**SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMUOSE TEIKIAMŲ SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS TYRIMO APIBENDRINIMAS**

**PERSONALO NUOMONĖ**

Apklausoje dalyvavo 12 respondentų, visos moterys. Pagal amžių respondentai pasiskirstė sekančiai: 18-29 m. – 1 asmuo, 41 - 50 m. – 3 asmenys, 51 - 60 m. – 3 asmenys, 61-70 m. – 4 asmenys ir 1 respondentas amžiaus nenurodė. Darbo stažą įstaigoje nurodė 9 darbuotojai: 2 iš jų darbo stažą nurodė iki 2 jų metų; taip pat po 2 respondentus nurodė atitinkamai 5 metai ir 10 metų; ir po vieną respondentą nurodė – 14 metų, 18 metų ir 25 metai. Nurodydami savo pareigybę didžioji dalis respondentą, t.y. 9 pasirinko kategoriją kita – tai padalinio vadovas, slaugytoja, medicinos darbuotoja, socialinio darbuotojo padėjėja. 2 respondentai nurodė – individualios priežiūros personalas.

Didžioji dalis respondentų (83%) mano, kad viešojoje erdvėje yra tinkamai pateikiama informacija apie įstaigos teikiamas paslaugas. Lygiai toks pats procentas manančių, kad viešoje erdvėje tinkamai pateikiama informacija apie įstaigos teikiamas paslaugas buvo ir praeitais metais. Šiemet buvo daugiau abejojančių ir pasirinkusių kategoriją nežinau, bet nebuvo nei vieno respondento kuris pasirinktų atsakymą ne, kas pernai sudarė 9%.

Į klausimą, ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius*,* 75% respondentų mano, kad visiškai patenkinaarbapatenkina, o likusi dalis mano, kad patenkina iš dalies. Panašią nuomonę darbuotojai turėjo ir pernai metais. Žvelgiant į ankstesnių metų apklausas, galima pastebėti, kad 2018 metais manančių, kad patenkina iš dalies nebuvo, visi galvojo, kad patenkina arba visiškai patenkina, o 2017 metų darbuotojų apklausa parodė, kad net 42% darbuotojų manė, jog paslaugos paslaugų gavėjų poreikius patenkina tik iš dalies, likusi dalis rinkosi kategoriją patenkina, visai nebuvo pasirinkusių atsakymo visiškai patenkina. 2016 metų rezultatai buvo labai panašūs į 2017 metų rezultatus. Reziumuojant galima sakyti, kad tik 2018 metais visi darbuotojai turėjo nuomonę, kad paslaugos patenkina gyventojų poreikius, o jau 2019 ir 2020 metais atsirado galvojančių, kad patenkina iš dalies, bet nebuvo jų tiek daug kaip 2016 ir 2017 metais.

Ar, teikiant paslaugas, atsižvelgiama į paslaugų gavėjo individualius poreikius, 75% respondentų mano, kad paprastai visada, likusi dalis - 25% respondentų mano, kad dažnai*.* Šie rodikliai išliko tokie patys kaip ir 2019 metais. Atliekant darbuotojų apklausas nuo 2016 metų nei vienais metais nebuvo nei vienos nuomonės, kad teikiant paslaugas, nebūtų atsižvelgiamas į paslaugų gavėjo individualius poreikius. Galima daryti prielaidą, kad darbuotojai mano, jog paprastai visada arba dažnai atsižvelgia į paslaugų gavėjo individualius poreikius teikiant paslaugas.

Kalbant apie paslaugų gavėjų pageidavimus beveik visi darbuotojai, t. y. 92% mano, kad atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus ir 8% respondentų mano, kad ne visada. Lygiai taip pat respondentai atsakė ir 2019 metais. Beje visais ankstesniais metais darbuotojai 100% buvo įsitikinę, kad visada atsižvelgia į paslaugų gavėjų pageidavimus. Galima daryti išvadą, kad antri metais iš eilės yra darbuotojų, kurie ne visada atsižvelgia į paslaugų gavėjų pageidavimus. Galbūt yra darbuotojų, kurie turi nuomonę, kad ne visi pageidavimai ar norai gali būti pagrįsti, o gal nėra galimybės įgyvendinti visų pageidavimų, kas irgi gali būti suprantama.

\* kita - ne visada

Apklausa parodė, kad 75% įstaigos darbuotojų mano, kad paslaugų gavėjų problemos yra sprendžiamos operatyviai ir 25% mano, kad iš dalies operatyviai. Taip darbuotojai galvojo ir praeitais metais. Šie skaičiai nuo 2016 metų kiekvienais metais tokie patys, išskyrus 2018 metais, tada net 92% respondentų buvo nurodę, kad įstaigos darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas. Vis tik yra teigiamas aspektas tas, kad niekada dar nebuvo nuomonės, jog darbuotojai paslaugų gavėjų problemų nesprendžia. Siekiant išsiaiškinti, kas ketvirtadaliui darbuotojų beveik visada trukdo operatyviai spręsti paslaugų gavėjų problemas, planuojama sužinoti kitais metais uždavus papildomą klausimą respondentams.

Ar darbuotojai paslaugų gavėjui paslaugas suteikia taip, kaip suplanuota, 83% respondentų mano, kad paprastai visada, o likusi dalis 17% pasirinko kategoriją dažnai. Galima sakyti, kad visi darbuotojai paslaugas paslaugų gavėjui suteikia taip kaip suplanuota arba dažniausiai kaip suplanuota. Ir taip būna kiekvienais metais, tik 2019 metais buvo mažesnis skaičius respondentų pasirinkusių kategoriją paprastai visada ir sudarė 67%, likusieji 33% rinkosi atsakymą dažnai. Kas įtakoja paslaugų teikimą taip, kaip suplanuota, šiek tiek daugiau nei pusė respondentų mano, kad tai vidiniai veiksniai (57%) ir truputi mažiaus nei pusė (43%) respondentų mano, kad išoriniai veiksniai. Vidinius veiksnius respondentai įvardijo tokius kaip : ,,neplanuoti atvejai; pasikeitusios aplinkybės; susitarimas su paslaugų gavėju; paslaugų gavėjai“, o išorinius veiksnius nurodė tokius kaip: ,,pasikeitusius tvarkos, sprendimai, įstatymai ir pan.“. Lyginant su 2019 metais mažesnis procentas respondentų šiemet rinkosi vidinius veiksnius, kas pernai sudarė 77%, atitinkamai didesnis procentas pasirinko išorinius veiksnius, pernai buvo 23% respondentų. Tarp paminėtų veiksnių pasikartojo tik vidiniai, tokie kaip neplanuotos ar pasikeitusios aplinkybės. Jeigu dar pažiūrėtume į ankstesnių metų rezultatus, tai vis tik visada figūravo didesnis procentas respondentų pasirinkusių vidinius veiksnius teikiant paslaugas taip, kaip suplanuota. Tai būdavo nuo 63% iki 89% respondentų pasirinkusių vidinius veiksnius.

Į klausimą, ar paslaugų gavėjas pasitiki darbuotojais, balsai pasiskirstė per pusę tarp atsakymų pasitiki ir iš dalies pasitiki. Šie rodikliai labai panašūs į 2019, 2017 ir 2016 metų rodiklius. Tik 2018 metais net 92% darbuotojų turėjo nuomonę, kad paslaugų gavėjai jais visiškai pasitiki. Kad paslaugų gavėjai gali nepasitikėti darbuotojais, taip galvojo tik 2016 metais 9% respondentų.

Didžioji dalis respondentų, t. y. 92% mano, kad jiems pakanka žinių paslaugoms suteikti, likusi dalis mano, kad pakanka iš dalies. Taip respondentai manė 2019 ir 2018 metais, o 2017 ir 2016 metais didesnis procentas darbuotojų turėjo nuomonę, kad žinių paslaugoms suteikti pakanka tik iš dalies. 2017 metais buvo 75% respondentų manančių, kad jiems pakanka žinių paslaugoms suteikti, o 25% galvojo, kad pakanka tik iš dalies. 2016 metais - 81% atsakė, kad pakanka, likusi dalis, kad pakanka iš dalies. Galima daryti kelias prielaidas: darbuotojai gilina žinias, įgauna daugiau įgūdžių arba labiau savimi pasitiki.

Kad sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją atsakė 75% respondentų, o likusi dalis mano, kad sudaromos iš dalies. Lyginant su ankstesniais metais, 17% respondentų mažiau mano, kad jiems sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją.

Paslaugų kokybės pakitimus per paskutinius 12 mėn. nepajuto nei vienas respondentas. Visi 100% mano, kad paslaugų kokybė liko tokia pati. Nuo 2016 metų, kiekvienais metais pagerėjimą paslaugų kokybe pajusdavo nuo 25% iki 54% darbuotojų. Pablogėjimo paslaugų kokybės nejuto nei vienas darbuotojas nei vienais metais. Daroma išvada, kad, darbuotojų nuomone, paslaugų kokybė niekada neblogėjo, dažniau tik gerėjo, o šiais metais liko stabili.

**DARBO APLINKOS VERTINIMAS**

Respondentų nuomone atlyginimas nuo 2016 metų kiekvienais metais vis gerėjo, tačiau šiemet, gerai ir labai gerai atlyginimą vertino jau šiek tiek mažiau respondentų nei pernai metais. Kaip gerai ir labai gerai atsakymą šiais metais 8 procentiniais punktais mažiau pažymėjo nei 2019 metais. Vidutiniškai atlyginimą vertinančių išliko tas pats procentas respondentų jau trejetas metų iš eilės, jų daugiau buvo tik 2017 ir 2016 metais. Šiemet atsirado 8% darbuotojų, kurie atlyginimu buvo nepatenkinti. 2019 metais nepatenkintų atlyginimu nebuvo, o dar ankstesniais metais vienokiu ar kitokiu procentu jų būdavo, pažymėtina, kad ypač daug darbuotojų, daugiau nei 45 procentai, 2016 metais atlyginimą įvardijo, kaip blogą.

Didžioji dalis respondentų mano, kad darbas organizuojamas geraiir labai gerai (92%) ir tik mažuma (8%) mano, kad vidutiniškai. Blogaivertinančių nėra. Lyginant atsakymų rodiklius nuo 2016 metų pastebimas vis didesnis procentas respondentų manančių, kad darbas organizuojamas gerai ir labai gerai ir nuo 2018 metų jis išlieka stabiliai vienodas (2019 m. - 92%, 2018 m. - 92%, 2017 m. - 84%, 2016 m. – 81%). Galima ir toliau teigti, kad darbas organizuojamas tinkamai, didelių problemų nekyla.

Darbo krūvį kaip gerai ir labai gerai pažymėjo 55% respondentų, o tai šiek tiek mažiau nei ankstesniais metais. 2017-2019 metais labai gerai ir gerai atsakymą rinkosi tie patys 67% respondentų. Darbo krūvį kaip blogą buvo pažymėję tik 2017 metais – 8% respondentų ir 2016 metais 18% respondentų. Taigi šių metų anketos parodė, kad 8 procentiniais punktais padaugėjo pasirinkusiųjų kategoriją vidutiniškai. Galima daryti prielaidą, kad darbo krūvis šiemet kai kam galėjo būti ar atrodė šiek tiek didesnis.

Darbo tikslų ir rezultatų aiškumas visais ankstesniais metais buvo suprantamas tik gerai ir labai gerai, išskyrus 2016 metus, kur atsakymą vidutiniškai rinkosi 27% respondentų. Šių metų anketos parodė, kad 17% respondentų darbo tikslų ir rezultatų aiškumą supranta vidutiniškai. Vadinasi darbuotojams tikslinga teikti daugiau informacijos apie darbo tikslus ir rezultatus.

Darbo rezultatų įvertinimu patenkinta didžioji dalis darbuotojų - 92% respondentų darbo rezultatų įvertinimą vertina labai gerai ir gerai, likusi dalis vidutiniškai. Kad darbo rezultatai įvertinami gerai ir labai gerai, toks pats darbuotojų skaičius galvojo ir 2019 metais. Beje tokie rezultatai buvo ir ankstesniais metais, išskyrus 2018 metus, kur gerai vertino 75% respondentų, o vidutiniškai 25% respondentų. Atsiliepimų apie neaiškų darbo rezultatų įvertinimą nėra buvę.

Didžioji dalis respondentų mano, kad jiems yra sudaroma gera ir labai gera galimybė tobulinti savo profesinę kompetenciją*.* Šias dvi kategorijas rinkosi iš viso 92% respondentų ir tik 8% respondentų galimybę tobulinti profesinę kompetenciją vertino vidutiniškai. Nors į prieš tai buvusį klausimą, ar Jums sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją, taip atsakė 75% respondentų. Kyla abejonių ar tikrai šiuo klausimu buvo nuoširdūs respondentų atsakymai.

Žvelgiant į ankstesnių metų rezultatus galimybę tobulinti profesinę kompetenciją matė didžioji dalis darbuotojų, galimybę gerai ir labai gerai visada rinkdavosi nuo 83% iki 92% respondentų. Tik 2016 metais buvo 63% respondentų. Todėl galima daryti prielaidą, kad didžioji dalis darbuotojų ir toliau turi galimybes tobulinti savo profesinę kompetenciją.

Komandinį darbo rodikliai išliko panašūs kaip ir pernai metais - geraiir labai geraikomandinį darbą vertino 67% respondentų, kas šiemet irgi išliko 67%, skirtumas tik tas, kad jie visi rinkosi kategoriją gerai. Šių metų apklausoje matome 8% respondentų pažymėjusių blogai, ko 2019 metais nebuvo. Lyginant su ankstesnių metų apklausomis komandinio darbo rodikliai visada būdavo panašūs, tik galima išskirti 2018 metus, kuomet gerai ir labai gerai rinkosi 84% respondentų ir tai buvo geriausias vertinimas nuo 2016 metų.

Bendradarbiavimą su kitomis įstaigomis šiais metais gerai ir vidutiniškai vertino tas pats respondentų skaičius kaip ir praeitais metais. 2019 metais 17% respondentų į šį klausimą neatsakė, o jau šiemet tas pats skaičius respondentų t. y. 17% pasirinko atsakymą blogai. Visais kitais metais atsakymai pasiskirstydavo tarp kategorijų vidutiniškai ir gerai.

Atsakydami į klausimą, *su kokiais sunkumais susiduriate teikdami paslaugas,* matome, kad daugiausia respondentų (53%) rinkosi atsakymą - neigiamas paslaugų gavėjų požiūris į socialinių paslaugų teikėjus. 2019 metais šį atsakymą pateikė per pus mažiau respondentų, kaip ir 2016 metais, likusiais 2017 ir 2018 metais respondentų nuomonė, kad teikdami paslaugas daugiausiai susiduria su neigiamu paslaugų gavėjų požiūriu buvo panaši kaip ir 2020 metais.

Lyginant su ankstesniais metais gerokai mažiau respondentų mano, kad yra nepakankamas finansavimas iš savivaldybės biudžeto. Anksčiau šie rodikliai svyruodavo tarp 25% - 33% respondentų pasirinkusių šį atsakymą. Vis dar nemažas procentas respondentų mano, kad egzistuoja neigiamas visuomenės požiūris į socialinių paslaugų teikėjus (20%). Panaši nuomonė būdavo ir anksčiau, vieninteliais 2018 metais tik 9% respondentų galvojo, kad yra neigiamas visuomenės požiūris į socialinių paslaugų teikėjus. Bendradarbiavimo su kitomis organizacijomis stoką didesniu procentų, nei anksčiau respondentai pažymėjo ir šiame klausime, nors šis skaičius smarkiai nepadidėjo, bet lyginant su ankstesniais metais (būdavo apie 8-9%), pakilo ir matom, kad jau 17% apklaustųjų bendradarbiavimą su kitomis įstaigomis vertina blogai.

Šių metų atsakymuose buvo 7 % respondentų, kurie su jokiais sunkumais nesusidūrė.

\*kita – jokiais

*Siekiant efektyvių darbo rezultatų* didžioji dali respondentų mano, kad lemia vidiniai veiksniai. Paminėti sekantys vidiniai veiksniai: ,,komanda, jos darbas; motyvacija; įstaigos politika; gyventojai, jų požiūris; personalo nedarbingumas ar atostogos; vadovybė; rengiami mokymai“. Tokie veiksniai kaip: komandinis darbas, paslaugų gavėjų požiūris, įstaigos politika ir vadovybės sprendimai kartojasi kiekvienais metais. Šiemet, lyginat su ankstesniais metais nedidelė dalis respondentų rinkosi išorinius veiksnius, siekiant efektyvesnių darbo rezultatų. Anksčiau išorinius veiksnius žymėjo ne mažiau kaip 33% respondentų. Jei ankstesniais metais tarp išorinių veiksnių buvo tokie, kaip finansavimas, ekonominiai sunkumai, savivaldos sprendimai ar kitų institucijų nutarimai, įsakymai, tai šiemet buvo minimas tik vienintelis trukdis, tai valstybės lygio ekstremalios situacijos dėl COVID-19 ligos (koronaviruso infekcijos) paskelbimas.

Pasiūlymai gerinti paslaugų kokybę, pateikti šie: ,,daugiau empatijos kitų žmonių atžvilgiu; daugiau rengiamų kompetencijos kėlimo kursų; daugiau bendravimo vadovybei su paslaugų gavėjais bei teikėjais; labiau atsižvelgti į klientų poreikius, pageidavimus, paslaugas teikti neatmestinai“.

Apibendrinant šių metų tyrimą galima pasakyti, jog didžioji dalis darbuotojų mano, kad įstaiga ir toliau tinkamai viešina informaciją apie teikiamas paslaugas. Paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius ir teikiant paslaugas, didžioji dalis darbuotojų, atsižvelgė į jų individualius poreikius. Ir toliau darbuotojai teikdami paslaugas atsižvelgia ne tik į individualius poreikius, bet ir į gyventojų pageidavimus ar skundus. Paslaugų gavėjų problemos yra sprendžiamos ir dažniausiai operatyviai. Visi darbuotojai paslaugas paslaugų gavėjui suteikia taip kaip suplanuota arba dažniausiai kaip suplanuota. Dažniausias kliūtis suteikti paslaugas taip kaip suplanuota įvardijo, tokias kaip neplanuoti atvejai, pasikeitusios aplinkybės, nesusikalbėjimas su paslaugų gavėju arba skirtingi požiūriai, pasikeitusius tvarkos, sprendimai, įstatymai ir pan. Pusė darbuotojų mano, kad paslaugų gavėjai jais pasitiki. Paslaugų kokybės pakitimų nepajuto nei vienas darbuotojas. Jų nuomonė paslaugos nei pablogėjo, nei pagerėjo, liko tame pačiame lygmenyje. Didžioji dalis darbuotojų mano, kad jiems yra sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją ir žinių paslaugoms suteikti jiems pakanka. Atlygį daugiau kaip pusė darbuotojų vertina gerai ir labai gerai ir ketvirtadalis darbuotojų jį mato kaip vidutinišką. Darbo organizavimu pasitenkinimas šiais metais labai aukštas, beveik visi darbuotojai vertina gerai ir labai gerai, bet darbo krūvį kaip tinkamą įvertino vos pusė darbuotojų, kiti mano, kad jis vidutiniškas.

Silpnesnės pusės šiais metais liko komandinis darbas, bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis ir darbo tikslų ir rezultatų aiškumas.

Savarankiško gyvenimo namų padalinio vadovė Daiva Sadauskaitė

2020-06-10