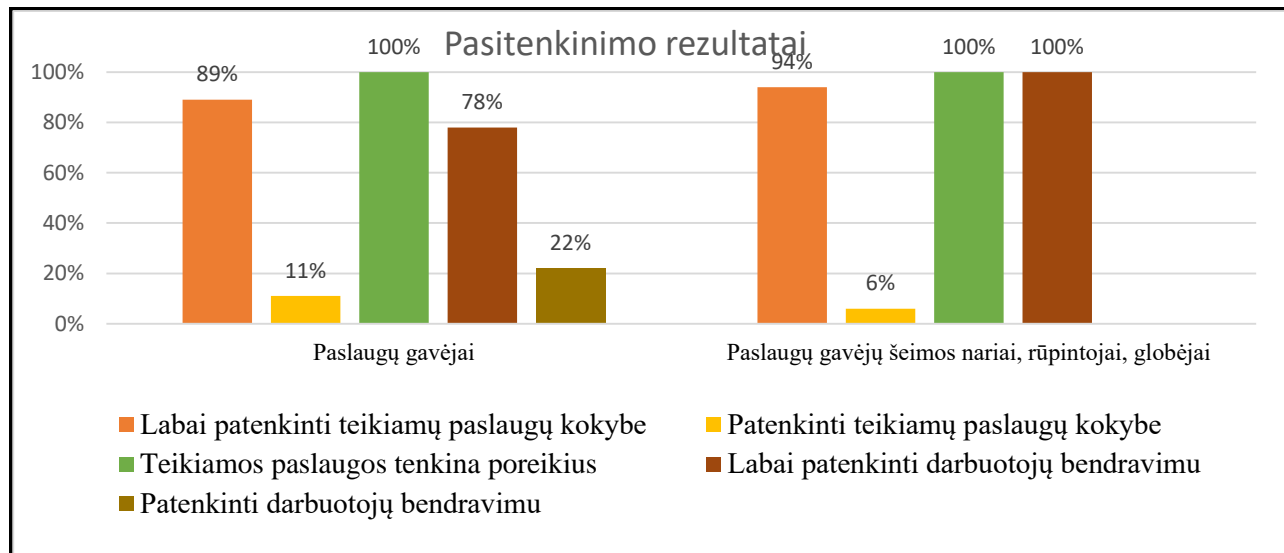


## REZULTATAI, KURIE PARODO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

- 45 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, globėjų, rūpintojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė dalis.



1 pav. Pasitenkinimo rezultatai

### Rezultatų paaškinimas:

#### Matavimo vienetai:

1. Anketa dienos socialinės globos asmens namuose paslaugų gavėjų pasitenkinimo darbuotojų darbu bei teikiamomis paslaugomis. Paslaugų gavėjams teikiama vieną kartą per metus. 2020 m. kovo 30 d. - 2020 m. balandžio 3 d. apklausta 18 paslaugų gavėjų iš 25 (2 paslaugų gavėjams paslaugos teikimas atidėtas, 5 paslaugų gavėjai paslaugos teikimą susistabdė).

2. Anketa dienos socialinės globos asmens namuose paslaugą gaunančio asmens šeimos nario, globėjo, rūpintojo pasitenkinimo darbuotojų darbu bei teikiamomis paslaugomis. Anketa šeimos nariui, globėjui, rūpintojui teikiama vieną kartą per metus. 2020 m. kovo 30 d. - 2020 m. balandžio 3 d. apklausta 18 respondentų.

**Šaltinis:** anketa. Anketinės apklausos duomenys laikomi Anketinės apklausos byloje.

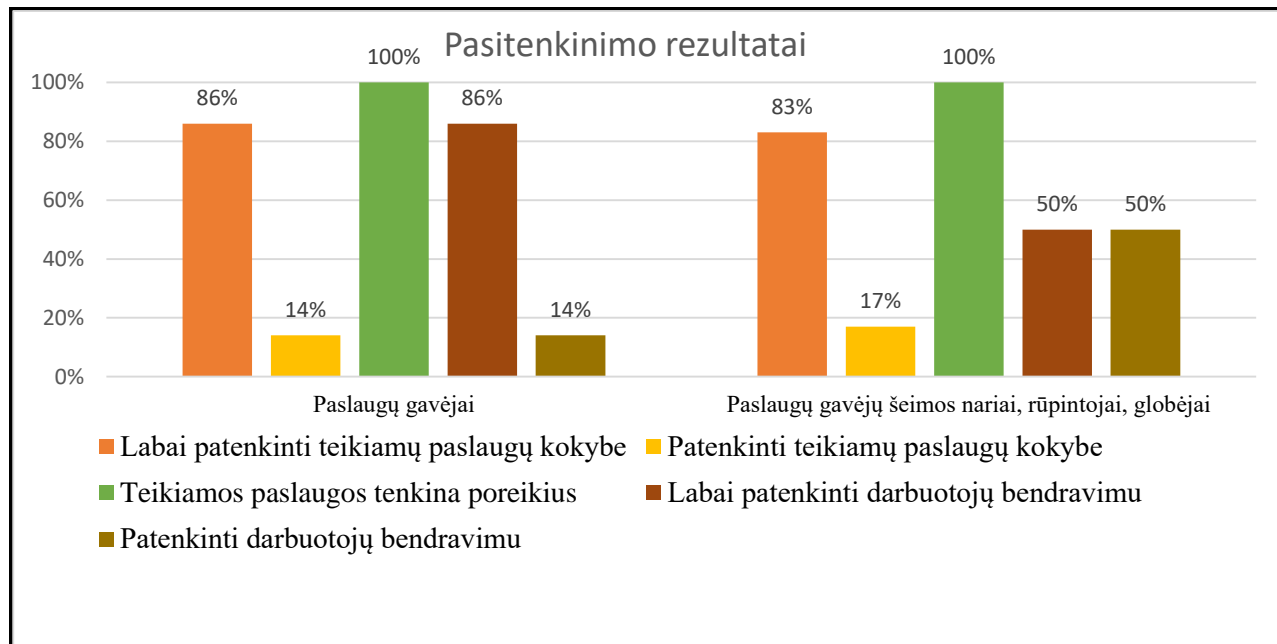
**Rezultatai:** 1 pav. vaizduoja paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, rūpintojų, globėjų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų bendravimą bei poreikių tenkinimą. Paslaugų gavėjai ir jų šeimos nariai vienareikšmiškai (100 proc.) atsakė, kad teikiamos paslaugos tenkina paslaugų gavėjų poreikius. Teikiamų paslaugų kokybe labai patenkinti 89 proc. paslaugų gavėjų ir visi (100 proc.) jų šeimos nariai. Darbuotojų bendravimu **labai patenkinti** visi (100 proc.) paslaugų gavėjų šeimos nariai ir 78 proc. paslaugų gavėjų.

Galima daryti išvadą, kad teikiamos paslaugos atliepia paslaugų gavėjų poreikius, glaudžiai yra susiję su darbuotojų bendravimu, kuris yra svarbus veiksnys teikiamų paslaugų kokybei užtikrinti. Matuojamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, darbuotojų darbu suteikia įstaigai siekį tobulėti, efektyviau vykdyti veiklą.

## REZULTATAI, KURIE PARODO DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS INSTITUCIJOJE PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

- 45 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, globėjų, rūpintojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė dalis.



1 pav. Pasitenkinimo rezultatai

### Rezultatų paaiškinimas:

#### Matavimo vienetai:

1. Anketa dienos socialinės globos institucijoje paslaugų gavėjų pasitenkinimo darbuotojų darbu bei teikiamomis paslaugomis, kuri teikiama vieną kartą per metus. Apklausta 2020 m. kovo mėn. 27 d. nuotolinio ryšio priemonėmis visi 7 paslaugų gavėjai.

2. Anketa dienos socialinės globos asmens namuose paslaugą gaunančio asmens šeimos nario, globėjo, rūpintojo pasitenkinimo darbuotojų darbu bei teikiamomis paslaugomis, kuri teikiama vieną kartą per metus. Nuotolinio ryšio priemonėmis apklausta 2020 m. kovo mėn. 27 d. 6 respondentai iš 7.

**Šaltinis:** anketa. Anketinės apklausos duomenys laikomi Anketinės apklausos byloje.

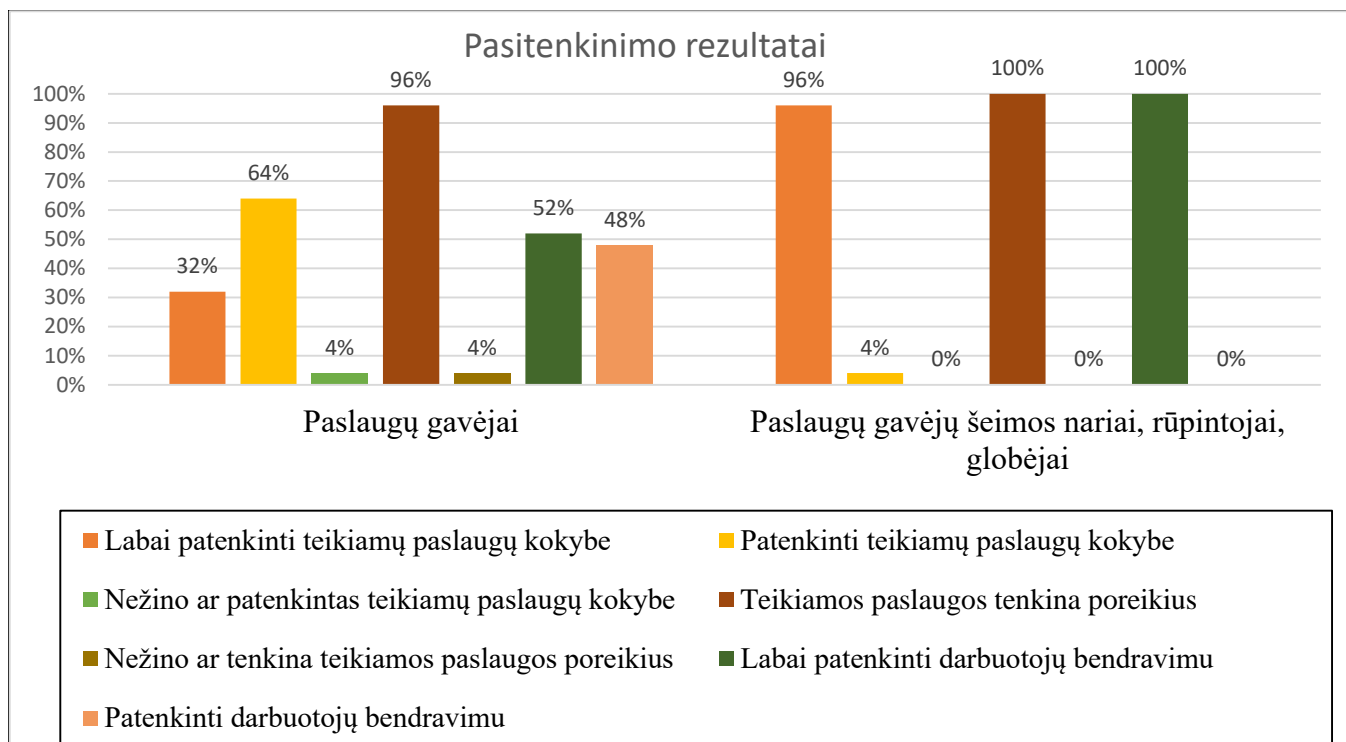
**Rezultatai:** 1 pav. vaizduoja paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, rūpintojų, globėjų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų bendravimą bei poreikių tenkinimą. Paslaugų gavėjai ir jų šeimos nariai vienareikšmiškai (100 proc.) atsakė, kad teikiamos paslaugos tenkina paslaugų gavėjų poreikius. Teikiamų paslaugų kokybe labai patenkinti 86 proc. paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių. Darbuotojų bendravimu **labai patenkinti** 67 proc. paslaugų gavėjų šeimos narių ir 86 proc. paslaugų gavėjų.

Galima daryti išvadą, kad teikiamos paslaugos atliepia paslaugų gavėjų poreikius, glaudžiai yra susiję su darbuotojų bendravimu, kuris yra svarbus veiksnys teikiamų paslaugų kokybei užtikrinti. Matuojamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, darbuotojų darbu suteikia įstaigai siekį tobulėti, efektyviau vykdyti veiklą.

## REZULTATAI, KURIE PARODO ILGALAIKĖS SOCIALINĖS GLOBOS INSTITUCIJOJE PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

- 45 KRITERIJUS: Socialinių paslaugų teikėjas matuoja paslaugų gavėjų ir visų suinteresuotų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir išorės vertinimu.

Rodiklis: Paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, globėjų, rūpintojų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis procentinė dalis.



1 pav. Pasitenkinimo rezultatai

### Rezultatų paaiškinimas:

#### Matavimo vienetai:

1. Anketa ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugų gavėjų pasitenkinimo darbuotojų darbu bei teikiamomis paslaugomis. Paslaugų gavėjams teikiama vieną kartą per metus. 2020 m. kovo 25-31 d. apklausta visi 25 paslaugų gavėjai.

2. Anketa ilgalaikės socialinės globos institucijoje paslaugą gaunančio asmens šeimos nario, globėjo, rūpintojo pasitenkinimo darbuotojų darbu bei teikiamomis paslaugomis. Anketa šeimos nariui, globėjui, rūpintojui teikiama vieną kartą per metus. 2020 m. kovo 25-31 d. apklausta visi 25 respondentai.

**Šaltinis:** anketa. Anketinės apklausos duomenys laikomi Anketinės apklausos byloje.

**Rezultatai:** 1 pav. vaizduoja paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, rūpintojų, globėjų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, darbuotojų bendravimą bei poreikių tenkinimą. 96 proc. paslaugų gavėjų teikiamos paslaugos tenkina jų poreikius, 4 proc. paslaugų gavėjų, dėl sunkios negalios, nežino ar tenkina teikiamos paslaugos jų poreikius, o jų šeimos nariai vienareikšmiškai (100 proc.) patvirtina, kad teikiamos paslaugos tenkina paslaugų gavėjų poreikius. Teikiamų paslaugų kokybe **labai patenkinti** 32 proc., (**patenkinti** teikiamų paslaugų kokybe 64 proc.) paslaugų gavėjų ir 96 proc. jų šeimos narių. Darbuotojų bendravimu **labai patenkinti** visi (100 proc.) paslaugų gavėjų šeimos nariai ir 52 proc. paslaugų gavėjų. Galima daryti išvadą, kad teikiamos paslaugos atliepia paslaugų gavėjų poreikius. Matuojamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis, darbuotojų darbu suteikia siekį įstaigai tobulėti, efektyviau vykdyti veiklą.

