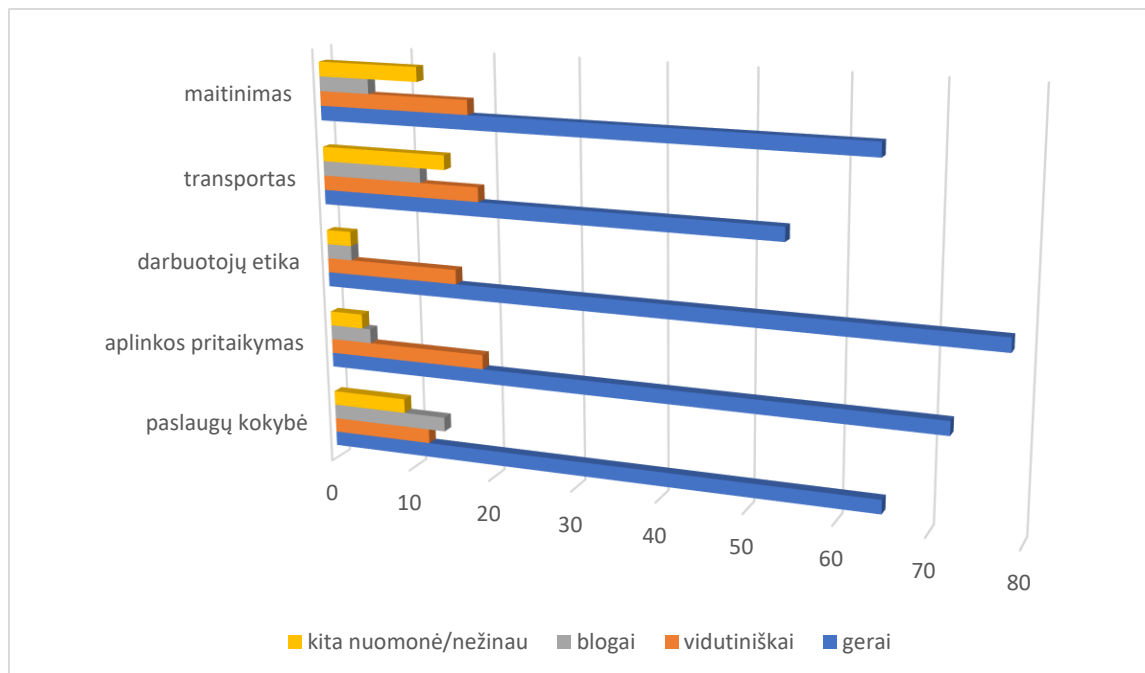


10. LANKYTOJŲ IR KITŲ SVARBIŲ SUINTERESUOTŲJŲ ŠALIŲ PASITENKINIMĄ PASLAUGOMIS RODANTYS REZULTATAI

45. kriterijus Socialinių paslaugų teikėjas matuoja lankytojų ir visų suinteresuotųjų šalių pasitenkinimą remdamasis vidaus ir(arba) išorės vertinimu

Rodiklis: Lankytojų ir jų tėvų/globėjų subjektyvi nuomonė apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, procentinė išraiška



1 Pav. Lankytojų tėvų/globėjų įvertinimų dėl pasitenkinimo paslaugų kokybe procentinis (%) pasiskirstymas

Diagrama rodo Dienos socialinės globos skyriaus lankytojų tėvų/globėjų atliktos apklausos, apie pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, rezultatus.

Vertikaliajoje ašyje pavaizduotos pagrindinės teikiamų paslaugų sritys, o horizontaliojoje ašyje lankytojų tėvų/globėjų nuomonė procentine išraiška. Paslaugų kokybė buvo vertinama „gerai“, „vidutiniškai“, „blogai“, „kita nuomonė/nežinau“.

Vykdamas apklausą, anketoje pasitenkinimas išskirta paslauga buvo vertinamas atskirai. Diagramoje atvaizduota suminė pasitenkinimo paslauga išraiška kolektyviniu požiūriu.

2021 m. bendras tėvų/globėjų skaičius – 47, išsiųsta anketų – 47, grįžo -34 anketos.

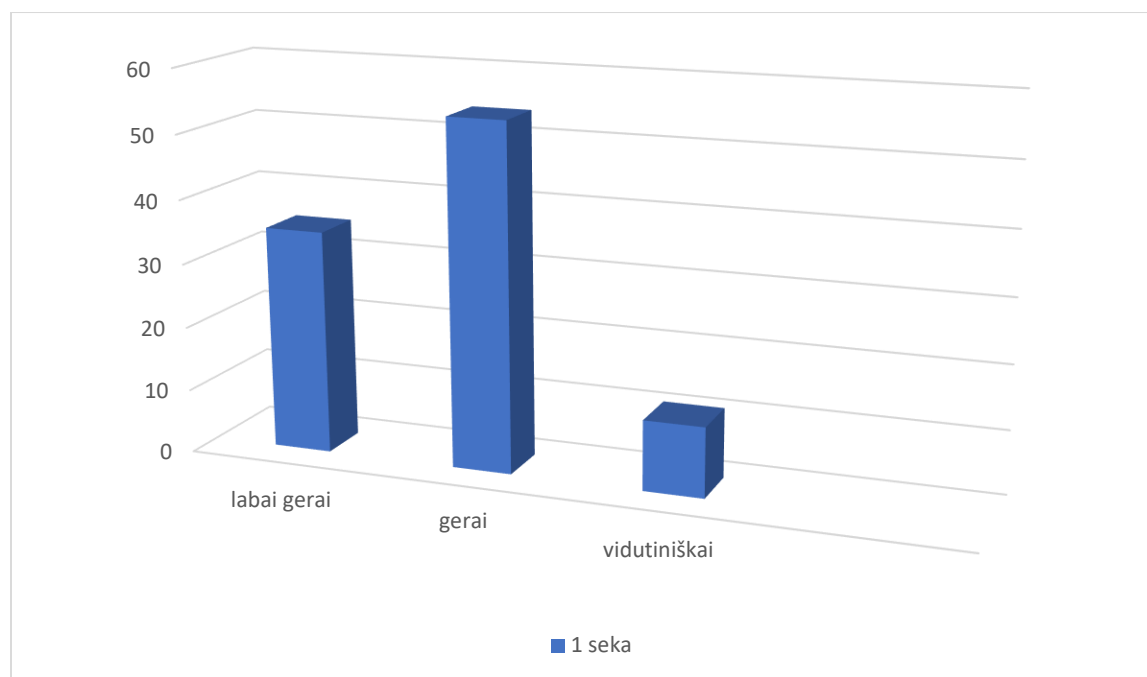
Pagal diagramą matome, kad dauguma apklausoje dalyvavusių lankytojų tėvų/globėjų Dienos socialinės globos skyriaus veiklą ir teikiamas paslaugas vertina kaip ganėtinai kokybiškas ir naudingas- „gerai“. Anketoje artimieji nurodė pagrindines priežastis, įtakojusias pasitenkinimą teikiamomis paslaugomis, akcentuodami gerą personalo darbą, renginių gausą bei kokybišką užimtumą. Šie rezultatai koreliuoja su lankytojų rezultatais, kurie išskyrė, kad taip pat labiausiai yra patenkinti darbinio užimtumu bei bendravimu su darbuotojais ir organizuojamais renginiais.

Apie 13%, dalyvavusių apklausoje artimųjų, mano, kad teikiamų paslaugų kokybė bei transporto paslauga- “bloga”.

Prie pasiūlymų kaip gerinti teikiamų paslaugų kokybę, anketose tėvai/globėjai pažymėjo, kad jie būtų patenkinti, jeigu būtų stiprinamas užimtumo aktyvumas/ darbinis ugdymas, nuolat palaikomas fizinis aktyvumas bei tiekiamas kokybiškas maistas

Atsižvelgiant į tai, kad 18% anketų dalyvių pasitenkinimo lygis teikiamomis paslaugomis „vidutiniškas“– tikslinga individualiai išanalizuoti šių apklaustųjų anketas ir numatyti tobulinimo priemones bei jas įgyvendinti. Taip pat stengtis didinti informacijos apie Dienos socialinės globos skyriaus prieinamumą paslaugų gavėjų artimiesiems/globėjams. Reikia skirti daugiau laiko individualiems pokalbiams su tėvais/globėjais, stiprinti informacijos perdavimą per “Keliaujančius užrašus”, rengiant ISGP įtraukti kuo daugiau tėvų/globėjų, kad padėtų išgryninti poreikį bei iškelti tikslus. Su tėvais/globėjais, teikiančiais transporto paslaugą darbuotojais, “Vilties akimirkos” ir savivaldybės atstovais papildomai aptarti problemas, siekiant didinti šios paslaugos efektyvumą

Apklausos rezultatai yra aptariami su darbuotojais. Su rezultatais supažindinami lankytojų tėvai/globėjai susirinkimo metu. Remiantis apklausos rezultatais identifikuojamos tobulintinos paslaugų sritys



2 Pav. Kaip jaučiasi lankytojai lankydami dienos socialinės globos skyrių

Diagrama rodo lankytojų, atsakymų procentinę dalį (vertikali ašis). Apklausoje dalyvavo 37 lankytojai iš 47 lankančių DSGS. Pasitenkinimo paslaugomis apklausa vyko naudojant paveikslėlius, lankytojams suprantamu būdu:

Labai gerai 	Vidutiniškai 	Blogai 
---	--	---

Tokio pobūdžio paslaugų vertinimas su lankytojais vyko pirmą kartą.

Diagrama rodo aukštą lankytojų pasitenkinimo lygį.

35% lankytojų yra patenkinti užimtumu, bendravimu su darbuotojais, dalyvavimu renginiuose.

Analizuojant rezultatus reikia įvertinti tai, kad 70 % lankytojų atsakymą gali pasirinkti tik iš jiems siūlomų dviejų variantų arba vykdomas stebėjimas, atpažinimas iš elgesio, reakcijų, reiškiamų emocijų ir kt.

Atsižvelgiant į gautus rezultatus, tikslinga būtų atkreipti dėmesį į organizuojamas veiklas. Svarbu suteikti galimybę lankytojams patiems aptarti, vertinti ir planuoti savo grupių susirinkimuose norimas veiklas sudaryti galimybę jiems jas pasirinkti. Taip pat teikti pasiūlymus per savo grupių atstovus „Asamblėjų“ metu ir taip gerinti teikiamų paslaugų kokybę bei pasitenkinimo lygį jomis.