



LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DIREKTORIUS

ĮSAKYMAS DĖL 2026 METAIS LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO REZULTATŲ PATVIRTINIMO

2026 m. rugsėjo 28 d. Nr. V-208
Linkuva

Vadovaudamasi Lietuvos Respublikos socialinių paslaugų įstatymu, Linkuvos socialinių paslaugų centro nuostatų, patvirtintų Pakruojo rajono savivaldybės tarybos 2024 m. rugpjūčio 22 d. sprendimu Nr. T-273 „Dėl Linkuvos socialinių paslaugų centro nuostatų patvirtinimo“ 22.1 ir 22.5 papunkčiais, Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo, patvirtinto Linkuvos socialinių paslaugų centro direktoriaus 2026 m. liepos 9 d. įsakymu Nr. V-158 „Dėl Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo“, siekdama užtikrinti nuoseklų teikiamų socialinių paslaugų vidaus kokybės vertinimą:

1. T v i r t i n u Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybės užtikrinimo rezultatus už 2026 metus (pridedama).

2. Į p a r e i g o j u:

2.1. socialinio darbo skyriaus vadovą:

2.1.1. koordinuoti, kad nustatytos paslaugų gavėjų pasitenkinimo paslaugomis ir darbuotojų pasitenkinimo atliekamu darbu tobulinimo kryptys būtų integruotos į įstaigos padalinių 2027 metų veiklos planus;

2.1.2. organizuoti įstaigos socialinių paslaugų srities darbuotojų susirinkimus bei užtikrinti, kad visi darbuotojai būtų supažindinti su šio vertinimo išvadamis bei numatomomis 2027 m. veiklos tobulinimo kryptimis;

2.2. socialinius darbuotojus – organizuoti paslaugų gavėjų supažindinimą su apklausos rezultatais atsižvelgiant į paslaugų gavėjų sveikatos, kognityvinius bei amžiaus ypatumus, jiems suprantama ir pritaikyta forma (individualių pokalbių ar grupinių susitikimų metu), kartu išreiškiant padėką už jų įsitraukimą;

2.3. direktoriaus pavaduotoją socialiniams reikalams – vykdyti šio įsakymo įgyvendinimo kontrolę ir priežiūrą.

3. N u s t a t a u, kad šis įsakymas įsigalioja jo pasirašymo dieną.

Direktorė

Regina Vaičiaitė

PATVIRTINTA

Linkuvos socialinių paslaugų centro direktoriaus
2026 m. rugsėjo 28 d. įsakymu Nr. V-208**2026 METAIS LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRE TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ
PASLAUGŲ KOKYBĖS UŽTIKRINIMO REZULTATAI****I. PASLAUGŲ GAVĖJŲ PASITENKINIMAS TEIKIAMOMOS PASLAUGOMIS****Bendroji apklausos metodologija (taikoma visiems padaliniams).**

Apklausos instrumentas: anketa, skirta paslaugų gavėjų pasitenkinimui teikiamomis paslaugomis vertinti, patvirtinta „Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos apraše“ (2026 m. liepos 9 d., įsakymas Nr. V-158). Apklausą atlikta naudojant elektroninę anketos formą.

Vertinimo struktūra: visuose įstaigos padaliniuose paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis buvo vertinamas pagal vienodą, standartizuotą 16 teiginių sistemą, apimančią 5 esmines kokybės sritis: prieinamumą, santykius, paslaugų kokybę, rezultatus ir bendrą pasitenkinimą.

Rodiklio apskaičiavimo metodika: galutinis svertinis rodiklis (indeksas) atspindi bendrą teikiamų paslaugų kokybės lygį. Skaičiuoklė šį rodiklį apskaičiuoja įvertindama absoliučiai visus gautus paslaugų gavėjų atsakymus (neatmetant nei neutralių, nei neigiamų įvertinimų). Pirmiausia buvo sudėti visi paslaugų gavėjų skirti balai ir išvestas bendras vidurkis, kuris vėliau perkeltas į standartinę procentinę skalę (nuo 0 iki 100 proc.).

Objektyvumo užtikrinimo specifika: siekiant suprantamai paaiškinti kylančius klausimus, eliminuoti kognityvinius, sensorinius bei komunikacinius barjerus ir užtikrinti atsakymų objektyvumą, užpildyti anketą paslaugų gavėjams visuose padaliniuose padėjo nešališkas, tiesiogiai paslaugų tame padalinyje neteikiantis ir už paslaugų kokybės gerinimą atsakingas darbuotojas. Tokiu būdu buvo užtikrintas vertinimo patikimumas ir pačių paslaugų gavėjų nuomonės autentiškumas.

Duomenų analizės specifika: vertinant procentinius rezultatus, būtina atsižvelgti į atskirų padalinių paslaugų gavėjų apklausos imties dydį. Mažose imtyse vieno ar dviejų asmenų pasirinktas atsakymas gali reikšmingai pakeisti procentinę išraišką. Todėl gauti rezultatai vertintini kaip vidinio kokybės gerinimo signalai bei gairės, o ne kaip statistiškai apibendrinamos absoliučios išvados.

**1. LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS (ILGALAIKĖ
(TRUMPALAIKĖ) SOCIALINĖ GLOBA)**

Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir gerinimas	
Skaičiuojamas rodiklis:	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis svertinis rodiklis (%).
Gautas rezultatas (pagal skaičiuoklę):	2026 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimo svertinis rodiklis (indeksas) – 75 proc. (bendras balų vidurkis – 4 iš 5).

Apklausos apimtis: 2026 m. rugsėjo mėn. apklausoje dalyvavo 8 paslaugų gavėjai (vyresnio amžiaus asmenys, turintys tam tikrų sveikatos, sensorinių ar komunikacijos ypatumų), kuriems teikiamos ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos.

Duomenų suvestinė.

Linkuvos socialinių paslaugų centro (toliau – Centras) paslaugų gavėjų apklausos rezultatai pagal vertinimo sritis pateikiami 1 lentelėje:

1 lentelė „Paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis“

<i>Teiginiai, kuriais buvo vertinamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugomis</i>	<i>1 visiškai nesutinku</i>	<i>2 nesutinku</i>	<i>3 nei sutinku, nei nesutinku</i>	<i>4 sutinku</i>	<i>5 visiškai sutinku</i>
A. Prieinamumas (indeksas (0-100) – 69 %, vidurkis (1-5) – 3,75 balo)					
1. Buvo lengva sužinoti apie galimybę gauti paslaugą	25%	0%	0%	75%	0%
2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą buvo aiški ir suprantama	12%	0%	0%	88%	0%
3. Paslaugos teikiamos man patogiu metu	0%	0%	0%	100%	0%
4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano poreikiams	0%	0%	0%	88%	12%
B. Santykiai (indeksas (0-100) - 75 %, vidurkis (1-5) – 4 balo)					
Informacija apie mane ar mano šeimos situaciją buvo saugoma ir neatskleidžiama kitiems	0%	0%	12%	76%	12%
6. Mano nuomonė ir poreikiai buvo išklausyti	0%	12%	0%	88%	0%
7. Jaučiausi, kad su manimi bendraujama nuoširdžiai	0%	0%	0%	75%	25%
C. Paslaugų kokybė (indeksas (0-100) - 76 %, vidurkis (1-5) – 4,04 balo)					
8. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmanė savo darbą ir dirbo profesionaliai	0%	0%	0%	62%	38%
9. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos	0%	0%	0%	100%	0%
10. Teikiant paslaugas buvo atsižvelgta į mano ar mano šeimos individualius pageidavimus	12%	0%	0%	76%	12%
D. Rezultatai (indeksas (0-100) - 72 %, vidurkis (1-5) – 3,88 balo)					
11. Jaučiu, kad mano ir (ar) šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė	12%	0%	26%	12%	50%
12. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	0%	0%	0%	0%	0%
E. Bendras pasitenkinimas I indeksas (0-100) - 83 %, vidurkis (1-5) – 4,31 balo)					
13. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	0%	0%	0%	75%	25%
14. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai	0%	0%	0%	50%	50%
15. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas	0%	0%	0%	88%	12%
16. Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau	0%	0%	0%	62%	38%
Paslaugų gavėjų pasitenkinimo svartinis rodiklis (indeksas) – 75 proc. (Bendras balų vidurkis – 4 iš 5).					

Rezultatų paaiškinimas pagal vertinimo aspektus. Gautas 4 balų vidurkis rodo aukštą bendrą Centre teikiamų socialinių paslaugų kokybės lygį, o gautų duomenų analizė pagal atskirus aspektus atskleidžia šiuos pagrindinius rezultatus:

Bendras pasitenkinimas (indeksas – 83 %, vidurkis – 4,31 balo): tai stipriausiai įvertinta sritis. Visi 100 proc. paslaugų gavėjų patvirtino, kad darbuotojai bendrauja pagarbiai ir jie yra patenkinti gautomis paslaugomis.

Paslaugų kokybė (indeksas – 76 %, vidurkis – 4,04 balo): darbuotojų profesionalumas ir kompetencija vertinami labai palankiai (100 proc. teigiamų atsakymų), tačiau fiksuojamas poreikis labiau atsižvelgti į asmeninius pageidavimus.

Santykiai (indeksas – 75 %, vidurkis – 4,00 balai): rodiklis pasiekia bendrą įstaigos vidurkį. Paslaugų gavėjai palankiai vertina nuoširdų bendravimą, tačiau išryškėja erdvė stipresniam nuomonės išklausymui.

Rezultatai (indeksas – 72 %, vidurkis – 3,88 balo): pusė paslaugų gavėjų (50 proc.) visiškai sutinka, kad jų situacija pagerėjo, tačiau fiksuojama dalis neutralių (26 proc.) bei neigiamų (12 proc.) vertinimų.

Prieinamumas (indeksas – 69 %, vidurkis – 3,75 balo): žemiausią indeksą turinti sritis. Kritiniu tašku tampa pirminis informacijos gavimas – net 25 proc. paslaugų gavėjų visiškai nesutinka, kad sužinoti apie paslaugą buvo lengva.

Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tobulinimo kryptys 2027 m. Remiantis svertinių indeksų analize, 2027 m. veiklos plane bus išskiriamos šios prioritetinės tobulinimo kryptys:

1. Pagalbos poveikio ir rezultatų stiprinimas: stiprinti paslaugų rezultatų ir realaus pokyčio stebėjimą, daugiau dėmesio skiriant tam, ar suteikta pagalba padeda žmogui spręsti jo situaciją ir pasiekti individualiai numatytus pokyčius ((11 klausimas, kur 38 proc. pasirinko neigiamus arba neutralius vertinimus). Praktiškai verta peržiūrėti, ar paslaugų planuose aiškiai numatomi **konkretūs žmogaus tikslai, laukiamas pokytis ir jo vertinimas**, o ne tik atliktos veiklos.

2. Paslaugų prieinamumo ir informavimo gerinimas: gerinti informacijos apie socialines paslaugas prieinamumą, aiškumą ir pateikimą paslaugų gavėjui suprantama forma – paprastesnė informacija, aiškiai nurodyta, **kokias paslaugas žmogus gali gauti**, kur kreiptis, kas teikia paslaugą, kokiomis sąlygomis ji teikiama, kiek ji kainuoja, jeigu taikomas mokestis (1 klausimas kur 25 proc. pasirinko 1 teiginį).

3. Individualių poreikių ir pageidavimų geresnis atliepimas: stiprinti individualizuotą paslaugų teikimą, užtikrinant, kad paslaugų gavėjo poreikiai, pasirinkimai ir pageidavimai būtų ne tik išklausomi, bet ir realiai įtraukiami į pagalbos planavimą bei paslaugų teikimą (10 klausimas kur 12 proc. pasirinko 1 teiginį).

4. Paslaugų gavėjų dalyvavimo ir balso stiprinimas: didinti paslaugų gavėjų įsitraukimą į sprendimus dėl jiems teikiamos pagalbos, sudarant daugiau galimybių išsakyti nuomonę, pasirinkti ir dalyvauti planuojant paslaugas (6 klausimas kur 12 proc. pasirinko 2 teiginį). „Išklausymas“ turėtų pereiti į realų pasirinkimą ir individualių pageidavimų įgyvendinimą.

5. Konfidencialumo ir pasitikėjimo užtikrinimas: stiprinti paslaugų gavėjų informavimą apie jų asmens duomenų ir asmeninės informacijos konfidencialumą bei jų teises (5 klausimas kur 12 proc. pasirinko 3 teiginį).

2. LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PADALINYS GLOBOS NAMAI „SAULĖ“ (ILGALAIKĖ (TRUMPALAIKĖ) SOCIALINĖ GLOBA)

Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir gerinimas	
Skaičiuojamas rodiklis:	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis svertinis rodiklis (%).
Gautas rezultatas (pagal skaičiuoklę):	2026 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimo svertinis rodiklis (indeksas) – 68 proc. (bendras balų vidurkis – 3,73 iš 5).

Apklausoje apimtis: 2026 m. rugsėjo mėn. apklausoje dalyvavo 18 paslaugų gavėjų (vyresnio amžiaus asmenys, turintys tam tikrų sveikatos, sensorinių ar komunikacijos ypatumų), kuriems teikiamos ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos.

Duomenų suvestinė.

Centro padalinio Globos namų „Saulė“ paslaugų gavėjų apklausos rezultatai pagal vertinimo sritis pateikiami 2 lentelėje:

2 lentelė „Paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis“

<i>Teiginiai, kuriais buvo vertinamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugomis</i>	<i>1 visiškai nesutinku</i>	<i>2 nesutinku</i>	<i>3 nei sutinku, nei nesutinku</i>	<i>4 sutinku</i>	<i>5 visiškai sutinku</i>
A. Prieinamumas (indeksas (0-100) – 72 %, vidurkis (1-5) – 3,89 balo)					
1. Buvo lengva sužinoti apie galimybę gauti paslaugą	11%	6%	11%	61%	11%
2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą buvo aiški ir suprantama	11%	0%	0%	67%	22%
3. Paslaugos teikiamos man patogiu metu	0%	6%	0%	88%	6%
4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano poreikiams	0%	11%	0%	67%	22%
B. Santykiai (indeksas (0-100) – 71 %, vidurkis (1-5) – 3,85 balo)					
Informacija apie mane ar mano šeimos situaciją buvo saugoma ir neatskleidžiama kitiems	0%	0%	17%	72%	11%
6. Mano nuomonė ir poreikiai buvo išklausyti	11%	11%	6%	61%	11%
7. Jaučiausi, kad su manimi bendraujama nuoširdžiai	6%	0%	6%	55%	33%
C. Paslaugų kokybė (indeksas (0-100) – 70 %, vidurkis (1-5) – 3,8 balo)					
8. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmanė savo darbą ir dirbo profesionaliai	0%	6%	11%	61%	22%
9. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos	0%	11%	6%	72%	11%
10. Teikiant paslaugas buvo atsižvelgta į mano ar mano šeimos individualius pageidavimus	11%	0%	28%	44%	17%
D. Rezultatai (indeksas (0-100) – 54 %, vidurkis (1-5) – 3,17 balo)					
11. Jaučiu, kad mano ir (ar) šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė	17%	11%	28%	27%	17%
12. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	0%	5%	6%	83%	6%
E. Bendras pasitenkinimas I indeksas (0-100) – 74 %, vidurkis (1-5) – 3,94 balo)					
13. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	0%	5%	6%	83%	6%
14. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai	5%	6%	11%	39%	39%
15. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas	0%	6%	11%	72%	11%
16. Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau	0%	0%	28%	44%	28%
Paslaugų gavėjų pasitenkinimo svartinis rodiklis (indeksas) – 68 proc. (Bendras balų vidurkis – 3,73 iš 5).					

Rezultatų paaiškinimas pagal vertinimo aspektus. Gautas 3,73 balų vidurkis **rodo stabilų, vidutinį–aukštą paslaugų kokybės lygį**, o gautų duomenų analizė pagal atskirus aspektus atskleidžia šiuos pagrindinius rezultatus:

Bendras pasitenkinimas (indeksas – 74 %, vidurkis – 3,94 balo): didžioji dalis paslaugų gavėjų yra patenkinti gaunama pagalba, o 78 proc. tiesiogiai sutinka arba visiškai sutinka su teigiamu bendru vertinimu.

Prieinamumas (indeksas – 72 %, vidurkis – 3,89 balo): paslaugų teikimo laikas vertinamas labai gerai (94 proc. teigiamų atsakymų), tačiau **fiksuojamas poreikis aiškesnei pradinei informacijai**.

Santykiai (Indeksas – 71 %, vidurkis – 3,85 balo): dominuoja nuoširdus bendravimas (88 proc. teigiamų atsakymų), tačiau **išryškėja erdvė stipresniam paslaugų gavėjų nuomonės išklausymui**.

Paslaugų kokybė (Indeksas – 70 %, vidurkis – 3,80 balo): darbuotojų profesionalumas vertinamas palankiai, tačiau **pastebimas poreikis labiau pritaikyti paslaugas prie individualių pageidavimų**.

Rezultatai (indeksas – 54 %, vidurkis – 3,17 balo): žemiausiai įvertintas aspektas, rodantis, kad paslaugų gavėjams **ne visada yra įvardijamas jų asmeninės situacijos pokytis**.

Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tobulinimo kryptys 2027 m.

Remiantis svertinių indeksų analize, 2027 m. veiklos plane bus išskiriamos šios prioritetinės tobulinimo kryptys:

1. Paslaugų gavėjo patiriamo pokyčio stiprinimas: paslaugų gavėjų patiriamo pokyčio įvardijimas (11 klausimas – 56 %): reguliariai aptarti ir aiškiai įvardyti pasiektus asmeninius rezultatus, padedant paslaugų gavėjams lengviau pastebėti teikiamos pagalbos vertę.

2. Individualių poreikių ir lūkesčių atliepimas (10 klausimas – 38 %): paslaugų teikimo pradžioje ir peržiūrų metu išsamiau išsiaiškinti bei pritaikyti pagalbą prie individualių paslaugų gavėjų pageidavimų ir įpročių. Darbuotojų atvejų aptarimuose analizuoti, kaip individualizuoti pagalbą.

3. Paslaugų gavėjų įtraukimas ir nuomonės išklausymas (6 klausimas – 28 %): Aktyviau įtraukti paslaugų gavėjus į pagalbos planų sudarymą bei kasdienio gyvenimo sprendimų priėmimą.

4. Informacijos apie paslaugas prieinamumas (1 klausimas – 28 %): parengti ir teikti aiškia, lengvai suprantamą bei prieinamą informaciją apie teikiamas paslaugas ir jų tvarką.

5. Konfidencialumo ir privatumo užtikrinimas (5 klausimas – 17 %): užtikrinti privačias erdves asmeniniams pokalbiams ir suprantamai paaiškinti paslaugų gavėjams jų asmens duomenų saugumo garantijas.

3. LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PADALINYS GLOBOS NAMAI „ATOKVĖPIS“ (DIENOS (TRUMPALAIKĖ) SOCIALINĖ GLOBA)

Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir gerinimas	
Skaičiuojamas rodiklis:	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis svertinis rodiklis (%).
Gautas rezultatas (pagal skaičiuoklę):	2026 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimo svertinis rodiklis (indeksas) – 75 proc. (Bendras balų vidurkis – 4,01 iš 5).

Apklausoje apimtis: 2026 m. rugsėjo mėn. apklausoje dalyvavo 8 paslaugų gavėjai, kuriems teikiamos dienos (trumpalaikės) socialinės globos paslaugos.

Duomenų suvestinė.

Centro padalinio Globos namų „Atokvėpis“ paslaugų gavėjų apklausos rezultatai pagal vertinimo sritis pateikiami 3 lentelėje:

3 lentelė „Paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis“

<i>Teiginiai, kuriais buvo vertinamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugomis</i>	<i>1 visiškai nesutinku</i>	<i>2 nesutinku</i>	<i>3 nei sutinku, nei nesutinku</i>	<i>4 sutinku</i>	<i>5 visiškai sutinku</i>
A. Prieinamumas (indeksas (0-100) – 70 %, vidurkis (1-5) – 3,81 balo)					
1. Buvo lengva sužinoti apie galimybę gauti paslaugą	12%	38%	0%	38%	12%
2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą buvo aiški ir suprantama	0%	0%	0%	88%	12%
3. Paslaugos teikiamos man patogiu metu	0%	0%	12%	76%	12%
4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano poreikiams	0%	0%	12%	76%	12%
B. Santykiai (indeksas (0-100) - 75 %, vidurkis (1-5) – 4 balo)					
Informacija apie mane ar mano šeimos situaciją buvo saugoma ir neatskleidžiama kitiems	0%	0%	0%	88%	12%
6. Mano nuomonė ir poreikiai buvo išklausyti	0%	12%	12%	64%	12%
7. Jaučiausi, kad su manimi bendraujama nuoširdžiai	0%	0%	12%	63%	25%
C. Paslaugų kokybė (indeksas (0-100) - 81 %, vidurkis (1-5) – 4,25 balo)					
8. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmanė savo darbą ir dirbo profesionaliai	0%	0%	0%	76%	24%
9. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos	0%	0%	12%	50%	38%
10. Teikiant paslaugas buvo atsižvelgta į mano ar mano šeimos individualius pageidavimus	0%	0%	12%	50%	38%
D. Rezultatai (indeksas (0-100) - 69 %, vidurkis (1-5) – 3,75 balo)					
11. Jaučiu, kad mano ir (ar) šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė	0%	0%	38%	50%	12%
12. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	0%	0%	0%	0%	0%
E. Bendras pasitenkinimas I indeksas (0-100) - 81 %, vidurkis (1-5) – 4,22 balo)					
13. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	0%	0%	0%	100%	0%
14. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai	0%	0%	0%	63%	37%
15. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas	0%	0%	0%	88%	12%
16. Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau	0%	0%	12%	38%	50%
Paslaugų gavėjų pasitenkinimo svertinis rodiklis (indeksas) – 75 proc. (Bendras balų vidurkis – 4,01 iš 5).					

Rezultatų paaiškinimas pagal vertinimo aspektus. Gautas 4,01 balų vidurkis rodo **aukštą bendrą dienos (trumpalaikės) socialinės globos paslaugų kokybės lygį**, o gautų duomenų analizė pagal atskirus aspektus atskleidžia šiuos pagrindinius rezultatus:

Paslaugų kokybė (indeksas – 81 %, vidurkis – 4,25 balo): tai viena stipriausiai įvertintų sričių. Visi 100 proc. paslaugų gavėjų sutinka arba visiškai sutinka, kad darbuotojai dirba profesionaliai (8 teiginys).

Bendras pasitenkinimas (indeksas – 81 %, vidurkis – 4,22 balo): rezultatai rodo labai aukštą emocinį pasitenkinimą – 100 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad darbuotojai bendrauja pagarbiai (14 teiginys) ir gauta pagalba padeda spręsti problemas (15 teiginys).

Santykiai (indeksas – 75 %, vidurkis – 4,00 balai): puikiai užtikrinamas duomenų konfidencialumas (100 proc. teigiamų vertinimų), tačiau fiksuojama nedidelė erdvė stipriau išklausti paslaugų gavėjų nuomonę (12 proc. nesutinka, 6 klausimas).

Prieinamumas (indeksas – 70 %, vidurkis – 3,81 balo): nors paslaugų laikas ir vieta vertinami gerai, kritiniu tašku išlieka pirminė sklaida – net 50 proc. paslaugų gavėjų nesutiko arba visiškai nesutiko, kad sužinoti apie paslaugą būtų lengva (1 klausimas).

Rezultatai (indeksas – 69 %, vidurkis – 3,75 balo): žemiausiai įvertintas aspektas. Nors neigiamų atsakymų nėra, net 38 proc. paslaugų gavėjų pasirinko neutralią poziciją (11 klausimas), kas rodo, jog teigiamas situacijos pokytis jiems nėra pakankamai akivaizdus.

Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tobulinimo kryptys 2027 m.

Remiantis svertinių indeksų analize, 2027 m. veiklos plane bus išskiriamos šios prioritetinės tobulinimo kryptys:

1. Informacijos apie paslaugas prieinamumas ir sklaida: stiprinti informacijos apie teikiamas paslaugas sklaidą, aiškumą ir prieinamumą, kad paslaugų gavėjams būtų lengva sužinoti, kokią pagalbą jie gali gauti ir kur dėl jos kreiptis (reaguojant į 1 klausimą, kur 50 proc. paslaugų gavėjų pasirinko neigiamus įvertinimus).

2. Paslaugų poveikio ir rezultatų aiškumas paslaugų gavėjams: daugiau dėmesio skirti tam, kad paslaugų gavėjai aiškiai matytų paslaugų naudą, pasiektus pokyčius ir savo situacijos gerėjimą (reaguojant į 11 klausimą, kur 38 proc. paslaugų gavėjų pasirinko neutralų vertinimą).

3. Paslaugų gavėjų poreikių išklaušymas ir paslaugų individualizavimas: stiprinti individualų požiūrį į paslaugų gavėjus, jų poreikių išsiaiškinimą ir paslaugų pritaikymą konkrečiai situacijai (reaguojant į 6 klausimą, kur 24 proc., ir 10 klausimą, kur 12 proc. paslaugų gavėjų pateikė neutralius arba neigiamus įvertinimus).

4. Informacijos apie papildomą pagalbą suteikimas: užtikrinti, kad paslaugų gavėjams būtų aiškiai nurodoma, kur ir dėl kokios papildomos pagalbos jie gali kreiptis (reaguojant į 9 klausimą, kur 12 proc. paslaugų gavėjų pasirinko neutralų vertinimą).

4. LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PADALINIAI ŠEIMINIAI NAMAI (ILGALAIKĖ (TRUMPALAIKĖ SOCIALINĖ GLOBA), KRIZIŲ CENTRAS (SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA)

Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir gerinimas	
Skaiciuojamas rodiklis:	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis svertinis rodiklis (%).
Gautas rezultatas (pagal skaičiuoklę):	2026 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimo svertinis rodiklis (indeksas) – 73 proc. (Bendras balų vidurkis – 3,93 iš 5).

Apklausoje apimtis: 2026 m. rugsėjo mėn. apklausoje dalyvavo 16 paslaugų gavėjų (12 vaikų iš šeiminių namų ir 4 suaugę asmenys iš Krizių centro), kuriems teikiamos ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos ir socialinės priežiūros paslaugos.

Duomenų suvestinė.

Centro padalinių šeiminių namų ir Krizių centro paslaugų gavėjų apklausos rezultatai pagal vertinimo sritis pateikiami 4 lentelėje.

4 lentelė „Paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis“

<i>Teiginiai, kuriais buvo vertinamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugomis</i>	<i>1 visiškai nesutinku</i>	<i>2 nesutinku</i>	<i>3 nei sutinku, nei nesutinku</i>	<i>4 sutinku</i>	<i>5 visiškai sutinku</i>
A. Prieinamumas (indeksas (0-100) – 77 %, vidurkis (1-5) – 4,07 balo)					
1. Buvo lengva sužinoti apie galimybę gauti paslaugą	0%	0%	27%	60%	13%
2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą buvo aiški ir suprantama	0%	0%	6%	67%	27%
3. Paslaugos teikiamos man patogiu metu	0%	0%	0%	60%	40%
4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano poreikiams	12%	0%	12%	44%	32%
B. Santykiai (indeksas (0-100) - 70 %, vidurkis (1-5) – 3,81 balo)					
Informacija apie mane ar mano šeimos situaciją buvo saugoma ir neatskleidžiama kitiems	6%	0%	19%	63%	12%
6. Mano nuomonė ir poreikiai buvo išklausyti	0%	6%	12%	82%	0%
7. Jaučiausi, kad su manimi bendraujama nuoširdžiai	0%	0%	19%	69%	12%
C. Paslaugų kokybė (indeksas (0-100) - 76 %, vidurkis (1-5) – 4,02 balo)					
8. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmanė savo darbą ir dirbo profesionaliai	0%	6%	19%	50%	25%
9. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos	0%	0%	6%	69%	25%
10. Teikiant paslaugas buvo atsižvelgta į mano ar mano šeimos individualius pageidavimus	0%	0%	25%	56%	19%
D. Rezultatai (indeksas (0-100) - 69 %, vidurkis (1-5) – 3,75 balo)					
11. Jaučiu, kad mano ir (ar) šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė	0%	0%	44%	37%	19%
12. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	0%	0%	0%	0%	0%
E. Bendras pasitenkinimas I indeksas (0-100) - 75 %, vidurkis (1-5) – 4,00 balo)					
13. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	0%	0%	19%	75%	6%
14. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai	0%	6%	6%	63%	25%
15. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas	0%	0%	19%	56%	25%
16. Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau	0%	0%	19%	62%	19%
Paslaugų gavėjų pasitenkinimo svartinis rodiklis (indeksas) – 73 proc. (Bendras balų vidurkis – 3,93 iš 5).					

Rezultatų paaiškinimas pagal vertinimo aspektus. Gautas 3,93 balų vidurkis rodo aukštą bendrą ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės lygį, o gautų duomenų analizė pagal atskirus aspektus atskleidžia šiuos pagrindinius rezultatus:

Prieinamumas (indeksas – 77 %, vidurkis – 4,07 balo): stipriausiai vertinamas paslaugų laiko patogumas (100 proc. teigiamų vertinimų), tačiau 12 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad aplinka (vieta) ne visiškai pritaikyta jų poreikiams.

Paslaugų kokybė (indeksas – 76 %, vidurkis – 4,02 balo): darbuotojų profesionalumas ir informacijos apie papildomą pagalbą suteikimas vertinami palankiai. 25 proc. paslaugų gavėjų pasirinko neutralią poziciją dėl asmeninių pageidavimų paisymo.

Bendras pasitenkinimas (indeksas – 75 %, vidurkis – 4 balai): didžioji dalis paslaugų gavėjų (81 proc.) patvirtino, kad yra patenkinti gaunama pagalba ir pagarbiu darbuotojų bendravimu.

Santykiai (indeksas – 70 %, vidurkis – 3,81 balo): nors 82 proc. asmenų sutinka, kad jų nuomonė išklausoma, dalis paslaugų gavėjų pasigenda stipresnio nuoširdumo (19 proc. neutralių vertinimų).

Rezultatai (indeksas – 69 %, vidurkis – 3,75 balo): žemiausias indeksas. Net 44 proc. paslaugų gavėjų užėmė neutralią poziciją, kas rodo, jog teigiamas situacijos pokytis jiems nėra akivaizdžiai matomas.

Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tobulinimo kryptys 2027 m.

Remiantis svertinių indeksų analize, 2027 m. veiklos plane bus išskiriamos šios prioritetinės tobulinimo kryptys:

1. Paslaugų poveikio ir realaus pokyčio stiprinimas: orientuoti paslaugas į individualios paslaugų gavėjo situacijos gerinimą ir aiškesnį tikslų nustatymą. Pereiti nuo atliktų veiklų fiksavimo prie realaus, paslaugų gavėjo gyvenime įvykusio pokyčio vertinimo (reaguojant į 11 klausimą, kur 44 proc. pasirinko neutralią poziciją).

2. Informacijos apie galimybę gauti paslaugas gerinimas: užtikrinti, kad informacija apie socialines paslaugas, jų sąlygas bei tvarką būtų pateikiama paprasta, lengvai suprantama kalba, padedant paslaugų gavėjams paprasčiau sužinoti apie pagalbos galimybes (reaguojant į 1 klausimą, kur 27 proc. pasirinko neutralią poziciją).

3. Individualių poreikių ir pageidavimų atliepimas: stiprinti individualizuotą paslaugų teikimą, užtikrinant, kad paslaugų gavėjo poreikiai, pageidavimai ir pasirinkimai būtų realiai įtraukiami į pagalbos planavimą ir paslaugų teikimą (6 klausimas kur 18 proc. pasirinko 2 ir 3 teiginį). Neužtenka žmogų išklausyti, svarbu parodyti, kaip jo išsakytą buvo panaudota planuojant pagalbą.

4. 1. Konfidencialumo ir pasitikėjimo stiprinimas: stiprinti paslaugų gavėjų pasitikėjimą įstaiga, aiškiai bei suprantamai juos informuojant apie asmeninės nuomonės informacijos saugojimą, privatumo garantijas ir išskirtines jos atskleidimo sąlygas specialistų komandoje (reaguojant į 5 klausimą, kur 25 proc. pasirinko neigiamus arba neutralius vertinimus).

5. LINKUVOS SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PADALINYS SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMAI „SPINDULYS“ (SOCIALINĖ PRIEŽIŪRA)

Socialinių paslaugų vidinis kokybės vertinimas ir gerinimas	
Skaičiuojamas rodiklis:	Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis socialinėmis paslaugomis svertinis rodiklis (%).
Gautas rezultatas (pagal skaičiuoklę):	2026 m. paslaugų gavėjų pasitenkinimo svertinis rodiklis (indeksas) – 72 proc. (Bendras balų vidurkis – 3,87 iš 5).

Apklauso apimtis: 2026 m. rugpjūčio mėn. apklausti 26 paslaugų gavėjai (asmenys, turintys intelekto ar kitą negalią), kuriems teikiamos socialinės priežiūros paslaugos (7 ir 9 teiginiuose duomenis pateikė 25 asmenys).

Duomenų suvestinė.

Centro padalinio Savarankiško gyvenimo namų „Spindulys“ paslaugų gavėjų apklauso rezultatai pagal vertinimo sritis pateikiami 5 lentelėje.

5 lentelė „Paslaugų gavėjų pasitenkinimas teikiamomis paslaugomis“

<i>Teiginiai, kuriais buvo vertinamas paslaugų gavėjų pasitenkinimas paslaugomis</i>	<i>1 visiškai nesutinku</i>	<i>2 nesutinku</i>	<i>3 nei sutinku, nei nesutinku</i>	<i>4 sutinku</i>	<i>5 visiškai sutinku</i>
A. Prieinamumas (indeksas (0-100) - 68 %, vidurkis (1-5) - 3,71 balo)					
1. Buvo lengva sužinoti apie galimybę gauti paslaugą	4%	19%	12%	38%	27%
2. Informacija apie paslaugos teikimo eigą buvo aiški ir suprantama	4%	12%	8%	61%	15%
3. Paslaugos teikiamos man patogiu metu	4%	4%	8%	65%	19%
4. Paslaugų teikimo vieta yra pritaikyta mano poreikiams	12%	8%	8%	61%	11%
B. Santykiai (indeksas (0-100) - 74 %, vidurkis (1-5) - 3,96 balo)					
Informacija apie mane ar mano šeimos situaciją buvo saugoma ir neatskleidžiama kitiems	8%	0%	8%	34%	50%
6. Mano nuomonė ir poreikiai buvo išklausyti	12%	4%	15%	57%	12%
7. Jaučiausi, kad su manimi bendraujama nuoširdžiai	0%	0%	4%	76%	20%
C. Paslaugų kokybė (indeksas (0-100) - 72 %, vidurkis (1-5) - 3,87 balo)					
8. Paslaugas teikiantys darbuotojai išmanė savo darbą ir dirbo profesionaliai	4%	0%	12%	69%	15%
9. Gavau reikiamą informaciją, kur kreiptis dėl papildomos pagalbos	0%	8%	0%	76%	16%
10. Teikiant paslaugas buvo atsižvelgta į mano ar mano šeimos individualius pageidavimus	12%	4%	8%	57%	19%
D. Rezultatai (indeksas (0-100) - 71 %, vidurkis (1-5) - 3,85 balo)					
11. Jaučiu, kad mano ir (ar) šeimos situacija pagerėjo arba tapo aiškesnė	4%	4%	23%	46%	23%
12. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	4%	8%	4%	65%	19%
E. Bendras pasitenkinimas I indeksas (0-100) - 73 %, vidurkis (1-5) - 3,91 balo)					
13. Gauta pagalba atitiko mano ar mano šeimos poreikius	4%	8%	4%	65%	19%
14. Darbuotojai su manimi bendravo pagarbiai	4%	4%	0%	73%	19%
15. Gauta pagalba padėjo man ir (ar) mano šeimai spręsti problemas	0%	4%	15%	73%	8%
16. Esu patenkintas paslaugomis, kurias gavau	0%	8%	4%	76%	12%
Paslaugų gavėjų pasitenkinimo svertinis rodiklis (indeksas) – 72 proc. (Bendras balų vidurkis – 3,86 iš 5).					

Rezultatų paaiškinimas pagal vertinimo aspektus. Gautas 3,86 balų vidurkis rodo aukštą bendrą socialinės priežiūros paslaugų kokybės lygį, o gautų duomenų analizė pagal atskirus aspektus atskleidžia šiuos pagrindinius rezultatus:

Santykiai (indeksas – 74 %, vidurkis – 3,96 balo): stipriausia sritis. Net 96 proc. paslaugų gavėjų patvirtino nuoširdų bendravimą (7 teiginys), o 84 proc. palankiai įvertino duomenų konfidencialumą (5 teiginys).

Bendras pasitenkinimas (indeksas – 73 %, vidurkis – 3,91 balo): dominuoja teigiamas vertinimas – 92 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad personalas bendrauja pagarbiai (14 teiginys), o 88 proc. yra patenkinti gautomis paslaugomis (16 teiginys).

Paslaugų kokybė (indeksas – 72 %, vidurkis – 3,87 balo): darbuotojų profesionalumas (8 teiginys) ir papildomos informacijos suteikimas (9 teiginys) vertinami gerai, tačiau 16 proc. pasigenda stipresnio individualių pageidavimų atliepimo.

Rezultatai (indeksas – 71 %, vidurkis – 3,85 balo): rezultatai stabilūs – 84 proc. paslaugų gavėjų patvirtino, kad pagalba atitiko jų poreikius (12 teiginys), tačiau 23 proc. užėmė neutralią poziciją dėl asmeninės situacijos pagerėjimo matomumo.

Prieinamumas (indeksas – 68 %, vidurkis – 3,71 balo): Žemiausiai vertinamas aspektas. Net 23 proc. paslaugų gavėjų nurodė, kad sužinoti apie paslaugą nebuvo lengva (1 klausimas), o 20 proc. išreiškė nepasitenkinimą vietos (aplinkos) pritaikymu (4 teiginys).

Paslaugų gavėjų pasitenkinimo teikiamomis paslaugomis tobulinimo kryptys 2027 m.

Remiantis svertinių indeksų analize, 2027 m. veiklos plane bus išskiriamos šios prioritetinės tobulinimo kryptys:

1. Prieinamumo ir informavimo aiškumo didinimas: Supaprastinti informaciją apie paslaugų eigą ir teikimą naujai atvykstantiems paslaugų gavėjams (asmenims su negalia), siekiant gerinti esamą 68 proc. prieinamumo indeksą (**1 ir 2 teiginiai**). Didinti paslaugų teikimo laiko lankstumą, pritaikant jį prie individualių asmenų poreikių (**3 teiginys**).

2. Individualizuotų rezultatų vizualizavimas ir įgalinimas: Periodinio gebėjimų vertinimo metu aktyviau įtraukti pačius paslaugų gavėjus į jų asmeninės pažangos bei savarankiškumo augimo aptarimą, sprendžiant gausių neutralių vertinimų problemą (**11 teiginys, kur 23 proc. atsakė neutraliai**). Laisvalaikio veiklas parinkti pagal asmeninius pageidavimus, siekiant mažinti vienišumo jausmą (**10 teiginys**).

3. Krizių valdymas ir paslaugų gavėjų privatumo užtikrinimas: darbuotojų intervijas tikslingai orientuoti į elgesio iššūkių ir konfliktų prevenciją, išlaikant nuoširdų bei profesionalų tarpusavio ryšį (**7, 8 ir 14 teiginiai**). Užtikrinti griežtas etikos ribas bendroje erdvėje, kad nuolatinis personalo buvimas nemažintų paslaugų gavėjų asmeninio privatumo jausmo (**5 teiginys**).

6. APIBENDRINIMAS IR IŠVADOS

1. 2026 m. atliktas kompleksinis paslaugų gavėjų pasitenkinimo vertinimas atskleidė, kad bendras Linkuvos socialinių paslaugų centro teikiamų paslaugų kokybės lygis vertinamas teigiamai – padalinių svertiniai rodikliai svyruoja nuo **68 proc. iki 75 proc.** (bendras balų vidurkis siekia **3,73–4,01 balo iš 5**). Tai indikuoja stabilų vidutinį–aukštą paslaugų gavėjų pasitenkinimą.

2. Esminės stiprybės (kas vertinama geriausiai):

Aukšta bendravimo kultūra ir etika: visi Centro padaliniai surinko itin aukštus balus už darbuotojų pagarbą ir nuoširdumą (aspektas „Santykiai“).

Darbuotojų profesionalumas: paslaugų gavėjai visuose padaliniuose palankiai vertina specialistų kompetenciją ir jų gebėjimą teikti kokybišką pagalbą.

3. Sisteminiai iššūkiai ir bendrosios 2027 m. veiklos gairės:

4. Analizė parodė, kad visuose Centro padaliniuose išryškėja tos pačios tobulintinos sritys, todėl 2027 m. Centras įgyvendins šias bendras priemones:

Pokyčio matomumo didinimas: kadangi paslaugų gavėjams ne visada lengva įvardyti savo situacijos pagerėjimą (11 klausimas), darbuotojai peržiūrės pagalbos planus ir padės paslaugų gavėjams aiškiau pamatyti bei suprasti net ir nedidelius teigiamus jų gyvenimo pokyčius.

Informacijos prieinamumo gerinimas: bus peržiūrėta ir supaprastinta pirminės informacijos apie paslaugas sklaida, pritaikant ją paslaugų gavėjams lengvai suprantama kalba.

Individualizavimo ir privatumo stiprinimas: bus stengiamasi užtikrinti nuoseklų asmeninių pageidavimų atliepimą bei privačių erdvių išlaikymą, siekiant didinti paslaugų gavėjų pasitikėjimą ir autonomiją.

II. DARBUOTOJŲ PASTENKINIMAS ATLIEKAMU DARBU

Bendroji apklausos metodologija

Apklausos instrumentas: anketa, skirta įvertinti darbuotojų pasitenkinimą atliekamu darbu, patvirtinta „Linkuvos socialinių paslaugų centre teikiamų socialinių paslaugų kokybės kontrolės tvarkos apraše“ (2026 m. liepos 9 d., įsakymas Nr. V-158). Apklausą atlikta naudojant elektroninę anketos formą.

Rodiklio apskaičiavimo metodika: galutinis svertinis rodiklis (indeksas) atspindi bendrą darbuotojų pasitenkinimo atliekamu darbu lygį. Skaičiuoklė šį rodiklį apskaičiuoja įvertindama absoliučiai visus gautus darbuotojų atsakymus (neatmetant nei neutralių, nei neigiamų įvertinimų). Pirmiausia buvo sudėti visi darbuotojų skirti balai ir išvestas bendras vidurkis, kuris vėliau perkeltas į standartinę procentinę skalę (nuo 0 iki 100 proc.).

Darbuotojų kompetencija ir gerovė	
Skačiuojamas rodiklis:	Darbuotojų pasitenkinimo atliekamu darbu svertinis rodiklis (%).
Gautas rezultatas:	2026 m. darbuotojų pasitenkinimo atliekamu darbu svertinis rodiklis (indeksas) – 62 proc. (Bendras balų vidurkis – 3,47 iš 5).

Apklausos apimtis: 2026 m. rugpjūčio mėn. apklausoje dalyvavo 47 darbuotojai, tiesiogiai teikiantys paslaugas įstaigos paslaugų gavėjams.

Metodologinė pastaba dėl duomenų palyginamumo.

Atliekant 2026 m. rugpjūčio mėn. tyrimo analizę, tiesioginis bendrojo rodiklio lyginimas su 2025 m. rezultatu (28 %) yra negalimas ir metodologiškai klaidingas. Šis procentinis skirtumas atsirado dėl iš esmės pasikeitusios rodiklių apskaičiavimo metodikos. 2025 m. rodiklis (28 %) buvo skaičiuojamas sumuojant tik maksimalius teigiamus darbuotojų atsakymus („visiškai sutinku“). 2026 m. rodiklis (62 %; svertinis vidurkis – 3,47 iš 5 balų) apskaičiuotas taikant svertinio indekso metodiką, įtraukiančią absoliučiai visus darbuotojų atsakymus (įskaitant neutralius bei neigiamus).

Identifikuojamas procentinis pokytis demonstruoja ne faktinį situacijos pokytį įstaigoje, o tikslesnės ir detalesnės duomenų apdorojimo sistemos įdiegimą. Turinio prasme abiejų metų tyrimų tendencijos išlieka panašios: darbuotojai itin vertina santykį su tiesioginiu vadovu, tačiau išreiškia poreikį didesniai emociniam saugumui, krūvio sureguliuvimui bei įtraukimui į sprendimų priėmimą.

Duomenų suvestinė:

Centro ir Centro padalinių darbuotojų apklausos rezultatai pagal vertinimo sritis pateikiami 6 lentelėje.

6 lentelė „Darbuotojų pasitenkinimas darbu“

<i>Teiginiai, kuriais buvo vertinamas darbuotojų pasitenkinimas darbu</i>	<i>1 visiškai nesutinku</i>	<i>2 nesutinku</i>	<i>3 nei sutinku, nei nesutinku</i>	<i>4 sutinku</i>	<i>5 visiškai sutinku</i>
A. Darbo sąlygos (indeksas (0-100) - 64%, vidurkis (1-5) - 3,56 balo)					
1. Mano darbo krūvis yra tinkamas	2%	11%	46%	39%	2%
2. Turiu reikalingas priemones ir sąlygas tinkamai bei saugiai atlikti darbą	0%	23%	27%	42%	8%
3. Gaunu visą informaciją, susijusią su darbo laiku	0%	13%	20%	48%	19%

4. Atlyginimo ir priedų mokėjimo sistema yra aiški	0%	7%	22%	54%	17%
5. Mano pareigos ir atsakomybės yra aiškiai apibrėžtos	2%	9%	28%	48%	13%
B. Santykiai ir vadovavimas (indeksas (0-100) - 72%, vidurkis (1-5) - 3,87 balo)					
6. Mano kolegos padeda, kai reikia	2%	0%	15%	57%	26%
7. Komandoje jaučiuosi saugus	0%	9%	35%	39%	17%
8. Iškilus iššūkiams turiu su kuo	0%	4%	20%	56%	20%
C. Profesinis augimas ir pripažinimas (indeksas (0-100) - 58%, vidurkis (1-5) - 3,33 balo)					
9. Mano pastangos darbe yra pastebimos ir vertinamos	0%	24%	33%	39%	4%
10. Turiu galimybę bendrauti ir perimti gerąsias patirtis iš kitų įstaigų darbuotojų	2%	19%	23%	48%	8%
D. Paslaugų teikimas (indeksas (0-100) - 59%, vidurkis (1-5) - 3,37 balo)					
11. Turiu pakankamai laiko kokybiškam darbui su paslaugų gavėjais	0%	13%	40%	38%	9%
12. Papildomos administracinės užduotys netrukdo mano pagrindiniam darbui	2%	15%	36%	43%	4%
13. Galiu realiai taikyti profesinius metodus, o ne tik „gesinti gaisrus“	2%	7%	48%	39%	4%
E. Įtrauktis (indeksas (0-100) - 53%, vidurkis (1-5) - 3,1 balo)					
14. Organizacijoje skatinamas atviras grįžtamasis ryšys	2%	13%	44%	39%	2%
15. Jaučiu, kad mano nuomonė svarbi organizacijos sprendimams	2%	26%	52%	15%	5%
F. Bendras pasitenkinimas darbu (nacionaliniam rodikliui apskaičiuoti) (indeksas (0-100) - 65%, vidurkis (1-5) - 3,58 balo)					
16. Mano tiesioginis vadovas gerbia darbuotojus, išklauso jų nuomonę	0%	4%	26%	46%	24%
17. Mano organizacijoje skiriamas dėmesys darbuotojų emocinei	4%	24%	37%	31%	4%
18. Komandoje aš jaučiuosi saugus	0%	9%	39%	48%	4%
19. Jaučiu, kad mano darbas realiai padeda paslaugų gavėjams	2%	2%	17%	57%	22%
20. Turiu galimybių nuolat tobulinti kompetencijas	2%	7%	4%	72%	15%
21. Mano organizacijoje vyrauja pasitikėjimu grįsta kultūra	4%	13%	48%	28%	7%
Bendras darbuotojų pasitenkinimo atliekamam darbu (indeksas (0-100) - 62%, vidurkis (1-5) - 3,47 balo)					

Rezultatų paaiškinimas pagal vertinimo aspektus.

Gautas 3,47 balų vidurkis rodo **vidutinį darbuotojų pasitenkinimo lygį įstaigoje**, o gautų duomenų analizė pagal atskirus aspektus atskleidžia šiuos pagrindinius rezultatus:

Santykiai ir vadovavimas (72 %): stipriausia įstaigos sritis. Net 83 proc. darbuotojų jaučia kolegų pagalbą (6 teiginys), o 70 proc. patvirtino, kad tiesioginis vadovas juos gerbia ir išklauso (16 teiginys).

Darbo sąlygos (64 %): didžiajai daliai darbuotojų (71 proc.) aiški atlyginimų sistema, tačiau 23 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad jiems trūksta priemonių ar saugių sąlygų tinkamai atlikti darbą (2 teiginys).

Paslaugų teikimas (59 %): fiksuojama profesinė įtampa. Net 48 proc. darbuotojų pasirinko neutralią poziciją, nurodydami, kad negali nuosekliai taikyti metodų, nes kasdienybėje tenka tiesiog „gesinti gaisrus“ (13 teiginys).

Profesinis augimas ir pripažinimas (58 %): kas ketvirtas darbuotojas (24 proc.) tiesiogiai nesutinka, kad jo pastangos darbe yra pastebimos ir vertinamos (9 teiginys).

Įtrauktis (53 %): žemiausiai įvertintas aspektas. Net 28 proc. darbuotojų nurodė besijaučiantys neišklausyti, o jų nuomonė organizacijos sprendimams neturi reikšmės (15 teiginys).

Darbuotojų pasitenkinimo darbu tobulinimo kryptys 2027 m.

Remiantis svertinių indeksų analize, 2027 m. veiklos plane bus išskiriamos šios prioritetinės tobulinimo kryptys:

1. Įtraukimo didinimas (indeksas – 53 %): reguliarių susirinkimų organizavimas prieš priimanč sprendimus ir saugių grįžamojo ryšio kanalų diegimas. Šiomis priemonėmis bus siekiama padidinti darbuotojų įtaką organizacijos procesams, reaguojant į tai, kad 28 % apklaustųjų šiuo metu jaučiasi neišklausyti.

2. Profesinis augimas ir emocinė gerovė (indeksas – 58 %): reguliarių supervizijų, intervizių organizavimas ir nematerialaus pastangų pripažinimo sistemos kūrimas. Šiomis priemonėmis bus siekiama mažinti darbuotojų perdegimo riziką ir stiprinti jų motyvaciją, kadangi kas ketvirtas darbuotojas pasigenda dėmesio emocinei sveikatai ir jaučiasi neįvertintas.

3. Paslaugų teikimo procesų optimizavimas (indeksas – 59 %): vidinių informacijos srautų valdymo ir ataskaitų pildymo procesų peržiūra, optimizuojant duomenų fiksimą skaitmeninėje erdvėje bei mažinant dubliuojamos informacijos kiekį (13 teiginys).

4. Darbo sąlygų ir saugumo gerinimas (indeksas – 64 %): slaugos ir asmens apsaugos priemonių atnaujinimas, fizinio krūvio palengvinimas bei saugios darbo aplinkos užtikrinimas (2 ir 21 teiginiai).

II DALIES IŠVADOS (Darbuotojų pasitenkinimas atliekamu darbu)

1. Bendras darbuotojų pasitenkinimo lygis. 2026 m. apklausos rezultatai rodo vidutinį darbuotojų pasitenkinimo atliekamu darbu lygį – bendras įstaigos svertinis rodiklis (indeksas) siekia 62 proc., o balų vidurkis sudaro 3,47 iš 5 galimų. Šis rezultatas, apskaičiuotas taikant tikslią svertinės metodikos sistemą, bus naudojamas tolesniam organizacinės kultūros bei darbo aplinkos tobulinimui įstaigoje.

2. Pagrindiniai įstaigos resursai ir stiprybės: geriausių vertinimų sulaukė „Santykiai ir vadovavimas“ (72 %) bei „Kompetencijų tobulinimas“ (72 % įvertinimas 20 teiginyje). Darbuotojai jaučia stiprią kolegų tarpusavio pagalbą bei pasitiki tiesioginiu vadovu – fiksuojama aukšta vadovavimo kultūra, paremta pagarba ir darbuotojų išklausa.

3. Esminiai organizaciniai iššūkiai: žemiausiu indeksu vertinama darbuotojų „Įtrauktis“ (53 %) ir emocinė gerovė įstaigoje. Identifikuojamas ryškus darbuotojų poreikis stiprinti jų nuomonės reikšmingumą priimanč bendrus įstaigos sprendimus (28 % jaučiasi neišklausyti) bei didinti dėmesį personalo emocinei sveikatai ir pastangų pripažinimui (24 % neigiamų įvertinimų).

4. Profesinė įtampa ir darbo procesai: fiksuojama didelė vidinė personalo įtampa paslaugų teikimo procese. Net 48 % darbuotojų nurodo esantys nuolatiniame „gaisrų gesinimo“ režime ir pasigenda laiko nuosekliam profesinių metodų taikymui praktikoje.