

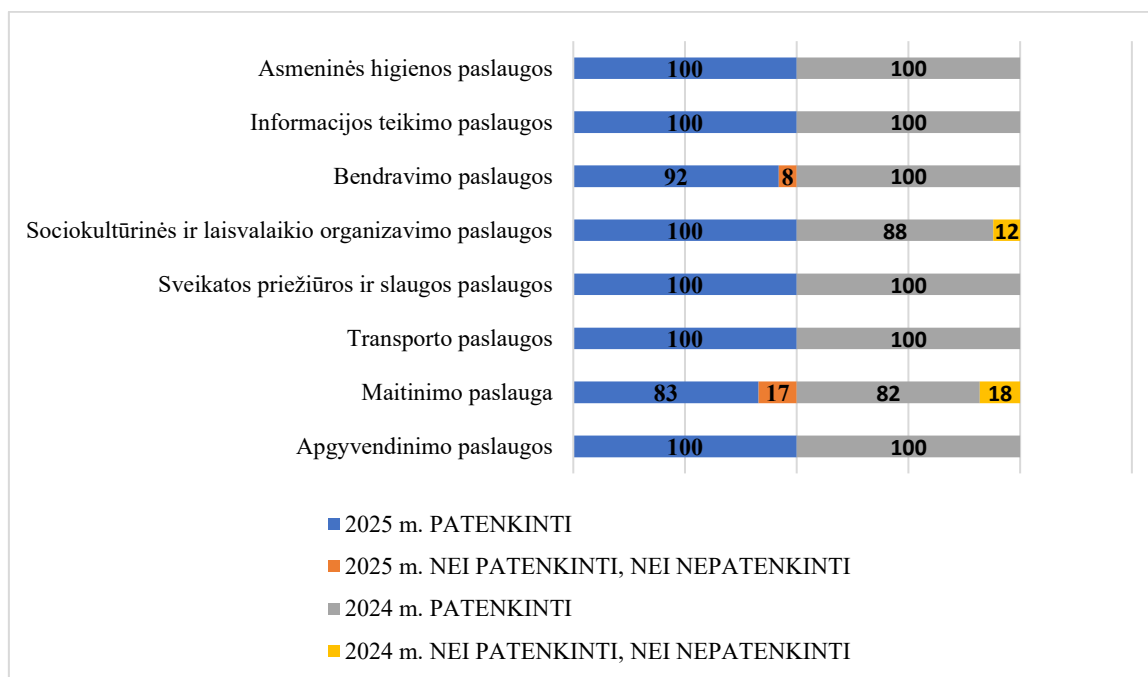
10. 2025 METŲ REZULTATAI, KURIE RODO PASLAUGŲ GAVĖJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ

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

RODIKLIAI:

1. Paslaugų gavėjų patenkintų/nei patenkintų, nei nepatenkintų/nepatenkintų globos namuose teikiamomis paslaugomis, skaičius (procentine išraiška).
2. Suinteresuotų šalių, vertinusių labai gerai/gerai teikiamas paslaugas, skaičius (procentine išraiška).
3. Partnerių pasitenkinimo bendradarbiavimu vertinimas (procentine išraiška).
4. Steigėjo pasitenkinimo veiklos kokybe vertinimas (procentine išraiška).
5. Suinteresuotų šalių, stebinčių Dūkšto globos namų veiklą socialiniuose tinkluose bendrai teikiamų paslaugų vertinimas (procentine išraiška).

1 rodiklis. Paslaugų gavėjų labai patenkintų/patenkintų globos namuose teikiamomis paslaugomis, skaičius (procentine išraiška).



Matavimo vienetai. 2025 m. apklausoje dalyvavo 14 paslaugų gavėjų iš 26. Dalis paslaugų gavėjų nedalyvavo apklausoje, dėl prastos sveikatos būklės.

Šaltinis. 2025 m. klausimynas, apie suteiktų paslaugų naudą ir pasitenkinimą jomis.

Rezultatai.

Apklausos rezultatai rodo, kad 2025 metais paslaugų gavėjų pasitenkinimo lygis globos namuose teikiamomis paslaugomis yra labai aukštas. Net 100 proc. apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų nurodė esantys labai patenkinti arba patenkinti šiomis paslaugomis: asmeninės higienos paslaugomis, informacijos teikimo paslaugomis, sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugomis, transporto paslaugomis, apgyvendinimo paslaugomis.

Bendravimo paslaugų vertinime 92 proc. paslaugų gavėjų buvo patenkinti teikiamomis paslaugomis, o 8 proc. paslaugų gavėjų pasirinko neutralų vertinimą (nei patenkinti, nei nepatenkinti). Nepatenkintų paslaugų gavėjų šioje srityje nefiksuota.

Maitinimo paslaugų vertinimo rezultatai parodė, kad 83 proc. paslaugų gavėjų buvo patenkinti, 17 proc. pasirinko neutralų vertinimą. Nepatenkintų paslaugų gavėjų taip pat nenustatyta.

Sociokultūrinių ir laisvalaikio organizavimo paslaugų srityje 2025 metais 100 proc. paslaugų gavėjų nurodė esantys patenkinti, lyginant su 2024 metais, kai 12 proc. paslaugų gavėjų buvo pasirinkę neutralų vertinimą.

2025 metų paslaugų gavėjų apklausos rezultatai rodo, kad globos namuose teikiamų paslaugų kokybė vertinama labai gerai – nepatenkintų paslaugų gavėjų nenustatyta. Tačiau kai kuriose paslaugų srityse fiksuoti neutralūs vertinimai rodo galimybes kryptingam paslaugų tobulinimui.

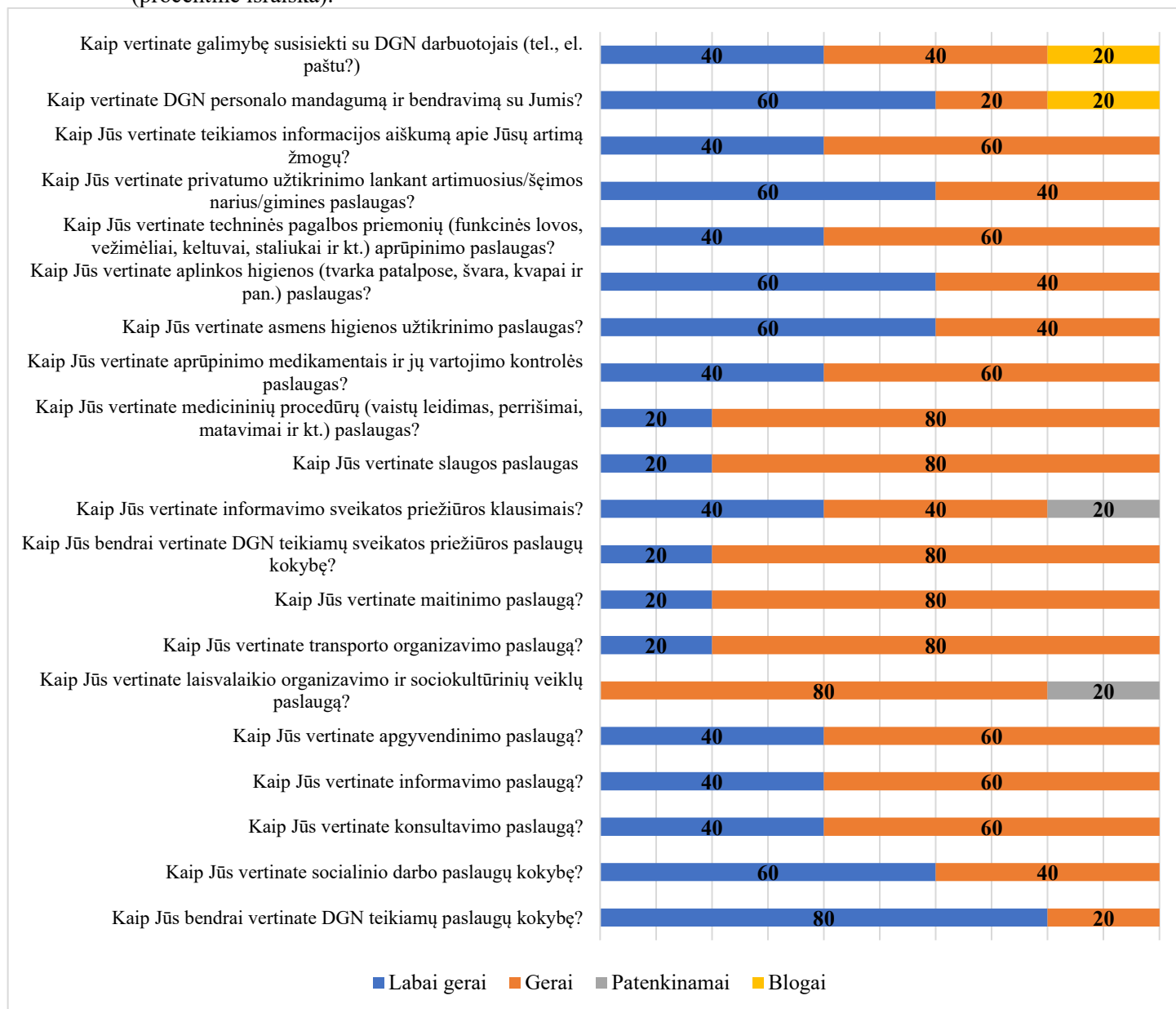
Išvados:

1. Rezultatai aptarti su darbuotojais, padaryta išvada, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų - 92 proc. šias paslaugas įvertino teigiamai, 8 proc. pateikti neutralūs vertinimai rodo poreikį stiprinti individualų ryšį su paslaugų gavėjais, todėl nuspręsta 2026 metais skatinti personalo darbuotojų ir paslaugų gavėjų individualų bendravimą kasdienėse veiklose.

2. Neutralūs 17 proc. paslaugų gavėjų vertinimai rodo, kad maitinimo paslauga iš esmės tenkina poreikius, tačiau ne visais atvejais atitinka individualius skonius ar įpročius, todėl 2026 metais nuspręsta esant galimybei, labiau individualizuoti valgiaraščius pagal paslaugų gavėjų pageidavimus ir sveikatos būklę.

3. Nors 2025 metais sociokultūrinė ir laisvalaikio organizavimo sritis įvertinta itin palankiai, ankstesnių metų neutralūs vertinimai rodo, kad svarbu ir toliau palaikyti paslaugų įvairovę bei paslaugų gavėjų įtraukimą. Nuspręsta 2026 metais užtikrinti veiklų pritaikymą skirtingų gebėjimų paslaugų gavėjams.

2 rodiklis. Suinteresuotų šalių, vertinusių labai gerai/gerai/patenkinamai/blogai teikiamas paslaugas, skaičius (procentine išraiška).



Matavimo vienetai. 2025 m. vertinime dalyvavo 6 respondentai.

Šaltinis. apklausa.lt tinklapyje sukurtas ir patalpintas klausimynas, kurio nuoroda pasidalinta su paslaugų gavėjų artimaisiais, šeimos nariais arba pastoviais lankytojais.

Rezultatai. 2025 m. atliktame suinteresuotų šalių vertinime dalyvavo 6 respondentai – paslaugų gavėjų artimieji, šeimos nariai arba pastovūs lankytojai. Vertinimas buvo vykdomas procentine išraiška, atspindint paslaugų įvertinimą keturiose kategorijose: labai gerai, gerai, patenkinamai, blogai. Duomenys surinkti naudojant apklausa.lt platformoje sukurtą ir pasidalintą klausimyną.

Apibendrinus gautus rezultatus matyti, kad didžioji dauguma DGN teikiamų paslaugų vertinamos labai gerai arba gerai. Ypač aukšti įvertinimai fiksuoti bendroje teikiamų paslaugų kokybėje, socialinio darbo paslaugų kokybėje, asmens ir aplinkos higienos užtikrinime, privatumo lankymo metu užtikrinime, apgyvendinimo bei konsultavimo paslaugose – šiose srityse dominuoja „labai gerai“ įvertinimai, sudarantys 60–80 proc. visų atsakymų.

Sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugos (medicininės procedūros, slauga, medikamentų užtikrinimas, informavimas sveikatos priežiūros klausimais) taip pat vertinamos teigiamai, tačiau šiose srityse dažniau vyrauja „gerai“ vertinimai, o kai kur – ir „patenkinamai“. Tai rodo, kad paslaugos teikiamos kokybiškai, tačiau egzistuoja potencialas aiškesniam informavimui ar didesniai paslaugų individualizavimui.

Apibendrinus gautus rezultatus matyti, kad didžioji dauguma DGN teikiamų paslaugų vertinamos labai gerai arba gerai. Ypač aukšti įvertinimai fiksuoti bendroje teikiamų paslaugų kokybėje, socialinio darbo paslaugų kokybėje, asmens ir aplinkos higienos užtikrinime, privatumo lankymo metu užtikrinime, apgyvendinimo bei konsultavimo paslaugose – šiose srityse dominuoja „labai gerai“ įvertinimai, sudarantys 60–80 proc. visų atsakymų.

Sveikatos priežiūros ir slaugos paslaugos (medicininės procedūros, slauga, medikamentų užtikrinimas, informavimas sveikatos priežiūros klausimais) taip pat vertinamos teigiamai, tačiau šiose srityse dažniau vyrauja „gerai“ vertinimai, o kai kur – ir „patenkinamai“. Tai rodo, kad paslaugos teikiamos kokybiškai, tačiau egzistuoja potencialas aiškesniam informavimui ar didesniai paslaugų individualizavimui.

Laisvalaikio organizavimo, sociokultūrinių veiklų bei informavimo paslaugose matoma didesnė „patenkinamai“ vertinimų dalis, nors neigiamų („blogai“) vertinimų beveik nefiksuota arba jie sudaro labai nedidelę dalį. Tai leidžia daryti išvadą, kad šios sritys tenkina bazinius lūkesčius, tačiau galėtų būti toliau stiprinamos, siekiant didesnio paslaugų patrauklumo ir įvairovės.

Svarbu pažymėti, kad „blogai“ vertinimų beveik nėra, o tai rodo bendrą suinteresuotų šalių patikėjimą DGN teikiamomis paslaugomis ir teigiamą įstaigos veiklos vertinimą. Bendras paslaugų kokybės įvertinimas patvirtina, jog DGN užtikrina stabilų, kokybišką ir paslaugų gavėjų artimųjų lūkesčius atitinkantį paslaugų teikimą.

Išvados.

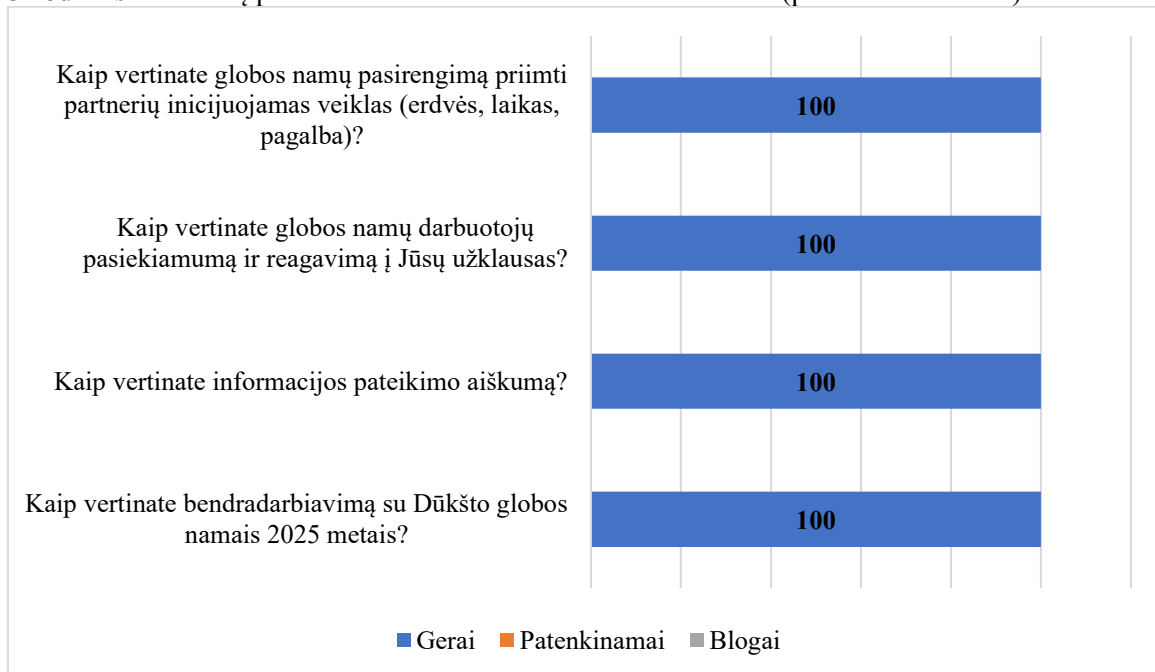
1. Išanalizavus 2025 metų suinteresuotų šalių informavimo sveikatos klausimais sritį, paaiškėjo, kad dalis respondentų šią sritį vertino patenkinamai, kas leidžia daryti prielaidą, jog teikiama informacija ne visada yra pakankamai aiški, savalaikė arba išsami, todėl 2026 metais nuspręsta skatinti bendrosios praktikos slaugytojas aktyviau inicijuoti kontaktą su artimaisiais ir stiprinti nuoseklų ir reguliarių artimųjų informavimą apie paslaugų gavėjų sveikatos būklės pokyčius.

2. Laisvalaikio organizavimo ir sociokultūrinių veiklų paslaugų srityje fiksuota didesnė „patenkinamai“ vertinimų dalis, kas gali rodyti veiklų įvairovės ar individualaus pritaikymo trūkumą, todėl 2026 metais nuspręsta aktyviau įtraukti partnerius ir savanorius į sociokultūrines/ laisvalaikio veiklas.

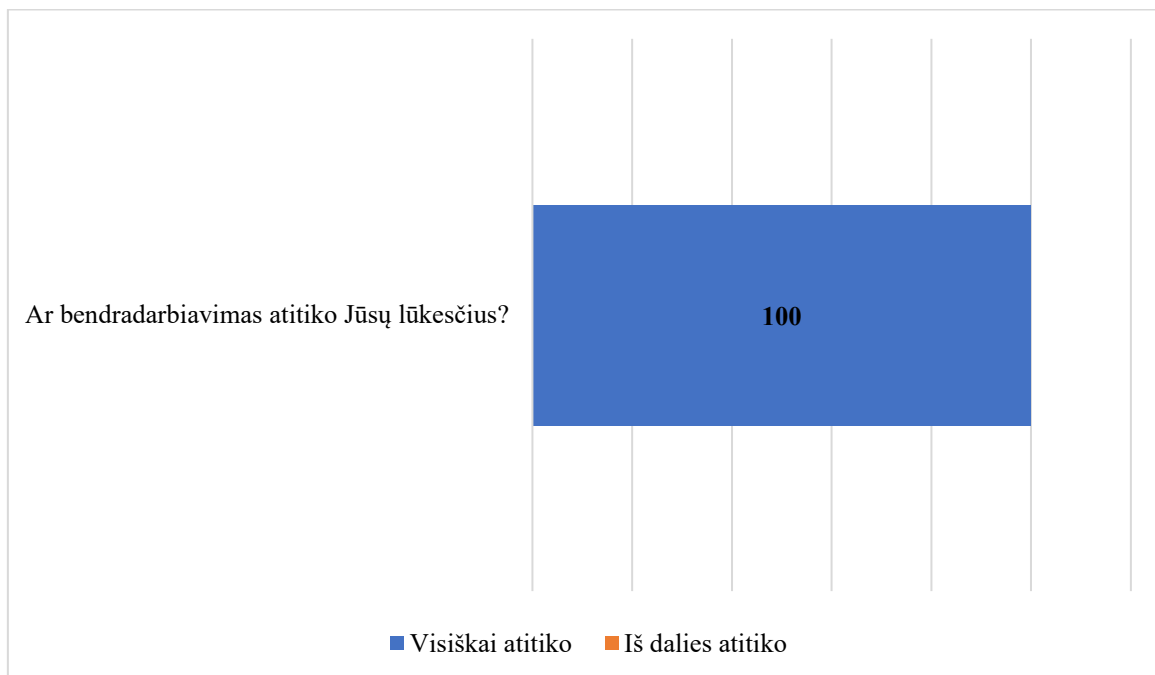
3. 2025 m. suinteresuotų šalių vertinimo rezultatai parodė, kad personalo mandagumas ir bendravimas su paslaugų gavėjų artimaisiais daliai respondentų buvo įvertintas blogai. Tai signalizuoja apie nepakankamą vienodų bendravimo standartų taikymą ir galimus situacinius ar individualius komunikacijos trūkumus, darančius neigiamą įtaką paslaugų gavėjų artimųjų patirčiai ir patikėjimui įstaigos veikla. Todėl 2026 metais nuspręsta personalo darbuotojams organizuoti mokymus apie profesionalų bendravimą, emocinį intelektą ir konfliktinių situacijų valdymą.

4. 2025 m. suinteresuotų šalių vertinimo rezultatai parodė, kad galimybė susisiekti su globos namų darbuotojais (telefonu, el. paštu) daliai respondentų buvo įvertinta blogai. Tai rodo, kad kontaktas su darbuotojais ne visuomet yra operatyvus, aiškus ar patogus artimiesiems, ypač tais atvejais, kai reikalinga greita informacija ar reagavimas, todėl 2026 m. anketoje numatyta papildyti klausimyną, kad išsiaiškinti su kokiais darbuotojais susisiekiant kyla sunkumų.

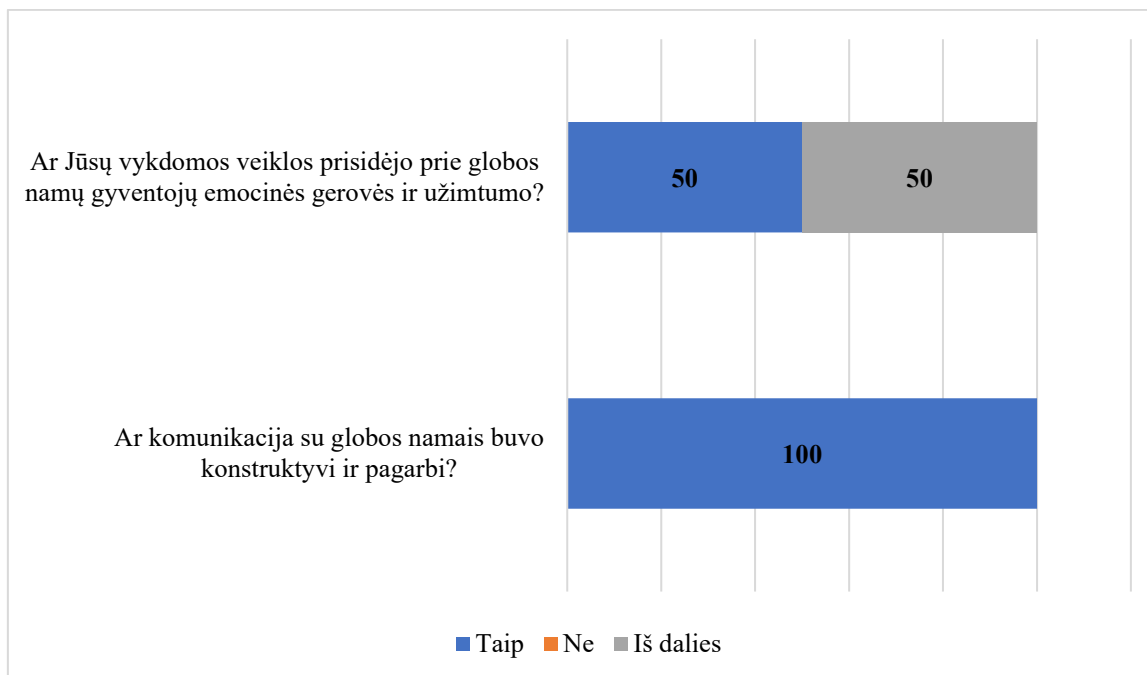
3 rodiklis. Partnerių pasitenkinimo bendradarbiavimu vertinimas (procentine išraiška).



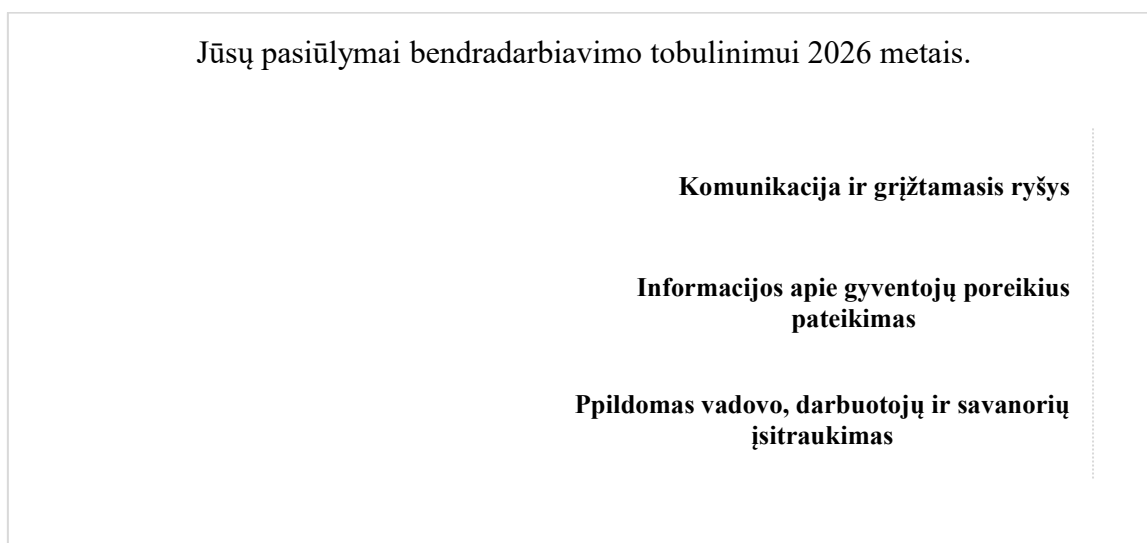
1 paveikslas.



2 paveikslas.



3 paveikslas.



4 paveikslas.

Matavimo vienetai. 2 partneriai.

Šaltinis. apklausa.lt tinklapyje sukurtas ir patalpintas klausimynas, kurio nuoroda pasidalinta su partneriais..

Rezultatai.

1 paveiksle, partnerių apklausos rezultatai rodo 100 proc. partnerių pasitenkinimą bendradarbiavimu su Dūkšto globos namais. Visi vertinti aspektai – globos namų pasirengimas priimti partnerių inicijuojamas veiklas, darbuotojų pasiekiamumas ir reagavimas į užklaudas, informacijos pateikimo aiškumas bei bendras bendradarbiavimo vertinimas – buvo įvertinti „gerai“. Gauti rezultatai patvirtina, kad bendradarbiavimas su partneriais yra sklandus, pagrįstas aiškia komunikacija ir abipusiu pasitikėjimu.

2 paveiksle matome, kad 100 proc. respondentų nurodė, jog bendradarbiavimas visiškai atitiko jų lūkesčius. Nebuvo gauta vertinimų, jog bendradarbiavimas atitiko tik iš dalies. Gauti duomenys patvirtina, kad bendradarbiavimas su Dūkšto globos namais yra efektyvus, kryptingas ir atitinkantis partnerių poreikius bei lūkesčius.

3 paveiksle, rezultatai rodo, kad partnerių vertinimu, vykdomos veiklos prisidėjo prie senelių globos namų gyventojų emocinės gerovės ir užimtumo: 50 proc. partnerių tai įvertino teigiamai, o 50 proc. – iš dalies. Neigiamų vertinimų nebuvo.

4 paveikslo rezultatuose matomi komunikacijos su globos namais - 100 proc. partnerių įvertino, kad komunikacija konstruktyvi ir pagarbi, kas rodo sklandų ir sėkmingą bendradarbiavimą.

Partneriai, teikdami pasiūlymus bendradarbiavimo tobulinimui 2026 metais, akcentavo poreikį stiprinti komunikaciją ir grįžtamąjį ryšį, užtikrinti savalaikį informacijos apie globos namų gyventojų poreikius pateikimą bei skatinti didesnį vadovų, darbuotojų ir savanorių įsitraukimą į bendras veiklas.

Išvados.

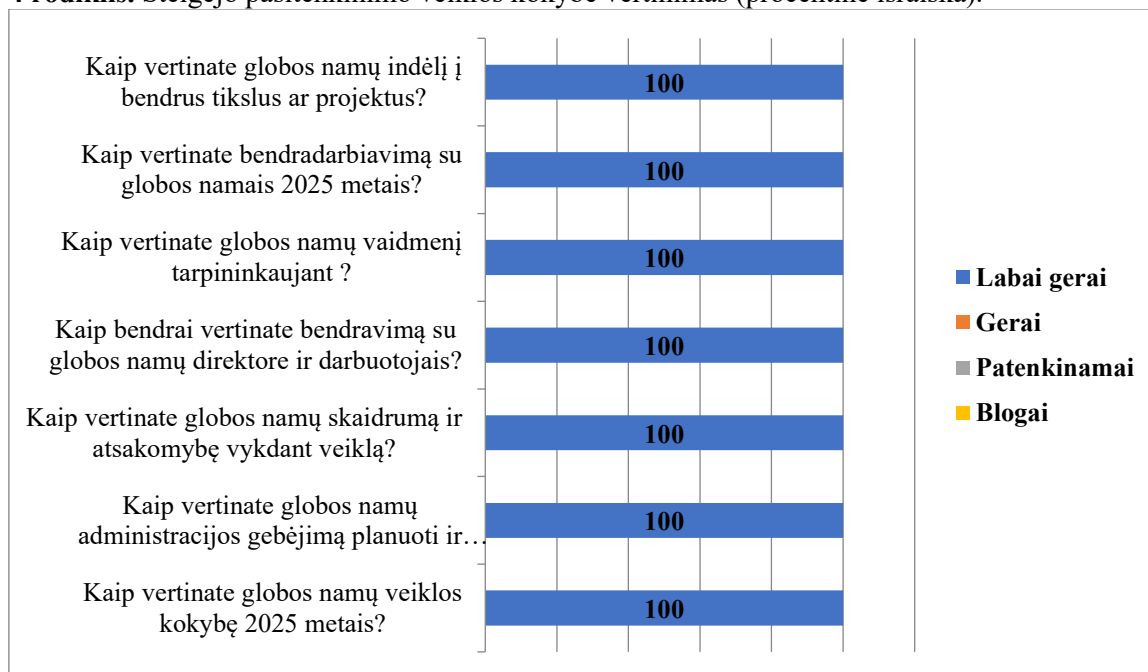
1. Atsižvelgiant į labai aukštą partnerių pasitenkinimą, tikslinga išlaikyti esamą bendradarbiavimo kokybę ir toliau stiprinti partnerystę, reguliariai palaikant grįžtamąjį ryšį su partneriais. Siekiant tęstinio tobulėjimo, rekomenduojama periodiškai peržiūrėti bendradarbiavimo formas ir ieškoti naujų bendrų veiklų iniciatyvų, atliepančių tiek partnerių, tiek globos namų poreikius.

2. Atsižvelgiant į tai, kad bendradarbiavimas visiškai atitiko visų partnerių lūkesčius, rekomenduojama ir toliau išlaikyti esamus bendradarbiavimo principus. Siekiant nuolatinio tobulėjimo, tikslinga reguliariai aptarti partnerių lūkesčius ir inicijuoti naujas bendras veiklas, kurios stiprintų ilgalaikę partnerystę ir bendradarbiavimo pridėtinę vertę.

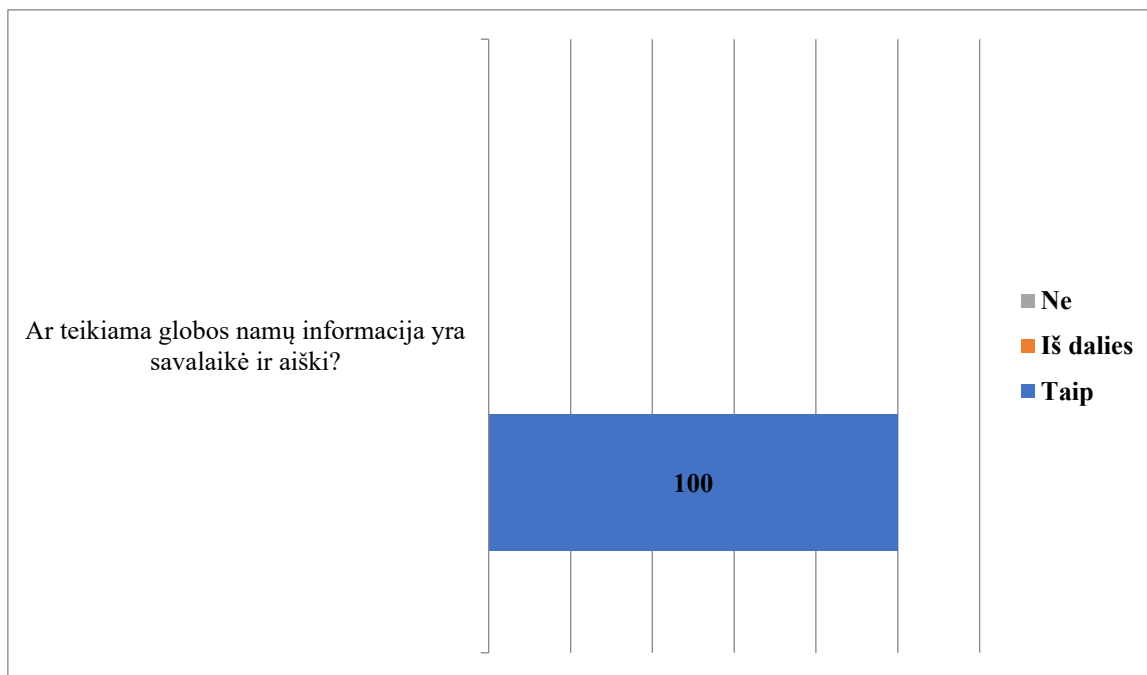
3. Atsižvelgiant į partnerių vertinimus, rekomenduojama toliau stiprinti veiklų poveikį senelių globos namų gyventojų emocinei gerovei ir užimtumui, labiau individualizuojant veiklas pagal gyventojų poreikius ir galimybes. Taip pat tikslinga reguliariai rinkti partnerių grįžtamąjį ryšį ir jį naudoti veiklų kokybei gerinti, išlaikant jau labai gerai vertinamą konstruktyvią ir pagarbią komunikaciją.

4. Atsižvelgiant į partnerių pasiūlymus 2026 metams, rekomenduojama sistemingai stiprinti tarpinstitucinę komunikaciją ir grįžtamąjį ryšį, užtikrinti reguliarią ir struktūruotą informacijos apie globos namų gyventojų poreikius teikimą bei skatinti aktyvesnį vadovų, darbuotojų ir savanorių įsitraukimą, siekiant didesnio bendradarbiavimo efektyvumo ir veiklų poveikio.

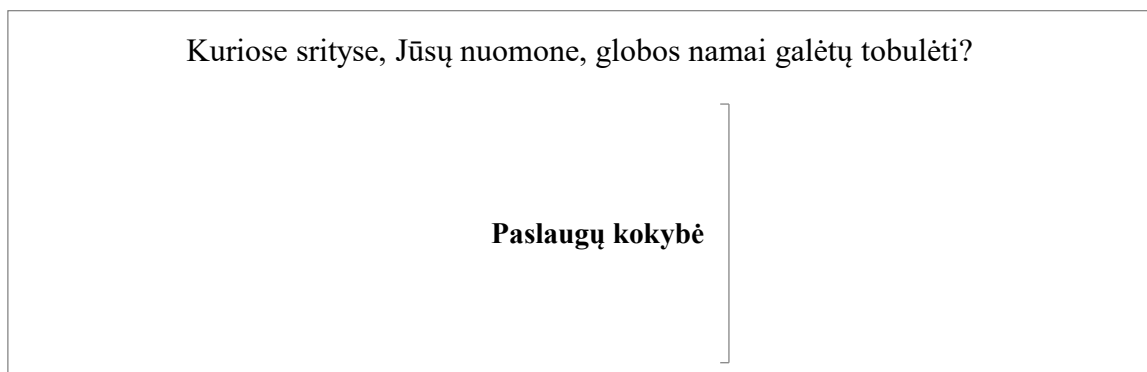
4 rodiklis. Steigėjo pasitenkinimo veiklos kokybe vertinimas (procentine išraiška).



1 paveikslas.



2 paveikslas.



Matavimo vienetai. Dūkšto globos namų steigėjo atstovas.

Šaltinis. apklausa.lt tinklapyje sukurtas ir patalpintas klausimynas, kurio nuoroda pasidalinta su steigėju.

Rezultatai.

1 paveiksle matome, kad globos namų steigėjas itin teigiamai vertina 2025 metų globos namų veiklą ir bendradarbiavimą. Labai gerai įvertintas globos namų indėlis į bendrus tikslus ir projektus, bendradarbiavimas su globos namais bei globos namų vaidmuo tarpininkaujant. Taip pat labai gerai įvertintas bendravimas su globos namų direktoriumi ir darbuotojais, veiklos skaidrumas ir atsakomybė, administracijos gebėjimas planuoti veiklą bei bendra globos namų veiklos kokybė. Steigėjo atsakymai rodo visišką pasitenkinimą globos namų darbu, efektyviu valdymu, skaidria veikla ir sėkmingu bendradarbiavimu, o tai leidžia daryti išvadą, kad globos namų veikla atitinka steigėjo lūkesčius ir keliamus tikslus.

2 paveikslo rezultatai rodo, kad steigėjas yra visiškai patenkintas globos namų teikiama informacija. 100 proc. teigiamas įvertinimas reiškia, kad steigėjo lūkesčiai dėl komunikacijos aiškumo ir savalaikiškumo yra pilnai patenkinti.

Steigėjas pasisakė, kad globos namai galėtų tobulinti „Paslaugų kokybę“. Toks rezultatas rodo, kad paslaugų kokybė įvardijama kaip prioritetinė tobulintina sritis, visas dėmesys turėtų būti sutelktas į konkrečius veiksmus, kurie leistų pagerinti tiesiogiai gyventojams teikiamas paslaugas.

Išvados.

1. Steigėjo vertinimo rezultatai rodo, kad visi vertinti aspektai – globos namų indėlis į bendrus tikslus ir projektus, bendradarbiavimas, tarpininkavimo vaidmuo, bendravimas su administracija, veiklos

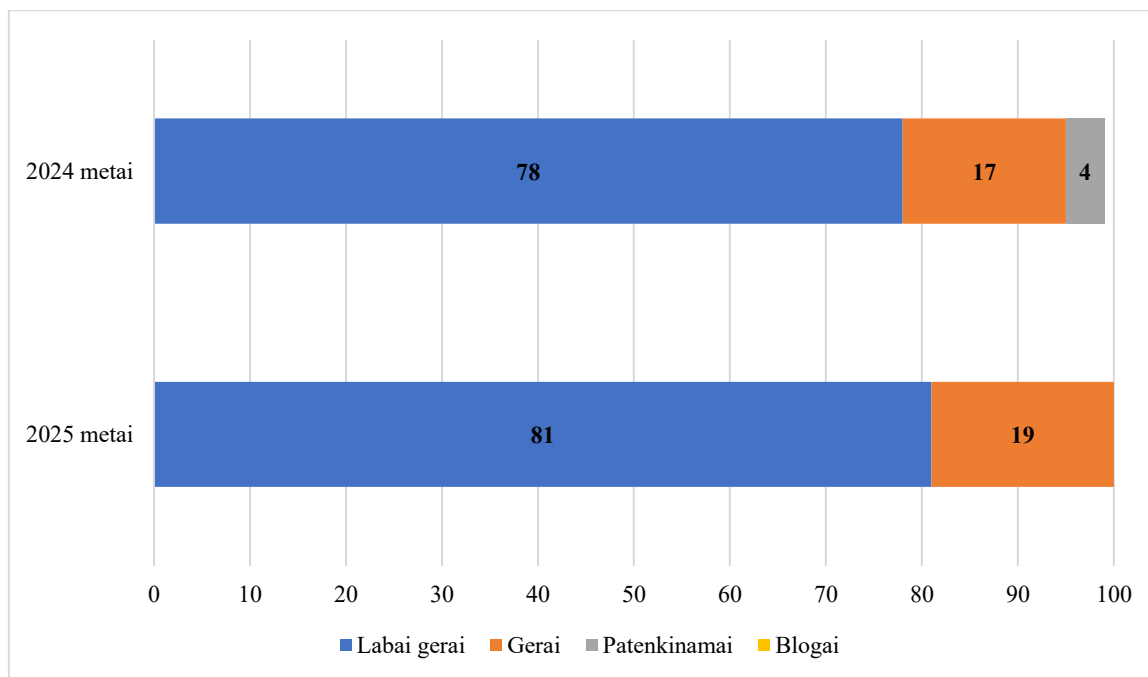
skaidrumas ir atsakomybė, planavimo gebėjimai bei veiklos kokybė – buvo įvertinti 100 proc. „labai gerai“. Tai patvirtina, kad globos namų veikla atitinka steigėjo lūkesčius ir yra vykdoma kokybiškai bei atsakingai.

2. Siekiant nuolatinio tobulėjimo, 2026 metais tikslinga išlaikyti esamus veiklos standartus, stiprinti strateginį planavimą ir toliau sistemingai analizuoti steigėjo grįžtamąjį ryšį, užtikrinant veiklos kokybės tęstinumą ir nuoseklų tobulėjimą..

3. Vertinimo rezultatai rodo, kad visa globos namų teikiama informacija partneriams yra savalaikė ir aiški, todėl komunikacijos procesai šiuo metu yra veiksmingi. Siekiant nuolatinio tobulėjimo, 2026 metais tikslinga išlaikyti esamą informacijos teikimo praktiką ir periodiškai peržiūrėti informacijos sklaidos būdus, siekiant užtikrinti dar didesnę informacijos prieinamumą ir aiškumą visoms suinteresuotoms šalims.

4. Steigėjo vertinimas rodo, kad pagrindinė tobulintina sritis – paslaugų kokybė. Nors bendras bendradarbiavimas vertinamas labai gerai, gauti atsakymai leidžia identifikuoti poreikį nuosekliai stiprinti paslaugų teikimo procesus ir jų kokybę. Siekiant tobulėjimo, 2026 metais tikslinga reguliariai analizuoti steigėjo grįžtamąjį ryšį, reguliariai vertinti paslaugų teikimo rezultatus ir, esant poreikiui, taikyti paslaugų kokybės gerinimo priemones.

5 rodiklis. Suinteresuotų šalių, stebinčių Dūkšto globos namų veiklą socialiniuose tinkluose bendrai teikiamų paslaugų vertinimas (procentine išraiška).



Matavimo vienetai. Dūkšto globos namų Facebook puslapio stebėtojai.

Šaltinis. apklausa.lt tinklapyje sukurtas ir patalpintas klausimynas, kurio nuoroda pasidalinta viešai socialiniame tinkle Facebook ir įstaigos interneto svetainėje.

Rezultatai.

Remiantis 2024–2025 m. apklausos duomenimis, Dūkšto globos namų veiklą socialiniuose tinkluose stebinčių suinteresuotų šalių bendrai teikiamų paslaugų vertinimas išlieka aukštas ir turi teigiamą augimo tendenciją. 2024 m. net 78 % respondentų paslaugas vertino labai gerai, 17 % – gerai, 4 % – patenkinamai, o neigiamų (blogai) vertinimų neužfiksuota. 2025 m. stebimas tolesnis gerėjimas – 81 % apklaustųjų paslaugas įvertino labai gerai, 19 % – gerai, patenkinamų ir blogų vertinimų nebebuvo. Rezultatai rodo, kad įstaigos veikla ir teikiamos paslaugos socialinių tinklų stebėtojų vertinamos itin palankiai, didėja labai gerai vertinančių dalis, o neutralūs vertinimai eliminuoti. 2 diagramos rezultatai rodo, kad steigėjas yra visiškai patenkintas globos namų teikiama informacija. 100 proc. teigiamas įvertinimas reiškia, kad steigėjo lūkesčiai dėl komunikacijos aiškumo ir savalaikiškumo yra pilnai patenkinti.

Steigėjas pasisakė, kad globos namai galėtų tobulinti „Paslaugų kokybę“. Toks rezultatas rodo, kad paslaugų kokybė įvardijama kaip prioritetinga tobulintina sritis, visas dėmesys turėtų būti sutelktas į konkrečius veiksmus, kurie leistų pagerinti tiesiogiai gyventojams teikiamas paslaugas.

Išvados.

1. 2026 metais siekiant išlaikyti ir stiprinti aukštą suinteresuotų šalių pasitenkinimo lygį, nuspręsta ir toliau aktyviai komunikuoti socialiniuose tinkluose, dalintis aiškia, pozityvia ir reguliaria informacija apie paslaugas, pasiekimus bei kasdienę globos namų veiklą. Taip pat tikslinga skatinti grįžtamąjį ryšį, įtraukti stebėtojus į diskusijas ir apklausas, kas padėtų dar labiau stiprinti pasitikėjimą įstaiga bei palaikyti nuoseklų teigiamo vertinimo augimą.