

SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMUOSE TEIKIAMŲ SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO APIBENDRINIMAS

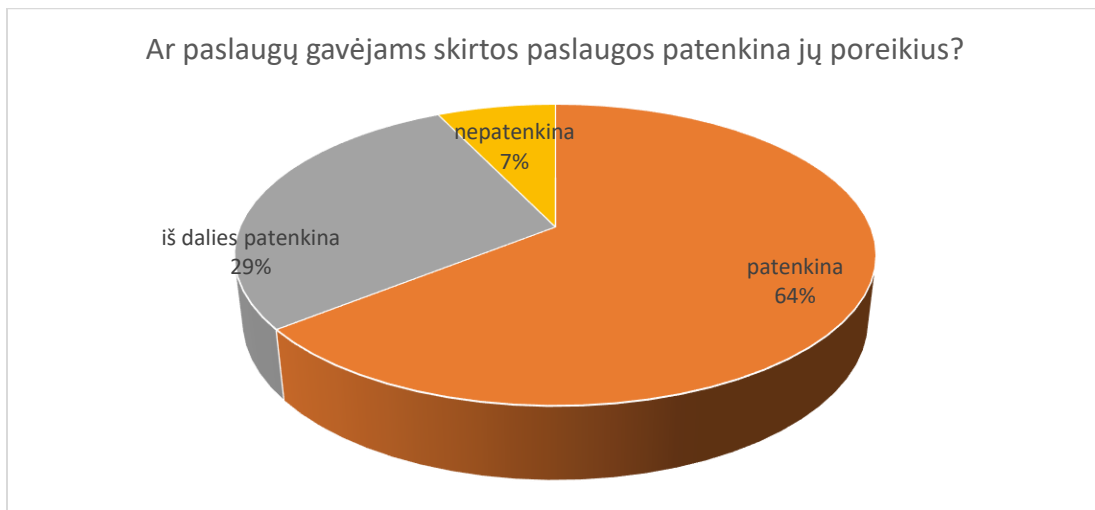
PERSONALO NUOMONĖ

Fabijoniškių socialinių paslaugų namų Savarankiško gyvenimo namų personalo apklausa dėl teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybės atlikta 2022 m. birželio mėnesį. Apklausoje dalyvavo 12 respondentų, visos moterys. Pagal amžių respondentai pasiskirstė sekančiai: 18-29 m. – 1 asmuo, 41 - 50 m. – 2 asmenys, 51 - 60 m. – 3 asmenys, 61-70 m. – 5 asmenys ir 1 respondentas amžiaus nenurodė. Darbo stažą įstaigoje nurodė 10 darbuotojų: 3 iš jų darbo stažą nurodė iki 3 jų metų; 2 nurodė, kad dirba 7 metus, 4 nurodė, kad dirba nuo 13 iki 16 metų ir likęs 1 respondentas nurodė, kad dirba apie 20 metų. Nurodydami savo pareigybę didžioji dalis respondentų, t. y. 7 pasirinko kategoriją kita, kur vienas iš jų nurodė padalinio vadovas, 4 – medicinos darbuotojo pareigybė ir likę 2 - slaugytojos. 5 respondentai buvo socialinio darbuotojo padėjėjai.

Visi 12 respondentų mano, kad viešojoje erdvėje yra tinkamai pateikiama informacija apie įstaigos teikiamas paslaugas. Nei vienas respondentas nenurodė, kad informacija viešojoje erdvėje apie įstaigoje teikiamas paslaugas būtų pateikiama netinkamai. Žvelgiant į visų ankstesnių metų rezultatus, tik 2019 metais 9 % respondentų turėjo nuomonę apie netinkamai pateikiamą informaciją.

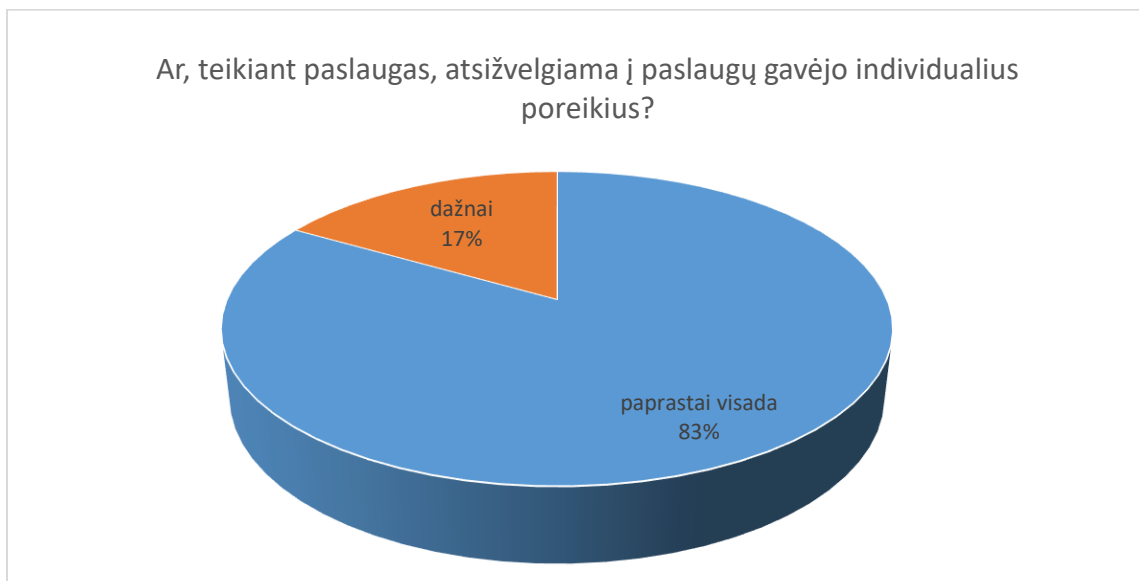


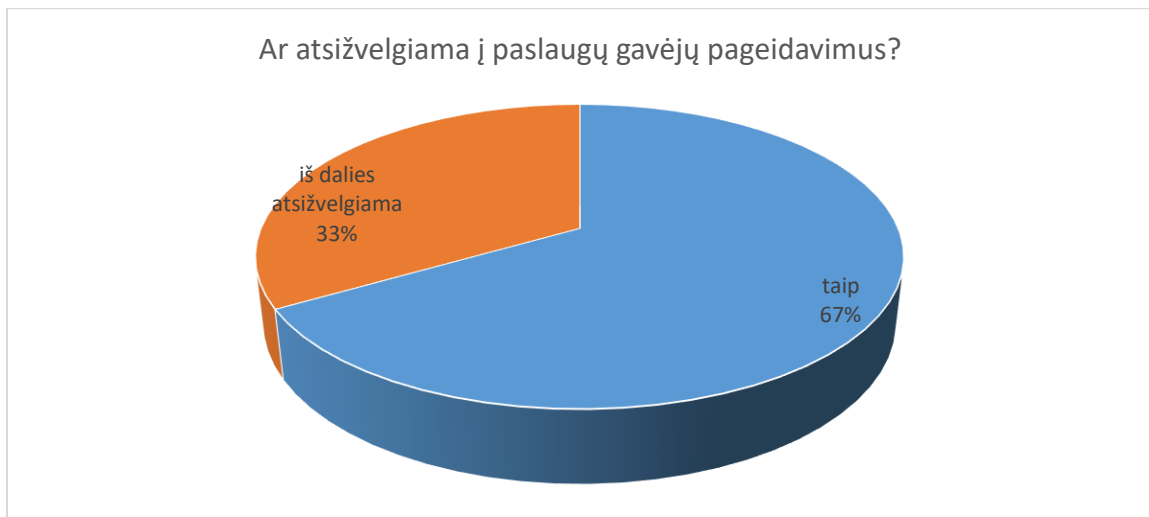
Į klausimą, ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius, didžioji dalis (64 %) respondentų mano, kad paslaugų gavėjų poreikiai patenkinami, 29 % mano, kad patenkina tik iš dalies, o likusi dalis (7 %), kad nepatenkina. Lyginant su 2021 metais 3 procentiniais punktais sumažėjo atsakiusių, kad patenkina, beje šiemet, kaip ir pernai, nebuvo nuomonės, kad visiškai patenkina, kas 2020 metais tarp 75 % patenkina ir visiškai patenkina, net 33 % iš jų pažymėjo, atsakymą visiškai patenkina. Darytina prielaida, kad paslaugas teikiantys darbuotojai jaučia ir mato paslaugų gavėjų emocijas ir nuotaiką. Šiais metais darbuotojai patys suvokė, kad negalėjo pilnai patenkinti paslaugų gavėjų poreikių. Galimai tokią nuomonę įtakojo ilgai besitęsiantis karantinas šalyje, įvesti apribojimai įvairiose visuomeninio gyvenimo srityse.



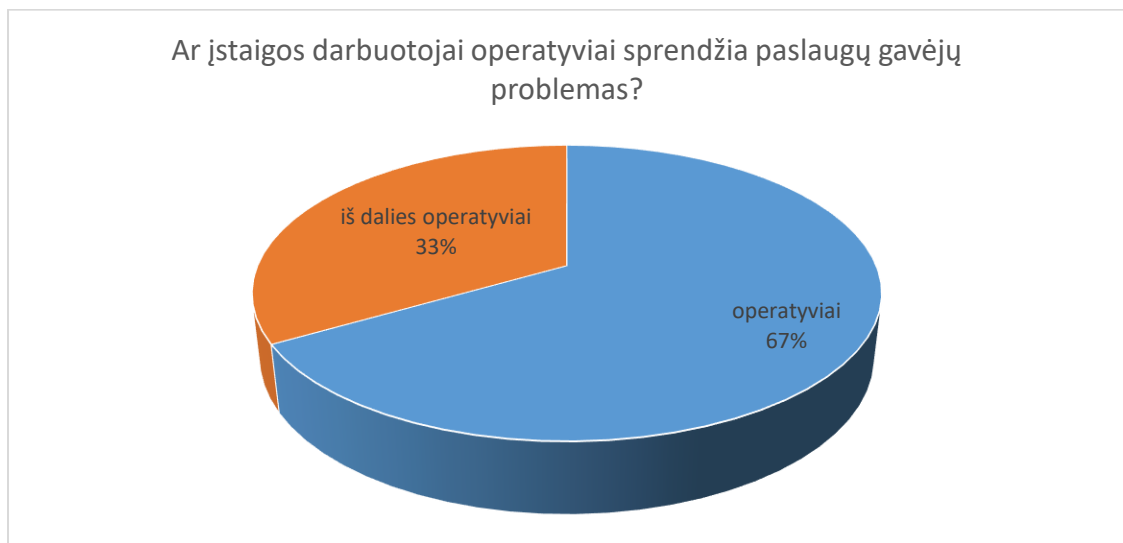
Teikiant paslaugas 83 % paslaugų teikėjų paprastai visada atsižvelgia į paslaugų gavėjų individualius poreikius, o likę 17 % sako, kad atsižvelgia dažnai. Šiuo klausimu kiekvienais metais nuomonė visada išlieka panaši. Nei vienais metais nebuvo nei vienos nuomonės, kad teikiant paslaugas, nebūtų atsižvelgiama į paslaugų gavėjo individualius poreikius. Darbuotojai paprastai visada arba dažniausiai teikiant paslaugas, atsižvelgia į paslaugų gavėjo individualius poreikius.

Daugiau nei pusė darbuotojų, t. y. 67 % atsižvelgia į paslaugų gavėjų pageidavimus, o 33 % respondentų sako, kad atsižvelgia iš dalies. Tokią pačią nuomonę apklaustieji pateikia jau ketvirti metai iš eilės. Darbuotojų pozicija šiuo klausimu nesikeičia.



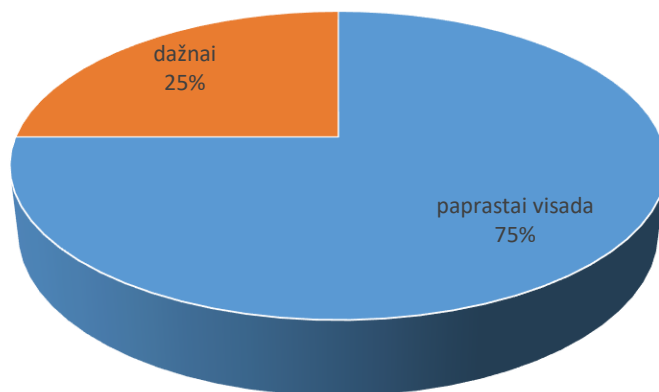


Apklausa parodė, kad 67 % įstaigos darbuotojų mano, kad paslaugų gavėjų problemos yra sprendžiamos operatyviai ir 33 % mano, kad iš dalies operatyviai. Tokią nuomonę apklausos dalyviai pateikia kiekvienais metais, išskyrus 2018 metus, tuomet 92 % respondentų buvo nurodę, kad įstaigos darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas. Siekiant išsiaiškinti, kas kiekvienais metais ketvirtadaliui darbuotojų trukdo operatyviai spręsti paslaugų gavėjų problemas šiemet anketose buvo paklausta. Pateiktos sekančios priežastys: „blogai veikia iškvietimo sistema, neigiamas paslaugų gavėjų požiūris ir negatyvas iš jų pusės“.

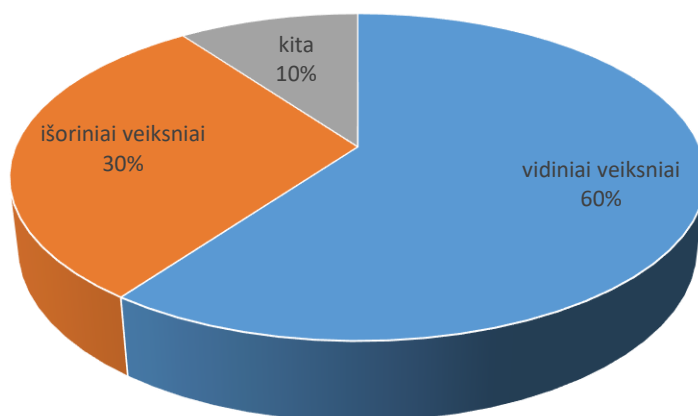


Ar darbuotojai paslaugų gavėjui paslaugas suteikia taip, kaip suplanuota, 75 % respondentų mano, kad paprastai visada, o likusi dalis 25 % sako, kad dažnai, o tai reiškia ne visada. Kas įtakojo paslaugų teikimą taip, kaip suplanuota, daugiau nei pusė respondentų mano, kad tai vidiniai veiksniai (60 %), mažiau nei trečdalis (30 %) nurodė, kad išoriniai veiksniai, 10 % mano, kad gali būti įvairios priežastys. Vidinius veiksnius apklausos dalyviai nurodė tokius kaip „nenumatytos aplinkybės, vandens avarijos, paslaugų gavėjų ligos, traumos, ligos, komandinis darbas“. Išoriniai veiksniai, kurie įtakojo paslaugų teikimą taip kaip suplanuota, tai „epidemija“. Kiekvienais metais didžioji dalis respondentų mano, kad paslaugų teikimą, taip kaip suplanuota vis tik įtakoja vidiniai veiksniai.

Ar Jūs suteikiate paslaugų gavėjui paslaugas taip, kaip suplanuota?

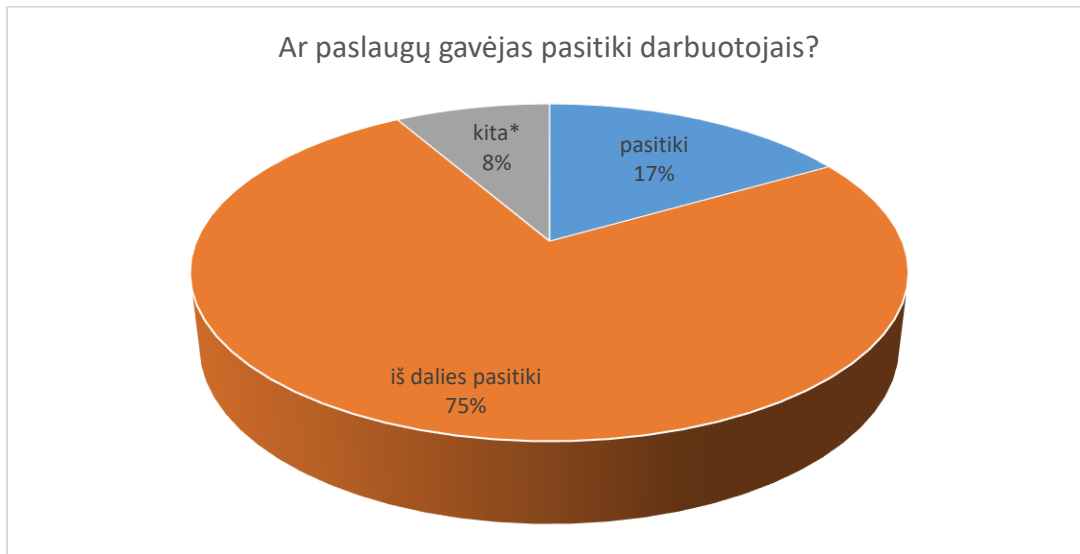


Kas įtakoja paslaugų teikimą taip, kaip suplanuota?



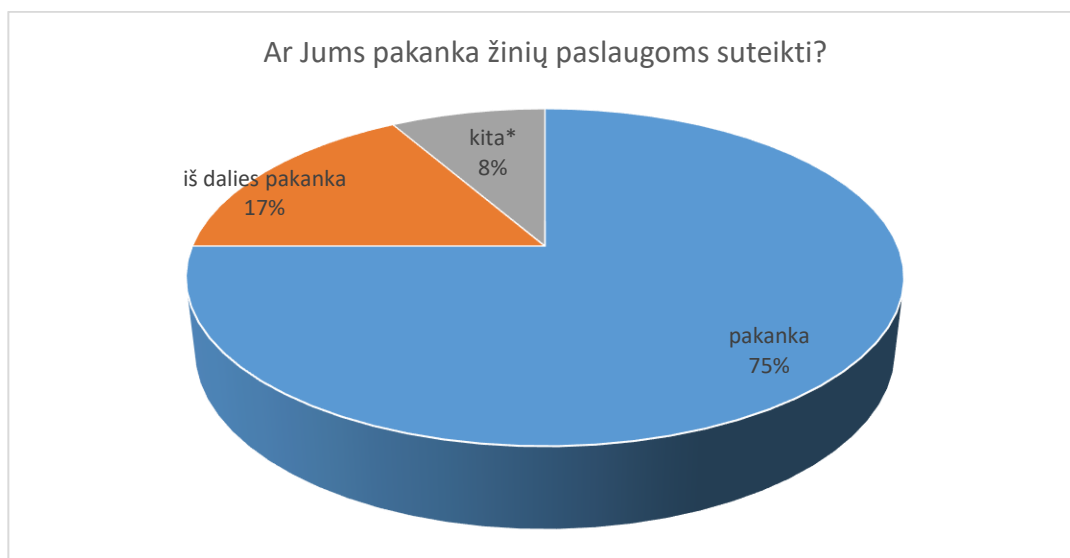
*kita - įvairios priežastys, nenumatyti atvejai

Į klausimą, ar paslaugų gavėjas pasitiki darbuotojais, 75 % apklaustųjų mano, kad iš dalies pasitiki, 17 % galvoja, kad pasitiki ir likę 8 % linkę manyti, kad didžioji dauguma pasitiki, bet ne visi. Šiomet daugiau paslaugų teikėjų mano, kad jais paslaugų gavėjai pasitiki tik iš dalies, daug mažiau, kad pasitiki. Pažvelgus į visų ankstesnių metų rodiklius galima daryti prielaidą, kad beveik su kiekvienais metais vis mažiau darbuotojų mano, kad gyventojai darbuotojais pasitiki, arba rodikliai lieka panašūs. Dar 2019 metais net 92 % darbuotojų galvojo, kad jais pasitiki. 2020 metais buvo 50 % manančių, kad pasitiki, o 2021 – 67 %. Šiomet jau tik 17 %. Paprastai darbuotojai turi blogesnę nuomonę, nei pateikia patys paslaugų gavėjai. Vis tik paslaugų gavėjų anketos rodo, kad pasitikėjimą darbuotojais kiekvienais metais išreiškia didesnis procentas paslaugų gavėjų, nei nurodo paslaugų teikėjai. Darytina išvada, kad paslaugų teikėjai turėtų labiau pasitikėti savimi ir tuo pačiu tikėti paslaugų gavėjais.



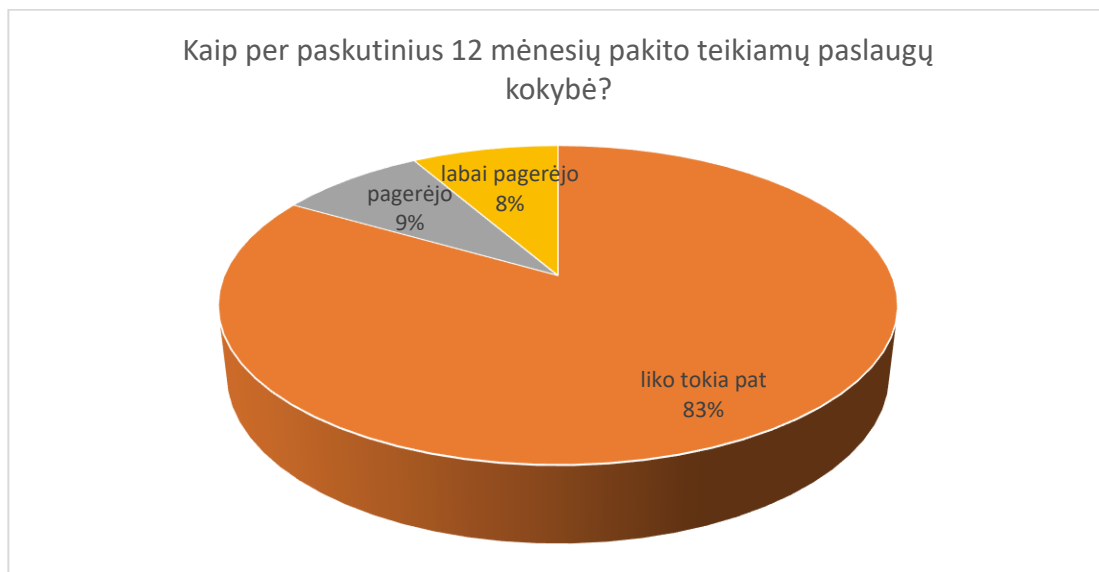
*kita – didžioji dauguma pasitiki, bet ne visi

Didžioji dalis respondentų, t. y. 72 % mano, kad jiems pakanka žinių paslaugoms suteikti, 8 % pažymėjo, kad žinių niekada nebūna per daug, kas reiškia, kad jų vis tiek nori semtis. 17 % apklaustųjų mano, kad pakanka iš dalies. Tokią nuomonę respondentai turi kelerius metus. 2016 ir 2017 metais buvo daugiau darbuotojų, kurie sakė, kad žinių paslaugoms suteikti pakanka tik iš dalies. Vadinasi darbuotojai tobulinasi, įgauna žinių ir įgūdžių.



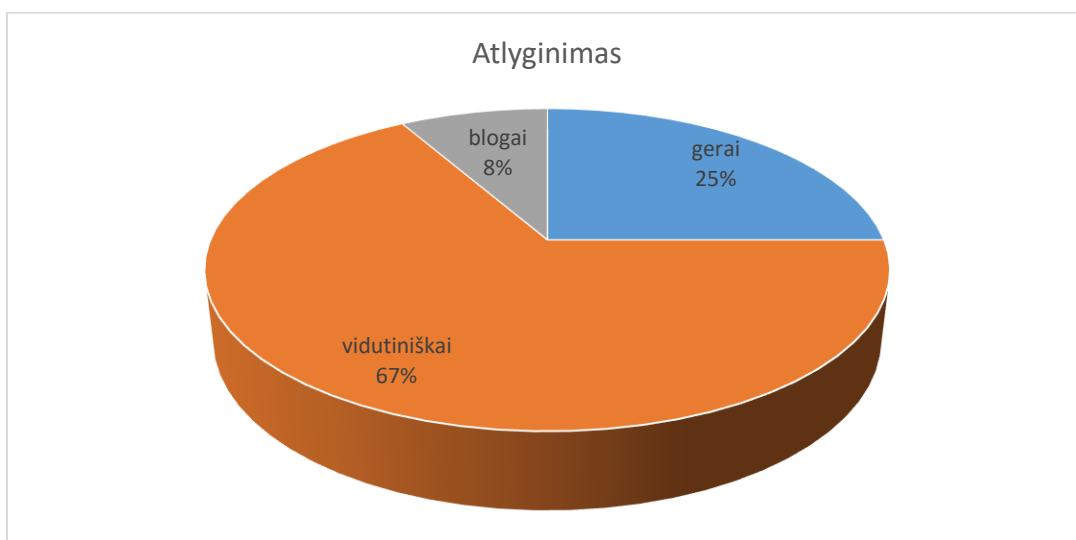
*kita – žinių niekada nebūna per daug

Paslaugų kokybės pakitimus per paskutinius 12 mėn. pajuto 17 % respondentų. 9 % mano, kad pagerėjo, o 8 %, kad pagerėjo net labai. Likusi dalis (83 %) galvoja, kad paslaugų kokybė nepakito, liko tokia pati. 2021 ir 2020 metais visi apklaustieji galvojo, kad paslaugų kokybė nei pagerėjo, nei pablogėjo, liko tokia pati. O visais ankstesniais metais pagerėjimą matydavo nuo 25 % iki 54 % darbuotojų. Pablogėjimą paslaugų kokybe pajuto tik 2021 metais 9 % respondentų. Paslaugų kokybės pablogėjimą respondentai siejo su karantinu. Įgytos darbuotojų žinios ir su kiekvienais metais įgaunama praktika, respondentų nuomone, pagerina teikiamų paslaugų kokybę.



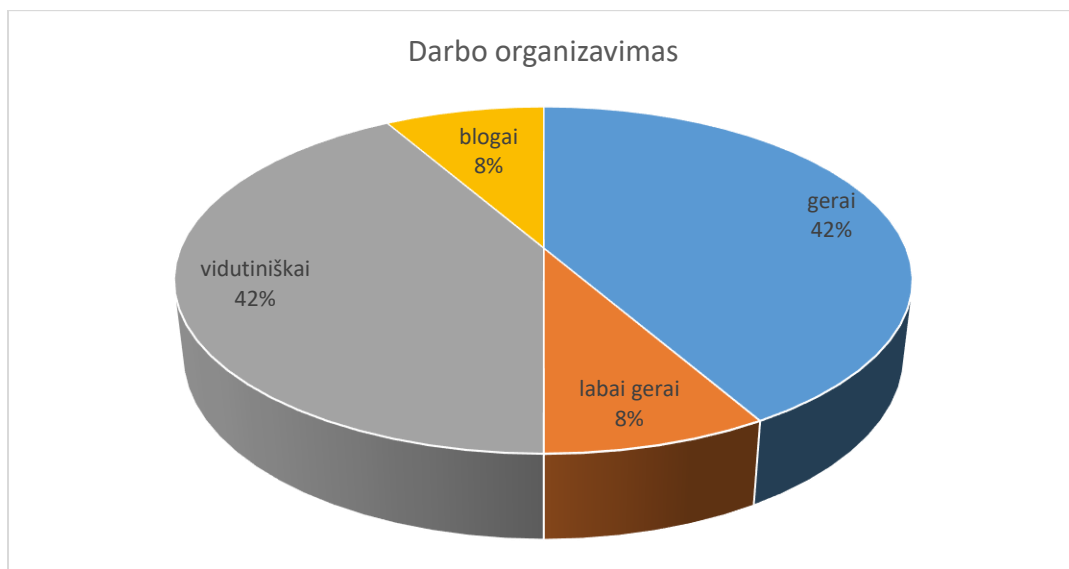
DARBO APLINKOS VERTINIMAS

Atlyginimą gerai šiais metais vertino tik 25 % apklaustųjų, tai mažiau nei 2021 metais, kai tuomet gerai vertino 50 %, ir mažiau nei 2020 metais, kai gerai ir labai gerai vertino net 67 % respondentų. Blogai vertinančių išliko tas pats procentas (8 %) kaip ir pernai bei užpernai, tačiau ženkliai padidėjo skaičius apklaustųjų, kurie atlyginimą vertino vidutiniškai, šiemet jų – 67 %, 2021-42 %, o 2020 metais buvo tik 25 %. Nuo 2016 iki 2019 metų, kiekvienais metais, paslaugų teikėjai vis geriau vertindavo atlyginimą, o nuo 2020 metų pastebimas mažėjimas gerai ir labai gerai atlyginimą vertinančių respondentų. Statistiškai atlyginimai darbuotojams nemažėjo, galbūt kainų pakilimas kai kuriuose sektoriuose, išaugusių poreikių tenkinimas galėjo nulemti tokią apklausos dalyvių nuomonę.



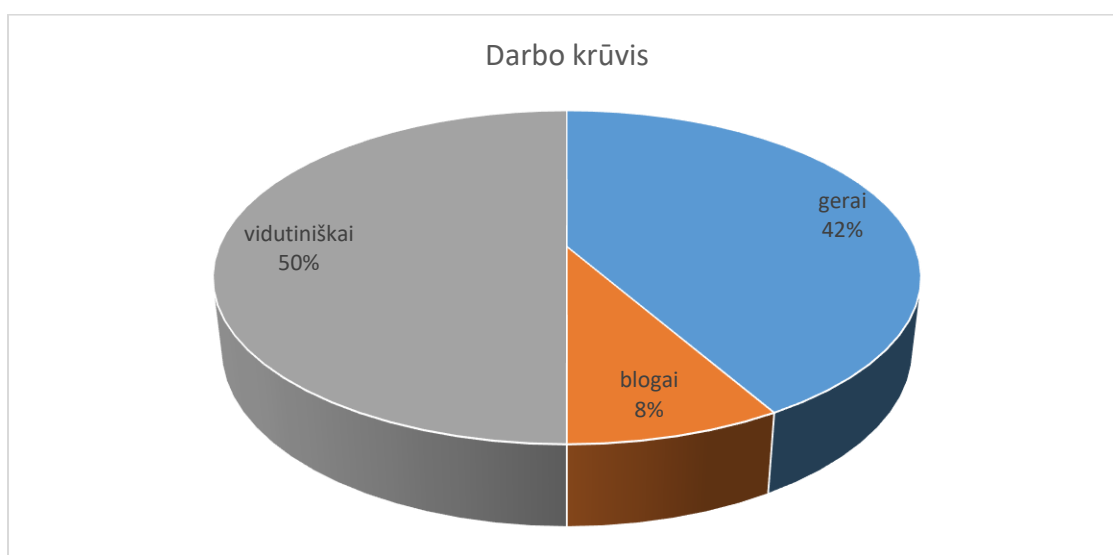
Po vienodą skaičių respondentų (42 %) mano, kad darbas organizuojamas gerai ir vidutiniškai. Tik 8 % mano, kad darbas organizuojamas labai gerai, ir dar 8 %, kad blogai. Tai pirmi metai kai yra blogai vertinančių darbo organizavimą. Darbo organizavimą kaip gerą ir labai gerą kiekvienais metais vertindavo didžioji dalis respondentų, ne mažiau kaip 81 %, todėl panašu, kad

šiemet respondentų nuomonė truputi pasikeitė. Vadinasi, kad šiais metais buvo priežasčių, lemiančių respondentų nuomonę, kad darbas organizuojamas nebe taip gerai.



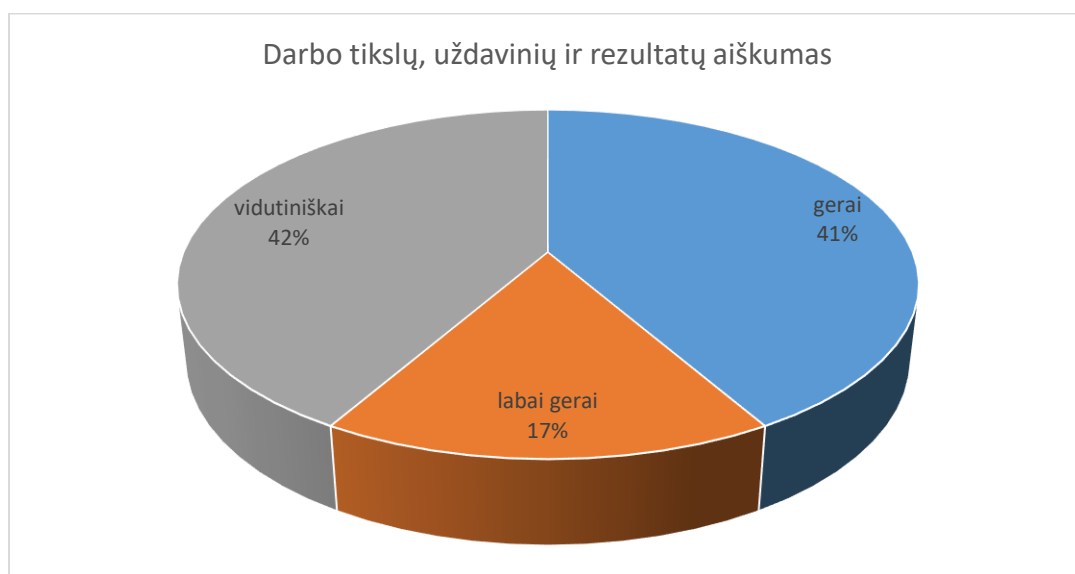
Darbo krūvį gerai vertina 42 % respondentų, 50 % - vidutiniškai. 8 % apklaustųjų teigia, kad darbo krūvis per didelis

2021 metais gerai ir labai gerai vertino 75 % respondentų, o tai 20 procentinių punktų buvo daugiau nei 2020 metais (55 %). Vidutiniškai darbo krūvį 2021 metais įvertino tik 17 %, o 2020 metais šį atsakymą pasirinko net 45 % apklaustųjų. Taigi darytina išvada, kad šiemet darbo krūvis didesnei daliai paslaugų teikėjų kėlė didesnę rūpestį.

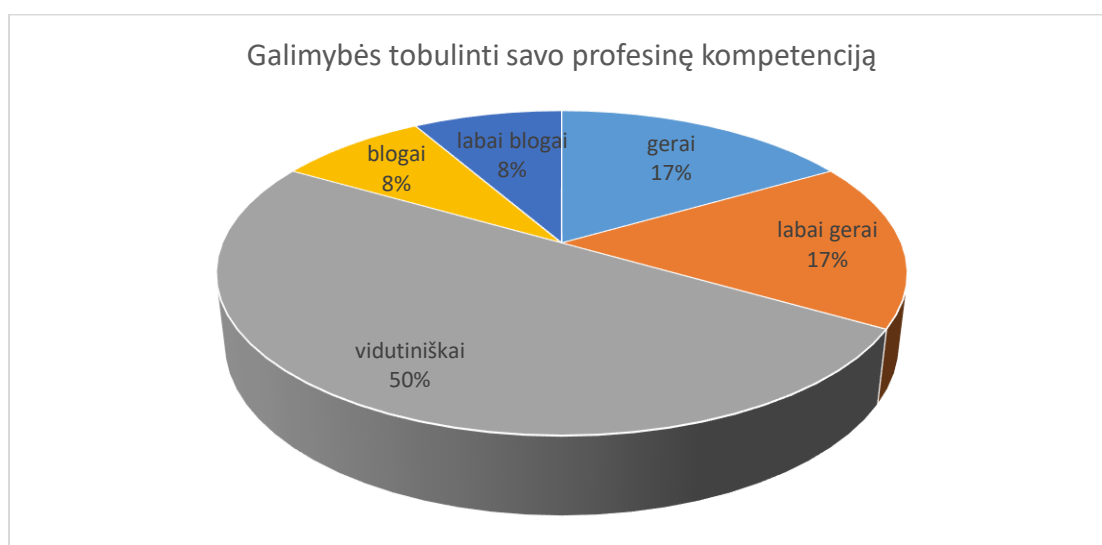


Dėl darbo tikslų, uždavinių ir rezultatų aiškumo 42 % pažymėjo jog supranta vidutiniškai, 41 % gerai, o likę 17 % labai gerai. Panašu, kad aiškumo situacija suprastėjo, nes pernai buvo 33 % respondentų kurie pažymėjo, kad labai gerai supranta darbo tikslus, uždavinius ir rezultatų

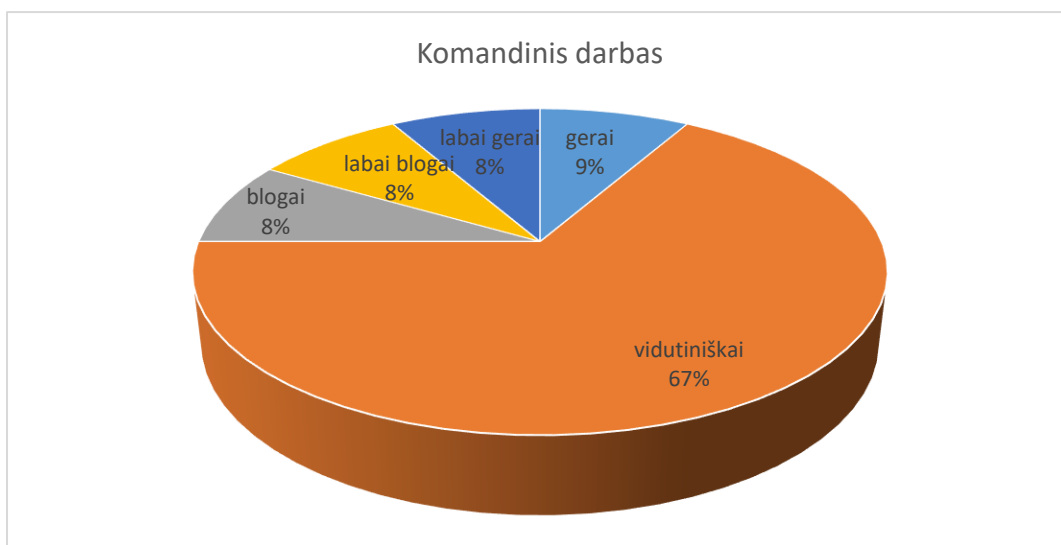
aiškumą, ir net 67 % pažymėjo, kad gerai. Šiomet respondentai jau vidutiniškai supranta darbo tikslus, uždavinius ir rezultatų aiškumą.



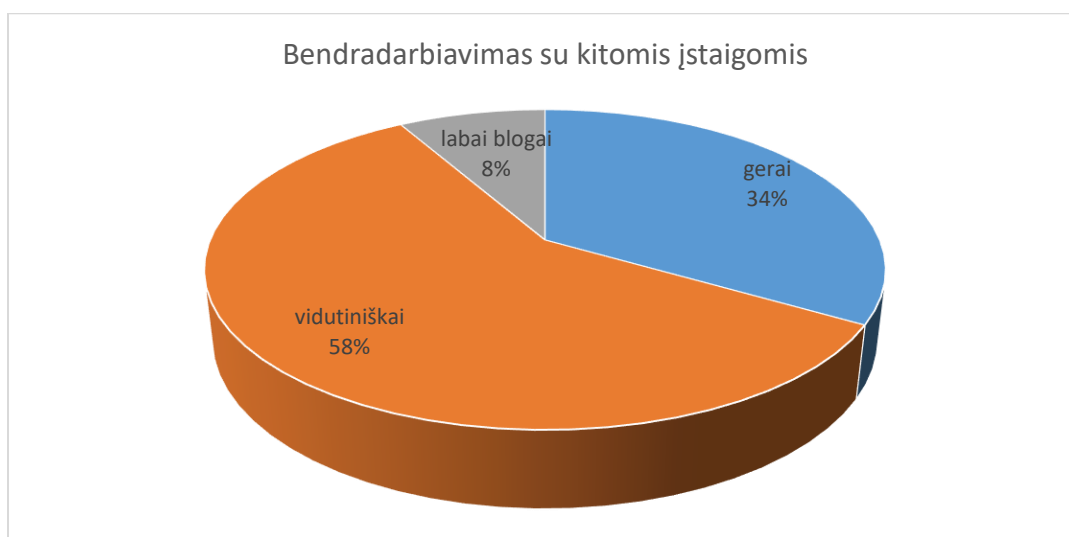
Pusė respondentų (50 %) mano, kad jie turi vidutinišką galimybę tobulinti savo profesinę kompetenciją, kai pernai vidutiniškai pažymėjo tik 17 % respondentų. Iš likusių 50 % respondentų po vienodą skaičių respondentų (po 17 %) pažymėjo labai gerai ir gerai, ir taip pat po 8 % blogai ir labai blogai. Pernai didžioji dalis respondentų (83 %) manė, kad jie turi gerą ir labai gerą galimybę tobulinti savo profesinę kompetenciją ir 17 %, kad ta galimybė vidutiniška. Panašu, kad šiomet rezultatai suprastėjo ir respondentai prasčiau vertina savo galimybes tobulinti profesinę kompetenciją. Galimai tokius rezultatus galėjo įtakoti ir toliau vykdomi mokymai elektroninėmis priemonėmis dėl užsitęsio karantino šalyje. Ne visi darbuotojai moka ir gali jomis naudotis, tokiems darbuotojams iškyla tam tikros kliūtys, nepatogumai. Galbūt taip pat ir mokymų sumažėjimas. Žvelgiant į ankstesnių metų rezultatus galimybę tobulinti profesinę kompetenciją kiekvienais metais matė didžioji dalis darbuotojų, galimybę gerai ir labai gerai visada rinkdavosi nuo 83 % iki 92 % respondentų. Tik 2016 metais jų buvo 63 %.



Komandinį darbą kaip vidutinišką, šiemet įvertino 67 % respondentų, o tai 59 procentiniais punktais daugiau nei pernai metais, kai taip pat ir gerai įvertino net 75 %, o šiemet tokių tik 9 %. Likę respondentai po lygiai (po 8 %) pasirinko labai gerai, blogai ir labai blogai. Lyginant su 2021 metais sumažėjo komandinį darbą vertinančių gerai, ir padaugėjo vertinančių vidutiniškai. Rezultatus įtakoti galėjo tai, jog kai kurie darbuotojai dirba tik naktimis ar savaitgaliais po vieną ir neturi galimybės dirbti komandoje.

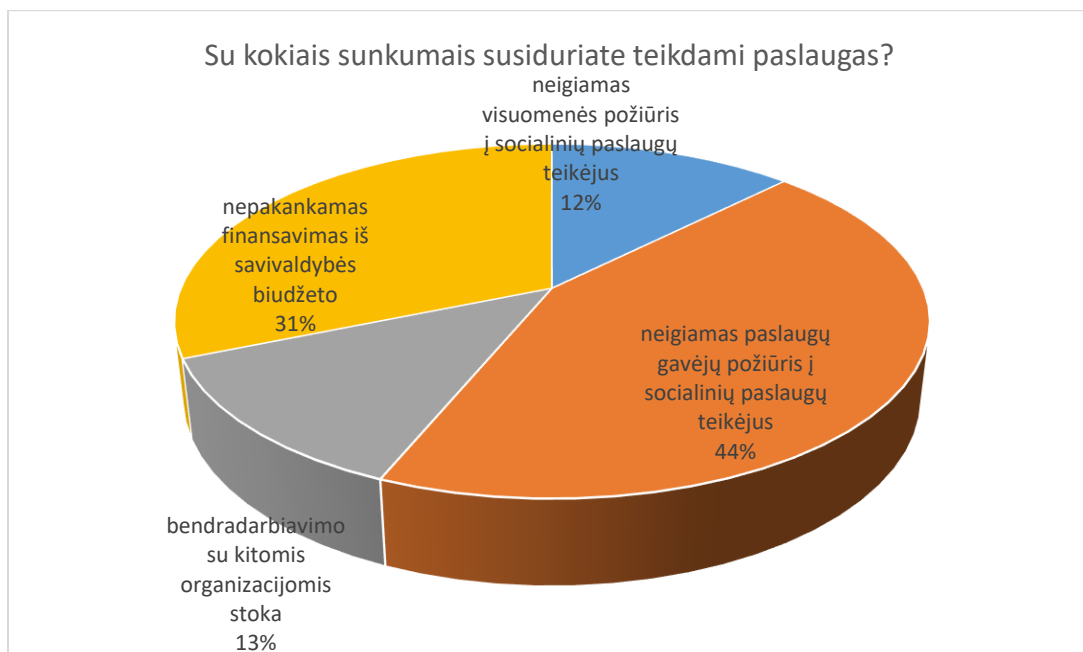


Bendradarbiavimą su kitomis įstaigomis vidutiniškai įvertino 58 % apklaustųjų, kas pernai sudarė 36 %. 34% įvertino gerai (pernai pažymėjusių gerai buvo 30 % procentinių punktų daugiau), ir 8 % labai blogai, kai pernai manančių, kad bendravimas blogas nebuvo nei vieno. Galime sakyti, kad bendradarbiavimo rezultatai šiemet suprastėjo lyginant su ankstesnių metų rezultatais.



Atsakydami į klausimą, su kokiais sunkumais susiduriate teikdami paslaugas, 44 % respondentų mano, kad yra neigiamas paslaugų gavėjų požiūris į socialinių paslaugų teikėjus. 31 % apklaustųjų mano, kad yra nepakankamas finansavimas iš savivaldybės biudžeto, 13 % patiria bendradarbiavimo stoką su kitomis organizacijomis ir 12 % turi nuomonę, kad yra neigiamas visuomenės požiūris į socialinių paslaugų teikėjus. Lyginant visų ankstesnių metų anketų rezultatus

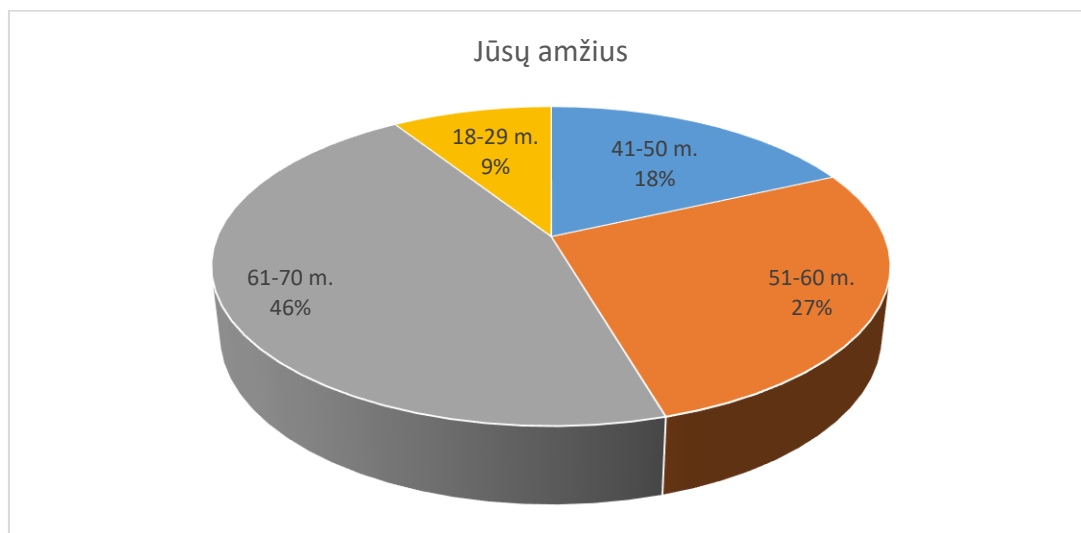
reikia pastebėti, kad respondentų, kurie mano, jog susiduria su neigiamu paslaugų gavėjų požiūriu į socialinių paslaugų teikėjus liko panašus, o manančių, kad susiduria su neigiamu visuomenės požiūriu į socialinių paslaugų teikėjus, lyginant su pernai metais, sumažėjo 28 % procentiniais punktais.



Apklausoje rezultatai parodė, kad efektyvesniems darbo rezultatams pasiekti įtakos turėjo tiek vidiniai, tiek išoriniai veiksniai. Šiuo klausimu respondentai pasiskirstė po lygiai (po 50 %). Paslaugų teikėjai nurodė sekančius vidinius veiksnius: „vadovybės sprendimai, požiūrių ir vertybių skirtumai tarp darbuotojų, darbo organizavimas, paslaugų gavėjų neigiamas požiūris, motyvacija, empatija, noras tobulėti“. Tarp išorinių veiksnių buvo paminėti: „savivaldos ir ministerijų leidžiami teisės aktai, karantinas, sveikata, stichijos, nelaimės, soc. garantijos, darbo sąlygos, karjeros galimybės, darbo užmokestis“.



Apklauso dalyviai mano, kad paslaugų kokybę gerintų kompetencijų tobulinimas ir profesionalesni mokymai, didesnis bendradarbiavimas, taip pat pažymima tai, kad darbo krūvis turėtų būti paskirstytas tolygiai visiems darbuotojams, atsižvelgiant į pasikeitusias aplinkybes.



Apibendrinant tyrimą galima pasakyti, jog visi 12 darbuotojų manė, kad įstaiga tinkamai viešino informaciją apie teikiamas paslaugas. Darbuotojai praktiškai visada atsižvelgė į paslaugų gavėjo individualius poreikius. Teikdami paslaugas atsižvelgė ne tik į individualius poreikius, bet ir į paslaugų gavėjų pageidavimus. Paslaugų gavėjų problemos dažniausiai buvo sprendžiamos operatyviai, dėl pasitaikančio ne operatyvumo darbuotojai buvo linkę kaltinti susiklosčiusias netinkamas aplinkybes, kompetencijos ir komandinio darbo stoką. Paslaugas paslaugų gavėjui darbuotojai paprastai visada arba dažniausiai suteikė taip kaip suplanuota. Paslaugų kokybės pakitimus pajuto tik nedidelė dalis darbuotojų. Paslaugų kokybės pagerėjimą darbuotojai siejo su įgaunamomis žiniomis ir didėjančia darbo praktika, o pablogėjimą pajuto dėl ilgalaikio karantino šalyje. Paslaugų gavėjai darbuotojais pasitikėjo labiau nei manė patys paslaugų teikėjai. Didžioji dalis darbuotojų teigė, kad jiems buvo sudarytos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją ir žinių paslaugoms suteikti pakako. Dauguma darbuotojų komandinį darbą vertino vidutiniškai. Atlyginimą daugiau nei pusė vertino, kaip vidutinišką ir tik mažuma teigė, kad jis geras arba blogas. Darbas buvo organizuojamas vidutiniškai, padidintą darbo krūvį juto pusė darbuotojų. Darbo tikslų, uždavinių ir rezultatų aiškumas buvo suprantamas beveik visiems darbuotojams vidutiniškai ir gerai. Teikiant paslaugas paslaugų gavėjams darbuotojams daugiausiai sunkumų sukėlė neigiamas pačių paslaugų gavėjų požiūris į juos, ir nepakankamas finansavimas iš savivaldybės biudžeto.

Siekiant efektyvių darbo rezultatų ir gerinant paslaugų kokybę, darbuotojų nuomone, labai svarbus kolektyvo motyvavimas, kvalifikacijos tobulinimas, vadovo vaidmuo įstaigoje.

Komandinis darbas didesnės dalies darbuotojų įvertintas, kaip geras, tačiau vis tik išlieka ta sritis kurią reiktų gerinti. Tam tikslui bus imtasi sekančių priemonių:

1. Siekti jog sprendimai būtų priimami bendru sutarimu, dalyvaujant visiems komandos nariams.

2. Nesėkmės atvejų vykdyti aptarimus komandoje, aiškintis priežastis.

3. Kolektyvo motyvavimas – neformalus bendravimas, pagyrimai.

Savarankiško gyvenimo namų padalinio vadovė

Daiva Sadauskaitė

2022-07-08