**Institucinės socialinės globos padalinio darbuotojų anketinės apklausos apibendrinimas**

Siekiant išsiaiškinti – kokie veiksniai padėtų gerinti teikiamų paslaugų kokybę, bei darbuotojų darbo kokybę buvo atlikta anoniminė anketinė apklausa Pasvalio socialinių paslaugų centro institucinės socialinės globos padalinyje dirbantiems darbuotojams. Apklausa vyko 2022 m. gruodžio mėnesio 1-31 dienomis. Apklausoje dalyvavo 14 darbuotojų iš 16. Prieš pradedant apklausą, respondentams buvo paaiškinta, koks šios apklausos tikslas ir kaip pildyti anketą. Galimi keli atsakymo variantai į kai kuriuos klausimus.

Anketą sudarė viso 13 klausimų, 2 atviro tipo ir 11 uždaro tipo klausimų.

1 pav. Išdirbtas darbo laikotarpis įstaigoje.

Apklausos dalyviams buvo pateiktas klausimas kiek laiko dirbate Pasvalio socialinių paslaugų centre? Kaip matyti (1 pav.) 8 respondentai atsakė jog šioje įstaigoje dirba 10-15 metų ir daugiau, 4 respondentai dirba 5-10 metų, 1 atsakymas pateiktas 1-5 metų, 1 respondentas atsakė jog dirba tiktai iki vienerių metų. Galima teigti, jog institucinės socialinės globos padalinyje darbuotojų kaita nedidelė.

2 pav. Pasitenkinimas savo darbo pareigomis.

Respondentų buvo paklausta ar esate patenkinti savo pareigomis? Kaip matyti pavaizduotame (2 pav.) 13 respondentų atsakė, kad yra patenkinti kokias pareigas atlieka globos įstaigoje. Tiktai 1 atsakymas, kad iš dalies patenkintas. Neigiamo atsakymo nebuvo.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Pasitenkinimas įvardintais darbo aspektais** | **Sutinku** | **Neturiu**  **nuomonės** | **Nesutinku** |
| Man patinka ir įdomu tai, ką aš dirbu | 13 |  | 1 |
| Mano darbas atitinka mano lūkesčius | 9 | 4 | 1 |
| Jaučiu, kad mano pastangos yra vertinamos | 11 | 3 |  |
| Man svarbi visuomenės nuomonė apie globos namus | 14 |  |  |
| Aš patenkintas savo santykiais su kolegomis | 12 | 2 |  |
| Savo darbe jaučiuosi saugus | 14 |  |  |
| Globos namuose daug dėmesio skiriama svarbios informacijos sklaidai | 10 | 2 |  |
| Pritariu globos namuose vykstantiems pokyčiams | 13 |  | 1 |
| Dažnai teikiu pasiūlymus savo padalinio vadovui | 5 | 7 | 1 |
| Globos namuose vykstantys susirinkimai yra efektyvūs ir naudingi | 14 |  |  |
| Konfliktai globos namuose sprendžiami konstruktyviai | 13 | 1 |  |
| Mano darbo krūvis normalus | 12 | 1 | 1 |

3 lentelė. Pasitenkinimas įvardintais darbo aspektais.

Respondentams buvo pateikta lentelė įsivertinti pasitenkinimą įvardintais darbo aspektais. Kaip matyti pateiktoje (3 lentelė) 13 respondentų atsakė - man patinka ir įdomu tai, ką aš dirbu, 1 atsakė - nesutinku. Mano darbas atitinka mano lūkesčius - 9 respondentai atsakė teigiamai, 4 neturi nuomonės, 1 nesutinka. Jaučiu, kad mano pastangos yra vertinamos - 11 respondentų atsakė teigiamai, 3 neturi nuomonės. Man svarbi visuomenės nuomonė apie globos namus visi 14 respondentų atsakė teigiamai. Aš patenkintas savo santykiais su kolegomis - 12 respondentų atsakė teigiamai, 2 neturi nuomonės. Savo darbe jaučiuosi saugus - visi respondentai atsakė vieningai, sutinkantys. Globos namuose daug dėmesio skiriama svarbios informacijos sklaidai - 10 respondentų atsakė sutinka su klausimu, 2 - neturi nuomonės. Pritariu globos namuose vykstantiems pokyčiams atsakė -13 respondentų, 1 atsakė nesutinka. Dažnai teikiu pasiūlymus savo padalinio vadovui – sutinka tiktai 5 respondentai, 7 neturi nuomonės, 1 atsakė nesutinku. Ar globos namuose vykstantys susirinkimai yra efektyvūs ir naudingi visi 14 - respondentų atsakė vieningai teigiamai. Konfliktai globos namuose sprendžiami konstruktyviai - 13 respondentų atsakė sutinku, 1 neturi nuomonės. Mano darbo krūvis normalus - 12 respondentų atsakė teigiamai, 1 neturi nuomonės ir tik 1 nesutinka. Apibendrinus galima teigti, kad darbuotojai jaučiasi saugūs darbe ir jiems patinka ką jie dirba.

4 pav. Svarbu būti skatinamam.

Paklausus ar svarbu būti skatinamam (-ai) siekti globos namų tikslų? Kaip matyti (4 pav.) 11 respondentų atsakė svarbu, 3 atsakė labai svarbu. Neigiamų atsakymų nebuvo.

5 pav. Labiausiai skatinantys veiksniai

Pateikus klausimą kokie veiksniai jus skatina labiausiai? Atsakymų sulaukta įvairių, kaip matyti (5 pav.). Darbo užmokesčio dydis ir geri santykiai kolektyve yra svarbiausia, atsakė 13 respondentų. Socialinės garantijos ir profesinio tobulėjimo galimybės taip pat yra svarbu, atsakė 9 respondentai. Karjeros galimybės 6 atsakymai, viešos padėkos svarbu 2 respondentams, o organizuojamų pramogų ne darbo metu nebuvo nei vieno atsakymo.

6 pav. Svarbus kvalifikacijos kėlimas.

Į klausimą ar asmeniškai svarbus kvalifikacijos kėlimas? Pavaizduotame (6 pav.) galima teigti, kad yra svarbus -13 respondentų, 1 neturi nuomonės. Neigiamo atsakymo nebuvo.

7 pav. Savarankiškas mokymu ieškojimas aktualia tema.

Paklausus respondentų ar savarankiškai ieškote kvalifikacijos kėlimo kursų, paskaitų jums aktualia tema? Pateiktame (7 pav. ) 9 respondentai atsakė taip, 3 atsakė ne, 1 domina tiktai nuotoliniai mokymai, 1respondentas nepateikė jokio atsakymo.

8 pav. Pakankamas dėmesys darbuotojų mokymams.

Pateikus klausimą ar skiriamas pakankamas dėmesys darbuotojų mokymams? (8 pav.) 13 respondentų atsakė taip, 1 atsakė – ne.

9 pav. Tobulinimas skatina darbo našumui.

Paklausus ar tinkamas tobulinimas skatina našiau dirbti? (9 pav.) 11 respondentų atsakė, kad dažniausiai padeda, 2 atsakymai - tai geriausias stimulas ir 2 atsakymai buvo, kad darbo našumui tai neįtakoja.

10 pav. Savo darbo rezultatų vertinimas.

Į klausimą kaip vertinate savo darbo rezultatus? (10 pav.) matyti, kad visi 14 respondentų atsakė vieningai – gerai. Tikėtasi atsakymo labai gerai, deja nei vienas respondentas nepateikė.

Pasiteiravus respondentų atviru klausimu su kokiomis problemomis susiduriate dirbdami? Atsakymų sulaukta:

* Su paslaugų gavėjų nepagarba darbuotojoms;
* Nesusikalbėjimas;
* Žinių trūkumas;
* Su nepagarba;

Apžvelgus atsakymus sunku padaryti išsamią išvadą, nes atsakymai buvo pateikti neišsamūs, po vieną žodį, ir neaišku su kuo vyksta nesusikalbėjimas, kokių žinių trūkumas ir kokia nepagarba? Tiktai keletas atsakymų buvo aiškiai parašyta, kad paslaugų gavėjai nepagarbiai elgiasi su darbuotojomis.

11 pav. Operatyvumas sprendžiant nenumatytas problemas.

Pasidomėjus ar operatyviai sprendžiamos problemos atsiradus nenumatytoms aplinkybėms? (11 pav.) 11 respondentų atsakė taip, 3 atsakymai - ne visada. Neigiamų atsakymų nebuvo. Galima teigti, kad atsiradus nenumatytoms aplinkybėms problemos būna išspręstos.

Pateikus atvirą klausimą respondentams, kokie būtų pasiūlymai gerinant teikiamų paslaugų kokybę? Sulaukta atsakymų:

* Teikiamų paslaugų kokybė atitinka visus reikalavimus;
* Siekti paslaugų gavėjų didesnio savarankiškumo;
* Supažindinti gyventojus su paslaugos svarbumu;
* Sudaryti tinkamą darbo grafiką prieš šventes;
* Kad visos darbuotojos tinkamai atliktų savo pareigas vykstant gyventojams į užsiėmimus;
* Kad visi renginiai vyktų nuo 14 val.;
* Daugiau sulauktų pagarbos iš paslaugų gavėjų;
* Griežtinti tvarką;

**Išvada.** Atlikus anketinę apklausą su Paslaugų centro institucinės socialinės globos padalinio darbuotojais galima teigti, kad darbuotojai yra lojalūs, patenkinti kokias pareigas atlieka globos įstaigoje, savo darbe jaučiasi saugūs, vykstantys susirinkimai yra efektyvūs ir naudingi, daugumai yra svarbu paskatinimai siekiant globos namų tikslų. Išsiaiškinta kokie veiksniai skatina labiausiai, tai darbo užmokesčio dydis ir geri santykiai kolektyve, socialinės garantijos ir profesinio tobulėjimo galimybės, karjeros galimybės, bei viešos padėkos. Svarbu, kad skiriamas pakankamas dėmesys darbuotojų mokymams ir tinkamas tobulinimas dažniausiai skatina našiau dirbti. Paklausus atviru klausimu su kokiomis problemomis susiduria dirbdami, respondentų atsakymai nebuvo išsamūs, atsakyta po vieną žodį, todėl sunku padaryti išvadą. Aiškiausias atsakymas, kad paslaugų gavėjai kartais nepagarbiai elgiasi su darbuotojomis. O nenumatytas problemas su paslaugų gavėjais, visada siekiama išspręsti operatyviai. Sulaukta pasiūlymų ir pageidavimų gerinant teikiamų paslaugų kokybę į kuriuos bus atsižvelgta.