

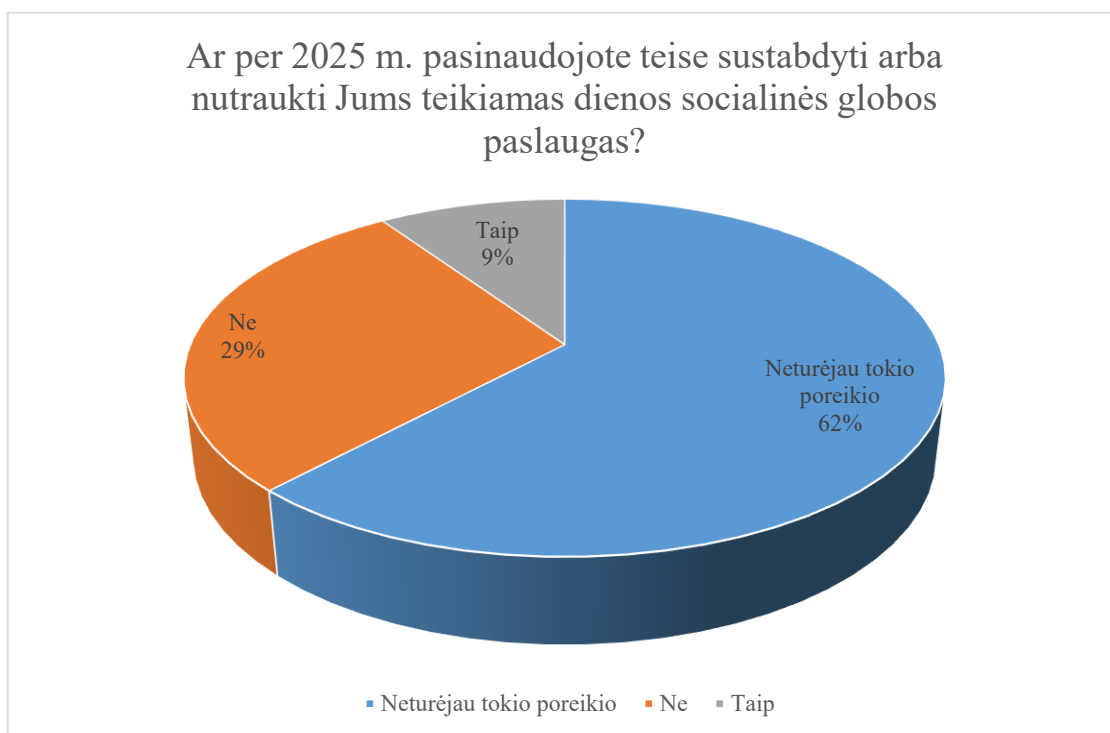
ELEKTRŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

DIENOS SOCIALINĖS GLOBOS ASMENS NAMUOSE PASLAUGOS GAVĖJŲ TEISIŲ ĮGYVENDINIMO APKLAUSOS REZULTATAI

2026 m. balandžio mėn.

Dienos socialinės globos asmens namuose paslaugos gavėjų teisių įgyvendinimo apklausoje dalyvavo 21 respondentas. Duomenys buvo surinkti anketinės apklausos būdu jiems pažymint tinkamus atsakymus.

1. Paslaugų sustabdymas ar nutraukimas

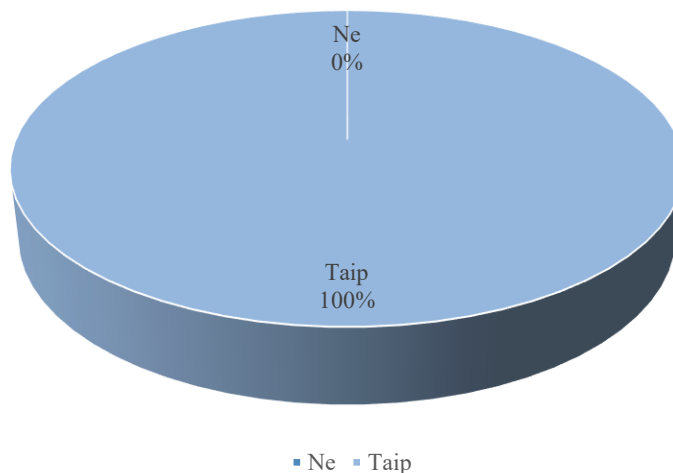


Apklausos metu paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar per 2025 metus jie pasinaudojo teise sustabdyti arba nutraukti jiems teikiamas dienos socialinės globos paslaugas. Apklausos rezultatai parodė, kad:

- 9 proc. respondentų (2 asmenys) nurodė, kad buvo pasinaudoję šia teise;
- 29 proc. respondentų (6 asmenys) atsakė, kad tokia teise nesinaudojo;
- 62 proc. respondentų pažymėjo, kad neturėjo tokio poreikio.

Rezultatai rodo, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų neturėjo poreikio stabdyti ar nutraukti teikiamų paslaugų, todėl galima daryti prielaidą, kad paslaugos atitiko jų poreikius ir lūkesčius. Taip pat svarbu pažymėti, kad dalis respondentų (9 proc. – 2 asmenys) žinojo apie galimybę pasinaudoti šia teise ir ją realiai naudojos. 29 proc. respondentų (6 asmenys) šią teise nesinaudojo. Teisė sustabdyti ar nutraukti paslaugų yra svarbi paslaugų gavėjų savarankiškumo bei orumo užtikrinimo dalis.

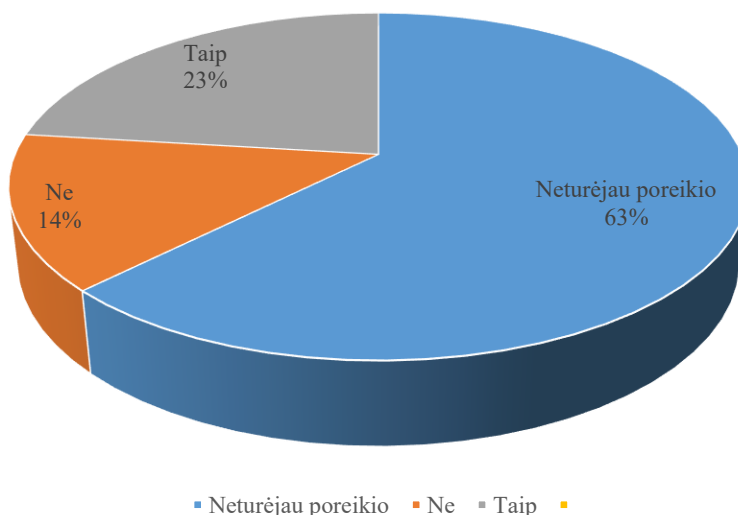
Jeigu atsakėte "Ne" ir norėtumėte tai padaryti, ar žinotumėte, į ką kreiptis ?



Paslaugų gavėjų, kurie nurodė, kad per 2025 metus nepasinaudojo teise sustabdyti arba nutraukti jiems teikiamas dienos socialinės globos paslaugas, papildomai buvo klausiami, ar prireikus jie žinotų, į ką reiktų kreiptis jei tą norėtų padaryti. Apklausos rezultatai parodė, kad 100 proc. respondentų (9 asmenys) atsakė „Taip“, o atsakymo „Ne“ nepasirinko nė vienas paslaugų gavėjas. Gauti duomenys atskleidžia, kad paslaugų gavėjai jaučiasi pakankamai informuoti ir geba orientuotis sprendžiant su paslaugų nutraukimu ar sustabdymu susijusius klausimus. Tai svarbu stiprinant paslaugų gavėjų savarankiškumą, pasitikėjimą įstaiga bei jų aktyvų dalyvavimą priimant sprendimus dėl teikiamų paslaugų.

2. Paslaugų trukmės ir grafiko keitimas

Ar per 2025 m. prašėte pakeisti Jums teikiamų paslaugų trukmę ar teikimo laiką ?



Apklausos metu paslaugų gavėjų buvo klausama, ar per 2025 metus jie kreipėsi dėl jiems teikiamų paslaugų trukmės ar teikimo laiko pakeitimo, pavyzdžiui, prašė padidinti arba sumažinti dienos socialinės globos valandų skaičių ar pakeisti paslaugų teikimo grafiką. Apklausos rezultatai parodė, kad:

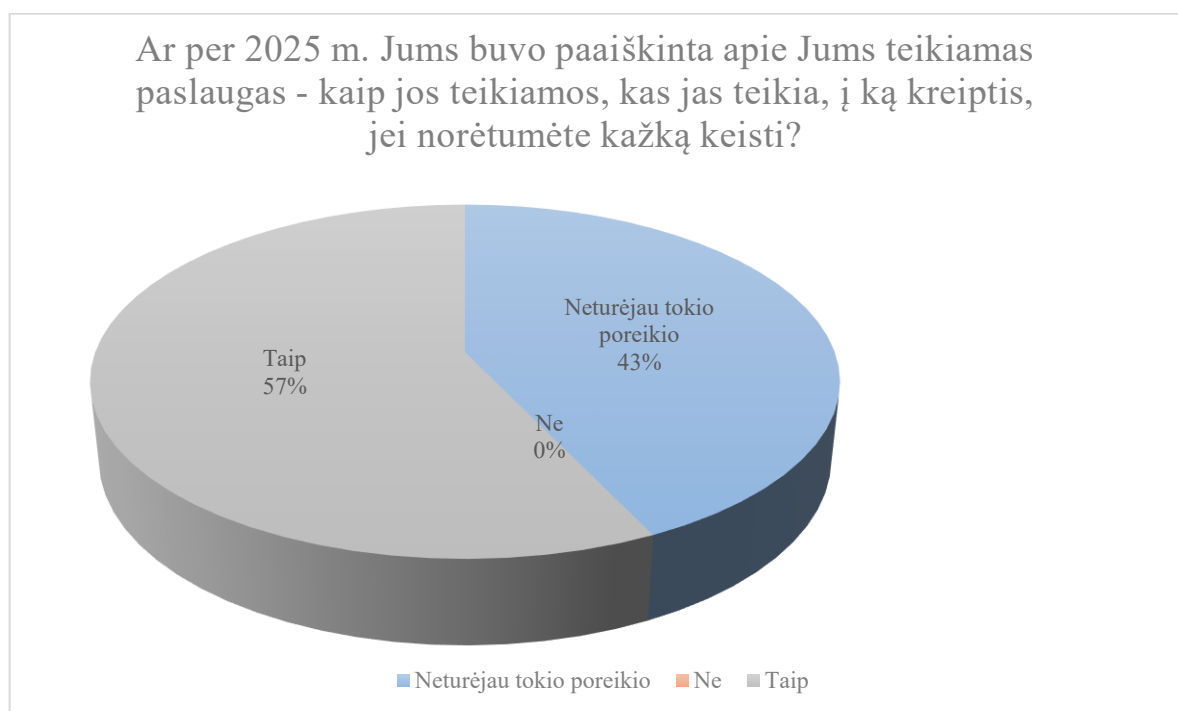
- 23 proc. respondentų (5 asmenys) nurodė, kad buvo pateikę prašymą keisti paslaugų trukmę ar teikimo laiką;
- 14 proc. respondentų (3 asmenys) atsakė, kad tokio prašymo neteikė;
- 63 proc. respondentų (13 asmenų) pažymėjo, kad neturėjo tokio poreikio.

Rezultatai rodo, kad didžioji dalis paslaugų gavėjų buvo patenkinti esama paslaugų teikimo tvarka ir neturėjo poreikio ją keisti. Tačiau dalis respondentų naudojos galimybe koreguoti paslaugų teikimą pagal savo individualius poreikius, kas atspindi paslaugų lankstumą bei orientaciją į asmens poreikius. Tai leidžia daryti išvadą, kad paslaugų gavėjams sudaromos galimybės dalyvauti sprendžiant klausimus, susijusius su paslaugų organizavimu, o jų nuomonė ir individualūs poreikiai yra svarbūs planuojant bei teikiant socialines paslaugas. Taip pat apklausos rezultatai atskleidžia, kad paslaugų gavėjai yra informuoti apie teisę kreiptis dėl paslaugų teikimo sąlygų keitimo ir prirėkus geba šia teise pasinaudoti.



Paslaugų gavėjų, kurie nurodė, kad per 2025 metus buvo prašę pakeisti jiems teikiamų paslaugų trukmę ar teikimo laiką, papildomai buvo klausiama, ar į jų prašymą buvo atsižvelgta. Apklausos rezultatai parodė, kad 100 proc. apklaustųjų (5 asmenys) atsakė „Taip“. Atsakymo „Ne“ nepasirinko nė vienas paslaugų gavėjas. Šie rezultatai rodo, kad įstaiga lanksčiai reaguoja į paslaugų gavėjų poreikius ir siekia užtikrinti individualizuotą paslaugų teikimą. Galimybė koreguoti paslaugų trukmę ar grafiką pagal asmens situaciją prisideda prie didesnio paslaugų prieinamumo, patogumo ir paslaugų gavėjų pasitenkinimo. Apklausos duomenys taip pat atskleidžia, kad paslaugų gavėjų nuomonė yra girdima, o jų pateikti prašymai nagrinėjami atsakingai. Tai stiprina pasitikėjimą įstaiga bei skatina aktyvų paslaugų gavėjų dalyvavimą sprendžiant su jų paslaugų organizavimu susijusius klausimus.

3. Informacijos gavimas

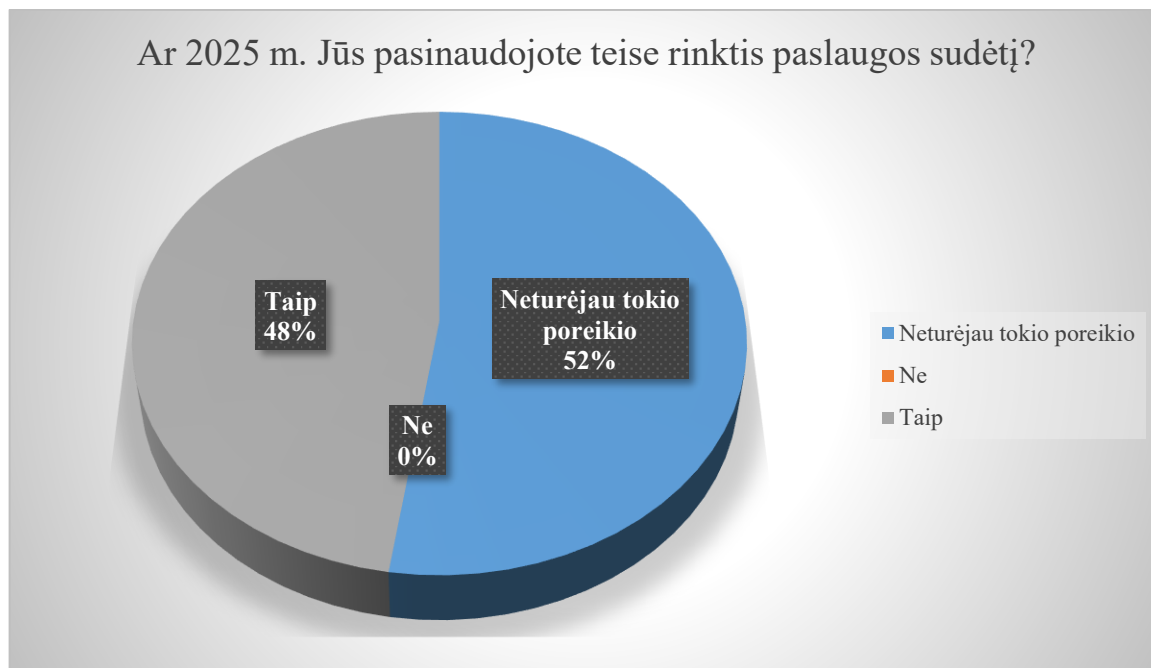


Apklausoje metu paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar per 2025 metus jiems buvo paaiškinta apie teikiamas paslaugas – kaip jos organizuojamos, kas jas teikia bei į ką galima kreiptis norint keisti paslaugų teikimą ar spręsti kitus su paslaugomis susijusius klausimus. Apklausoje rezultatai parodė, kad:

- 57 proc. respondentų (12 asmenų) nurodė, kad jiems buvo suteikta reikalinga informacija apie teikiamas paslaugas;
- nė vienas respondentas nepasirinko atsakymo „Ne“;
- 43 proc. respondentų (9 asmenys) pažymėjo, kad neturėjo tokio poreikio.

Rezultatai rodo, kad paslaugų gavėjams yra užtikrinamas informacijos apie teikiamas paslaugas prieinamumas ir aiškus jos pateikimas. Svarbu tai, kad nebuvo nei vieno paslaugų gavėjo, kuris nurodytų informacijos negavęs. Tai leidžia teigti, kad įstaigoje skiriamas dėmesys paslaugų gavėjų informavimui bei jų teisės žinoti apie teikiamas paslaugas užtikrinimui. Didelė dalis apklaustųjų taip pat pažymėjo neturėję poreikio papildomai domėtis paslaugų teikimo tvarka, kas gali rodyti, jog jie jaučiasi pakankamai informuoti arba paslaugų organizavimas jiems pakankamai aiškus ir suprantamas. Apklausoje duomenys atskleidžia, kad įstaigoje sudaromos sąlygos paslaugų gavėjams gauti aktualią informaciją, konsultuotis bei prireikus kreiptis dėl paslaugų keitimo ar kitų klausimų. Tai prisideda prie didesnio paslaugų skaidrumo, pasitikėjimo ir paslaugų gavėjų įgalinimo.

4. Paslaugų pasirinkimas

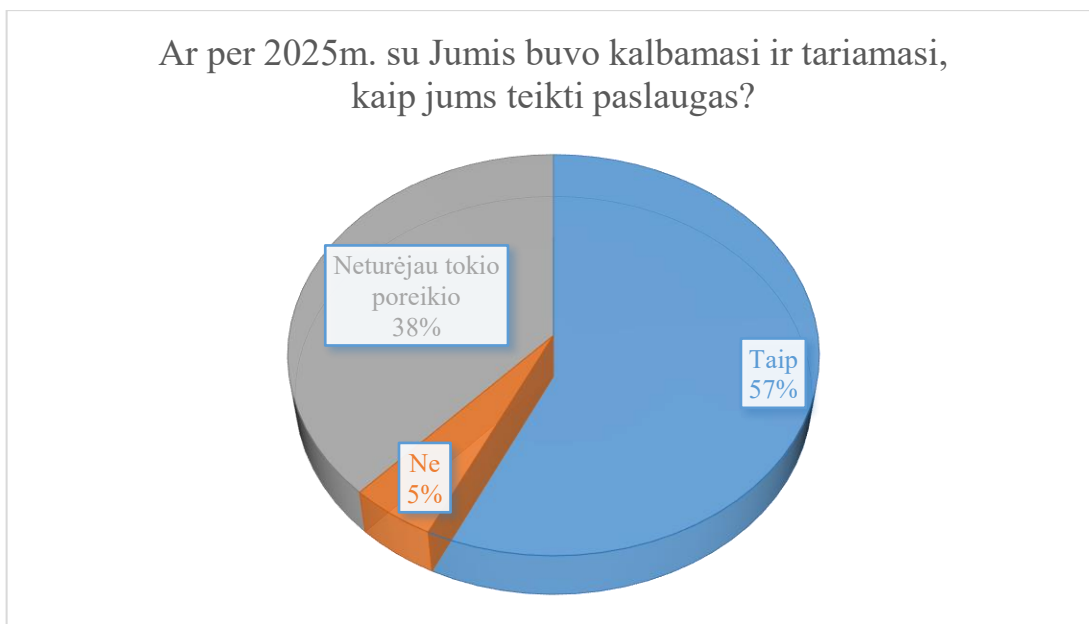


Apklauskos metu paslaugų gavėjų buvo klausama, ar 2025 metais jie pasinaudojo teise pasirinkti jiems teikiamų paslaugų sudėtį, pavyzdžiui, asmens higienos, maisto ruošimo, namų tvarkymo, pragulų priežiūros ar kitas paslaugas pagal individualius poreikius. Apklauskos rezultatai parodė, kad:

- 52 proc. respondentų (11 asmenys) pažymėjo, kad neturėjo tokio poreikio;
- 48 proc. respondentų (10 asmenų) nurodė, kad naudojos teise pasirinkti pageidaujamas paslaugas;
- nė vienas respondentas nepasirinko atsakymo „Ne“.

Didelė dalis respondentų nurodė neturėję poreikio keisti ar rinktis paslaugų sudėties, kas gali reikšti, kad esamos paslaugos atitiko jų lūkesčius ir individualius poreikius. Beveik pusė apklaustųjų aktyviai dalyvavo sprendžiant, kokios paslaugos jiems yra reikalingiausios. Tai atspindi individualizuotą požiūrį į paslaugų teikimą bei sudaromas galimybes paslaugų gavėjams prisitaikyti paslaugas pagal savo sveikatos būklę, kasdienius poreikius ir gyvenimišką situaciją. Svarbu pažymėti, kad nė vienas respondentas neatsakė „Ne“, todėl galima teigti, kad paslaugų gavėjams buvo sudarytos galimybės rinktis paslaugų sudėtį, o jų teisė priimti sprendimus dėl gaunamų paslaugų buvo užtikrinama.

5. Paslaugų planavimas kartu

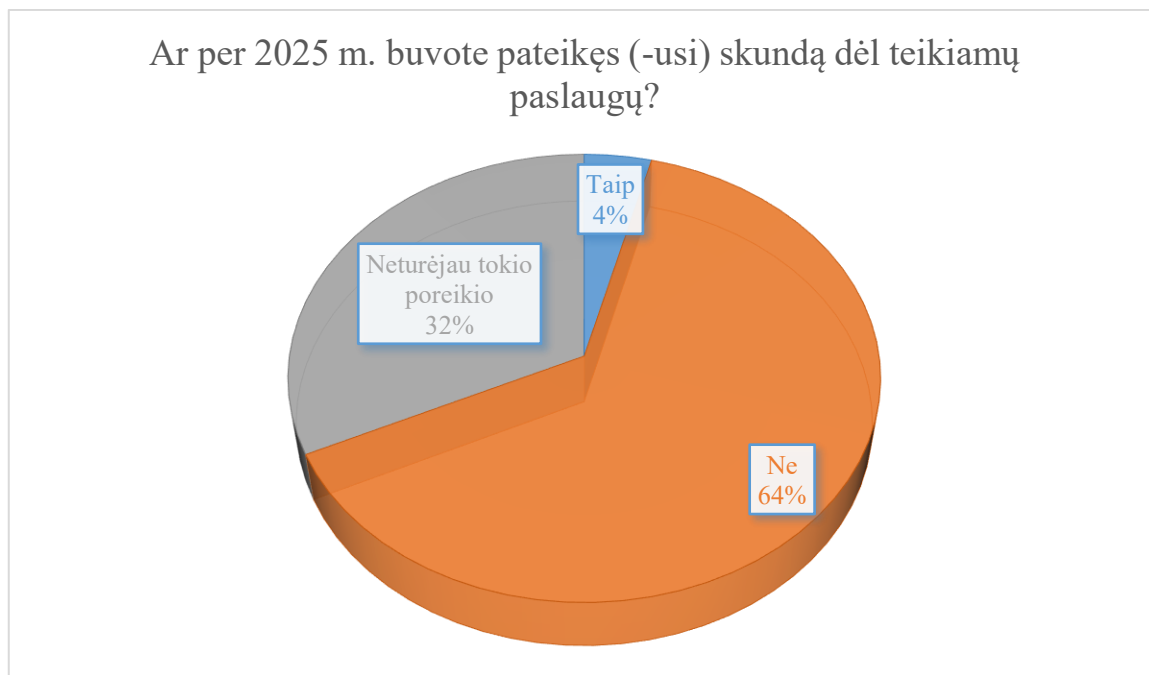


Apklauskos metu paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar per 2025 metus su jais buvo kalbama ir tariamasi dėl paslaugų teikimo organizavimo bei būdų, kaip paslaugos turėtų būti teikiamos. Apklausos rezultatai parodė, kad:

- 57 proc. respondentų (12 asmenų) nurodė, kad su jais buvo tariamasi dėl paslaugų teikimo;
- 38 proc. respondentų (8 asmenys) pažymėjo, kad neturėjo tokio poreikio;
- 5 proc. respondentų (1 asmuo) atsakė, kad tokio pokalbio nebuvo.

Rezultatai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų buvo įtraukti į sprendimų priėmimo procesą ir turėjo galimybę išsakyti savo nuomonę apie paslaugų organizavimą bei teikimą. Tai atspindi į asmenį orientuotą paslaugų teikimo principą, kai atsižvelgiama į individualius poreikius, pageidavimus ir lūkesčius. Nors tik vienas respondentas nurodė, kad su juo nebuvo tariamasi, šis rezultatas rodo poreikį ir toliau stiprinti bendravimą bei užtikrinti, kad visi paslaugų gavėjai jaustųsi įtraukti į su jų paslaugomis susijusių sprendimų priėmimą. Didelė dalis apklaustųjų taip pat pažymėjo neturėję poreikio papildomai tartis dėl paslaugų teikimo, kas gali rodyti, kad teikiamos paslaugos juos tenkina ir atitiko jų poreikius. Apibendrinant galima teigti, kad įstaigoje daugeliu atvejų yra užtikrinamas bendradarbiavimas su paslaugų gavėjais, gerbiama jų nuomonė bei sudaromos galimybės aktyviai dalyvauti planuojant ir organizuojant socialinės globos paslaugas.

6. Skundų teikimas

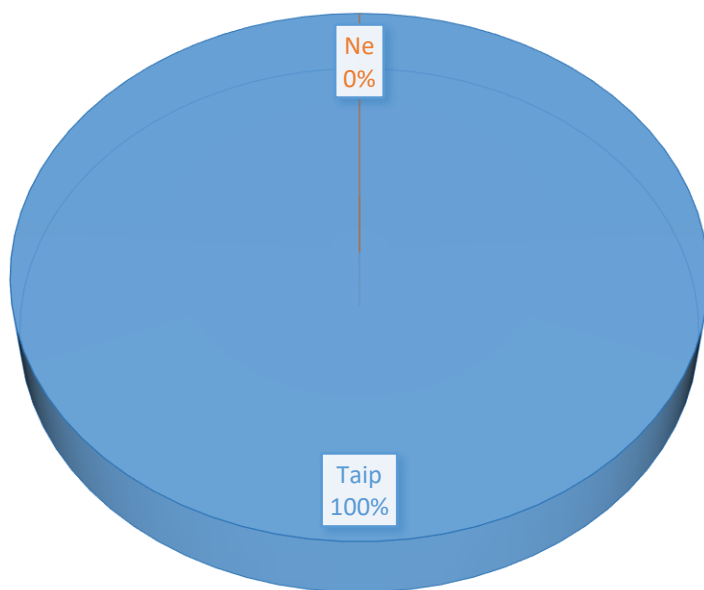


Apklausoje metu paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar per 2025 metus jie buvo pateikę skundą dėl teikiamų dienų socialinės globos asmens namuose paslaugų. Apklausoje rezultatai parodė, kad:

- 5 proc. respondentų (1 asmuo) nurodė, kad buvo pateikęs skundą;
- 76 proc. respondentų (16 asmenų) atsakė, kad skundo neteikė;
- 19 proc. respondentų (4 asmenys) pažymėjo, kad neturėjo tokio poreikio.

Rezultatai rodo, kad didžioji dauguma paslaugų gavėjų (76 proc. - 16 asmenų) dėl teikiamų paslaugų nusiskundimų neturėjo arba nemanė esant poreikio (19 proc. - 4 asmenys) kreiptis su skundu. Tai gali atspindėti bendrą pasitenkinimą teikiamų paslaugų kokybe, darbuotojų darbu bei paslaugų organizavimu. Tai, kad vienas respondentas buvo pateikęs skundą, rodo, jog paslaugų gavėjai žino apie savo teisę išsakyti nepasitenkinimą ir turi galimybę naudotis skundų pateikimo mechanizmu. Skundų nagrinėjimo galimybė yra svarbi paslaugų kokybės užtikrinimo ir paslaugų gavėjų teisių apsaugos dalis. Apklausoje duomenys leidžia teigti, kad įstaigoje sudarytos sąlygos paslaugų gavėjams išsakyti savo nuomonę, pastabas ar nusiskundimus, o tai prisideda prie atviro bendravimo, paslaugų kokybės gerinimo bei pasitikėjimo įstaiga stiprinimo.

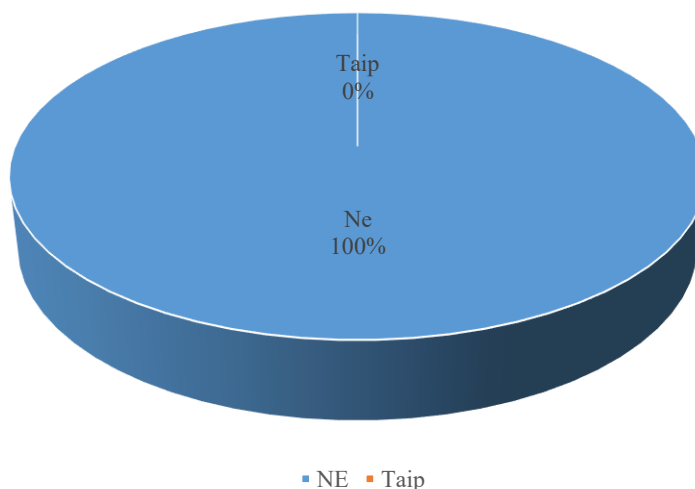
Jei norėtumėte pateikti skundą, ar žinotumėte, kam pasakyti ar kur kreiptis?



Apklausoje metu paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar jie žinotų, kam kreiptis ar kur pateikti skundą dėl teikiamų dienos socialinės globos paslaugų, jei toks poreikis atsirastų. Apklausoje rezultatai parodė, kad 100 proc. respondentų (21 asmuo) atsakė „Taip“, o atsakymo „Ne“ nepasirinko nė vienas apklaustasis. Šie rezultatai rodo aukštą paslaugų gavėjų informuotumo lygį apie skundų pateikimo tvarką ir galimybes ginti savo teises. Tai leidžia daryti išvadą, kad įstaigoje užtikrinamas aiškus informacijos teikimas apie tai, kam ir kaip galima kreiptis dėl galimų problemų ar nepasitenkinimo teikiamomis paslaugomis.

7. Pagarbus darbuotojų elgesys

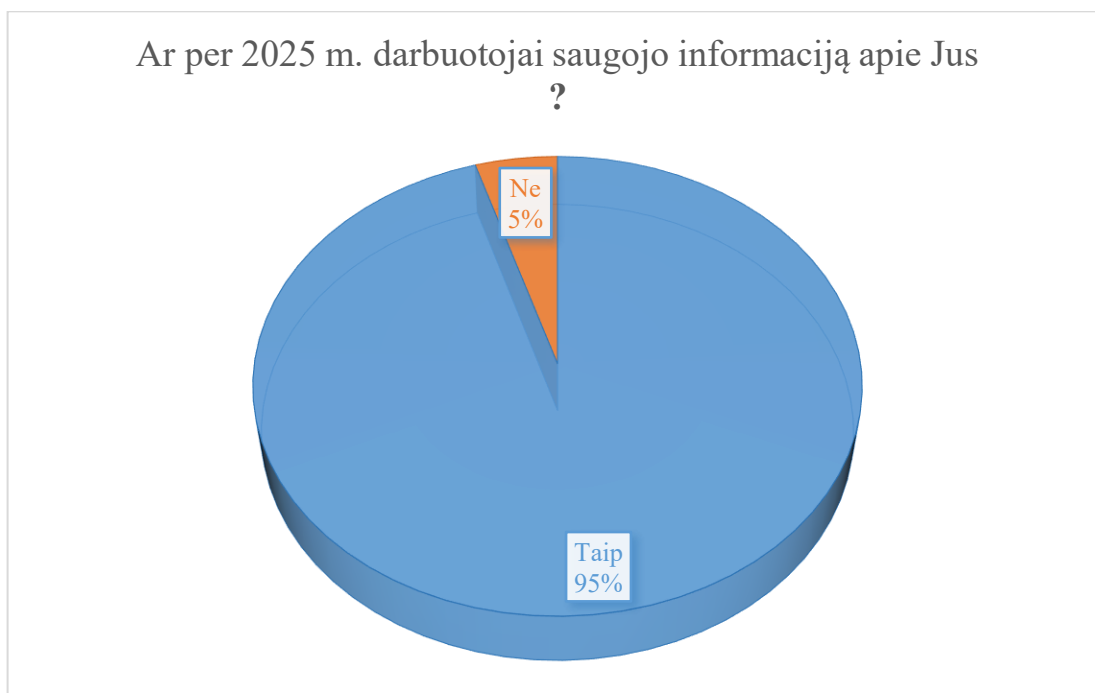
Ar per 2025 m. buvo atvejų, kai su Jumis darbuotojas elgėsi nepagarbiai ?



Apklausoje metu paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar per 2025 metus buvo atvejų, kai su jais darbuotojas elgėsi nepagarbiai. Apklausoje rezultatai parodė, kad 100 proc. respondentų (20 asmenų) atsakė „Ne“, o nei

vienas respondentas nenurodė patyręs nepagarbaus elgesio. Tai leidžia daryti išvadą, kad įstaigoje yra laikomasi profesinės etikos, pagarbos asmeniui bei oraus bendravimo principų. Tai yra svarbus kokybiškų socialinių paslaugų rodiklis. Tokie rezultatai taip pat atspindi teigiamą darbo kultūrą, paremtą pagarbų bendravimu tarp darbuotojų ir paslaugų gavėjų, bei prisideda prie saugios, pasitikėjimu grįstos aplinkos kūrimo.

8. Konfidencialumas



Apklausoje metu paslaugų gavėjų buvo klausiama, ar per 2025 metus darbuotojai saugojo informaciją apie juos ir neatskleidė asmeninio pobūdžio informacijos pašaliniais, su paslaugų teikimu nesusijusiems asmenims. Apklausos rezultatai parodė, kad:

- 95 proc. respondentų (20 asmenų) atsakė „Taip“;
- 5 proc. respondentų (1 asmuo) nurodė atsakymą „Ne“.

Rezultatai rodo, kad didžioji dauguma paslaugų gavėjų jaučiasi užtikrinti dėl savo asmeninės informacijos konfidencialumo ir darbuotojų gebėjimo laikytis profesinės etikos bei duomenų apsaugos principų. Tai yra itin svarbi socialinių paslaugų kokybės dalis, prisidedanti prie pasitikėjimo tarp paslaugų gavėjų ir darbuotojų stiprinimo. Vis dėlto vienas neigiamas atsakymas rodo, kad būtina ir toliau skirti dėmesį konfidencialumo užtikrinimui, darbuotojų atsakomybei bei nuolatiniam profesinės etikos stiprinimui. Svarbu užtikrinti, kad visi paslaugų gavėjai jaustųsi saugūs, gerbiami ir galėtų pasitikėti, jog informacija apie jų asmeninį gyvenimą nebus atskleista tretiesiems asmenims. Apibendrinant galima teigti, kad apklausos rezultatai atspindi aukštą paslaugų gavėjų pasitikėjimo lygį darbuotojais, tačiau kartu išryškina poreikį nuosekliai palaikyti ir stiprinti konfidencialumo principų laikymąsi kasdieniame paslaugų teikime.

APIBENDRINIMAS

Apibendrinant 2025 metų paslaugų gavėjų apklausos apie savo teisių įgyvendinimą rezultatus, galima teigti, kad įstaigoje sudaromos sąlygos praktiniam paslaugų gavėjų teisių užtikrinimui ir įgyvendinimui. Apklausos duomenys parodė, kad dauguma paslaugų gavėjų yra informuoti apie savo teises, žino, į ką kreiptis iškilus klausimams, pageidavimams ar norint pateikti skundą, taip pat turi galimybę dalyvauti sprendžiant dėl jiems teikiamų paslaugų organizavimo bei turinio.

Tyrimo rezultatai atskleidė, kad paslaugų gavėjai naudojami teise pasirinkti paslaugų sudėtį, kreiptis dėl paslaugų teikimo laiko ar trukmės keitimo, o į jų prašymus dažniausiai yra atsižvelgiama. Tai rodo, kad paslaugų teikimas orientuojamas į individualius asmens poreikius, užtikrinamas lankstumas ir pagarba žmogaus pasirinkimui.

Didžioji dalis apklaustųjų nurodė neturėję poreikio stabdyti ar nutraukti paslaugų, teikti skundų ar papildomai domėtis paslaugų organizavimu, kas leidžia daryti prielaidą, jog teikiamos paslaugos atitinka jų lūkesčius bei poreikius. Taip pat svarbu pažymėti, kad visi apklaustieji žinojo, kur kreiptis norint pateikti skundą ar spręsti su paslaugomis susijusius klausimus, todėl galima teigti, kad informacijos prieinamumas yra užtikrinamas.

Apklaustos rezultatai taip pat parodė, kad paslaugų gavėjai jaučiasi gerbiami – dauguma paslaugų gavėjų patvirtino, jog darbuotojai elgiasi pagarbiai bei laikosi konfidencialumo principų. Nors buvo pavienių neigiamų atsakymų dėl informacijos saugojimo, tai rodo poreikį ir toliau stiprinti profesinės etikos, duomenų apsaugos bei pagarbios komunikacijos principų laikymąsi kasdieniame darbe.

Apibendrinant galima teigti, kad įstaigoje užtikrinamas ne tik formalus, bet ir praktinis paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimas. Paslaugų gavėjams sudaromos realios galimybės būti išklausytiems, dalyvauti priimančioms sprendimams, pasirinkti jiems aktualias paslaugas bei gauti informaciją apie savo teises. Tai prisideda prie paslaugų kokybės gerinimo, pasitikėjimo įstaiga stiprinimo.