



SPECIALIZUOTOS SLAUGOS IR SOCIALINĖS GLOBOS PADALINIO (JUOZAPAVIČIAUS PR. 34, KAUNAS)

2025 M. APKLAUSOS APIE LAIKINO ATOKVĖPIO PASLAUGĄ REZULTATAI

Vaikus ar suaugusius asmenis su negalia bei senyvo amžiaus asmenis prižiūrintys artimieji gali pasinaudoti valstybės teikiama laikino atokvėpio paslauga – kiekvienai šeimai per metus priklauso iki 720 val. (30 parų) šios paslaugos.

Socialinės globos centre „Vija“ sudaryta galimybė šeimoms naudotis laikino atokvėpio paslauga. Nuo 2024 m. sausio mėn. paslauga teikiama specializuotos slaugos ir socialinės globos padalinyje. Parengtas laikino atokvėpio paslaugos teikimo tvarkos aprašas, o interneto svetainėje skelbiama informacija apie laisvas ir užimtas paslaugų vietas, sudarant galimybes šeimoms planuoti paslaugos gavimą iš anksto.

Pasikeitus teisės aktams ir paslaugų akreditavimo tvarkai, 2024 m. spalio 1 d. Kauno miesto savivaldybės administracijos direktoriaus įsakymu Socialinės globos centrui „Vija“ suteikta teisė teikti akredituotą laikino atokvėpio paslaugą (SPIS kodas 409). Paslauga teikiama adresu A. Juozapavičiaus pr. 34, Kaunas, numatytos 2 paslaugos gavėjų vietos, paslaugos gavėjų grupė – asmuo ar šeima, prižiūrintys prižiūrimą asmenį.

Apklausos tikslas – įvertinti laikino atokvėpio paslaugos organizavimo kokybę ir paslaugos prieinamumą socialinės globos centro „Vija“ specializuotos slaugos ir socialinės globos padalinyje.

Apklausos dalyviai: asmenys, kuriems per 2025 m. buvo teikiamos laikino atokvėpio paslaugos įstaigoje prižiūrint jų artimuosius (vaikus ar suaugusius asmenis su negalia). Paslauga pasinaudojo 11 šeimų. Internetu išsiųstos nuorodos į apklausos anketą, kurią užpildė 8 apklausoje dalyvavę asmenys (72,7 proc.)

Apklausos laikas: 2025 m. gruodžio mėn.

Apklausos anketa sudaryta iš klausimų, apimančių svarbiausius aspektus, leidžiančius įvertinti laikino atokvėpio paslaugos kokybę ir paslaugos prieinamumą:

- 1) organizavimas ir administravimas,
- 2) individualių poreikių užtikrinimas,
- 3) aplinkos pritaikymas,
- 4) galimybė susisiekti su specialistu,
- 5) privatumo užtikrinimas,
- 6) lūkesčių atitikimas,
- 7) galimybės paslaugą gauti norimu laiku,
- 8) sprendimo būdai negavus paslaugos
- 9) priežastys dėl kurių nebuvo galimybės pasinaudoti paslauga
- 10) paslaugos prieinamumas
- 11) klausimas apie kokybę,

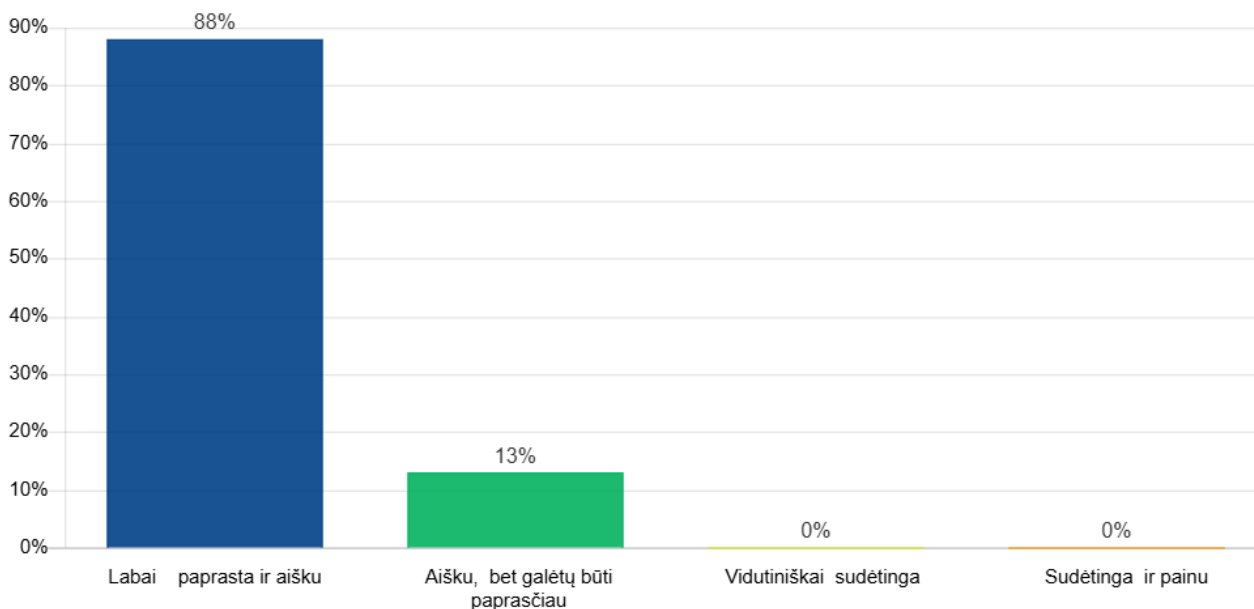
12) lūkesčiai ir pasiūlymai.

Atliekant apklausą, dalis 2025 m. klausimų rezultatų lyginami su 2024 m. rezultatais, siekiant įvertinti paslaugos kokybę, prieinamumo ir organizavimo pokyčius. Taip pat įtraukti papildomi klausimai, leidžiantys išsamiau atskleisti šeimų patirtis, išskylančius sunkumus ir pasiūlymus dėl laikino atokvėpio paslaugos tobulinimo.

1. REZULTATAI

1.1. Į klausimą „**Kaip vertinate paslaugų teikimo ir administravimo paprastumą (pvz., registracija, dokumentacija, mokėjimai)?**“ 7 asmenys (88 proc.) atsakė, kad paslaugų teikimas ir administravimas yra paprastas ir aiškus. 1 asmuo (13 proc.) nurodė, kad paslaugų teikimas ir administravimas yra aiškus, tačiau galėtų būti paprastesnis.

Kaip vertinate paslaugų teikimo ir administravimo paprastumą (pvz., registracija, dokumentacija, mokėjimai):

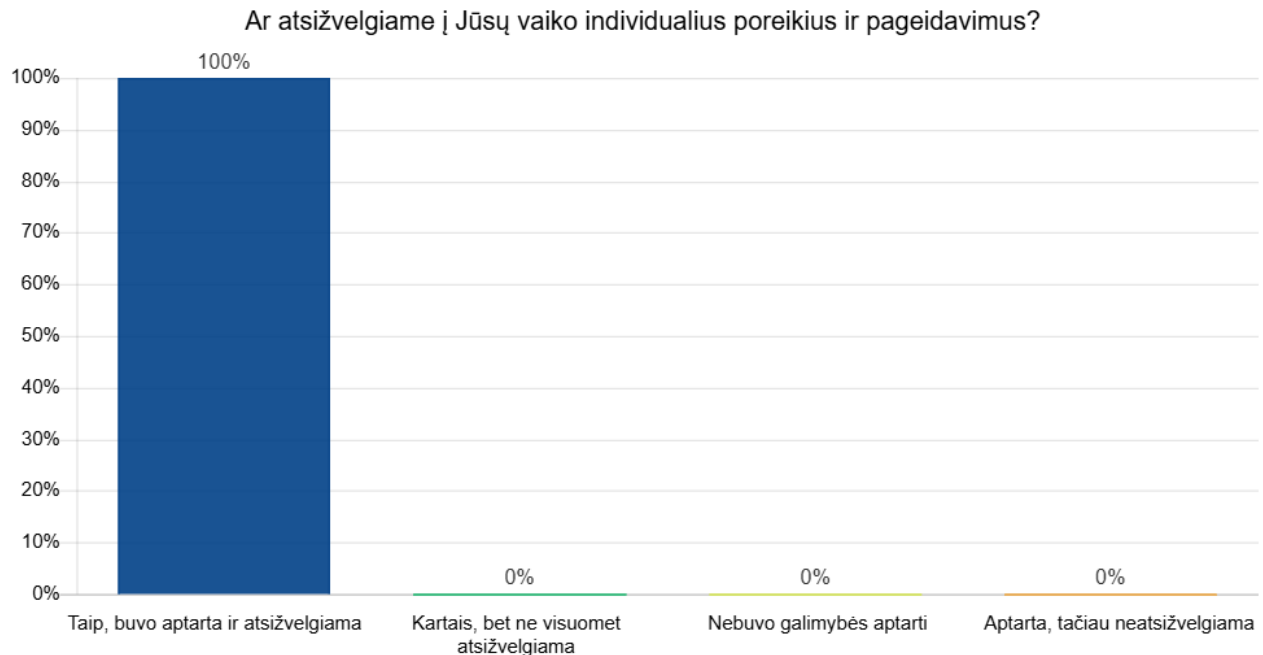


Apibendrinimas: dauguma apklaustųjų (88 proc.) paslaugų teikimo ir administravimo procesą vertina kaip paprastą ir aišką. Tuo tarpu 13 proc. atsakiusių mano, kad nors procesas yra aiškus, jį dar būtų galima supaprastinti.

Palyginimas su buvusiais rezultatais: 2024 m. apklausos duomenyse 83 proc. atsakiusių laikė paslaugų teikimą ir administravimą labai paprastą ir aišką, o 16 proc. nurodė, kad procesas yra aiškus, tačiau galėtų būti paprastesnis. 2025 m. 88 proc. atsakiusių įvertino paslaugų teikimą kaip labai paprastą ir aišką, o tik 13 proc. nurodė, kad procesas galėtų būti paprastesnis. 2025 m. rezultatai rodo šiek tiek didesnę bendrą pasitenkinimą paslaugų teikimo ir administravimo paprastumu nei 2024 m. apklausos rezultatuose. Lyginant abu laikotarpius, matomas teigiamas pokytis – padidėjo pasitenkinimas administravimo paprastumu. Vis dėlto rekomendacija siekti dar didesnio administravimo paprastumo išlieka aktuali, kad visi paslaugų gavėjai jaustųsi dar patogiau naudojantis paslauga.

Rekomendacija: *Atsižvelgiant į tai, kad dauguma yra patenkinti paslaugų teikimo ir administravimo paprastumu, tačiau įvardinama, kad procesas galėtų būti paprastesnis, todėl tikslinga peržiūrėti administravimo procedūras ir, jei įmanoma, toliau supaprastinti tam tikrus etapus. Tai padėtų pasiekti dar didesnę pasitenkinimą ir užtikrinti, kad visi paslaugų gavėjai jaustųsi patogiai naudodamiesi paslaugomis.*

1.2. Į klausimą „**Ar atsižvelgiame į Jūsų vaiko individualius poreikius ir pageidavimus?**“ visi 8 asmenys (100 proc.) atsakė, kad taip – vaiko individualūs poreikiai ir pageidavimai buvo aptarti ir į juos buvo atsižvelgta.



Apibendrinimas: visi apklaustieji (100 proc.) atsakė, kad paslaugų teikėjai atsižvelgia į jų vaiko individualius poreikius ir pageidavimus. Tai rodo labai aukštą paslaugų kokybės lygį ir efektyvų individualaus požiūrio taikymą praktikoje.

Palyginimas su buvusiais rezultatais:

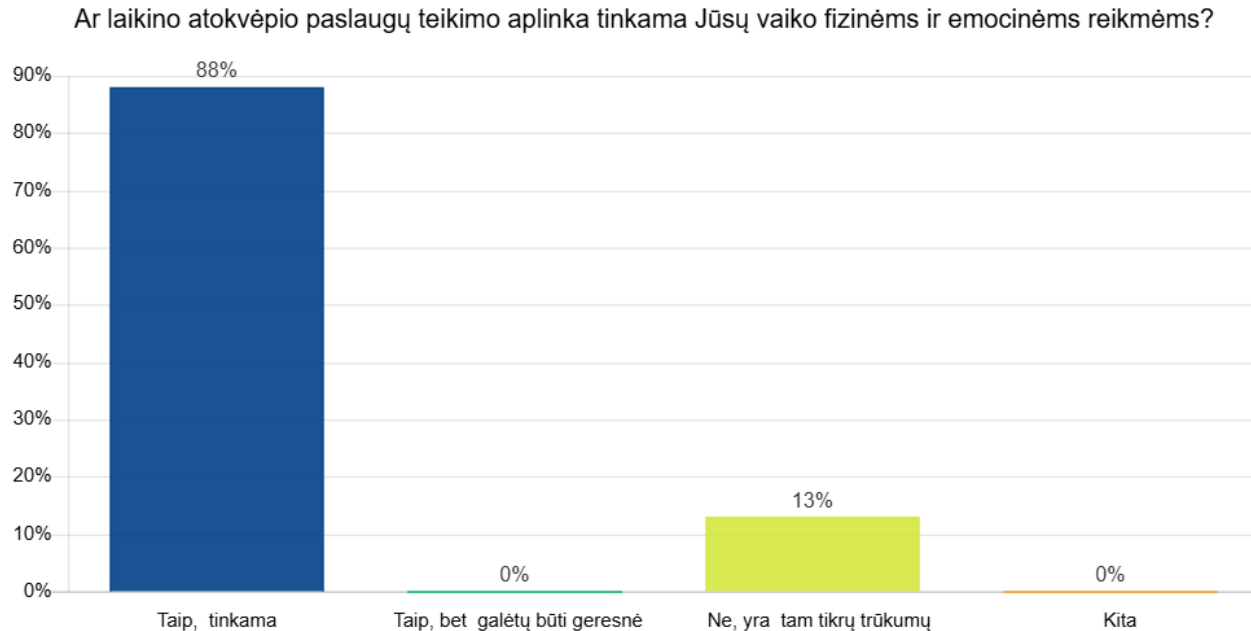
Lyginant su 2024 m. rezultatais, matomas teigiamas pokytis. Anksčiau 83 proc. atsakiusiųjų visiškai sutiko, kad į jų vaiko poreikius ir pageidavimus atsižvelgiama, o 16 proc. nurodė, kad tai daroma tik iš dalies. 2025 m. gautuose atsakymuose - atsižvelgiama tik iš dalies vertinimų nebeliko, visi atsakė, kad į jų vaiko poreikius ir pageidavimus buvo atsižvelgta pilnai.

Rekomendacija:

Rekomenduojama ir toliau taikyti esamą praktiką, išlaikant glaudų bendradarbiavimą su tėvais ir individualų požiūrį į kiekvieną asmenį. Nuoseklus poreikių aptarimas ir jų įgyvendinimas padeda išlaikyti aukštą pasitenkinimo lygį ir ilgalaikį paslaugų kokybės užtikrinimą.

1.3. Į klausimą „**Ar laikino atokvėpio paslaugų teikimo aplinka tinkama Jūsų vaiko fizinėms ir emocinėms reikmėms?**“ 7 asmenys (88 proc.) nurodė, kad aplinka yra tinkama vaiko

fizinėms ir emocinėms reikmėms. 1 asmuo (13 proc.) atsakė, kad aplinka nėra visiškai tinkama ir joje vis dar yra tam tikrų trūkumų.



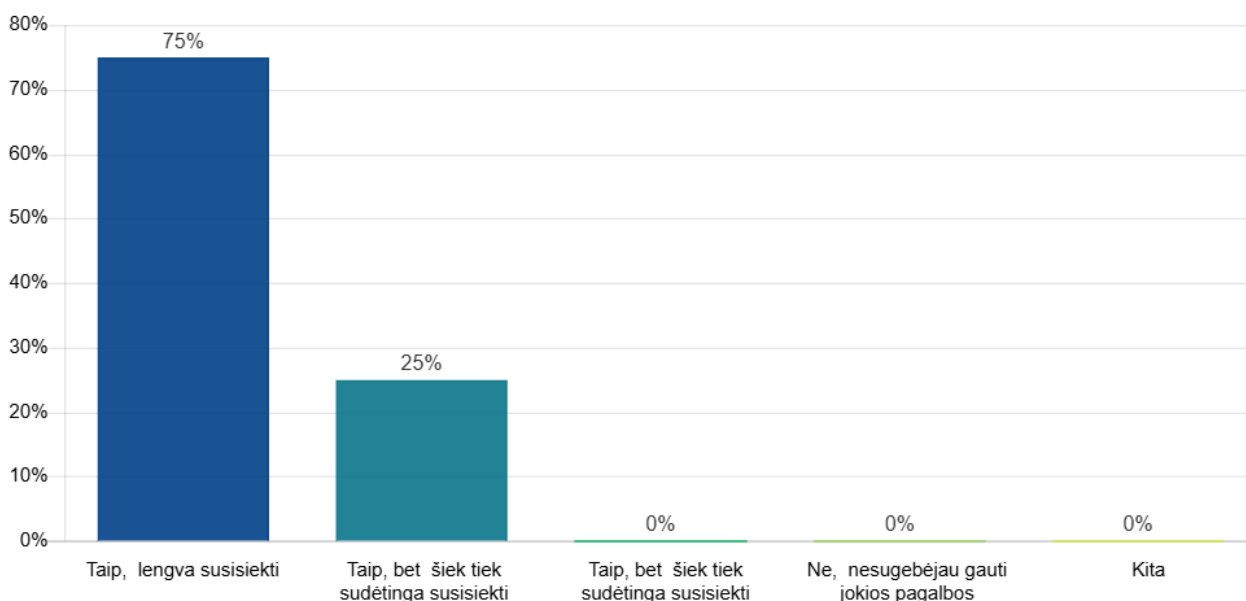
Apibendrinimas: Didžioji dalis apklaustųjų (88 proc.) teigiamai vertina laikino atokvėpio paslaugų teikimo aplinką ir mano, kad ji atitinka vaikų fizinius bei emocinius poreikius. Vis dėlto nedidelė dalis atsakiusiųjų (13 proc.) pažymi, jog aplinkoje išlieka trūkumų, kurie gali turėti įtakos vaiko emocinei ir fizinei gerovei.

Palyginimas su buvusiais rezultatais: Lyginant gautus atsakymus su 2024 m., matomas ryškus teigiamas pokytis. 2024 m. aplinką kaip tinkamą vertino 66 proc. asmenų, o 33 proc. nurodė, kad ji nėra visiškai tinkama. 2025 m. teigiamas vertinimas padidėjo iki 88 proc., o neigiamų vertinimų dalis sumažėjo iki 13 proc., kas rodo aplinkos gerėjimą ir didesnę paslaugų gavėjų pasitenkinimą.

Rekomendacija: *Atsižvelgiant į pagerėjusius vertinimus, rekomenduojama tęsti aplinkos tobulinimą, ypatingą dėmesį skiriant likusiems trūkumams. Tikslinga periodiškai atlikti aplinkos vertinimus, įtraukti tėvų ir specialistų grįžtamąjį ryšį bei investuoti į personalo mokymus, kad būtų dar geriau atliepiami asmenų fiziniai ir emociniai poreikiai. Tai padėtų užtikrinti dar aukštesnę paslaugų kokybę ir ilgalaikį paslaugų gavėjų pasitenkinimą.*

1.4. Į klausimą „Ar laikino atokvėpio paslaugos teikėjai suteikia galimybę Jums susisiekti su specialistu, socialiniu darbuotoju, slaugytoju ar padalinio vadovu, iškilus klausimams?“ 6 asmenys (75 proc.) atsakė, kad su reikalingu specialistu susisiekti yra lengva. 2 asmenys (25 proc.) nurodė, kad galimybė susisiekti yra suteikiama, tačiau pats susisiekimo procesas yra šiek tiek sudėtingas.

Ar laikino atokvėpio paslaugos teikėjai suteikia galimybę Jums susisiekti su specialistu, socialiniu darbuotoju, slaugytoju ar padalinio vadovu, iškilus klausimams?



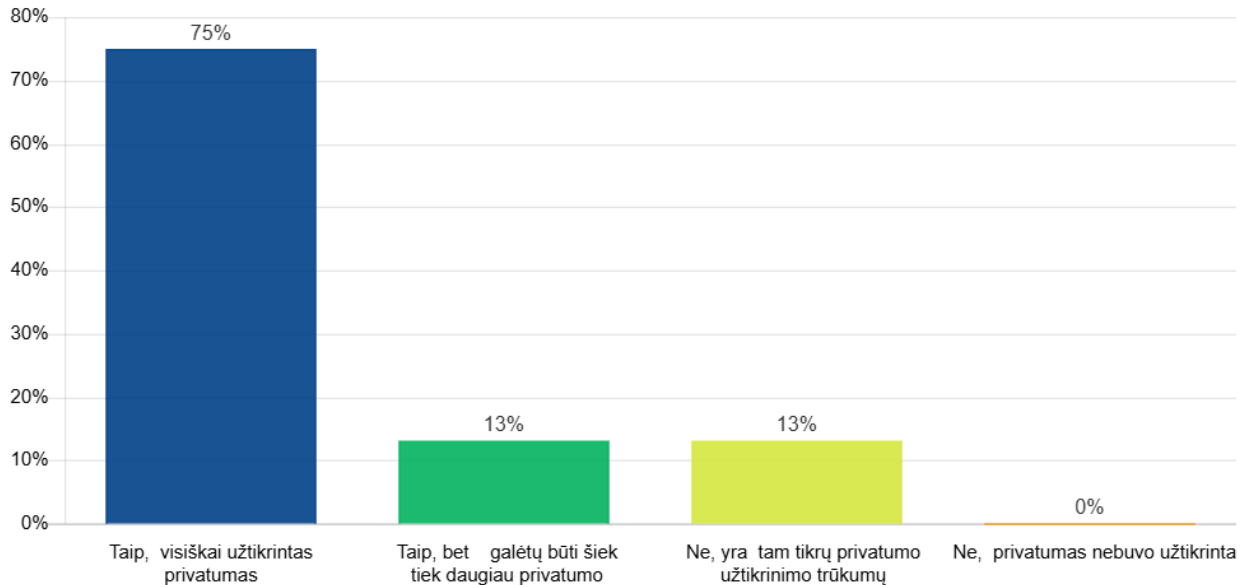
Apibendrinimas: Dauguma atsakiusiųjų (75 proc.) teigiamai vertina galimybę susisiekti su specialistais ir pažymi, kad tai padaryti yra lengva. Vis dėlto ketvirtadalis apklaustųjų (25 proc.) susiduria su tam tikrais sunkumais, nors pati galimybė susisiekti išlieka.

Palyginimas su buvusiais duomenimis: Lyginant su 2024 m. atsakymais, matomas tam tikras pokytis. 2024 m. visi atsakiusieji (100 proc.) nurodė, kad su specialistais susisiekti yra lengva ir jokių sunkumų nekyla. 2025 m. teigiamas vertinimas sumažėjo iki 75 proc., o 25 proc. atsakiusiųjų išskyrė, kad susisiekimo procesas galėtų būti paprastesnis. Tai rodo, kad nors prieiga prie specialistų išlieka užtikrinta, komunikacijos prieinamumą dar galima tobulinti.

Rekomendacija: *Atsižvelgiant į gautus rezultatus, rekomenduojama peržiūrėti esamus susisiekimo kanalus ir jų veiksmingumą (pvz., kontaktų aiškumą, atsakymo laiką). Tikslinga užtikrinti, kad informacija apie galimus kontaktus būtų aiškiai pateikta ir lengvai prieinama visiems paslaugų gavėjams. Tai padėtų sumažinti patiriamus sunkumus ir pagerinti bendrą komunikacijos kokybę.*

1.5. Į klausimą „Ar laikino atokvėpio paslaugų teikimo vietoje Jūsų vaikui užtikrinamas privatumas (pvz., atskiri kambariai, užuolaidos)?“ 6 asmenys (75 proc.) nurodė, kad privatumas yra visiškai užtikrinamas. 1 asmuo (13 proc.) atsakė, kad privatumas yra užtikrinamas, tačiau galėtų būti šiek tiek daugiau privatumo. 1 asmuo (13 proc.) pažymėjo, kad privatumas nėra pakankamai užtikrinamas ir yra tam tikrų privatumo užtikrinimo trūkumų. Atsakymų, kad privatumas visiškai neužtikrinamas, nebuvo (0 proc.).

Ar laikino atokvėpio paslaugų teikimo vietoje Jūsų vaikui užtikrinamas privatumas (pvz., atskiri kambariai, užuolaidos)?



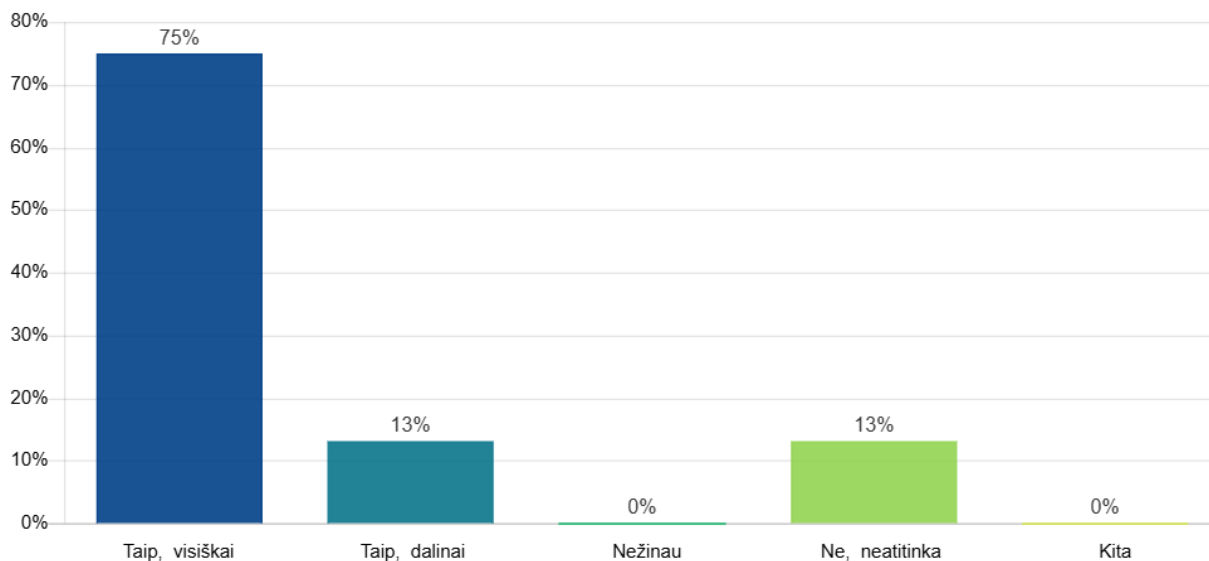
Apibendrinimas: dauguma atsakiusiųjų (75 proc.) teigiamai vertina privatumo užtikrinimą laikino atokvėpio paslaugų teikimo vietoje. Tačiau 26 proc. apklaustųjų nurodo, kad privatumo užtikrinimas galėtų būti geresnis arba kad egzistuoja tam tikrų trūkumų. Tai rodo, jog nors privatumo lygis iš esmės yra pakankamas, išlieka poreikis tolesniam jo stiprinimui.

Palyginimas su buvusiais duomenimis: Lyginant su 2024 m. atsakymais, matomas pasikeitimas. Anksčiau visi atsakiusieji (100 proc.) nurodė, kad privatumas yra užtikrinamas. 2025 m. visiško pasitenkinimo rodiklis sumažėjo iki 75 proc., o dalis apklaustųjų išskyrė, kad privatumo galėtų būti daugiau užtikrinamas arba, kad yra tam tikrų trūkumų. Tai leidžia daryti išvadą, kad privatumo užtikrinimo klausimas tapo aktualesnis ir reikalauja papildomo dėmesio.

Rekomendacija: rekomenduojama peržiūrėti esamas privatumo užtikrinimo priemones ir įvertinti, kuriose vietose galima jas sustiprinti (pvz., papildomos pertvaros, užuolaidos ir pan.). Taip pat svarbu atsižvelgti į individualius vaikų poreikius ir tėvų pastabas, kad privatumo užtikrinimas būtų kuo pilnesnis ir atitiktų visų paslaugų gavėjų lūkesčius.

1.6. Į klausimą „Ar laikino atokvėpio paslauga atitinka Jūsų lūkesčius?“ 6 asmenys (75 proc.) nurodė, kad laikino atokvėpio paslauga visiškai atitinka jų lūkesčius. 1 asmuo (13 proc.) atsakė, kad paslauga atitinka jo lūkesčius tik iš dalies, o 1 asmuo (13 proc.) pažymėjo, kad paslauga neatitinka jo lūkesčių.

Ar laikino atokvėpio paslauga atitinka Jūsų lūkesčius?



Apibendrinimas: Didžioji dalis atsakiusiųjų (75 proc.) yra visiškai patenkinti laikino atokvėpio paslauga. Vis dėlto 26 proc. apklaustųjų mano, kad paslauga jų lūkesčius atitinka tik iš dalies arba jų visai neatitinka. Tai rodo, kad nors bendras pasitenkinimo lygis yra aukštas, tam tikri paslaugos aspektai vis dar galėtų būti tobulinami.

Palyginimas su buvusiais rezultatais: Lyginant su 2024 m. atsakymais, matomas teigiamas pokytis. Anksčiau tik 50 proc. atsakiusiųjų teigė, kad paslauga visiškai atitinka jų lūkesčius, o dalinai arba visiškai nepatenkintų buvo 49 proc. (33 proc – dalinai, 16 proc. – neatitinka). 2025 m. visiško pasitenkinimo rodiklis išaugo iki 75 proc., kas rodo paslaugos kokybės gerėjimą, nors visiškai nepatenkintų atsakiusiųjų dalis išliko.

Rekomendacija: rekomenduojama ir toliau kryptingai analizuoti paslaugos aspektus, kurie daliai paslaugų gavėjų vis dar neatitinka lūkesčių. Tikslinga rinkti detalesnę grįžtamąją ryšį per apklausas ar individualius pokalbius, siekiant tiksliai nustatyti tobulintinas sritis ir dar labiau didinti bendrą pasitenkinimą laikino atokvėpio paslauga.

1.7. Į klausimą „Laikino atokvėpio paslaugos kokybė Jūsų nuomone yra?“ iš 8 apklaustųjų vidutinis atsakymas yra 8.63 (skalėje nuo 1 iki 10).

7. Laikino atokvėpio paslaugos kokybė Jūsų nuomone yra:

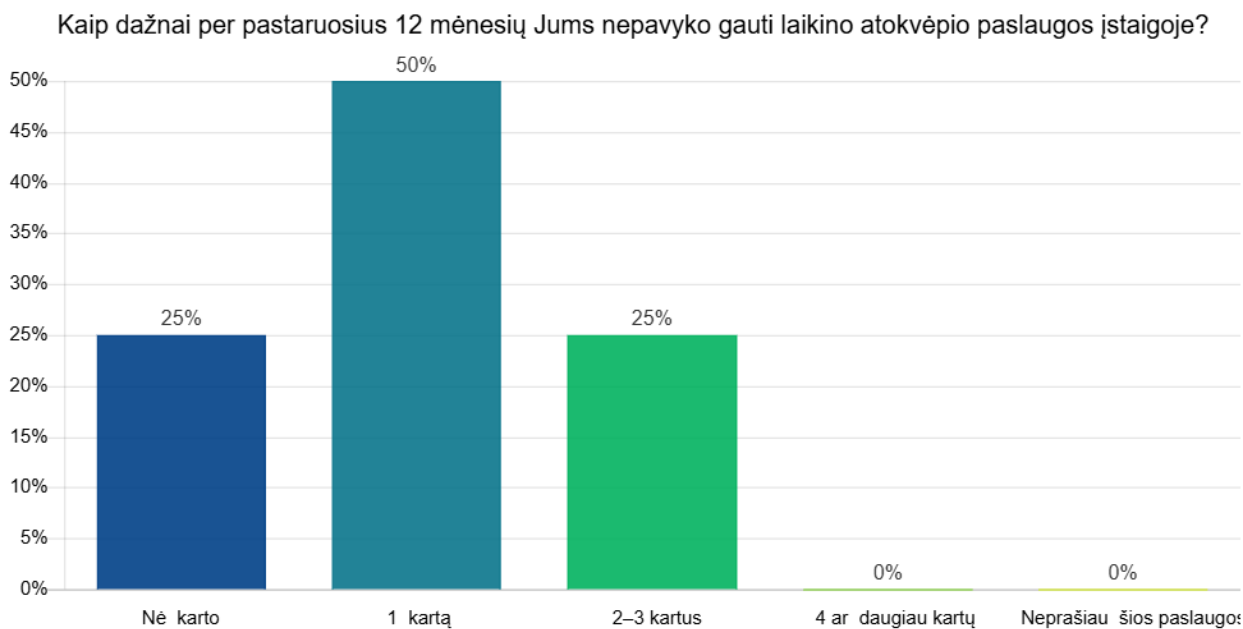


Iš 8 respondentų vidutinis atsakymas yra 8.63 (skalėje nuo 1 iki 10).

Palyginimas su buvusiais rezultatais: Į klausimą „Laikino atokvėpio paslaugos kokybė Jūsų nuomone yra?“ 2025 m. apklausoje gautas vidutinis įvertinimas – 8,63 balo iš 10. Lyginant su 2024 m., kai paslaugos kokybė buvo vertinama 9,33 balo iš 10, matomas vertinimo sumažėjimas. Nors paslaugos kokybė ir toliau vertinama aukštai, šis pokytis gali rodyti, kad daliai paslaugų gavėjų tam tikri paslaugos aspektai neviseškai atitiko jų lūkesčius.

Rekomendacija: *Atsižvelgiant į šiek tiek sumažėjusį paslaugos kokybės vertinimą, rekomenduojama detaliau išanalizuoti konkrečius paslaugos aspektus, kurie galėjo turėti įtakos vertinimui. Tikslinga rinkti papildomą grįžtamąjį ryšį individualių pokalbių ar trumpų apklausų metu, siekiant išsiaiškinti tobulintinas sritis ir išlaikyti aukštą laikino atokvėpio paslaugos kokybės lygį.*

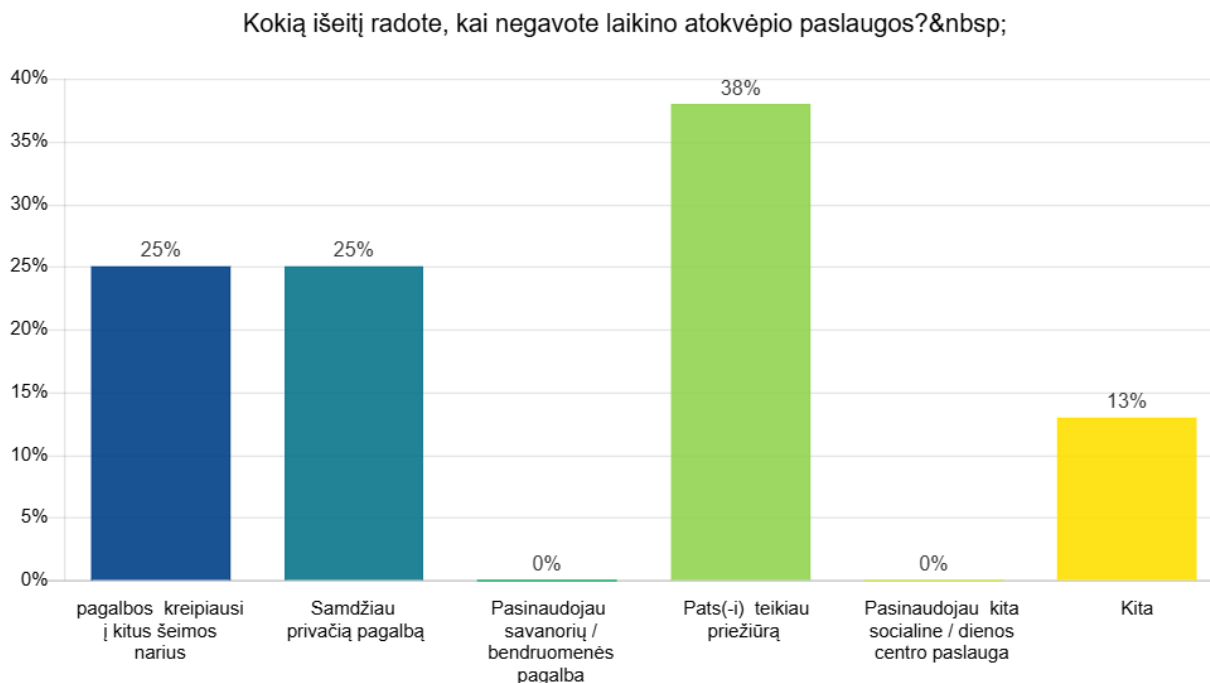
1.8. Į klausimą „Kaip dažnai per pastaruosius 12 mėnesių jums nepavyko gauti laikino atokvėpio paslaugos įstaigoje?“ 2 asmenys (25 proc.) atsakė, kad paslaugas visada pavykdavo gauti, 4 asmenys (50 proc.) nurodė, kad paslaugos nepavyko gauti 1 kartą, 2 asmenys (25 proc.) pažymėjo, kad paslaugos nepavyko gauti 2–3 kartus, o atsakymų, kad paslaugos nepavyko gauti 4 ar daugiau kartų, nebuvo (0 proc.).



Apibendrinimas: Didžioji dalis apklaustųjų (75 proc.) per pastaruosius 12 mėnesių susidūrė su situacija, kai paslaugos nepavyko gauti, tačiau dažniausiai tai įvyko 1–3 kartus. Niekas nepatyrė dažnesnių problemų (4 ar daugiau kartų), o ketvirtadalis atsakiusiųjų paslaugą gavo be trukdžių. Tai rodo, kad paslaugų prieinamumas iš esmės yra geras, tačiau kartais pasitaiko, kad norintieji paslaugos gauti negali.

Rekomendacija: *Siekiant užtikrinti dar didesnę paslaugų prieinamumą, rekomenduojama analizuoti priežastis, dėl kurių paslaugos nepavyksta suteikti 1–3 kartus per metus.*

1.9. Į klausimą „**Kokią išeitį radote, kai negavote laikino atokvėpio paslaugos?**“ 2 asmenys (25 proc.) atsakė, kad kreipėsi pagalbos į kitus šeimos narius, 2 asmenys (25 proc.) samdė privačią pagalbą, o 3 asmenys (38 proc.) patys teikė priežiūrą savo vaikui. Niekas nepasinaudojo savanorių ar bendruomenės pagalba, taip pat niekas nepanaudojo kitų socialinių ar dienos centro paslaugų. 1 asmuo (13 proc.) nurodė, kad rado kitą išeitį.

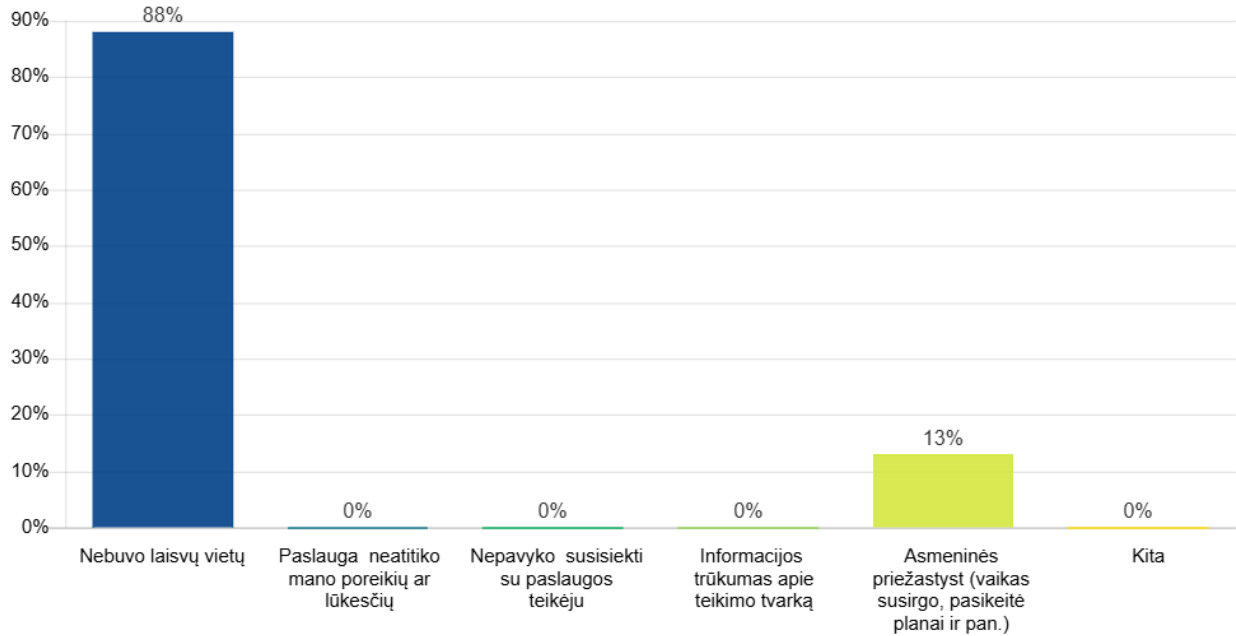


Apibendrinimas: Dauguma apklaustųjų (88 proc.) rado sprendimus savarankiškai arba pasitelkdami šeimos narius bei privačią pagalbą. Didžioji dalis (38 proc.) patys teikė priežiūrą vaikui, o šeimos narių ar privačios pagalbos panaudojimas sudarė 50 proc. Niekas nepasinaudojo savanorių, bendruomenės ar kitomis socialinėmis paslaugomis, o nedidelė dalis (13 proc.) pasirinko kitą sprendimą. Tai rodo, kad paslaugų nepateikimo atveju paslaugų gavėjai dažniausiai patys rūpinasi priežiūra arba remiasi artimiausia aplinka, o alternatyvios socialinės ar bendruomeninės pagalbos galimybės šiuo metu nėra naudojamos.

Rekomendacija: *Teikti daugiau informacijos šeimoms apie alternatyvias pagalbos galimybes, įskaitant savanorių ar bendruomenės paramą.*

1.10. Į klausimą „**Kokios buvo priežastys dėl kurių nepavyko gauti laikino atokvėpio paslaugos?**“ 7 asmenys (88 proc.) nurodė, kad pagrindinė priežastis buvo vietų trūkumas. Nė vienas asmuo (0 proc.) neįvardijo, kad paslauga neatitiko lūkesčių ar poreikių, kad nepavyko susisiekti su paslaugos teikėju ar kad trūko informacijos apie paslaugos teikimo tvarką. 1 asmuo (13 proc.) nurodė kitas priežastis, tokias kaip vaiko liga, pasikeitę asmeniniai planai ar kitos nenumatytos aplinkybės.

Kokios buvo priežastys, dėl kurių nepavyko gauti paslaugos?

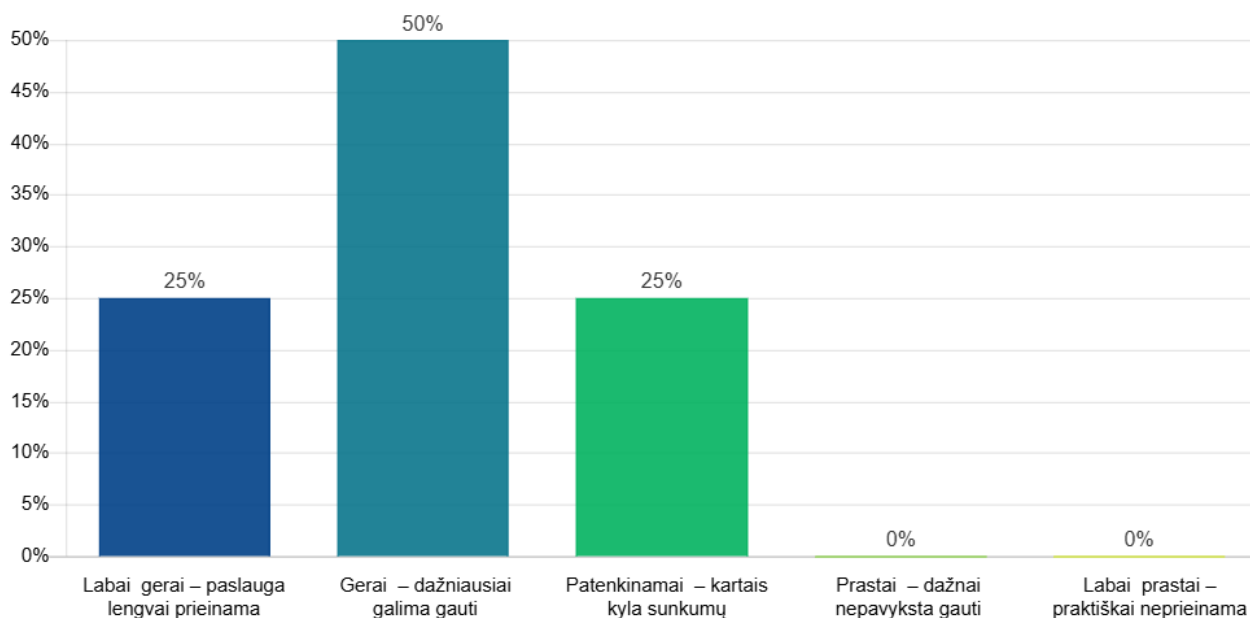


Apibendrinimas: Pagrindinė laikino atokvėpio paslaugos negavimo priežastis yra tai, kad pageidaujamu laiku vietos buvo užimtose, o ne informacijos stoka, komunikacijos problemos ar paslaugos neatitikimas poreikiams. Nedidelė dalis (13 proc.) atvejų susijusi su individualiomis, nuo paslaugos teikėjo nepriklausančiomis aplinkybėmis.

Rekomendacija: *Kadangi šeimos jau turi galimybę matyti užimtumą įstaigos interneto svetainėje ir galima rezervuoti laiką metams į priekį, rekomenduojama stiprinti norinčiųjų paslaugos laiko planavimą. Taip pat naudinga periodiškai priminti šeimoms peržiūrėti ir, jei reikia, koreguoti savo rezervacijas, kad paslaugų naudojimas būtų kuo efektyvesnis, o atsiradę laisvi laikai galėtų būti operatyviai pasiūlyti kitoms šeimoms.*

1.11. Į klausimą „**Kaip vertinate dabartinį laikino atokvėpio paslaugų prieinamumą?**“ 2 asmenys (25 proc.) paslaugų prieinamumą įvertino labai gerai ir nurodė, kad paslauga yra lengvai prieinama. 4 asmenys (50 proc.) atsakė, kad prieinamumas yra geras ir paslaugą dažniausiai pavyksta gauti. 2 asmenys (25 proc.) prieinamumą įvertino patenkinamai, pažymėdami, kad kartais kyla sunkumų. Atsakymų, kad paslaugų prieinamumas yra prastas ar labai prastas, nebuvo (0 proc.).

Kaip vertinate dabartinį laikino atokvėpio paslaugų prieinamumą?



Apibendrinimas: Dauguma atsakiusiųjų (75 proc.) laikino atokvėpio paslaugų prieinamumą vertina teigiamai – kaip labai gerą arba gerą. Ketvirtadalis apklaustųjų (25 proc.) nurodo, kad paslaugų prieinamumas yra tik patenkinamas ir kartais sukelia sunkumų. Tai leidžia teigti, kad paslaugos iš esmės yra prieinamos, tačiau tam tikrose situacijose paslaugų gavėjai vis dar susiduria su iššūkiais.

Rekomendacijos: Tikslinga nuolat stebėti paslaugų prieinamumo tendencijas ir analizuoti situacijas, kai paslaugų gavėjams kyla sunkumų, siekiant laiku reaguoti į galimus iššūkius. Rekomenduojama palaikyti aiškią ir nuoseklią komunikaciją su šeimomis, kad jos jaustųsi informuotos ir galėtų užtikrintai planuoti paslaugos naudojimą.

1.12. į klausimą „Ką Jūsų nuomone galėtume padaryti dėl laikino atokvėpio paslaugos pagerinimo?“ gauta pasiūlymų ir pastebėjimų, kurie gali būti grupuojami pagal šias sritis:

1) Paslaugos planavimo ir lankstumo gerinimas: paslaugos laiką reikia rezervuoti labai iš anksto, todėl iškilus netikėtam poreikiui dažnai nebelieka galimybės pasinaudoti laikino atokvėpio paslauga. Esant nenumatytiems ar skubiems atvejams, paslaugos prieinamumas yra ribotas.

2) Vietų ir paslaugos organizavimo aspektų gerinimas: nepakanka vietų, ypač suaugusiems asmenims, todėl paslaugą būtina planuoti itin iš anksto. Teigiama, kad laikino atokvėpio paslaugos teikimas dienos centro patalpose būtų patogesnis tiek paslaugos gavėjams, tiek personalui, sukeltų mažiau streso ir sumažintų kontaktų skaičių, ypač virusinių ligų laikotarpiais. Taip pat išsakytas pageidavimas turėti galimybę pasilikti dienos centre ekstra atvejais, kai šeimai skubiai prireikia pagalbos ir iš anksto suplanuoti laikino atokvėpio paslaugą nėra galimybės.

3) Žmoniškųjų išteklių ir vietų didinimas: išsakytas poreikis didinti vietų skaičių ir paslaugą teikiančio personalo skaičių.

Apibendrinimas:

Atsakiusiųjų pasiūlymai rodo, kad pagrindiniai laikino atokvėpio paslaugos gerinimo poreikiai susiję su didesniu paslaugos lankstumu, geresniu reagavimu į skubius atvejus ir vietų bei

personalo trūkumu. Atsakiusieji norėtų turėti daugiau galimybių gauti paslaugą netikėtose ir neplanuotose situacijose ir, kad paslauga būtų organizuojama patogesnėmis sąlygomis.

2. IŠVADOS IR APIBENDRINIMAS

Atlikta apklausa atskleidė, kad laikino atokvėpio paslaugos teikimas 2025 m. yra vertinamas teigiamai, o dauguma paslaugos aspektų atitinka paslaugų gavėjų lūkesčius. Ypač palankiai vertinamas paslaugų teikimo ir administravimo paprastumas – 88 proc. apklaustųjų nurodė, kad registracijos, dokumentacijos ir kiti administravimo procesai yra paprasti ir aiškūs. Lyginant su 2024 m., matomas teigiamas pokytis – padidėjo bendras pasitenkinimas administravimo aiškumu.

Individualių poreikių užtikrinimas išlieka viena stipriausių paslaugos sričių – visi apklausoje dalyvavę asmenys (100 proc.) patvirtino, kad jų vaiko individualūs poreikiai ir pageidavimai buvo aptarti ir į juos buvo atsižvelgta. Tai rodo nuoseklų individualaus požiūrio taikymą praktikoje ir aiškų paslaugos kokybės pagerėjimą, lyginant su 2024 m., kai dalis atsakiusių nurodė tik dalinį poreikių atliepimą.

Paslaugos teikimo aplinka taip pat vertinama palankiai – 88 proc. atsakiusių mano, kad ji yra tinkama vaikų fizinėms ir emocinėms reikmėms. Lyginant su 2024 m., kai teigiamai aplinką vertino tik 66 proc. apklaustųjų, matomas reikšmingas pagerėjimas, nors dalis vis dar įvardija tam tikrus trūkumus.

Dauguma apklaustųjų nurodė, kad galimybė susisiekti su specialistais yra užtikrinama, tačiau 25 proc. atsakiusių pažymėjo, jog pats susisiektimo procesas galėtų būti paprastesnis. Tai rodo, kad komunikacijos kanalai veikia, tačiau jų patogumas galėtų būti toliau tobulinamas.

Privatumo užtikrinimas paslaugos teikimo vietoje daugumos asmenų vertinamas teigiamai, tačiau dalis apklaustųjų (26 proc.) atkreipė dėmesį, kad privatumo galėtų būti daugiau arba yra tam tikrų trūkumų. Lyginant su 2024 m., kai visi atsakiusieji privatumo užtikrinimą vertino teigiamai, ši sritis išryškėjo kaip reikalaujanti papildomo dėmesio.

Vertinant lūkesčių atitikimą, 75 proc. atsakiusių nurodė, kad laikino atokvėpio paslauga visiškai atitinka jų lūkesčius. Tai yra reikšmingas pagerėjimas, lyginant su 2024 m., kai visiškai patenkintų buvo tik pusė apklaustųjų. Vis dėlto dalis asmenų vis dar nurodo dalinį ar visišką lūkesčių neatitikimą, kas rodo apie tobulintinas paslaugos sritis.

Bendra paslaugos kokybė 2025 m. vertinama aukštai – vidutinis įvertinimas siekia 8,63 balo iš 10. Nors šis rodiklis yra šiek tiek mažesnis nei 2024 m. (9,33 balo), jis vis dar atspindi bendrą paslaugų gavėjų pasitenkinimą ir teigiamą paslaugos vertinimą.

Paslaugos prieinamumą, dauguma atsakiusių vertina kaip gerą arba labai gerą, tačiau 75 proc. apklaustųjų per pastaruosius 12 mėnesių bent kartą susidūrė su situacija, kai paslaugos nepavyko gauti. Dažniausiai tai įvyko 1–3 kartus per metus. Pagrindinė to priežastis – vietų trūkumas pageidaujama laiku, o ne informacijos stoka ar paslaugos neatitikimas poreikiams.

Negavę paslaugos, artimieji dažniausiai rado sprendimus savarankiškai – patys teikė priežiūrą vaikui, kreipėsi į šeimos narius arba samdė privačią pagalbą. Alternatyvios bendruomeninės ar savanorių pagalbos galimybės nebuvo naudojamos.

Atsakymai į atvirą klausimą apie paslaugos gerinimą parodė, kad pagrindiniai paslaugų gavėjų lūkesčiai siejami su didesniu planavimo lankstumu, galimybe reaguoti į skubius atvejus, paslaugos organizavimo patogumu bei vietų ir personalo didinimu.

Apklausą atliko ir duomenis apibendrino
Specializuotos slaugos ir socialinės globos padalinio vadovė Rūta Audzevičienė
2025-12-20