

Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro darbuotojų teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas

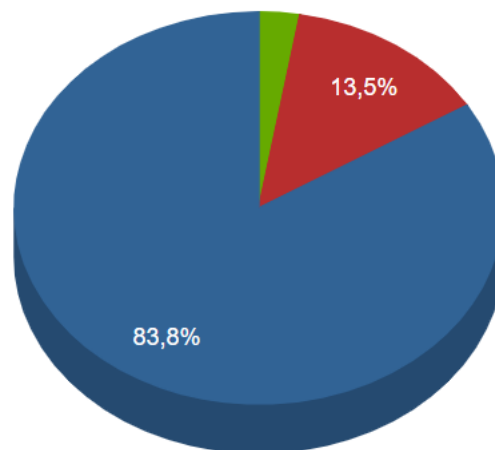
Įsivertinimas buvo atliekamas 2021 metų vasario mėn. Anketą užpildė 37 VRSP centro darbuotojai. Anketą sudarė 17 atvirų bei uždarų klausimų, anketa buvo suprogramuota apklausų platformoje apklausa.lt. Apklausa vyko anonimiškai, sociodemografiniai dalyvių duomenys šioje apklausoje nebuvo renkami. Surinktų duomenų duomenų bazė saugoma Excel formatu Valdymo inovacijų agentūros laikmenose laikantis tyrimų etikos ir konfidencialumo principų.

Apklausos duomenų pristatymas

1. Remiantis NPS (*klientų rekomendavimo indeksu, angl. Net Promoter Score*) metodika, organizacijos rėmėjai (kurie pasirenka 9–10 balų) yra ištikimi entuziastai, kurie patitiki organizacija ir ją rekomenduoja kitiems (1 pav.) Į klausimą, ar rekomenduotumėte VRSPC paslaugas artimiesiems ar draugams, beveik 84 proc. apklaustųjų pasirinko 10 balų iš 10.

1 pav. Rekomendavimo indeksas

Kiek tikėtina, kad jeigu jūsų draugui ar giminaičiui reikėtų socialinių paslaugų, jūs rekomenduotumėte VRSPC? (1- visai netikėtina, 10- labai tikėtina)



2. Siekiant įvertinti, kaip dalyviai suvokia savo darbo prasmę ir paskirtį, buvo prašoma atsakyti į klausimą, „kaip manote, koks jūsų darbo pagrindinis tikslas“. Sugrupuoti darbuotojų atsakymai pasiskirsto taip:

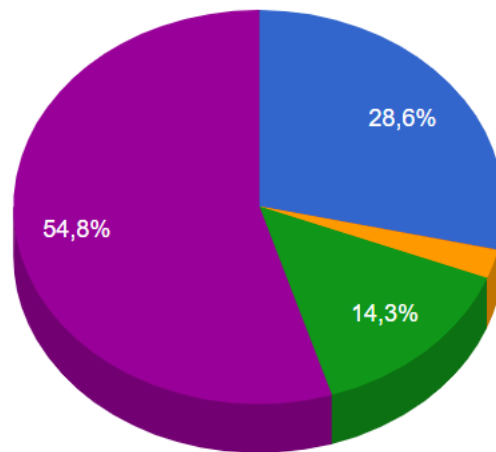
- Padėti žmonėms, suteikti pagalbą
- Bendravimas, padėti tvarkytis buityje.
- Teikti socialines paslaugas arba teikti socialines paslaugas šeimoms, kad šeimos pačios išmokyti spręsti savarankiškai savo problemas.

- Nepriekaištingai atlikti savo funkcijas, kad nebūtų nusiskundimų iš TPP gavėjų.
 - Manau, kad pagrindinis - suteikti kompleksinę pagalbą žmonėms patiriantiems sunkumus
 - Padėti žmonėms kurie negali patys pasirūpinti savo gyvenimų
 - Visų pirma, tai vaikų saugumas. Antra, tai rasti šeimai geriausią problemos sprendimo būdą ir suteikti šeimai tokią pagalbą, kuri padėtų išspręsti vaiko ir šeimos problemas, bei padėtų ateityje funkcionuoti savarankiškai gyvenime be specialistų pagalbos.
3. Daugiau nei pusę apklaustųjų (54,8 proc.) mano, kad karantino metu nepasikeitė teikiamų paslaugų kokybė. Beveik trečdalis mano, kad pasikeitė, nes buvo retesni kontaktai su paslaugų gavėjais (2 pav.).

2 pav. Paslaugų kokybė karantino metu

Kaip manote, ar pasikeitė VRSPC teikiamų socialinių paslaugų kokybė karantino metu? (galite rinktis kelis variantus)

- Taip, nes rečiau kontaktavome su paslaugų gavėjais
- Taip, nes neturėjome pakankamai apsaugos priemonių
- Taip, nes trūko žinių kaip dirbti nuotoliniu būdu
- Taip, nes darbuotojai bijojo dėl savo sveikatos, apėmė nerimas
- Ne, paslaugas teikėme taip pat kaip visada
- Neturiu nuomonės, negaliu atsakyti.



4. Bendrai vertinant, darbuotojai administracijos darbą vertina labai gerai ir gerai. Į visus 1 lentelėje nurodytus teiginius, apklaustieji rinkosi 4 (vertina gerai) arba 5 balus (vertina labai gerai). Sąlyginai prasčiau įvertinta galimybė metinio pokalbio metu aptarti savo tikslus ir rezultatus.

1 lentelė. VRSPC administracijos darbo vertinimas 2020 metais

Teiginys	1	2	3	4	5
Laiku gavote reikalingą informaciją	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	3 (8.1%)	34 (91.9%)
Komunikacija tarp skirtingų padalinių buvo greita	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.4%)	7 (18.9%)	28 (75.7%)
Turėjote galimybę kelti kvalifikaciją	1 (2.7%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.7%)	35 (94.6%)
Turėjote su kuo pasitarti iškilus klausimams	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.4%)	35 (94.6%)

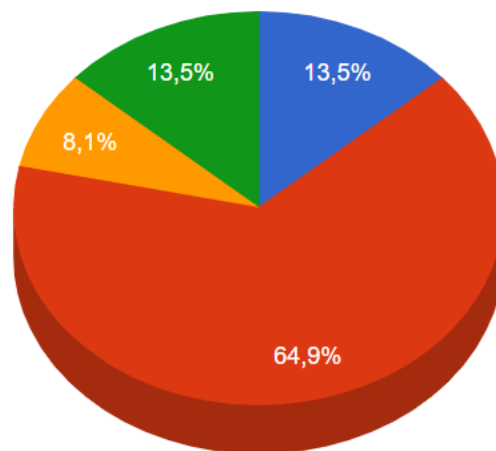
Teiginys	1	2	3	4	5
Metinio pokalbio metu turėjote galimybę aptarti savo rezultatus ir tikslus	3 (8.6%)	0 (0.0%)	5 (14.3%)	3 (8.6%)	24 (68.6%)
Galėjote kreiptis į tiesioginį vadovą kai jautėte nerimą ar nežinojote kaip spręsti iškilusius sunkumus	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.7%)	1 (2.7%)	35 (94.6%)
Jūsų įstaigos kolektyvo atmosfera yra gera ir draugiška	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	6 (16.2%)	31 (83.8%)
Centro vadovai nuolat rūpinasi darbuotojų gerove	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	37 (100.0%)

5. 65 proc. apklaustųjų 2020 metais kėlė kvalifikaciją daugiau nei 16 ak. val., numatytų LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme Nr. A1-92 2006-04-05. Tačiau 13 proc. nekėlė, 8 proc. kėlė mažiau nei 16 ak. val. (3 pav.). Priežastys, kodėl nekėlė kvalifikacijos, susiję su Covid 19 pandemija, taip pat apklausoje dalyvavo naujai pradėję darbą darbuotojai, iš vaiko auginimo atostogų grįžę darbuotojai.

3 pav. Kvalifikacijos kėlimas 2020 metais

Ar jūs kėlėte kvalifikaciją 2020 metais?

- Taip, kėliau 16 ak. val.
- Taip, kėliau daugiau negu 16 ak. val.
- Taip kėliau, mažiau negu 16 ak. val.
- Nekėliau kvalifikacijos 2020 m.



Tie, kurie kėlė kvalifikaciją teigiamai įvertino mokymus, nurodė, kad mokymai padėjo gauti „naujų žinių, kurias pritaikiau praktinėje veikloje“, „mokymai padeda giliau suprasti savo darbo funkcijas. Padeda komunikuoti su gavėjais ir kolektyvu“, „mokymuose visada išmoksti kažką naujo, arba pakartoji užmirštą, gerą seną“, „išmokau suvaldyti stresą, gebu gerinti situacija, taikant reikalinga metodą socialiniame darbe“, „dalyvavau Psichikos stiprinimo mokymuose kurie suteikė naudingų žinių ir sustiprino mano emocinę būseną. Labiau pasitikiu tuo ką darau ir kaip darau.“, iš mokymų visada galime sužinoti kažką naujo, labai yra svarbu, kad Centro administracija visada sumoka už mokymus ir skatina juose dalyvauti“.

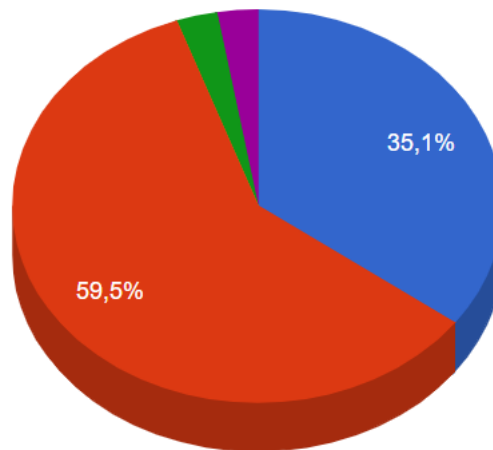
Taip pat buvo dalyvių, kurie nurodė, jog „kai kurie mokymai buvo naudingi, gauta informacija reikalinga ir galima ją pritaikyti savo darbe, kai kurie mokymai nenaudingi, neįdomūs.“

6. 59,5 proc. apklausos dalyvių mano, kad jiems pavyko įgyvendinti tik dalį individualiuose klientų pagalbos planuose numatytų tikslų, 35 proc. teigia, kad įgyvendino visus. (4 pav.) Priežastys, kodėl nepavyko arba pavyko tik dalinai, nurodomos šios: paslaugų gavėjų motyvacijos stoka, pvz. „nes jie nemato problemų, kur aš įvardinu, lieka nepasitenkinimas, kai garsiai įvardinama šeimos problemos“. Taip pat minimos priežastys - didelės eilės gauti psichologinę pagalbą ir karantinas, dėl kurio dalis paslaugų nėra prieinama ar sunkiai prieinama.

4 pav. Klientų lūkesčių atliepimas

Kaip manote, ar jums teikiant socialines paslaugas, pavyksta pateisinti klientų lūkesčius:

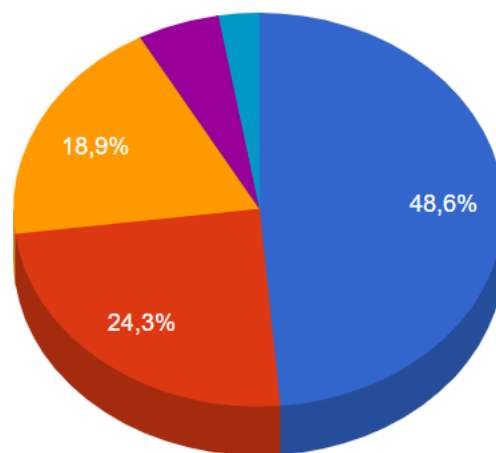
- Taip, pavyko įgyventi visus individualiame pagalbos plane numatytus tikslus.
- Taip, pavyko įgyvendinti dalį individualiame pagalbos plane numatytus tikslus.
- Nepavyko įgyvendinti individualiame pagalbos plane numatytų tikslų.
- Kita
- Neatsakė į klausimą



7. Įgyvendinus numatytus tikslus, tikėtina buvo sukurtas tam tikras pokytis, pasikeitė klientų elgesys, motyvacija, gebėjimai ir pan. Apklausos dalyvių buvo klausiama, ar jiems yra aišku, kaip tokius individualius klientų pokyčius pamatysi ir fiksuoti. Dalyvių atsakymai pateikiami 5 pav.

Ar jums aišku, kaip fiksuoti paslaugų gavėjų pokyčius?

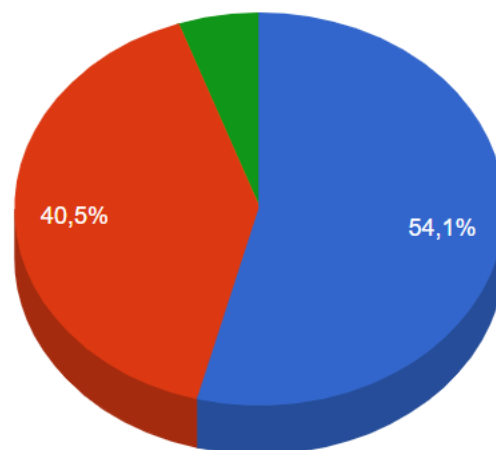
- Kiekvienas darbuotojas pats pasirenka kaip stebėti ir fiksuoti konkretaus kliento pokyčius.
- Savo padalinyje esame aptarę konkrečius būdus kaip stebėti ir matuoti kliento pokyčius, ju...
- Klientų pokyčius aptariame komandoje ir jų niekur nefiksuojame.
- Kliento pokyčių atskirai nefiksuojame.
- Nežinau, neturiu nuomonės.
- Neatsakė į klausimą



8. Su pokyčiais susijęs klausimas apie klientų įgalinimą. Daugiau nei pusė (54 proc.) apklaustųjų mano, kad jie mato klientų pokyčius, tačiau arti pusės mano, kad įgalinti pavyksta retai (6 pav.).

Kaip manote, ar jums pavyksta įgalinti klientus:

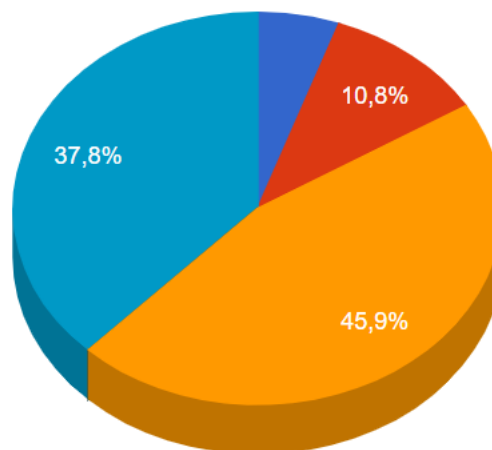
- Taip pavyksta, gavę paslaugas klientai pradeda gyventi kitaip
- Įgalinti pavyksta labai retai, klientai nenori pokyčių
- Nemanau, kad mūsų paslaugos atneša didelius pokyčius, tiesiog darome savo darbą
- Neatsakė į klausimą



9. Įgalinimui ir šeimų motyvacijos pokyčiams yra svarbu bendruomenės įtraukimas ir bendruomeniškumo skatinimas. 45,9 proc. mano, kad VRSPC skatina klientus dalyvauti bendruomenės gyvenime. Tik 2 proc. nurodė, centras priima savanorius. Net 37 proc. nežino. Detaliau 7 pav.

Jūsų nuomone, ar VRSPC užtikrina bendruomenės įtraukimą (galite rinktis kelis variantus):

- Centras nuolat priima savanorius, juos motyvuoja, apmoko
- Centras organizuoja įvairius bendrus renginius su vietos bendruomene
- Centras skatina paslaugų gavėjus dalyvauti bendruomenės gyvenime
- Centras skatina paslaugų gavėjus savanoriauti
- Mano nuomone, Centras neskatina bendruomenės įtr...
- Nežinau, neturiu nuomonės.



10. Apklaustųjų patirtys dėl bendradarbiavimo su kitomis institucijomis pateikiamos 2 lentelėje.

2 lentelė. Bendradarbiavimo su kitomis institucijomis pokyčiais 2020 metais

Institucija	Pagėrėjo	Nepasikeitė, nes buvo efektyvus	Nepasikeitė ir liko neefektyvus	Pablogėjo	Neteko bendrauti
Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybas prie SADM	9 (26.5%)	15 (44.1%)	2 (5.9%)	1 (2.9%)	7 (20.6%)
Švietimo ir ugdymo įstaigos	9 (25.7%)	14 (40.0%)	5 (14.3%)	0 (0.0%)	7 (20.0%)
Dienos centrai	6 (17.1%)	12 (34.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	17 (48.6%)
Policija	4 (11.8%)	13 (38.2%)	3 (8.8%)	1 (2.9%)	13 (38.2%)
Pirminės sveikatos priežiūros įstaigos	7 (20.0%)	15 (42.9%)	9 (25.7%)	0 (0.0%)	4 (11.4%)
Vilniaus rajono tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatore	11 (31.4%)	15 (42.9%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	8 (22.9%)
Kiti Vilniaus rajono savivaldybės administracijos skyriai	9 (25.7%)	19 (54.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (20.0%)
Kitų miestų ir rajonų socialinių paslaugų centrai teikiantys socialines paslaugas	9 (25.7%)	16 (45.7%)	1 (2.9%)	0 (0.0%)	9 (25.7%)
Seniūnijos	5 (14.3%)	26 (74.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	4 (11.4%)

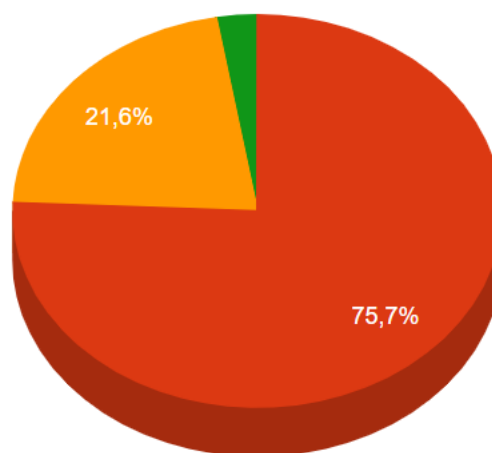
Kiti Vilniaus rajono savivaldybės administracijos skyriai	9 (25.7%)	19 (54.3%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	7 (20.0%)
---	-----------	------------	----------	----------	-----------

11. Apklauso dalyvių buvo klausiama, ką jų nuomone rinktųsi klientai, jeigu turėtų pasirinkimą: VSRC paslaugas ar kitą teikėją. 75,7 proc. darbuotojų mano, kad klientai rinktųsi jų Centro teikiamas paslaugas. 21,6 neturi nuomonės (8 pav.).

8 pav. Klientų lojalumo vertinimas

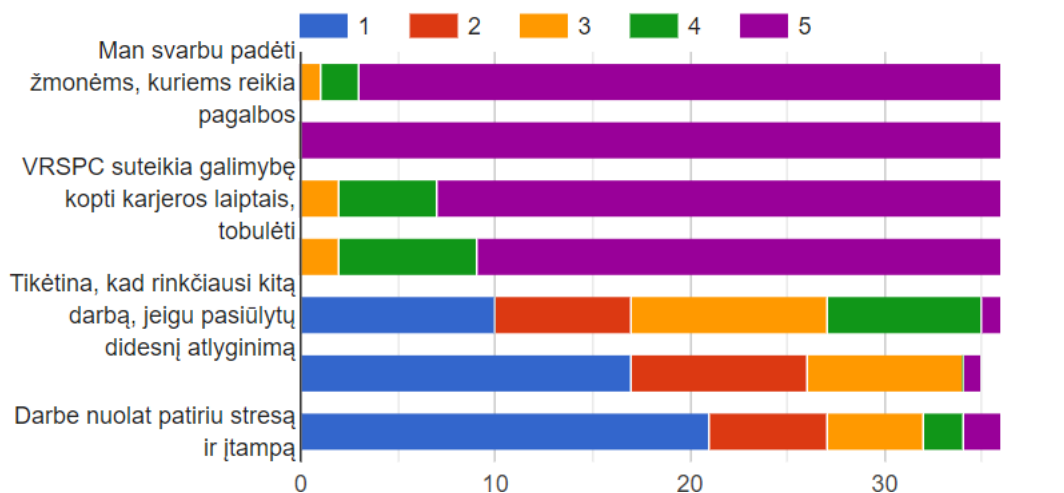
Kaip manote, jeigu būtų galimybė rinktis, ar jūsų klientai rinktųsi VRSPC paslaugas:

- Rinktųsi kitą paslaugų teikėją
- Vistiek rinktųsi VRSPC
- Nežinau, neturiu nuomonės
- Neatsakė į klausimą



12. Į klausimą, ar patys darbuotojai jaučiasi motyvuoti dirbdami VRSPC, dauguma nurodė, kad jiems svarbu padėti žmonėms, kad VRSPC yra geras darbdavys, jie turi galimybę tobulėti, darbas nevargina, nesukelia streso, visgi kitą darbą už geresnį atlygį rinktųsi apie 25 proc. apklaustų darbuotojų. Bendras atsakymų pasiskirstymas nurodomas 9 paveiksle, detalūs reitinguoti atsakymai pateikiami 3 lentelėje, kur 1 balas visiškai nesutinkama su teiginiu, 5 balai – visiškai sutinkama.

Ar jūs jaučiatės motyvuotas (a) dirbti VRSCP? (įvertinkite balais nuo 1 iki 5 kiekvieną teiginį, kur 1 visiškai nesutinkate, 5 labai sutinkate)



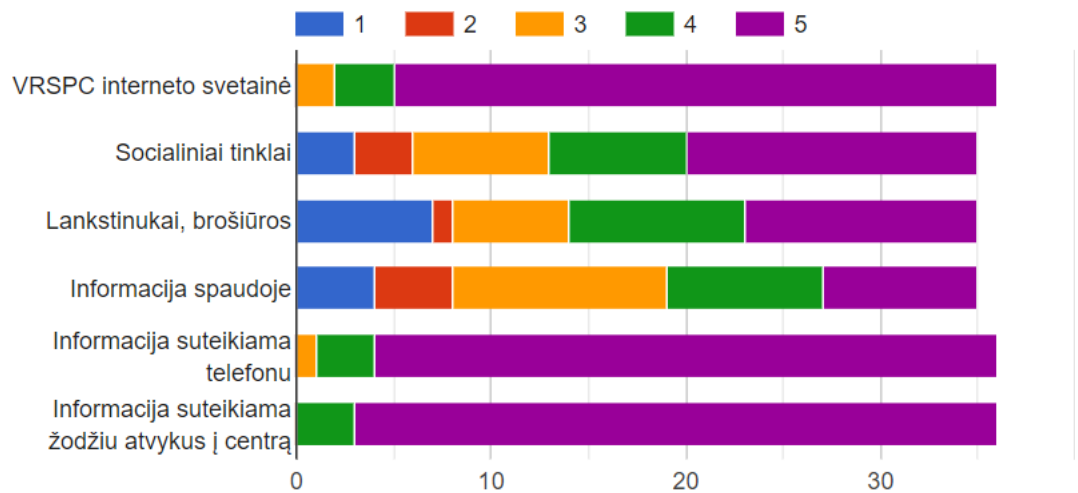
3 lentelė. VRSCP darbuotojų motyvacija

Teiginys	1	2	3	4	5
Man svarbu padėti žmonėms, kuriems reikia pagalbos	0 (0.0%)	0 (0.0%)	1 (2.8%)	2 (5.6%)	33 (91.7%)
VRSCP yra patikimas darbdavys (laiku moka atlyginimą, turite galimybę mokytis)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	0 (0.0%)	36 (100.0%)
VRSCP suteikia galimybę kopti karjeros laiptais, tobulėti	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.6%)	5 (13.9%)	29 (80.6%)
Man mano darbas įdomus, matau jame prasmę	0 (0.0%)	0 (0.0%)	2 (5.6%)	7 (19.4%)	27 (75.0%)
Tikėtina, kad rinkčiausi kitą darbą, jeigu pasiūlytų didesnį atlyginimą	10 (27.8%)	7 (19.4%)	10 (27.8%)	8 (22.2%)	1 (2.8%)
Darbas mane vargina, nepavyksta pasiekti pokyčių su paslaugų gavėjais	17 (48.6%)	9 (25.7%)	8 (22.9%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)
Darbe nuolat patiriu stresą ir įtampą	21 (58.3%)	6 (16.7%)	5 (13.9%)	2 (5.6%)	2 (5.6%)

13. Darbuotojų buvo prašoma įvertinti balais nuo 1 iki 5, kaip jie vertina informacijos apie VRSPC viešinimą. 86 proc. labai gerai (5 balai) vertina interneto svetainę, informaciją pateikiamą žodžiu ir telefonu, tačiau prasčiau informaciją brošiūrose, socialiniuose tinkluose ir spaudoje.

10 pav. VRSCP veiklų viešinimas

Kaip vertinate VRSPC teikiamų paslaugų viešinimą? (įvertinkite balais nuo 1 iki 5 kiekvieną informacijos kanalą, kur 1 – informacija pateikiama prastai, 5 – informacija išsami ir suprantama visuomenei)



Apklausą atliko:
 Valdymo inovacijų agentūra „Innovate“
www.innovate.lt