

Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro

2024 metų darbuotojų nuomonės tyrimas

Tyrimas buvo atliekamas 2024 metų gruodžio mėn. Anketą užpildė 44 Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro (toliau – VRSPC) darbuotojai. Anketą sudarė 11 uždarų klausimų. Apklausa vyko anonimiškai, sociodemografiniai dalyvių duomenys šioje apklausoje nebuvo renkami.

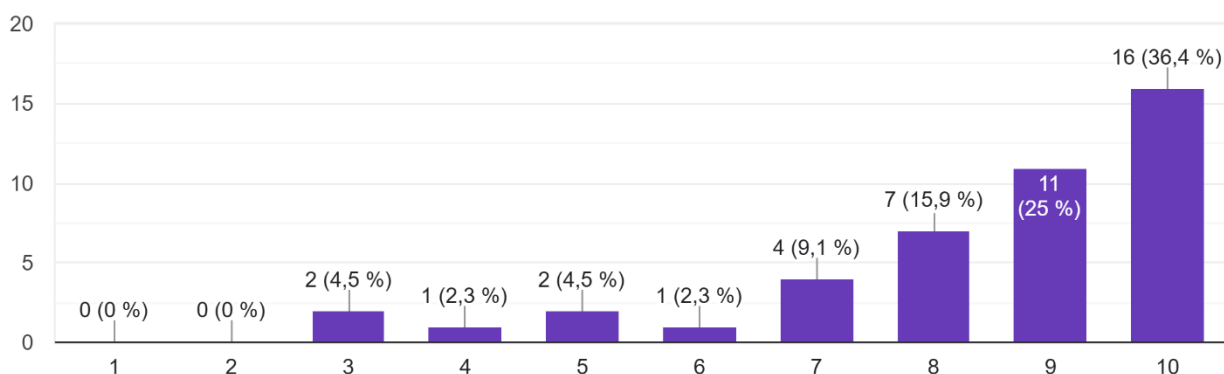
Klientų rekomendavimo indeksas

Remiantis NPS (*klientų rekomendavimo indekso, angl. Net Promoter Score*) metodika, organizacijos rėmėjai (kurie pasirenka 8–10 balų) yra ištikimi entuziastai, kurie patitiki organizacija ir ją rekomenduoja kitiems (1 pav.) Į klausimą, ar rekomenduotumėte VRSPC paslaugas artimiesiems ar draugams, 2023 m. – 46 proc. apklaustųjų pasirinko 10 balų iš 10 (24 darbuotojai)

2024 m. matome, kad 36,4 proc. apklaustųjų pasirinko 10 balų iš 10 (16 darbuotojų lyginant su praeitais metais skaičius yra sumažėjęs, bet atsižvelgiant į NPS (*klientų rekomendavimo indekso, angl. Net Promoter Score*) metodiką, organizacijos rėmėjai (kurie pasirenka 8–10 balų) – 77,5 proc. – tokių darbuotojų buvo 34. Todėl galime teigti, kad darbuotojų entuziazmas VRSPC atžvilgiu lieka gan aukšto lygio.

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

44 atsakymai



1. pav. Rekomendavimo indeksas, 2024 m.

Paslaugų kokybė

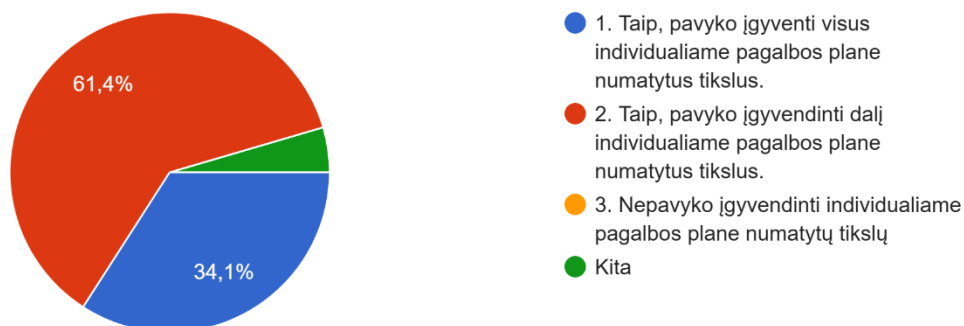
Vienas esminių socialinių paslaugų kokybės elementų yra pokytis, kurį pavyksta pasiekti dirbant su klientais – įgyvendinti kartu suplanuotus individualius tikslus.

2023 m. 30,8 proc. darbuotojų nurodė, kad įvykdė visus individualiame pagalbos plane numatytus uždavinius, o 55,8 proc. apklaustųjų nurodė, kad jiems pavyko įgyvendinti dalį individualiame pagalbos plane numatytus uždavinius.

2024 m. 34,1 proc. darbuotojų nurodė, kad įvykdė visus individualiame pagalbos plane numatytus uždavinius, atsižvelgiant į praėjusių metų rezultatus galima matyti, kad rodiklis yra padidėjęs, galima teigti kad darbuotojai labiau atsižvelgia į uždavinių įgyvendinimą ir stengiasi pasirinkti uždavinius pagal paslaugų gavėjų galimybes. 61,4 proc. apklaustųjų nurodė, kad jiems pavyko įgyvendinti dalį individualiame pagalbos plane numatytus uždavinius, lyginant su praeitais metais rodiklis yra panašus, todėl darytina išvada, kad ne tik nuo pačių paslaugos gavėjų priklauso atvejo vadybos plano uždavinių įgyvendinimas bet taip nuo VRSPC darbuotojų kompetencijos ir bendradarbiavimo su kitomis institucijomis ieškant geriausių sprendimų užtikrinant pagalbą šeimoms.

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

44 atsakymai



2 pav. Klientų lūkesčių atliepimas, 2024 m.

Įgyvendinus numatytus tikslus, tikėtina buvo sukurtas tam tikras pokytis, pasikeitė klientų elgesys, motyvacija, gebėjimai ir pan. Apklausos dalyvių buvo klausama, ar jiems yra aišku, kaip tokius individualius klientų pokyčius pamatysi ir fiksuoti. 2023 m. 53,8 proc. darbuotojų patys pasirinko metodus, kaip stebėti ir fiksuoti konkrečių klientų pokyčius.

2024 m. apklaustųjų duomenys dėl fiksuojamų paslaugų gavėjų pokyčių išlieka beveik identiški lyginant su 2023 m. 56,8 proc. darbuotojų patys pasirenka metodus, kaip stebėti ir fiksuoti konkrečių klientų pokyčius, atsižvelgiant į tai pastebima, kad darbuotojai tampa savarankiški ir pasitiki savo jėgomis darbe su klientais. 2024 m. 20,5 proc. darbuotojų nurodė, kad padalinys turi konkrečius būdus kaip matuoti pokyčius. Kad pokyčiai aptariami komandoje 2023 m. nurodė 6,8 proc. Apklausime matome, kad 9,1 proc. tai yra tik 4 iš 44 apklaustųjų VRSPC darbuotojų klientų pokyčių nefiksuoja.

Ar jums aišku, kaip fiksuoti paslaugų gavėjų pokyčius?

44 atsakymai



3 pav. Klientų pokyčių fiksavimas 2024 m.

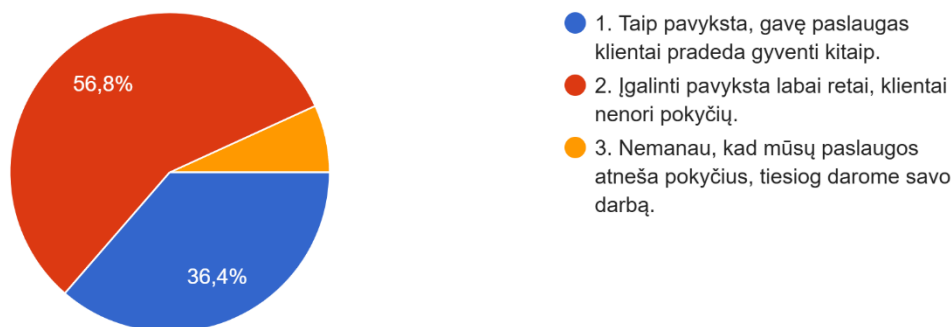
Su kokybe susijęs klausimas apie klientų įgalinimą, gebėjimų veikti savarankiškai ugdymą.

2023 m. 50 proc. apklaustųjų teigė, kad paslaugas gavę klientai pradeda gyventi kitaip.

2024 m. 36,4 proc. apklaustųjų mano, kad paslaugas gavę klientai pradeda gyventi kitaip, lyginant su praėjusiais 2023 metais šis rodiklis pamažėjo apie 14 proc., reiškia kad socialines paslaugas gavę vis rečiau keičia savo įprastą gyvenimo būdą ir jų problemų sprendimai įgūdžiai pagerėja kai VRSPC darbuotojai teikia paslaugas, bet tai galimai yra dėl to kadangi pastebimos visuomenėje vyraujančios visai kitokios problemos negu socialinių įgūdžių stoka ar alkoholio vartojimo problemos. 56,8 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, turi išankstinius nusistatymus ir nesugeba bendradarbiauti su VRSPC specialistais, arba mano kad jų šeimų turimos problemos nėra jau tokios svarbios, kad reiktų keisti savo gyvenimo būdą.

Kaip manote, ar jums pavyksta įgalinti klientus:

44 atsakymai



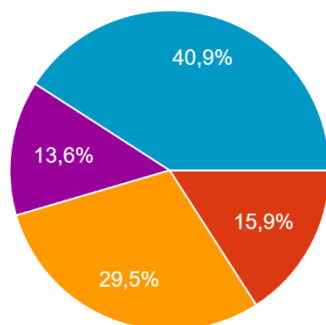
4 pav. Įgalinimas, 2024 m.

Įgalinimui ir šeimų motyvacijos pokyčiams yra svarbu bendruomenės įtraukimas ir bendruomeniškumo skatinimas.

2023 m. po 26,9 proc. nurodė, kad neturi nuomonės šituo klausimu ir kad VRSPC organizuoja įvairius bendrus renginius su vietos bendruomenę. 28,8 proc. darbuotojų mano, kad VRSPC skatina paslaugų gavėjus dalyvauti bendruomenės gyvenime

2024 m. matome jau visai kitą situacija lyginant su praeitais metais: 40,9 proc. apklaustųjų nurodė, kad VRSPC nuolat priima savanorius, juos motyvuoja, apmoko. 29,5 proc. nurodė, kad VRSPC organizuoja įvairius bendrus renginius su vietos bendruomenę – manytina kad darbuotojai pradėjo tai pastebėti, kadangi 2024 m. buvo organizuotas vienas didesnis renginys, taipogi organizuojami edukaciniai renginiai mažesnėms paslaugų gavėjų grupėms ir Vilniaus rajono bendruomeninių šeimoms namų organizuojamos paskaitos bei mokymai įvairiuose Vilniaus rajono seniūnijose atsižvelgiant į paslaugų gavėjų poreikius.

Ar VRSPC užtikrina bendruomenės įtraukimą:
44 atsakymai



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

5 pav. Bendruomenės įtraukimas, 2024 m.

Administracijos darbo vertinimas

2023 m. yra pastebima labai panaši apklaustųjų tendencija kaip ir 2022 m. dauguma klausimo teiginių yra vertinami 4-5 balai ir tai sudaro daugiau nei 60 proc. visų kitų atsakymų kuriuos apklausos dalyviai įvertino 1-3 balais.

2024 m. matoma, kad Centro administracija yra gan gerai vertinama, dėl kreipimosi į tiesioginį vadovą, galimai tai pasikeitė dėl naujos VRSPC struktūros atsiradimo, bei padalinių sukūrimo. Lyginai su 2023 m. tendencijos išlieka labai panašios ir tik nežymiai skiriasi nuo praeitų metų. 1-3 balų įvertinimas rodo, kad ne visi darbuotojai tam tikroje situacijoje gavo administracijos palaikymą, nebuvo išspręstos jų darbinės problemos, galimai dėl laiko stygiaus arba kitų neatidėliotų darbų būtinybės. Bendrai vertinant dauguma apklaustųjų yra patenkinti arba dalinai patenkinti VRSPC administracijos darbu darbuotoju atžvilgiu. Paliginamieji 2023 m. ir 2024 m. apklausos rezultatai procentais nurodomi 1 lentelėje.

Metai	2023 m.		2024 m.	
	4 balai	5 balai	4 balai	5 balai
Laiku gavote reikalingą informaciją	14 (26,9%)	26 (50%)	10 (22,7%)	21 (47,7%)
Komunikacija tarp skirtingų padalinių buvo greita	16 (30,8%)	20 (38,5%)	15 (34,1%)	13 (29,5%)
Turėjote galimybę kelti kvalifikaciją	6 (11,5%)	30 (57,7%)	9 (20,4%)	27 (61,3%)

Metai	2023 m.		2024 m.	
Teiginys	4 balai	5 balai	4 balai	5 balai
Turėjote su kuo pasitarti iškilus klausimams	14 (26,9%)	27 (51,9%)	9 (20,4%)	24 (54,5%)
Metinio pokalbio metu turėjote galimybę aptarti savo rezultatus ir tikslus	10 (19,2%)	29 (55,8%)	10 (20,4%)	25 (56,8%)
Galėjote kreiptis į tiesioginį vadovą kai jautėte nerimą ar nežinojote kaip spręsti iškilusius sunkumus	10 (19,2%)	28 (53,8%)	8 (18,2%)	26 (59,1%)
Jūsų įstaigos kolektyvo atmosfera yra gera ir draugiška	13 (25%)	22 (42,3%)	6 (13,6%)	19 (43,2%)
Centro vadovai nuolat rūpinasi darbuotojų gerove	12 (23,1%)	25 (48,1%)	13 (29,5%)	18 (40,9%)

1 lentelė. VRSPC administracijos darbo vertinimas, 2023 metai ir 2024 metai

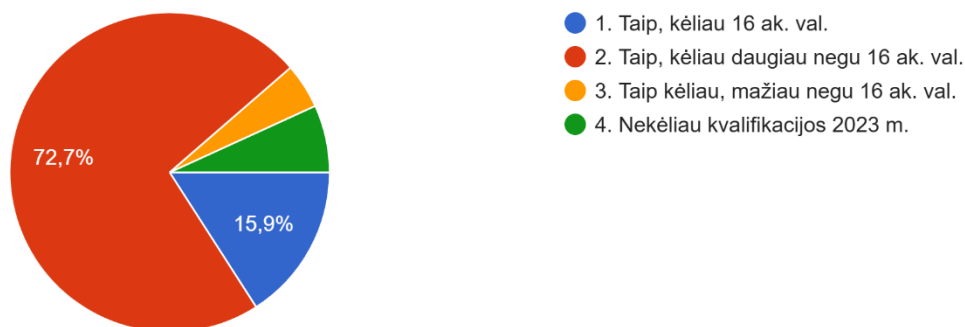
Kvalifikacijos kėlimas

2023 m. 75 proc. apklaustųjų kėlė kvalifikaciją daugiau nei 16 ak. val.,

2024 m. 72,7 proc. apklaustųjų kėlė kvalifikaciją daugiau nei 16 ak. val., lyginant su 2023 metais matoma panaši tendencija. 15,9 proc. apklaustųjų kėlė kvalifikaciją 16 akademių valandų. Atsižvelgiant į nurodytus skaičius galima teigti, kad socialiniai darbuotojai bei atvejo vadybininkai kėlė savo kvalifikaciją daugiau nei 16 val., kadangi privalo kelti kvalifikaciją kiekvienais metais išklausančioms akredituotoms mokymų programoms ne mažiau nei 16 val.,

Ar jūs kėlėte kvalifikaciją 2024 metais?

44 atsakymai



6 pav. Kvalifikacijos kėlimas 2024 metais

Bendradarbiavimas kitomis institucijomis

Apklaustųjų patirtys dėl bendradarbiavimo su kitomis institucijomis pateikiamos 2 lentelėje.

2024 m. apklausoje, esminių pokyčių čia nenustatyta. Galime pasidžiaugti, kad apklaustieji beveik niekur nenurodė, bendradarbiavimas su kitomis institucijomis „Pablogėjo“, tai gali reikšti, kad visos institucijos tarpusavyje dirba komandinį darbą. Virš 60 proc. apklaustųjų pažymėjo, kad bendradarbiavimas tarp visų išvardintų institucijų nepasikeitė nes ir iki šiol buvo geras. Galime teigti, tad susumavus gautus „Pagerėjo“ ir „Nepasikeitė, nes buvo geras“ rezultatus dėl bendradarbiavimo su kitomis institucijomis rodiklis yra apie 70 proc., todėl manytina, kad darbas vyksta sklandžiai su dauguma institucijų, dėl tam tikrų teisės aktų ir objektyvių priežasčių bendradarbiavimas su kai kuriomis institucijomis yra sunkesnis, ne visada gaunama prašoma informacija.

	2023	2024	2023	2024
Institucija	Pagerėjo	Pagerėjo	Pablogėjo	Pablogėjo
Valstybės vaiko teisių apsaugos ir įvaikinimo tarnybas prie SADM	8 (15,4%)	4 (9,1%)	4 (7,7%)	1 (2,2%)
Švietimo ir ugdymo įstaigos	9 (17,3%)	1 (2,2%)	3 (5,8%)	0 (0,0%)
Dienos centrai	8 (15,4%)	2 (4,5%)	0 (0,0%)	0 (0,0%)
Policija	5 (9,6%)	1 (2,2%)	1 (1,9%)	0 (0,0%)
Pirminės sveikatos priežiūros įstaigos	9 (17,3%)	4 (9,1%)	2 (3,8%)	1 (2,2%)
Vilniaus rajono tarpinstitucinio bendradarbiavimo koordinatore	7 (13,4%)	5 (11,4%)	3 (5,8%)	0 (0,0%)

Kiti Vilniaus rajono savivaldybės administracijos skyriai	5 (9,6%)	5 (11,4%)	3 (5,8%)	0 (0,0%)
Kitų miestų ir rajonų socialinių paslaugų centrai teikiantys socialines paslaugas	9 (17,3%)	8 (18,2%)	4 (7,7%)	0 (0,0%)
Seniūnijos	9 (17,3%)	3 (6,8%)	2 (3,8%)	0 (0,0%)
Kiti Vilniaus rajono savivaldybės administracijos skyriai	9 (17,3%)	9 (20,5%)	3 (5,8%)	0 (0,0%)

2 lentelė. Bendradarbiavimo su kitomis institucijomis pokyčiais 2023 metai ir 2024 metais

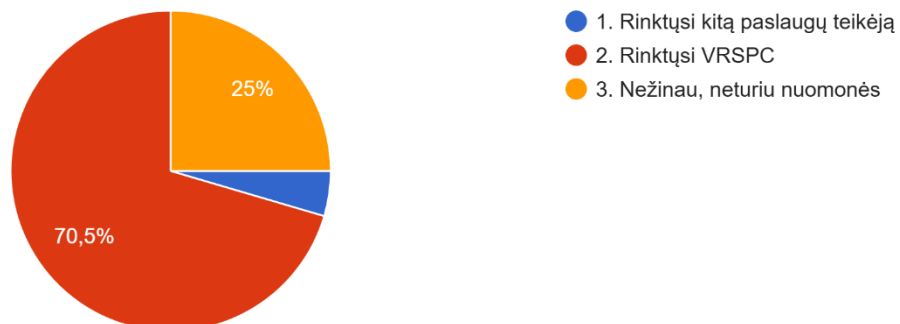
Klientų lojalumas

Apklausos dalyvių buvo klausiama, ką jų nuomone rinktųsi klientai, jeigu turėtų pasirinkimą: VSRC paslaugas ar kitą teikėją, 2023 m. 67,3 proc. darbuotojų mano, kad klientai rinktųsi jų VRSPC teikiamas paslaugas.

2024 m. panaši tendencija kaip ir 2023 m., atsakant į klausimą ar klientai rinkusi VRSPC teikiamas paslaugas ir yra –70,5. Tai yra gan geras rodiklis kuris nurodo, kad VRSPC darbuotojai yra kompetentingi ir sugebantis suteikti pagalbą tada kada jos labiausiai reikia asmenims.

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

44 atsakymai



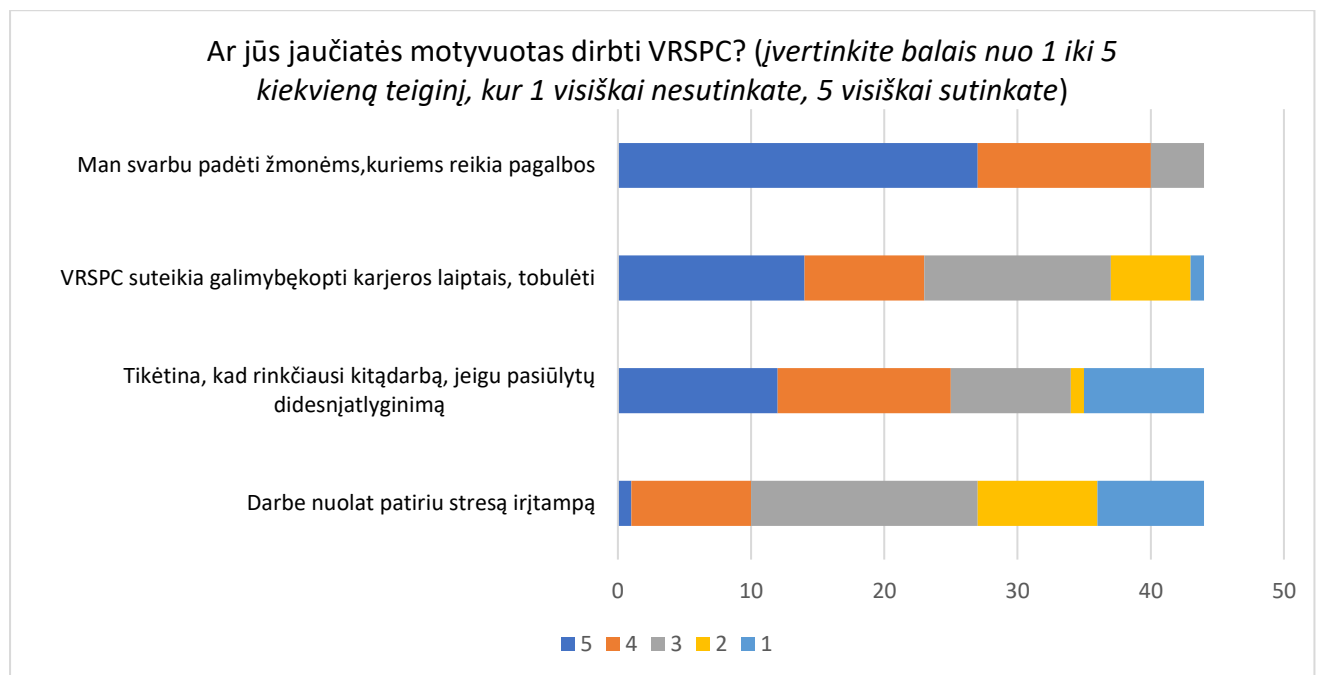
7 pav. Klientų lojalumo vertinimas, 2024 m.

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.

2023 m. 31 apklaustasis pažymėjo (5 balai), 11 – (4 balai), kad jiems yra labai svarbu padėti asmenims kuriems reikia pagalbos. 17 darbuotojų pažymėjo (5 balai), 16 – (4 balai), kad VRSPC yra galimybė kopti karjeros laiptais. Dėl darbo pakeitimo į labiau apmokamą darbą apklaustieji rinkosi: 5 ir 4 balus pasirinko 22 darbuotojai o 3 – 1 balus pasirinko 30 darbuotojų(2-4 balų). 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.

2024 m. matome, kad tendencija nedaug skiriasi nuo 2023 metų atliktų tyrimų. Net 27 apklaustasis pažymėjo (5 balai), 13 – (4 balai), kad jiems yra labai svarbu padėti asmenims kuriems reikia pagalbos, tai reiškia, kad VRSPC dirbantys specialistai yra atsidavę savo darbui ir darbas jiems yra svarbus jų gyvenime. 14 darbuotojų pažymėjo (5 balai), 9 – (4 balai) ir 14 – (3 balai), kad VRSPC yra galimybė kopti karjeros laiptais, atsižvelgiant į tokį rodiklį džiaugiamės, kad VRSPC 2024 m. gavo naujų funkcijų ir plėčia savo ribas, kur darbuotojams yra suteikiamos sąlygos vystytis ir kelti savo kvalifikaciją bei įgyti darbo patirties, atsižvelgiant į turimą išsilavinimą. Dėl darbo pakeitimo į labiau apmokamą darbą apklaustieji rinkosi: 5 ir 4 balus pasirinko 25 darbuotojai o 3 – 1 balus pasirinko 19 darbuotojų. Tik vienas darbuotojas iš apklaustųjų (5 balai) pažymėjo, kad nuolat darbe patiria stresą, (4 balai) – 9 darbuotojai, visi kiti dirbantys VRSPC darbuotojai rinkosi atsakymus tarp 1-3 balų.



8 pav. VRSPC darbuotojų motyvacija, 2024 m.

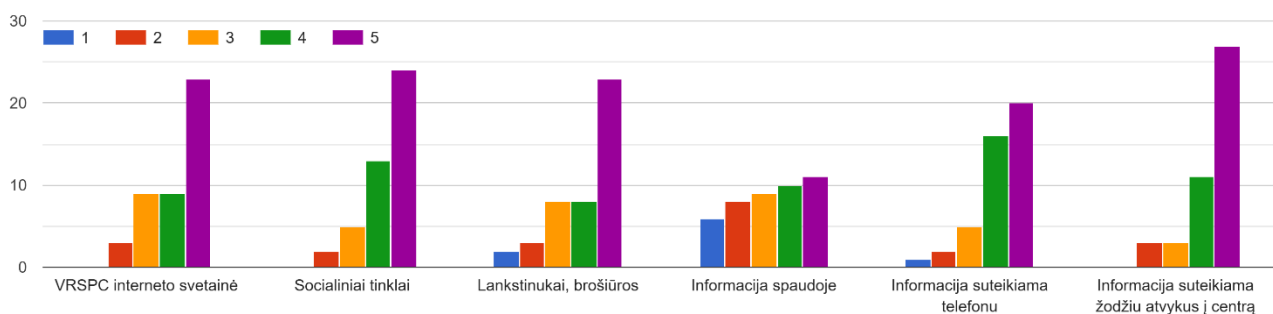
Informacijos viešinimas

Darbuotojų buvo prašoma įvertinti balais nuo 1 iki 5, kaip jie vertina informacijos apie VRSPC viešinimą.

2023 m. 26 (50 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai) interneto svetainės žinių sklaidą. Apie socialiniuose tinkluose VRSPC paslaugų viešinimą 26 (50 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai). Dėl lankstinukų ir brošiūrų 22 (42,3 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai). Informacija spaudoje 18 (34,6 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai). Informacija suteikiama telefonu ir atvykus į VRSPC išlieka geriausiai vertinama. Telefonu - 28 (53,8 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai), žodžiu atvykus į centrą - 31 (59,6 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai)

2024 m. 23 (52,3 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai) ir 9 (20,5 proc.) apklausos dalyvių pažymėjo – gerai (4 balai) interneto svetainės žinių sklaidą. Apie socialiniuose tinkluose VRSPC paslaugų viešinimą 24 (54,5 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai) ir 13 (29,5 proc.) apklausos dalyvių pažymėjo – gerai (4 balai). Dėl lankstinukų ir brošiūrų 23 (52,3 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai) ir 8 (18,2 proc.) apklausos dalyvių pažymėjo – gerai (4 balai). Informacija spaudoje 11 (25 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai) ir 10 (22,7 proc.) apklausos dalyvių pažymėjo – gerai (4 balai). Informacija suteikiama telefonu ir atvykus į VRSPC išlieka geriausiai vertinama. Telefonu - 20 (45,5 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai) ir 16 (36,4 proc.) apklausos dalyvių pažymėjo – gerai (4 balai), žodžiu atvykus į centrą - 27 (61,4 proc.) apklausos dalyviai pažymėjo – labai gerai (5 balai) ir 11 (25 proc.) apklausos dalyvių pažymėjo – gerai (4 balai).

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)



9 pav. VRSCP veiklų viešinimas, 2024 m.

Išvados:

Remiantis 2024 m. gruodį vykdyto tyrimo rezultatais, galima daryti keletą esminių išvadų apie Vilniaus rajono socialinių paslaugų centro (VRSPC) darbuotojų požiūrį į organizaciją, jos teikiamas paslaugas, administracijos darbą ir profesinę kvalifikaciją.

2024 m. rezultatai rodo, kad VRSPC darbuotojų entuziazmas išlieka aukštas, nepaisant tam tikro nuosmukio. 36,4 proc. darbuotojų pasirinko 10 balų įvertinimą, o bendrai 8-10 balų skyrė 77,5 proc. apklaustųjų. Tai rodo, kad didelė dalis darbuotojų yra patenkinti organizacijos veikla ir pasiruošę ją rekomenduoti.

2024 m. rezultatai rodo didėjančią darbuotojų gebėjimą įgyvendinti individualius pagalbos planus: 34,1 proc. darbuotojų pasiekė visus tikslus (didesnis rodiklis nei 2023 m.), o 61,4 proc. įgyvendino dalį tikslų. Tai rodo nuoseklią paslaugų kokybės gerėjimo tendenciją.

2024 m. 56,8 proc. darbuotojų patys pasirenka metodus klientų pokyčiams stebėti ir fiksuoti, kas rodo augantį darbuotojų savarankiškumą ir pasitikėjimą savo kompetencijomis. Tik 9,1 proc. darbuotojų pokyčių nefiksuoja, kas rodo nuosekliai gerėjančią procesą.

2024 m. 36,4 proc. darbuotojų mano, kad klientai pradeda gyventi kitaip po paslaugų gavimo, tačiau šis rodiklis sumažėjo lyginant su 2023 m. Tai gali reikšti, kad vis daugiau klientų susiduria su gilesnėmis socialinėmis problemomis, reikalaujančiomis ilgesnio darbo ir papildomų resursų.

2024 m. 40,9 proc. darbuotojų nurodė, kad VRSPC aktyviai priima ir motyvuoja savanorius, kas rodo stiprėjančią bendruomeniškumą ir augantį bendradarbiavimą su vietos bendruomene.

2024 m. administracijos veikla išliko stabiliai gerai vertinama. 47,7 proc. darbuotojų nurodė, kad laiku gavo reikalingą informaciją, 61,3 proc. vertino galimybes kelti kvalifikaciją kaip labai geras, o 59,1 proc. teigė, kad galėjo kreiptis į vadovą kilus sunkumams. Tačiau 1-3 balų vertinimai rodo, kad kai kurie darbuotojai jautė administracijos palaikymo trūkumą.

2024 m. 72,7 proc. darbuotojų kėlė kvalifikaciją daugiau nei 16 akademinį valandų, kas atitinka privalomą normą. Tai rodo, kad dauguma socialinių darbuotojų ir atvejo vadybininkų siekia profesinio tobulėjimo.

Bendras apibendrinimas

2024 m. tyrimo rezultatai rodo, kad VRSPC darbuotojai yra lojalūs ir patenkinti organizacija, paslaugų kokybė gerėja, o klientų pokyčių stebėjimas tampa vis efektyvesnis. Administracija išlieka

gerai vertinama, tačiau vis dar yra vietos tobulėjimui, ypač bendradarbiavimo ir palaikymo srityse. Kvalifikacijos kėlimas išlieka svarbi VRSPC veiklos dalis, užtikrinanti darbuotojų kompetenciją ir paslaugų efektyvumą.