PASVALIO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO

INDIVIDUALIOS PRIEŽIŪROS DARBUOTOJŲ ANONIMINĖ APKLAUSA 2022 M. LAPKRIČIO MĖNUO

Apklausos tikslas yra išsiaiškinti, kokie veiksniai padėtų gerinti teikiamų paslaugų kokybę, bei darbuotojų darbo kokybę.

Apklausoje dalyvavo Pasvalio socialinių paslaugų centro individualios priežiūros darbuotojai.

Apklausa buvo atliekama 2022 m. lapkričio mėnesį. Apklausa buvo vykdoma anoniminės anketos principu. Anketa buvo sudaryta iš 15 klausimų. Prie uždarų aštuonių anketos klausimų darbuotojai (toliau - respondentai) galėjo išsakyti ir savo nuomonę ar pastebėjimus. Anketoje buvo ir du atviri klausimai.

APKLAUSOS REZULTATŲ ANALIZĖ

2022 metų lapkričio mėnesį buvo išdalinta 51 anoniminė anketa. Į padalinį sugrįžo 42 anketos. Iš anoniminių anketų buvo suvedami duomenys ir atliekamas tyrimas.

Pirmu anketos klausimu buvo norima sužinoti kiek laiko respondentai dirba Pasvalio socialinių paslaugų centre (žr. 1 pav.). 5 ir daugiau metų nurodė didžioji (19) dalis apklaustųjų. 14 tyrime dalyvavusiu respondentu pažymėjo, kad Pasvalio socialinių paslaugu centre dirba 2 – 5 metus. Ir tik 9 apklaustieji nurodė, kad dirba apie 2 metus.

**1 pav. dirbančiųjų darbo trukmė**

Tolimesniu anketos klausimu buvo siekta sužinoti, ar respondentai suteikia paslaugų gavėjams informacijos apie teikiamas paslaugas. Į šį uždarą anketos klausimą tiriamieji atsakė vienbalsiai. Visi tyrimo dalyviai nurodė, kad informacija yra suteikiama.

Trečiuoju klausimu buvo klausiama, ar respondentams pakanka žinių ir įgūdžių paslaugoms suteikti. Dauguma (37) apklaustųjų nurodė, kad užtenka. Likusieji (4) respondentai nurodė, kad nepakanka.

Kitu anketos klausimu buvo norima sužinoti, ar respondentai pritaria teiginiui, kad socialinių paslaugų kokybė labai priklauso ir nuo paslaugas teikiančių darbuotojų profesinio pasirengimo, kompetencijos. Daugelis (40) tyrime dalyvavusių tiriamųjų nurodė, kad priklauso. 2 respondentai pasisakė, kad nepriklauso. Vienas tyrimo dalyvis nurodė abu galimus variantus ir išreiškė savo nuomonę raštu išskirdamas, kad priklauso ir nuo darbuotojo ir nuo paslaugų gavėjo.

Penktuoju anketos klausimu buvo norima sužinoti, ar respondentai pritaria tam, kad profesinė veikla tobulėtų, reikia nuolat tobulinti kvalifikaciją ir plėsti teorines žinias. Į šį anketos klausimą visi respondentai atsakė kad pritaria.

Kitu klausimu buvo siekiama išsiaiškinti, ar respondentai savarankiškai ieško kvalifikacijos kėlimo kursų jiems aktualia tema. 30 apklaustųjų teigė, kad ieško. Likusieji (11) nurodė, kad neieško. Ir vienas tyrimo dalyvis išsakė savo nuomone raštu ir pasikartojo dar kartą, kad visada ieško informacijos apie tai, kas jam yra neaišku.

Tyrimu buvo siekta išsiaiškinti, kaip respondentai vertina savo darbo rezultatus (žr. pav. 2). Dauguma (33) apklausoje dalyvavusių nurodė, kad savo darbo rezultatus vertina gerai. Labai gerai savo atliekamą darbą nurodė 8 respondentai. Ir tik vienas tiriamasis savo darbą įvertino patenkinamai.

**2 pav. darbo rezultatų vertinimas**

Anketa buvo siekta išsiaiškinti, ar paslaugų centre vyksta pakankamas renginių, susirinkimų skaičius. 35 respondentai nurodė, kad susirinkimų ir rengininių paslaugų centre užtenka. 5 tyrimo dalyviai nurodė, kad susirinkimų ir renginių skaičius yra mažas. Dalis tyrimo dalyvių išsakė savo nuomonę raštu, pažymėdami, kad susirinkimų galėtų būtų rengiama dažniau. Ir pabrėžė, kad trūksta paskaitų su psichologu.

35 respondentai nurodė, kad susirinkimų metu turi galimybę įvardinti problemas, su kuriomis susiduria darbe. Kad to padaryti susirinkimu metu negali, anketoje pažymėjo 3 tiriamieji. Į šį anketos klausimą buvo ir neatsakančių. 4 respondentai susilaikė. Tyrimo dalyviai raštu atsakė į šį klausimą teigdami, kad susirinkimų metu neišsako nuomonės dėl galimos kolegių reakcijos. Tai pat vienas respondentas nurodė, kad dar nebuvo susirinkime, nes yra nesenai pradėjęs dirbti.

Tolimesniu anketos klausimu buvo norima sužinoti tiriamųjų nuomonę, ar jie yra patenkinti, kaip yra organizuojamas jų darbas. Dauguma (38) nurodė, kad yra patenkinti. Tai pat 1 tyrimo dalyvis įvardino priežastį, kodėl nėra patenkintas. Jo manymu, yra per dideli atstumai vykti pas paslaugų gavėjus vien dėl kelių darbo valandų. 4 tyrimo respondentai susilaikė ir į šį klausimą neatsakė.

Tyrimu buvo siekta sužinoti, ar visada paslaugas suteikiate sutartyje numatytu laiku. Didžioji (34) dalis nurodė, kad paslaugas suteikia laiku. Ir tik 5 įvardino, kad laiku atlikti paslaugų nepavyksta. Taip pat, šiame klausime, buvo galimybė išsakyti savo nuomonę raštu. Daugumos tyrimo dalyvių nuomonė sutapo. Teigiama, kad yra sunku numatyti atliekamų paslaugų laiką, nes paslaugų gavėjams reikia suteikti pavėžėjo paslaugą. Teikiama pagalba, kai reikia nuvažiuoti į gydymo įstaigas. Vienas respondentas įvardino, kad dėl šios paslaugos kartais tenka rašyti net pasiaiškinimus, nes paslaugos laikas nesutampa su darbo grafiko laiku.

Dvyliktas anketos klausimas buvo atviras. Juo buvo norima išsiaiškinti, su kokiomis problemomis susiduria dirbantys darbuotojai. Ne visi tiriamieji atsakė į šį klausimą, o tų kurie atsakė, kai kurie atsakymai kartojosi. Nemaža dalis respondentų atsakė, jog su problemomis nesusiduria. O jai ir susiduria, išsprendžia su darbovietės pagalba arba su paslaugų gavėjų giminaičiais. Tai pat respondentai įvardino vieną iš problemų tai mokesčių rinkimą už paslaugas. Dažnai tenka išklausyti nepasitenkinimą bei priekaištus dėl didesnių mokėjimų. Vieną iš problemų respondentai įvardino laiko trūkumą. Norint padaryti visus darbus, ne visada pavyksta tilpti į grafiką. Ypač žiemos metu kai atsiranda papildomų darbų, nes prasideda kūrenimo sezonas. Tai pat respondentai nurodė, kad susiduria ir su asmens higienos nesilaikymu ir nenoru keistis bei patiems spręsti kai kurias iškilusias problemas. Problema yra reikalingo inventoriaus neturėjimas, kuris padėtų pagerinti paslaugų gavėjų aplinką. Buvo įvardinta, kad trūksta švarios patalynės, švarių rūbų. Tyrimas parodė, kad pasitaiko atvejų, kai paslaugų negaunantys asmenys gyvena kartu su paslaugų gavėjais. Iš respondentų reikalauja jiems nepriklausančių paslaugų. Buvo įvardinta reikalavimas nupirkti maisto. Kai kada paslaugų gavėjai reikalauja, kad respondentai atliktų darbus, kurie jiems nepriklauso daryti. Tačiau, kokias paslaugas prašo atlikti, nebuvo įvardinta. Iš atlikto tyrimo matyti, kad respondentai kaip vieną galimą problemą įvardina medikamentų pirkimą bei jų išrašymą. Buvo įvardinta, kad dauguma paslaugų gavėjų nori, kad pas juos respondentas ateitų nuo ryto. Vienas respondentas teigia, kad susiduria su psichologinėmis problemomis, nesusikalbėjimu.

Kitu anketos klausimu buvo siekta išsiaiškinti, ar operatyviai sprendžiamos problemos, atsiradus nenumatytoms aplinkybėms. Dauguma (38) tyrimo dalyvių nurodė, kad operatyviai. Keturi respondentai susilaikė ir neišsakė savo nuomonės.

Paskutiniu uždaru anketos klausimu buvo teiraujamasi, ar respondentai bendrauja su kitų institucijų specialistais (žr. 3 pav.). 36 tyrimo dalyviai nurodė, kad bendrauja su medicinos darbuotojais. Likusieji (28) įvardino seniūnijų socialinio darbo organizatorius.

**3 pav. bendradarbiaujančios institucijos**

Paskutiniu anketinės apklausos atviru klausimu buvo siekiama sužinoti kokie, respondentų manymu, pasiūlymai gerintų teikiamų paslaugų kokybę. Suvedus tyrimo duomenis matyti, kad respondentai nenoriai atsakinėjo į šį anketos klausimą. Kai kurie respondentai teigė, kad negali pakomentuoti. Jų teigimu su teikiamomis paslaugomis viskas yra gerai ir jų gerinti nereikia. Suvesti tyrimo duomenys parodė, kad respondentai norėtų labiau pagilinti savo žinias bei nenustoti mokytis ir gilinti žinias atliekamo darbo tema. Vienas respondentas įvardino, kad vadovas, įdarbindamas naują darbuotoją, turėtų atsižvengti į jo kompetenciją dirbti šį darbą, argumentuodamas, kad su nauju darbuotoju tenka dalintis atliekamu darbu ir atsakomybe. Dviejų tyrime dalyvavusių respondentų išsakyta nuomonė raštu sutapo. Jų teigimu, paslaugų gavėjai galėtų būti keičiami dažniau, argumentuodami, kad su sunkaus būdo žmonėmis yra labai sunku dirbti. Vienas iš pasiūlymų, kad paslaugų gavėjai būtų išdėstomi pagal teritorijas ir kad apsilankymo laikas ilgėtų. Respondentų teigimu viena valanda apsilankymo yra mažai. Nėra spėjama nudirbti visų darbų, kuriuos prašoma atlikti. Tyrimas atskleidė, kad yra respondentų, kurie norėtų, kad juos labiau išklausytų vadovas. Taip pat, kad paslaugų gavėjų artimieji nepagrįstai nereikštų savo priekaištų ir skundų. Vienas tyrimo dalyvis mano, kad teikiamų paslaugų kokybės gerinti nereikia nes ji yra gera. Visada yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų norus ir pageidavimus.

Atlikus tyrimą ir suvedus tyrimo duomenis, galime daryti išvadą, kad individualiosios priežiūros darbuotojai, Pasvalio socialinių paslaugų centre, dirba daugiau nei 5 metai. Taip pat, darbuotojai suteikia paslaugų gavėjams pilną informaciją apie teikiamas paslaugas. Remiantis tyrimo rezultatais galime teigti, kad darbuotojai nori nuolatos tobulėti ir plėsti žinias. Tyrime dalyvavusių respondentų teigimu, paslaugų kokybės gerinti iš esmės nereikia. Jų manymų, pailginus apsilankymo laiką, būtų išspręsta daug problemų. Būtų atliekami visi darbai, kuriuos ne visada pavyksta atlikti per apsilankymui skirtą laiką.