

Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro darbuotojų nuomonės tyrimas

Tyrimas buvo atliekamas 2022 metų gruodžio mėn. Anketą užpildė 37 Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro (toliau – VRSPC) darbuotojai. Anketą sudarė 11 uždarų klausimų. Apklausa vyko anonimiškai, sociodemografiniai dalyvių duomenys šioje apklausoje nebuvo renkami.

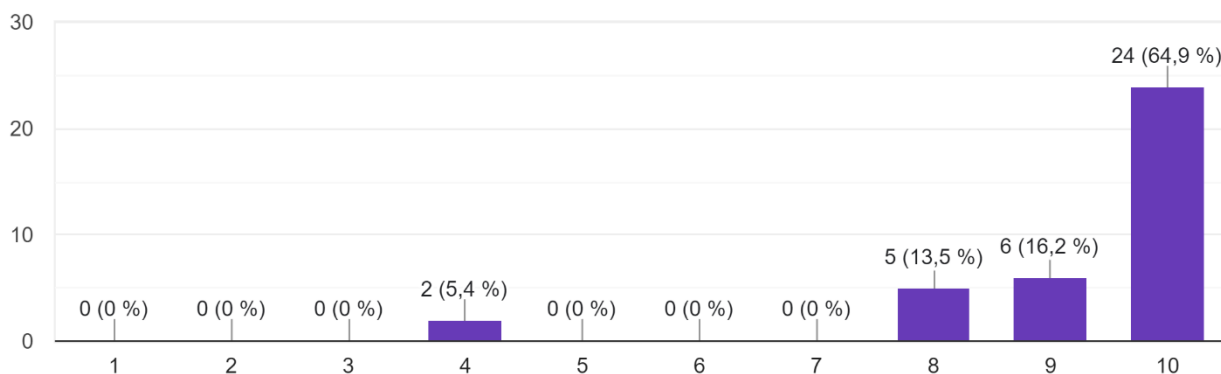
Klientų rekomendavimo indeksas

Remiantis NPS (*klientų rekomendavimo indekso, angl. Net Promoter Score*) metodika, organizacijos rėmėjai (kurie pasirenka 8–10 balų) yra ištikimi entuziastai, kurie pasitiki organizacija ir ją rekomenduoja kitiems (1 pav.) Į klausimą, ar rekomenduotumėte VRSPC paslaugas artimiesiems ar draugams, 2021 m. (vertinant 2020 m. situaciją) beveik 84 proc. apklaustųjų pasirinko 10 balų iš 10. 2022 m. (vertinant 2021 m. situaciją) entuziastų nukrito iki 77,5 proc.

Vertinant 2022 m. situaciją beveik 65 proc. apklaustųjų pasirinko 10 balų iš 10 (24 darbuotojai), 9 balai – 6 darbuotojai (16,2 proc.), 8 balai – 5 darbuotojai (13,5 proc.) ir 4 balai – 2 darbuotojai (5,4 proc.).

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

37 atsakymai



1. pav. Rekomendavimo indeksas, 2022

Paslaugų kokybė

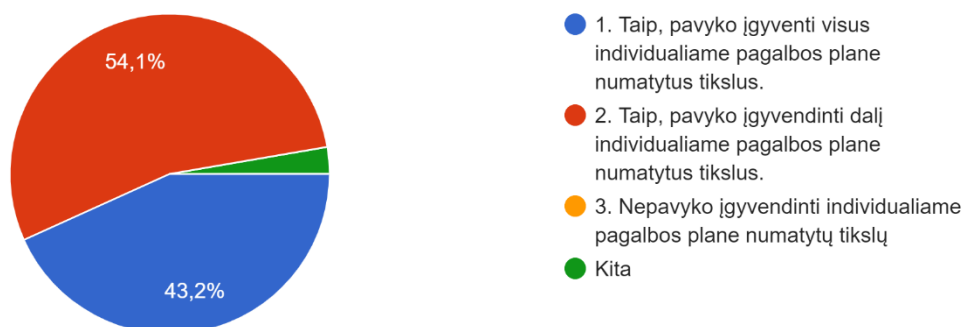
Vienas esminių socialinių paslaugų kokybės elementų yra pokytis, kurį pavyksta pasiekti dirbant su klientais – įgyvendinti kartu suplanuotus individualius tikslus. 59,5 proc. apklausos dalyvių 2020 m.

manė, kad jiems pavyko įgyvendinti tik dalį individualiuose klientų pagalbos planuose numatytų tikslų. 2021 m. taip manančių sumažėjo iki 52 proc. 2020 metais 35 proc. teigia, kad įgyvendino visus tikslus, 2021 m. – 40 proc.

2022 m. – 43 proc. darbuotojų nurodė, kad šiais metais įgyvendino visus savo numatytus tikslus, o 54 proc. nurodė, kad jiems pavyko pasiekti dalį individualiame pagalbos plane numatytus tikslus. Priežastys, kodėl tik dalinai, nurodomos šios: paslaugų gavėjų motyvacijos stoka, pvz. „*nes jie nemato problemų, kur aš įvardinu, lieka nepasitenkinimas, kai garsiai įvardinama šeimos problemos*“.

Kaip manote, ar jums teikiant socialines paslaugas pavyksta patenkinti klientų lūkesčius?

37 atsakymai



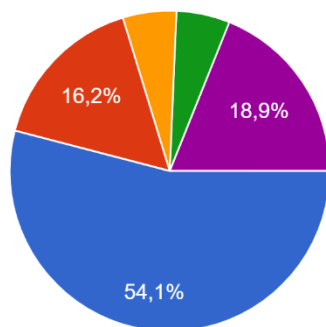
2 pav. Klientų lūkesčių atliepimas, 2022 m.

Įgyvendinus numatytus tikslus, tikėtina buvo sukurtas tam tikras pokytis, pasikeitė klientų elgesys, motyvacija, gebėjimai ir pan. Apklauskos dalyvių buvo klausama, ar jiems yra aišku, kaip tokius individualius klientų pokyčius pamatysi ir fiksuoti. Čia išryškėjo skirtumai 2020 ir 2021 m. 2020 metais daugiau darbuotojų nurodė, kad pokyčiai aptariamai komandoje (18,9 proc.) padalinys turi konkrečius būdus kaip matuoti pokyčius (24,3 proc.). 2021 m. atitinkamai tik 10 proc. ir 15 proc. Nežinančių 2021 m. 12,5 proc.

2022 m. matoma tendencija, kad net 54 proc. darbuotojų patys pasirinka metodus, kaip stebėti ir fiksuoti konkrečių klientų pokyčius, atsižvelgiant į tai pastebima, kad darbuotojai tampa savarankiški ir pasitiki savo jėgomis darbe su klientais. 2022 m. 16,2 proc. darbuotojų nurodė, kad padalinys turi konkrečius būdus kaip matuoti pokyčius. Kad pokyčiai aptariamai komandoje nurodė tik 2 darbuotojai (5 proc.) atsižvelgiant į tai galima teigti, kad VRSPC 2022 metais yra pastebimas yra individualus darbas, galimai tai atsispindi, darbuotojų kaita, kai komandos nėra suformuotos, kadangi nauji darbuotojai taip greitai nėra įtraukiami į komandinį darbą. Beveik 19 proc. nurodė, kad neturi nuomonės šituo klausymu.

Ar jums aišku, kaip fiksuoti paslaugų gavėjų pokyčius?

37 atsakymai



- 1. Kiekvienas darbuotojas pats pasirenka kaip stebėti ir fiksuoti konkretaus kliento pokyčius.
- 2. Savo padalinyje esame aptarę konkrečius būdus kaip stebėti ir matuoti kliento pokyčius, juos žino visi darbuot...
- 3. Klientų pokyčius aptariame komandoje ir jų niekur nefiksuojame.
- 4. Kliento pokyčių atskirai nefiksuojame.
- 5. Nežinau, neturiu nuomonės.

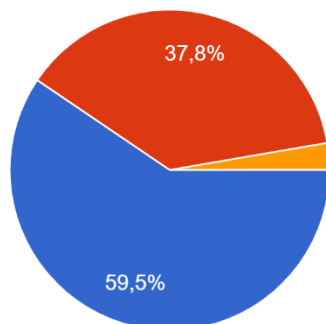
3 pav. Klientų pokyčių fiksavimas 2022 m.

Su kokybe susijęs klausimas apie klientų įgalinimą, gebėjimų veikti savarankiškai ugdymą. 2020 metais kiek daugiau nei pusė (54 proc.) apklaustųjų manė, kad jie mato klientų pokyčius ir klientai pradeda gyventi kitaip. Tačiau arti pusės (40,5 proc.) manė, kad įgalinti pavyksta retai. Tuo tarpu 2021 m. šie rodikliai pagėrėjo - 65 proc. mano, kad jie mato klientų pokyčius ir klientai pradeda gyventi kitaip.

2022 m. apie 60 proc. darbuotojų mano, kad paslaugas gavę klientai pradeda gyventi kitaip, tai yra panašus rodiklis kaip ir praėjusiais metais, reiškia kad socialines paslaugas gavę asmenys yra pasiruošę keisti savo įprastą gyvenimo būdą. 38 proc. dalyvavusių apklausoje darbuotojų mano, kad jiems retai pavyksta įgalinti klientus keisti savo gyvenimo būdą, tai atsispindi daugiausia su nemotyvuotais klientais kurie nepriima jokios pagalbos iš šalies.

Kaip manote, ar jums pavyksta įgalinti klientus:

37 atsakymai



- 1. Taip pavyksta, gavę paslaugas klientai pradeda gyventi kitaip.
- 2. Įgalinti pavyksta labai retai, klientai nenori pokyčių.
- 3. Nemanau, kad mūsų paslaugos atneša pokyčius, tiesiog darome savo darbą.

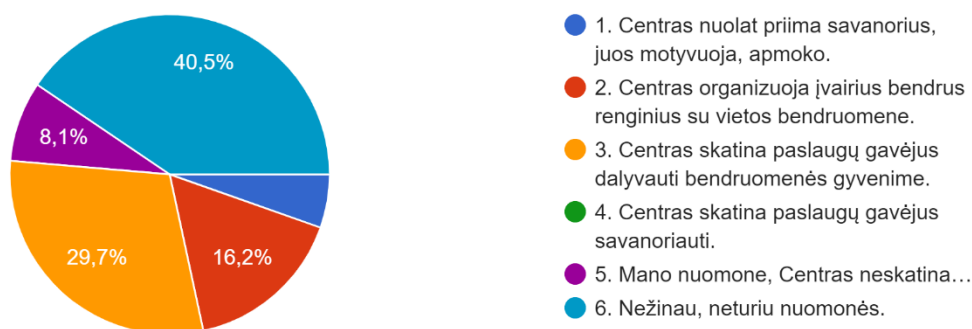
4 pav. Įgalinimas, 2022 m.

Įgalinimui ir šeimų motyvacijos pokyčiams yra svarbu bendruomenės įtraukimas ir bendruomeniškumo skatinimas. Pagrindinis skirtumas tarp 2020 ir 2021 metų yra savanorystės skatinimas. 8,3 proc. darbuotojų 2021 m. nurodė, kad įstaiga priima savanorius (2020 metais – 5,4 proc.). 2021 metais 6,3 proc. respondentų nurodė, kad įstaiga skatina savanoriauti klientus. Visgi net 37 proc. darbuotojų teigia, kad nežino tokios praktikos.

2022 m. tendencija išlieka panaši kaip ir praeitais metais. 41 proc. apklaustųjų neturi nuomonės šituo klausimu. 5,4 proc. nurodė, kad VRSPC priima savanorius savanoriauti. Atsižvelgiant į 2022 m. situaciją beveik 30 proc. darbuotojų mano, kad VRSPC skatina paslaugų gavėjus dalyvauti bendruomenės gyvenime. 16 proc. teigia, kad VRSPC ir darbuotojai organizuoja mokymus bei renginius su paslaugų gavėjams ir bendruomenei, savaime aišku viskas vyksta kartu su kitų įstaigų pagalba.

Ar VRSPC užtikrina bendruomenės įtraukimą:

37 atsakymai



5 pav. Bendruomenės įtraukimas, 2022 m.

Administracijos darbo vertinimas

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). Beveik visi teiginiai 2021 m. buvo įvertinti geriau negu 2020 metais.

2022 m. matome pablogėjusius rodiklius, bet pagrinde išlieka 4-5 balų vertinimas, aišku šiais metais pastebimas menkas 2-3 balų įvertinimas, galimai tai vykusios VRSPC vidinės reorganizacijos, vidinių darbo tvarkų pakeitimas, darbuotojų kaitos bei nesusikalbėjimo pasekmės.

(1 lentelė).

1 lentelė. VRSPC administracijos darbo vertinimas, 2021, 2022 metai

Teiginys	2021 m.		2022 m.	
	4 balai	5 balai	4 balai	5 balai
Laiku gavote reikalingą informaciją	2 (5%)	38 (95%)	11 (29.7%)	23 (62.2%)
Komunikacija tarp skirtingų padalinių buvo greita	6 (15.4%)	33 (84.6%)	13 (35.1%)	20 (54.1%)
Turėjote galimybę kelti kvalifikaciją	2 (5%)	37 (92.5%)	5 (13.5%)	31 (83.8%)
Turėjote su kuo pasitarti iškilus klausimams	4 (10.3%)	35 (89.7%)	4 (10.8%)	30 (81.1%)
Metinio pokalbio metu turėjote galimybę aptarti savo rezultatus ir tikslus	2 (5.3%)	34 (89.5%)	6 (16.2%)	27 (73%)
Galėjote kreiptis į tiesioginį vadovą kai jautėte nerimą ar nežinojote kaip spręsti iškilusius sunkumus	0 (0%)	40 (100%)	5 (13.5%)	30 (81.1%)
Jūsų įstaigos kolektyvo atmosfera yra gera ir draugiška	5(12.5%)	32 (80%)	12 (32.4%)	14 (37.8%)
Centro vadovai nuolat rūpinasi darbuotojų gerove	3 (7.7%)	36 (92.3)%	7 (19%)	27 (73%)

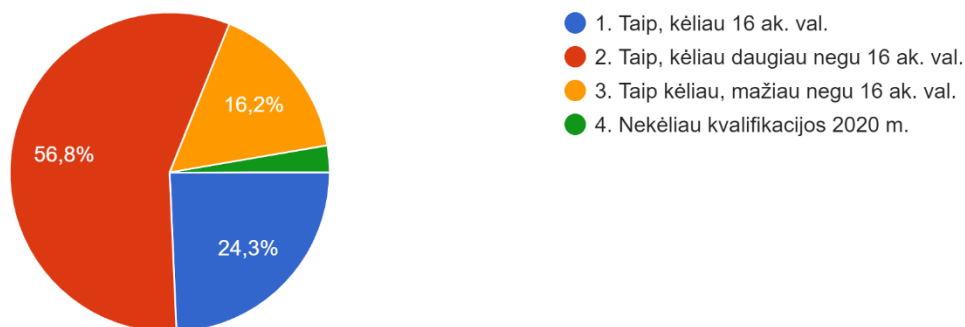
Kvalifikacijos kėlimas

65 proc. apklaustųjų 2020 metais kėlė kvalifikaciją daugiau nei 16 ak. val., kaip numatytą LR Socialinės apsaugos ir darbo ministro įsakyme Nr. A1-92 2006-04-05 (su redakcijomis). 2021 m. šis rodiklis pagėrėjo iki 75 proc.

2022 m. 57 proc. apklaustųjų kėlė kvalifikaciją daugiau nei 16 ak. val., toks nuosmukis manome, kad yra susijęs su besikartojančių temų mokymų programa ir dauguma darbuotojų jau yra išklause siūlomus rinkoje mokymų programas, o naujų mokymų programų yra kuriama mažai. 24 proc. apklaustųjų kėlė kvalifikaciją 16 akademinių valandų, bei 16 proc. nurodė, kad 2022 m. savo profesinę kvalifikaciją kėlė mažiau negu 16 ak. val..

Ar jūs kėlėte kvalifikaciją 2022 metais?

37 atsakymai



6 pav. Kvalifikacijos kėlimas 2022 metais

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 reikalingą 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“.

Bendradarbiavimas kitomis institucijomis

Apklaustųjų patirtys dėl bendradarbiavimo su kitomis institucijomis pateikiamos 2 lentelėje. Esminių pokyčių čia nenustatyta, apart Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos prie SADM kur bendradarbiavimas lygis yra pablogėjęs (tai išreiškia 19 proc. apklaustųjų) po naujos Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybos reorganizacijos. Darbuotojai yra nepasitenkinę dėl nuolatinės Vaikų teisių specialistų kaitos, nedalyvavimo atvejo vadybos posėdžiuose bei menko bendradarbiavimo atsižvelgiant į specialistų skirtingo darbo pobūdžio ypatumus.

2 lentelė. Bendradarbiavimo su kitomis institucijomis pokyčiais 2021, 2022 metais

Institucija	2022	2021	2022	2021
	Pagėrėjo	Pagėrėjo	Pablogėjo	Pablogėjo
Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybas prie SADM	3 (8.1%)	10 (27%)	7(19%)	1 (2.9%)
Švietimo ir ugdymo įstaigos	7 (19%)	11 (28.9%)	1 (2.7%)	0 (0.0%)
Dienos centrai	5 (13.5%)	4 (10.5%)	1 (2.7%)	0 (0.0%)
Policija	3 (8.1%)	3 (7.9%)	0 (0.0%)	1 (2.9%)

Pirminės sveikatos priežiūros įstaigos	3 (8.1%)	9 (23.1%)	5 (13.5%)	0 (0.0%)
Vilniaus rajono tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatore	8 (21.6%)	6 (16.2%)	1 (2.7%)	0 (0.0%)
Kiti Vilniaus rajono savivaldybės administracijos skyriai	7 (18.9%)	5 (13.5%)	2 (5.4%)	0 (0.0%)
Kitų miestų ir rajonų socialinių paslaugų centrai teikiantys socialines paslaugas	7 (18.9%)	5 (13.2%)	1 (2.7%)	0 (0.0%)
Seniūnijos	6 (16.2%)	6 (15.8%)	3 (8.1%)	0 (0.0%)
Kiti Vilniaus rajono savivaldybės administracijos skyriai	8 (21.6%)	5 (13.5%)	1 (2.7%)	0 (0.0%)

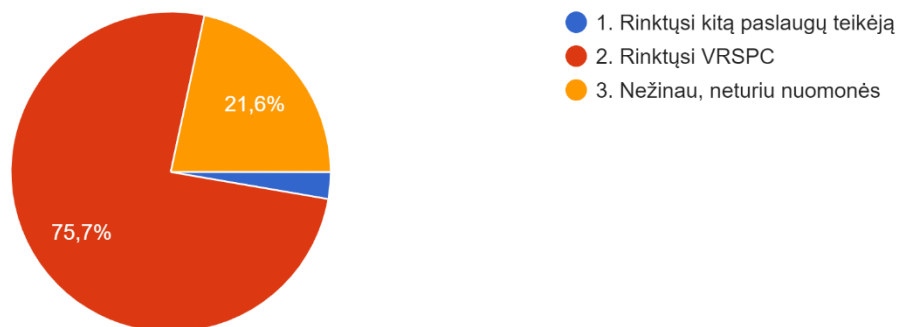
Klientų lojalumas

Apklausoje dalyvių buvo klausiama, ką jų nuomone rinktųsi klientai, jeigu turėtų pasirinkimą: VSRC paslaugas ar kitą teikėją. 2020 m. 75,7 proc. darbuotojų mano, kad klientai rinktųsi VRSPC teikiamas paslaugas, 2021 m. 80 proc.

2022 m. šis rodiklis išlieka beveik toks pats – 75,7 proc. darbuotojų mano, kad klientai rinktųsi jų VRSPC teikiamas paslaugas.

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

37 atsakymai



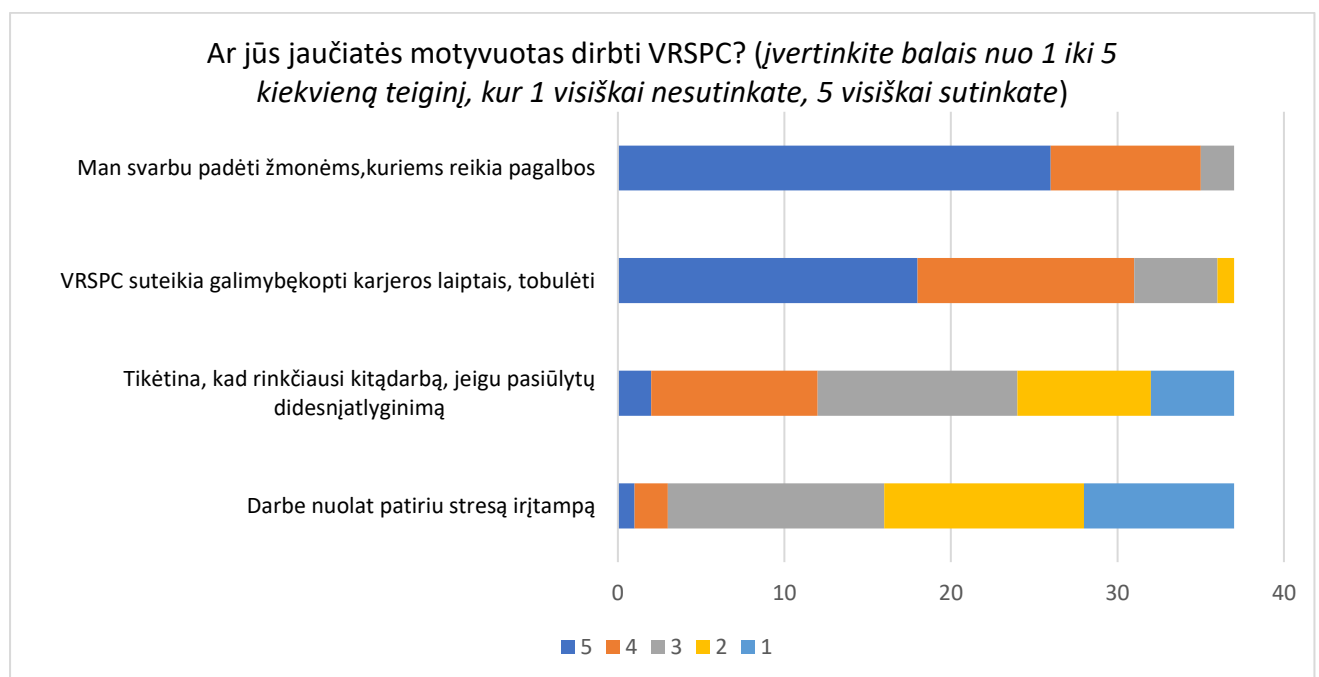
7 pav. Klientų lojalumo vertinimas, 2022 m.

Darbuotojų motyvacija

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. Rezultatai 2020 ir 2021 m. beveik nesikeitė, visgi kitą darbą už geresnį atlygį rinktųsi

apie 25 proc. apklaustų darbuotojų. Pažymėtina, kad 2021 m. padidėjo darbe patiriamas stresas, daugiau darbuotojų rinkosi iš dalies sutinku (4 balai), 2020 metais tokių buvo 5 proc.

2022 m. matome, kad tendencija nedaug skiriasi nuo pareitų metų atliktų tyrimų. Net 26 apklaustieji pažymėjo (5 balai), kad jiems yra labai svarbu padėti asmenims kuriems reikia pagalbos. 18 darbuotojų pažymėjo (5 balai), kad VRSPC yra galimybė kopti karjeros laiptais, atsižvelgiant į tokį rodiklį džiaugiamės, kad VRSPC yra klestinti institucija, kur darbuotojams yra suteikiamos sąlygos vystytis ir kelti savo kvalifikaciją bei įgyti darbo patirties. Dėl darbo pakeitimo į labiau apmokamą darbą apklaustieji rinkosi tarp (2-4 balų) tai įrodo, kad darbo sąlygos VRSPC yra sudarytos geros ir dauguma darbuotojų labai atidžiai svarstytų darbo keitimą. Vos 2,7 proc. apklaustųjų (5 balai) pažymėjo, kad nuolat darbe patiria stresą, (4 balai) – 5,4 proc., visi kiti dirbantys VRSPC darbuotojai rinkosi atsakymus tarp 1-3 balų.



8 pav. VRSPC darbuotojų motyvacija, 2022 m.

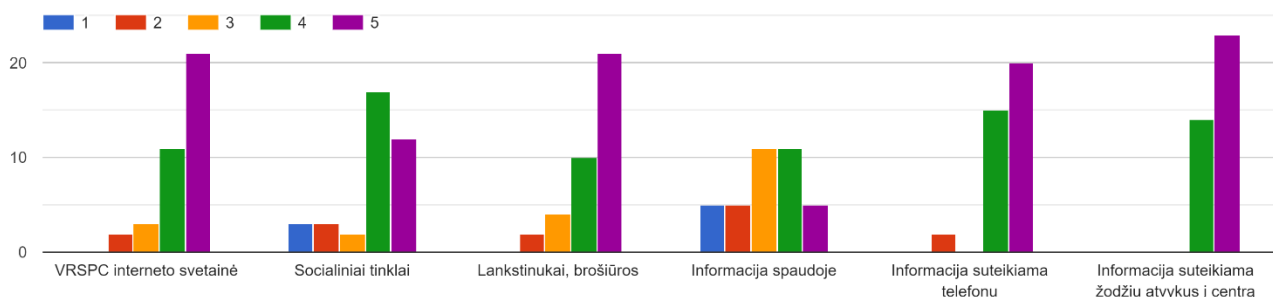
Informacijos viešinimas

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, informacijos pateikiamą žodžiu ir telefonu, tačiau prasčiau informaciją brošiūrose, socialiniuose tinkluose ir spaudoje. Esminių, statistiškai reikšmingų pokyčių tarp 2020 ir 2021 metų matavimų nėra nustatyta. Neženkliai pagerėjo žodžiu suteikiamos informacijos ir interneto svetainės vertinimas.

2022 m. 56,8 proc. labai gerai (5 balai) ir 29,7 proc. gerai (4 balai) apklaustųjų vertina interneto svetainės žinių sklaidą. Apie socialiniuose tinkluose VRSPC paslaugų viešinimą 32,4 proc. labai gerai (5 balai) ir 45,9 proc. gerai (4 balai). Šiais metais yra pastebimas ženklus apklaustųjų pagerėjęs įvertinimas dėl lankstinukų ir brošiūrų net 56,8 proc. pasirinko labai gerai (5 balai). Informacija

spauodoje – išlieka panaši kaip ir praėjusiais metais. Informacija suteikiama telefonu ir atvykus į VRSPC išlieka geriausiai vertinama.

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



9 pav. VRSCP veiklų viešinimas, 2022 m.

Išvados:

1. Bendrai vertinant, beveik visose kategorijose, situacija 2022 metais išliko labai panaši kaip ir praėjusiais metais. Pastebimas darbuotojų savarankiškumas bei gebėjimas spręsti darbinius klausimus savarankiškai arba pasinaudojus kitų kolegų rekomendacijomis ir pasitarimais, tai atsispindi darbuotojų intervizijuose.
2. Organizacija padarė neženklį, tačiau pastebimą pažangą įtraukiant paslaugų gavėjus į bendruomenės gyvenimą, pagerėjo ir organizuojamų renginių ir mokymų spektras ir kokybė paslaugų gavėjams.
3. Darbuotojai sąlyginai geriau vertina veiklos rezultatų vertinimo praktiką. Šis vertinimas yra geresnis lyginant su 2022 metais, galimai rodiklis yra geresnis nes buvo atsižvelgtą į praėjusių metų rekomendacijas organizuoti bendrus VRSPC mokymus dėl metinės veiklos mokymų.
4. Darbuotojų motyvacija išliko panaši, administracijos darbą apklaustieji vertina panašiai kaip 2021 metais, tačiau reikėtų atkreipti dėmesį, kad dėl visinės reorganizacijos, darbuotojų kaitos ir kitų iššūkių padidėjo darbuotojų patiriamas stresas.
5. Taip pat reikėtų atkreipti dėmesį, kodėl nežiūrint geresnių veiklos rezultatų, darbuotojų rekomendavimo indeksas smuko. Atsirado ir gana prastai VRSPC veiklą vertinančių darbuotojų.