**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS**

**BENDRŲJŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI**

Rezultatus apibendrino direktoriaus

pavaduotoja socialiniams reikalams

Lina Cicėnienė

Visaginas, 2022 m.

**TURINYS**

**Metodologinė dalis**.............................................................................................................................5

**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNANČIŲ BENDRĄSIAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI**..........................................................................................................6

PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNAMOS SOCIALINĖS PASLAUGAS VSPC.....................................6

Bendrosios socialinės paslaugos...........................................................................................................6

Socialinės priežiūros paslaugos............................................................................................................7

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TRUKMĖ.............................................................................8

VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMACIJOS APIE TEIKIAMAS SOCIALINES PASLAUGAS ŠALTINIAI..........................................................................................................................................9

Paslaugų gavėjo prašymo pateikimo galimybės..................................................................................10

Informacijos apie socialines paslaugas prieinamumas, aiškumas paslaugų gavėjams........................11

VSPC paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo........................12

VSPC paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo.....................13

VSPC paslaugų gavėjų teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas.........................................14

VSPC paslaugų gavėjų vertinimas mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas...................15

VSPC paslaugų gavėjų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės.............................................16

VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar skiriamas pakankamas laikas paslaugai suteikti.......................17

VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar pakanka teikiamų socialinių paslaugų.....................................18

VSPC teikiant paslaugas paslaugų gavėjui atsižvelgiama į jo prašymus/ siūlymus...........................19

VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar teikiamos socialinės paslaugos pateisina jų lūkesčius.............20

VSPC paslaugų gavėjų pasitikėjimas paslaugas teikiančiu darbuotoju..............................................21

VSPC paslaugų gavėjų įvertinimas ar darbuotojas laiku atvyksta į darbą..........................................22

VSPC paslaugų gavėjų įvertinimas ar darbuotojas išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką...........23

VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar teikiantis paslaugas darbuotojas mandagus, atidus jam...........24

VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar jų problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai.............25

VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar jiems teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą.........26

VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ SIŪLYMAI IR REKOMENDACIJOS..............................................26

**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ ŠEIMOS NARIO/ ARTIMOJO/ SUINTERESUOTO ASMENS GAUNANČIŲ BENDRĄSIAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI**........27

PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS VSPC...................................27

Bendrosios socialinės paslaugos.........................................................................................................27

Socialinės priežiūros paslaugos..........................................................................................................28

SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TRUKMĖ............................................................................29

VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMACIJOS APIE TEIKIAMAS SOCIALINES PASLAUGAS ŠALTINIAI........................................................................................................................................30

Paslaugų gavėjo šeimos nario/ artimojo/ suinteresuoto asmens vertinimas dėl prašymo pateikimo galimybės............................................................................................................................................31

Paslaugų gavėjo šeimos nario/ artimojo/ suinteresuoto asmens vertinimas dėl informacijos apie socialines paslaugas prieinamumas, aiškumas....................................................................................32

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimųjų/ suinteresuotų asmenų vertinimo rezultatai dėl paslaugų gavėjo savijautos/ gyvenimo kokybės iki socialinių paslaugų skyrimo................................33

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimųjų/ suinteresuotų asmenų vertinimo rezultatai dėl paslaugų gavėjo savijautos/ gyvenimo kokybės po socialinių paslaugų suteikimo.............................34

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas............................................................................................................................35

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas...............................................................................................36

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės vertinimas.........................................................................................................37

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar skiriamas pakankamas laikas paslaugai suteikti..................................................................................................38

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugos gavėjo prašymus........................................................................................39

Šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar teikiamos VSPC socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius..........................................................................................................................40

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų pasitikėjimas paslaugas teikiančiu darbuotoju..........................................................................................................................41

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar teikiantis paslaugas darbuotojas, mandagus, atidus............................................................................................42

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar jų artimojo problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai.............................................................................43

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar jiems ir jų artimajam teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą..............................................................44

**VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJŲ TEIKIANČIŲ BENDRASIAS SOCIALINES PASLAUGAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI**...................................................................................45

Darbuotojų darbo sąlygų (švara, saugumas, komfortas ir kt.) įvertinimo rezultatai.............................................................................................................................................45

Darbuotojų darbui reikalingų priemonių (darbo saugos priemonės, kanceliarinės ir ryšio priemonės, kompiuterinė įranga ir kt.) įvertinimo rezultatai.................................................................................46

Darbuotojų darbo organizavimo (darbo grafikas, vadavimas ir kt.) įvertinimo rezultatai.............................................................................................................................................47

Darbuotojų profesinės rizikos įvertinimo rezultatai...........................................................................48

Darbuotojų patiriamo streso darbe įvertinimo rezultatai....................................................................49

Darbuotojų saugumo užtikrinimo įvertinimo rezultatai......................................................................50

Darbuotojų darbo krūvio įvertinimo rezultatai....................................................................................51

Darbuotojų darbo tikslų ir rezultatų aiškumo įvertinimo rezultatai.....................................................52

Bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis įvertinimo rezultatai...........................................................53

Darbuotojų pasitenkinimo savo darbu įvertinimo rezultatai...............................................................54

Darbuotojų motyvacijos darbui įsivertinimo rezultatai.......................................................................55

Darbuotojų darbo užmokesčio įvertinimo rezultatai...........................................................................56

Darbuotojų profesinės etikos laikymosi įvertinimo rezultatai............................................................57

Darbuotojų dalyvavimas nustatant kvalifikacijos poreikį įvertinimo rezultatai.................................58

VSPC teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemonių įvertinimo rezultatai.................................59

Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai pradėjus teikti socialines paslaugas įvertinimo rezultatai.............................................................................................................................................60

VSPC paslaugų gavėjų socialinių grupių pasiskirstymas...................................................................61

VSPC darbuotojų pagrindiniai sunkumai darbe..................................................................................62

VSPC darbuotojų patirtas smurtas darbo praktikoje...........................................................................63

Darbuotojų atsižvelgimas į paslaugų gavėjų individualius poreikius..................................................64

VSPC darbuotojų pasiūlymai ar rekomendacijos tobulinti socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą......................................................................................................................................65

**Apklausos rezultatų apibendrinimas**..............................................................................................66

**Metodologinė dalis**

2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais, Visagino socialinių paslaugų centre (toliau – VSPC) buvo atliekamas bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimas.

**Tyrimo tikslas** – vertinti VSPC teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Tyrimui atlikti buvo naudojami trys klausimynai: paslaugų gavėjams, jų šeimos nariui, artimajam, suinteresuotiems asmenims, ir darbuotojams.

Tyrime dalyvavusių paslaugų gavėjų, jų šeimos narių, artimųjų, suinteresuotųjų asmenų, darbuotojų atsakymai yra anonimiški ir pateikiami tik rezultatų apibendrinimai.

VSPC bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės rodikliai pateikiami skaičiais ir procentine išraiška.

Tyrime dalyvavo 137 VSPC paslaugų gavėjai, 20 paslaugų gavėjų šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų ir 68 darbuotojai teikiantys bendrąsias ir socialinės priežiūros socialines paslaugas.

1. **VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNANČIŲ BENDRĄSIAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI**

**1.PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS VSPC**

**1.1. Bendrosios socialinės paslaugos**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2022 m. ir 2021 m. apklausoje skaičių. Nuomone apie teikiamas socialines paslaugas pasidalino 137 apklausoje dalyvavę VSPC paslaugų gavėjai.

**Rezultatai:** 2022 m.apklausos dalyviai nurodė, kad gauna šias bendrąsias paslaugas: 69%(94) informavimo ir konsultavimo, 60%(82) tarpininkavimo, atstovavimo, 47% (64) sociokultūrines ir 31%(43) transporto organizavimo paslaugas.

2021 m. diagrama iliustruoja, kad 78 %(73) tiriamųjų gavo informavimo, konsultavimo, 61 %(57) – tarpininkavimo ir atstovavimo, 34 %(32) – transporto organizavimo, 45 %(42)– sociokultūrines paslaugas.

**Darytina** **išvada**: 2022m. rezultatai išlieka panašūs, kaip ir 2021 metais. Dauguma VSPC paslaugų gavėjų gauna informavimo ir konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas, kitas bendrąsias socialines paslaugas gauna mažesniu procentu.

* 1. **Socialinės priežiūros paslaugos**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Kokias socialinės priežiūros paslaugas gauna, atsakė 135 iš 137 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

**Rezultatai:** diagramose iliustruota, kokias socialinės priežiūros paslaugas 2022 m. gavo apklausos dalyviai: 37% (50) socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir ar (atkūrimo) paslaugas, 25%(34) pagalbos namuose paslaugas, 12 % (16) vaikų dienos socialinės priežiūros, 10%(14) apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, 8% (11) apgyvendinimo nakvynės namuose, 1%(1) laikino apnakvindinimo paslaugas, 4% (6) psichosocialinę pagalba, 2%(3) gavo intensyvią krizių įveikimo pagalbą.

2021m. 35% (37) socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir ar (atkūrimo) paslaugas, 30%(32) – pagalbos namuose, 12%(13) – vaikų dienos socialinės priežiūros, 9%(10) – apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, 8%(8) – apgyvendinimo nakvynės namuose paslaugas, po 1 %(1) apklaustųjų gavo intensyvią krizių įveikimo pagalbą ir psichosocialinę pagalbą.

**Darytina išvada**: dauguma 2022 m. ir 2021 m. apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų gauna socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir ar (atkūrimo) paslaugas ir pagalbos namuose paslaugas. Mažesne apimtimi gavo apnakvindinimo paslaugą, intensyvią krizių įveikimo pagalbą, psichosocialinę pagalbą.

1. **SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TRUKMĖ**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Į klausimą, apie teikiamų paslaugų trukmę, atsakė 132 iš 137 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

**Rezultatai:** diagramose iliustruota 2022 metų paslaugų gavėjų rezultatai: 31%(41) nuo 1 iki 3 metų, 14 %.(18) – nuo 3 iki 5 metų, 27 % (36)– nuo 6 iki 12 mėn., 12%(16)– ilgiau kaip 5 metus, 12% (16)– nuo 3 iki 6 mėn., 4%(5) – mažiau nei 3 mėn.

2021 m. 28 % (31) tiriamųjų socialines paslaugas gavo nuo 1 iki 3 metų, 25%(28) – nuo 3 iki 5 metų, 19 % (21)– nuo 6 iki 12 mėn., 16% (18)– ilgiau kaip 5 metus, 9 % (10)– nuo 3 iki 6 mėn., 3%(3) – mažiau nei 3 mėn.

**Darytina** **išvada**: palyginus 2022 m. ir 2021 m. rezultatus apklausoje dalyvavo daugiau naujų paslaugų gavėjų nei pernai metais. Jiems teikiamų paslaugų laikotarpis buvo trumpesnis.

1. **VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMACIJOS APIE TEIKIAMAS SOCIALINES PASLAUGAS ŠALTINIAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Į klausimą, iš kur sužinojo apie teikiamas soc. paslaugas, atsakė visi 137 apklausoje dalyvavę VSPC paslaugų gavėjai, pasirinkę daugiau nei vieną variantą.

**Rezultatai:** 2022 m. apklausos dalyviai teigė, kad informaciją apie socialines paslaugas gavo iš pažįstamų, artimųjų – 36%(50), 28%(39)iš socialinių darbuotojų, 23 %(31) – iš medikų ir 2% (3) iš kitų asmenų, 26 %(36) –iš savivaldybės darbuotojų, 6% (8)– iš spaudos, televizijos.

2021 m. 40%(44) tiriamųjų informaciją apie socialines paslaugas gavo iš pažįstamų, artimųjų, 35 % (39)– iš socialinių darbuotojų, po 15 %(17) – iš medikų ir kitų asmenų, 13 %(14) –iš savivaldybės darbuotojų, 8%(9) – iš spaudos, televizijos.

**Darytina išvada**: didžiausiu informacijos apie socialines paslaugas šaltiniu išlieka - pažįstamų, artimųjų ratas. Tačiau galima teigti, kad vyksta sklandus tarpinstitucinis bendravimas, nes paslaugų gavėjai pažymi, kad informacijos gavo ir iš socialinių darbuotojų, savivaldybės bei medicinos darbuotojų;

**4.1. Paslaugų gavėjo prašymo pateikimo galimybės**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. (Nuo šio klausimo, anketoje atsakymai buvo matuojami balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio. 1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai). Apie prašymo pateikimo galimybes ir sunkumus nuomonę pateikė 123 iš 137 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

**Rezultatai:** 2022 m. 79% (97) apklausos dalyvių prašymo pateikimo galimybes vertina puikiai, 14%(17) – labai gerai, 7%(9) – gerai.

2021 m.71% (66)respondentų prašymo pateikimo galimybes vertina puikiai, 22%(20) – labai gerai, 6%(6)– gerai, 1%(1) – blogai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų didesniu procentu neturi problemų teikiant prašymus dėl socialinių paslaugų.

**4.2. Informacijos apie socialines paslaugas prieinamumas, aiškumas paslaugų gavėjams**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Į klausimą, ar paslaugų gavėjui yra aiški ir prieinama informacija apie socialines paslaugas, atsakė 136 iš 137 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

**Rezultatai:** 2022 m. dalyvių rezultatai pasiskirstė taip: 79%(108) informaciją apie socialinių paslaugų prieinamumą, aiškumą vertina puikiai, 13% (18) – labai gerai, 7% (9)–gerai, 1%(1) – patenkinamai.

2021 m. 66%(73) tiriamųjų informacijos apie socialines paslaugas prieinamumą, aiškumą vertina puikiai, 20%(22) – labai gerai, 10%(11) –gerai, 3%(3) – patenkinamai, 1%(1)- blogai.

**Darytina** **išvada**: dauguma 2022 m. ir 2021 m. apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų, neturi problemų dėl informacijos apie socialinių paslaugų prieinamumą, aiškumą.

**4.3. VSPC paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

121 iš 137 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų atsakė, kokia buvo jų savijauta, gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų suteikimo.

**Rezultatai:** 2022 m. 28%(34) apklaustųjų teigė, kad jautėsi puikiai, 25 %(30) labai gerai. 30% (36)jautėsi gerai. 17%(20) savijauta buvo patenkinama, 1% (1)- jautėsi blogai.

2021 m. diagrama iliustruoja, kad 35% (39) respondentų savijauta/ gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo buvo puiki, 22%(24) –labai gera, 17% (19)– gera, po 13%(14) – patenkinama ir bloga.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. paslaugų gavėjai buvo atviresni ir nurodė, kad jų savijauta/ gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo ne visada buvo gera.

**4.4. VSPC paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Visi 137 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų atsakė, kokia buvo jų savijauta, gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo.

**Rezultatai:** 2022 m. 75%(103) apklausos dalyvių savijauta/ gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo buvo puiki, 21%(29) –labai gera, 2% (3)– gera, po 1% (1)– patenkinama ir bloga.

2021 m. 67% (73) respondentų savijauta/ gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo buvo puiki, 25% (27)–labai gera, 6% (7) – gera, po 1%(1) – patenkinama ir bloga.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. daugumos apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo buvo puiki arba labai gera.

**4.5. VSPC paslaugų gavėjų teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Teikiamų paslaugų kokybę įvertino visi 137 apklausoje dalyvavę VSPC paslaugų gavėjai.

**Rezultatai:** 2022 m. 85% (117) tiriamųjų teikiamų socialinių paslaugų kokybę įvertino puikiai, 12%(16) – labai gerai, 3%(4)– gerai.

2021 m. 75% (83) respondentų teikiamų socialinių paslaugų kokybę įvertino puikiai, 21%(23) – labai gerai, po 2%(2)– gerai ir patenkinamai.

**Darytina išvada**: 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų, teikiamų socialinių paslaugų kokybę vertina aukščiausiu balu.

**4.6. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Nuomonę apie mokėjimą už teikiamas socialines paslaugas pateikė 112 iš 137 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

**Rezultatai:** 2022 m. 85%(95) tiriamųjų mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas vertino puikiai, 9%(10)– labai gerai, 6%(7) – gerai.

2021 m. 65% (48) respondentų, mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas įvertino puikiai, 23%(17)– labai gerai, 10%(7) – gerai, po 1%(1) – patenkinamai ir blogai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. didžioji dalis apklaustųjų, neturi priekaištų dėl mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas ir yra patenkinti esamomis sąlygomis.

**4.7. VSPC paslaugų gavėjų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Apie nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybes atsakė 130 iš 137 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

**Rezultatai:** 2022 m. 76% (99) respondentų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės vertina puikiai, 18%(24) – labai gerai, 3% (4)– gerai, 1 % (1)– patenkinamai ir 2%(2) blogai.

2021 m. 72% (73) respondentų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės vertina puikiai, 16%(16)– labai gerai, 6%(6) – gerai, 4%(4) – patenkinamai ir 2%(2) blogai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklaustųjų, nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybes vertina teigiamai ir yra patenkinti esamomis sąlygomis;

**5.1. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar skiriama pakankamai laiko paslaugai suteikti**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Į klausimą, ar pakankamai skiriama laiko paslaugai suteikti, atsakė 135 iš 137 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

**Rezultatai:** 2022 m. 91% (123) respondentų teigia, kad paslaugai suteikiama pakankamai laiko, 4%(5) teigia, kad neužtenka pakankamai laiko paslaugai suteikti, 5% (7)– nežino.

2021 m. 85%(94) respondentų teigia, kad paslaugai suteikiama pakankamai laiko, 5% (6) teigia, kad neužtenka pakankamai laiko paslaugai suteikti, 10%(11) – nežino.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. dauguma paslaugų gavėjų teigia, kad paslaugų teikėjai skiria pakankamai laiko paslaugai suteikti.

**5.2. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar pakanka teikiamų socialinių paslaugų**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

136 iš 137 respondentų atsakė, ar jiems pakanka teikiamų socialinių paslaugų.

**Rezultatai:** 2022 m. 97% (132) apklausos dalyvių teigia, kad teikiamų socialinių paslaugų pakanka, 3% (4)– nežino.

2021 m. 97% (107) respondentų teigia, kad teikiamų socialinių paslaugų pakanka, 2% (2) teigia, kad neužtenka, 1%(1) – nežino.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklausos dalyvių teigia, kad teikiamų socialinių paslaugų pakanka.

**5.3. VSPC teikiant paslaugas paslaugų gavėjui atsižvelgiama į jo prašymus/ siūlymus**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

136 iš 137 respondentų atsakė, ar teikiant paslaugas atsižvelgiama į jų prašymus / siūlymus;

**Rezultatai:** 2022 m. 93% (127) respondentai teigia, kad atsižvelgiama į jų prašymus/ pasiūlymus, 7% (9)– nežino.

2021 m. 88%(99) respondentai teigia, kad atsižvelgiama į jų prašymus/ pasiūlymus, 6% (7) teigia, kad neatsižvelgia, 6%(7) – nežino.

**Darytina** **išvada:** 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų įvertina, kad atsižvelgiama į jų prašymus, pasiūlymus.

**5.4. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar teikiamos socialinės paslaugos pateisina jų lūkesčius**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

132 respondentai iš 137 atsakė, ar teikiamos socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius.

**Rezultatai:** 2022 m. 92%(122) respondentų teigia, kad teikiamos socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius, 1% (1) teigia, kad ne, 7%(9) – nežino.

2021 m. 91%(101) respondentų teigia, kad teikiamos socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius, 4%(4) teigia, kad ne, 5%(6) – nežino.

**Darytina** **išvada:** dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų įvertina, kad teikiamos socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius.

**5.5. VSPC paslaugų gavėjų pasitikėjimas paslaugas teikiančiu darbuotoju**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

134 apklausos dalyviai iš 137 atsakė, ar pasitiki paslaugas teikiančiu darbuotoju.

**Rezultatai:** 2022 m. 95%(127) tiriamieji teigė, kad pasitiki paslaugas teikiančiu darbuotoju, 5% (7)– nežino.

2021 m. 96%(106) respondentai teigia, kad pasitiki paslaugas teikiančiu darbuotoju, 1%(1) teigia, kad ne, 3%(3) – nežino.

**Darytina** **išvada:** 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų pasitiki paslaugas teikiančiu darbuotoju.

**5.6. VSPC paslaugų gavėjų įvertinimas ar darbuotojas laiku atvyksta į darbą**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

123 paslaugų gavėjai iš 137 pateikė savo nuomonę apie tai ar darbuotojas laiku atvyksta į darbą;

**Rezultatai:** 2022 m. 83%(102) apklausos dalyviai teigė, kad darbuotojai atvyksta į darbą laiku, 17 %(21) – nežino.

2021 m. 92%(103) respondentai teigia, kad darbuotojai atvyksta į darbą laiku, 8 % (9)– nežino.

**Darytina** **išvada:** 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai atvyksta į darbą laiku.

**5.7. VSPC paslaugų gavėjų įvertinimas ar darbuotojas išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

135 paslaugų gavėjai iš 137 pateikė savo nuomonę apie tai ar darbuotojas išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką;

**Rezultatai:** 2022 m. 83%(12) dalyvių teigia, kad darbuotojai išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką, 17% (23)– nežino.

2021 m. 85%(93) respondentų teigia, kad darbuotojai išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką, 4%(4) teigia, kad ne, 11%(12) – nežino.

**Darytina** **išvada:** 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką.

**5.8. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar teikiantis paslaugas darbuotojas mandagus, atidus jam**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Visi 137 paslaugų gavėjai pateikė savo nuomonę ar teikiantys paslaugas darbuotojai mandagūs, atidūs jiems.

**Rezultatai:** 2022 m. diagrama iliustruoja, kad 96%(132) dalyvių darbuotojai mandagūs ir atidūs, 2% (3)– teigia, kad ne, 2%(2) nežino.

2021 m. 97%(107) tiriamieji teigia, kad darbuotojai mandagūs ir atidūs, 1%(1) – teigia, kad ne, 2%(2 nežino.

**Darytina** **išvada:** 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai yra mandagūs ir atidūs.

**5.9. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar jų problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

131 apklausos dalyvis iš 137 pateikė savo nuomonę apie tai, ar jų problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai.

**Rezultatai:** 2022 m. 94% (123) respondentų teigia, kad problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai, 2% (2)– teigia, kad ne, 4% (6) nežino.

2021 m. 94% (104)respondentų teigia, kad problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai, 2% (2)– teigia, kad ne, 4%(4) nežino.

**Darytina** **išvada:** 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai sprendžia jų problemas operatyviai ir sėkmingai.

**5.10. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar jiems teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

135 dalyviai iš 137 pateikė savo nuomonę apie tai, ar jiems teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą;

**Rezultatai:** 2022 m. 96%(130) respondentų teigia, kad teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą, 1%(1)– teigia, kad ne, 3%(4) nežino.

2021 m. 95%(105) respondentų teigia, kad teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą, 1%(1)– teigia, kad ne, 4%(4) nežino.

**Darytina** **išvada:** 2022 m. ir 2021 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą.

**6. VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ SIŪLYMAI IR REKOMENDACIJOS**

Lentelė

|  |  |
| --- | --- |
| **Eil.**  **Nr.** | **Siūlymai, rekomendacijos** |
| 1. | „Viskas gerai, bet galima sumažinti kainas už paslaugas“; |
| 2. | 2. „Tęskite ir toliau paslaugas. Ačiū už darbą“; |

**Rezultatų paaiškinimas:**

Vertinimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Pasiūlymus teikė 2 VSPC paslaugų gavėjai.

Rezultatas: VSPC paslaugų gavėjai norėtų mažesnių kainų už paslaugas.

Įvertinamas darbuotojų darbas.

1. **VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ ŠEIMOS NARIO/ ARTIMOJO/ SUINTERESUOTO ASMENS GAUNANČIŲ BENDRĄSIAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI**
2. **PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNAMOS SOCIALINĖS PASLAUGAS VSPC**
   1. **Bendrosios socialinės paslaugos**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti (toliau - artimieji) asmenys. Nuomone apie teikiamas socialines paslaugas pasidalino visi 20 (100%) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų.

**Rezultatai:** 2022 m. apklausos dalyviai nurodė, kad jų artimiesiems teikiamos bendrosios socialinės paslaugos: 100%(20) informavimo konsultavimo, 80%(16) tarpininkavimo, atstovavimo, 60% (10) sociokultūrinės, 50%(12) transporto organizavimo ir kitos paslaugos 5%(1).

2021 m. 72%(10) informavimo konsultavimo, 33%(5) tarpininkavimo, atstovavimo, 78%(11) sociokultūrinės, 22%(3) transporto organizavimo.

**Darytina išvada:** Palyginus su 2021 m. rezultatais (atkreipiant dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių apklausoje skaičių), galima teigti, kad paslaugų poreikis didėja, aktualios visos teikiamos bendrosios socialinės paslaugos.

* 1. **Socialinės priežiūros paslaugos**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

Nuomone apie teikiamas socialines paslaugas pasidalino visi 20 (100%) apklausoje dalyvavusių paslaugų gavėjų artimųjų.

**Rezultatai:** apklausos dalyviai teigia, kad jų artimiesiems teikiamos socialinės priežiūros paslaugos: 85% pagalbos į namus paslaugos, 20% socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo, 15% apgyvendinimo ir kitos paslaugos.

2021 m. 67%(12) vaikų dienos socialinė priežiūra, 17% (3), apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, 11% (3) socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo paslaugos, 6%(2) pagalba į namus.

**Darytina** **išvada**: Palyginus su 2021 m. rezultatais, 2022 m. išsiskyrė pagalbos namuose paslaugų procentas.

**2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TRUKMĖ**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių įvertino paslaugų gavimo trukmę.

**Rezultatai:** 2022m. apklausos dalyviai teigia, kad jų artimiesiems paslaugos teikiamos: 30% (6) nuo 3 iki 6 mėn., 25%(5) nuo 6 iki 12 mėn., 20% (4)nuo 1 iki 3 metų, 10%(2) nuo 3 iki5 metų, 15% (3) ilgiau kaip 5 metai;

2021 m. duomenimis, 28%(5) nuo 3 iki 5 metų ir 28%(5) nuo 1 iki 3 metų, 17% (3) ilgiau kaip 5 metai, 10%(2) nuo 3 iki 6 mėn., 17%(3) nuo 6 iki 12 mėn.

**Darytina** **išvada**: Daugiau naujų paslaugų gavėjų. 2022 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų, teigia, kad didesniu procentu, jų artimieji socialines paslaugas gauna iki metų laiko.

1. **VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMACIJOS APIE TEIKIAMAS SOCIALINES PASLAUGAS ŠALTINIAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys. 20 (100%) apklausos dalyvių pasidalino apie tai iš kokių šaltinių gavo informaciją apie socialines paslaugas.

**Rezultatai:** 2022 m. respondentai teigė: kad 60%(12) informacijos gavo iš pažįstamų, artimųjų, 30% (6) gavo informaciją iš socialinių darbuotojų, 25%(5) iš spaudos, televizijos, 20%(4) iš medikų, 15%(3) iš savivaldybės darbuotojų;

2021 m. 55% (10) apklaustųjų buvo informuojami socialinių darbuotojų, 39% (7) pažįstamų, artimųjų, 17%(3) iš spaudos, televizijos, 11%(2) iš savivaldybės darbuotojų;

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. rezultatai pasiskirsto panašiai. 2022 m. didesnis procentas informacijos iš pažįstamų, artimųjų asmenų . Galima teigti, kad vyksta pasidalijimas gerąja patirtimi, tarp paslaugų gavėjų artimųjų.

**4.1. Paslaugų gavėjo šeimos nario/ artimojo/ suinteresuoto asmens vertinimas dėl prašymo pateikimo galimybės**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pasidalino nuomone, apie prašymo pateikimo galimybes.

**Rezultatai:** 2022 m. apklausos dalyviai teigė, kad neturėjo jokių problemų pateikiant prašymų ir rezultatą įvertino puikiai -85% (17) o 15%(3) labai gerai įvertino prašymo pateikimo galimybes;

2021 m. - 75%(12) puikiai, 25%(4 - labai gerai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021m. diagramose iliustruoti rezultatai pasiskirsto panašiai. Prašymo pateikimo galimybės įvertintos teigiamai ir su sunkumais pateikiant prašymą, VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys nesusidūrė.

**4.2. Paslaugų gavėjo šeimos nario/ artimojo/ suinteresuoto asmens vertinimas dėl informacijos apie socialines paslaugas prieinamumas, aiškumas**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

10 (50%) apklausos dalyvių atsakė į klausimą apie informacijos apie socialines paslaugas prieinamumą, aiškumą;

**Rezultatai:** 2022 m. 80% (8) teigė, kad nebuvo problemų dėl informacijos apie socialines paslaugas prieinamumo, aiškumo ir rezultatą įvertino puikiai, 20%(2) respondentų įvertino labai gerai.

2021m. - 70%(12) puikiai, 24%(4) - gerai, 6%(1)- gerai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. apklausos dalyviai neturėjo sunkumų gaunant informaciją apie socialines paslaugas, nebuvo prieinamumo apribojimų, neaiškumo dėl paslaugų teikimo galimybių.

**4.3. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimųjų/ suinteresuotų asmenų vertinimo rezultatai dėl paslaugų gavėjo savijautos/ gyvenimo kokybės iki socialinių paslaugų skyrimo**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pasidalino nuomone apie tai, kaip jautėsi jų artimieji iki socialinių paslaugų paskyrimo.

**Rezultatai:** 2022 m. tik 5%(1) apklaustųjų teigė, kad jautėsi puikiai ir tik 5 %(1) labai gerai. Net 20%(4) teigė, kad savijauta buvo bloga ir 20%(4) patenkinama, 50% (10)- jautėsi gerai.

2021 m. – puikiai jautėsi 36%(6) tiriamųjų, 29%(5)- labai gerai, 29%(5) - gerai, 6%(1)- patenkinamai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. apklausos dalyviai buvo atviresni ir pripažino, kad savijauta ne visada buvo gera.

**4.4.** **VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimųjų/ suinteresuotų asmenų vertinimo rezultatai dėl paslaugų gavėjo savijautos/ gyvenimo kokybės po socialinių paslaugų suteikimo**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pasidalino nuomone apie tai, kaip jautėsi jų artimieji po socialinių paslaugų paskyrimo.

**Rezultatai:** 2022 m. 60%(12) apklaustųjų teigė, kad po paslaugų paskyrimo jautėsi puikiai ir 40 %(8) labai gerai.

2021 m. 81%(13) puikiai ir 19%(3) labai gerai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatai parodė, kad klientų gyvenimo kokybė ir savijauta po paslaugų paskyrimo pagerėjo ženkliai. Galima teigti, kad paslaugos teikiamos kokybiškai ir duoda teigiamų rezultatų.

**4.5. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių įvertino socialinių paslaugų teikimo kokybę.

**Rezultatai:** 2022 m. 95%(19) apklaustųjų teigė, kad puikiai ir 5 %(1), kad labai gerai.

2021 m. 100%(16) apklaustųjų teigė, kad paslaugas vertina puikiai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatai rodo, kad VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys teigiamai vertina teikiamas paslaugas, o darbuotojų kokybiškai atliktas darbas duoda labai gerų rezultatų ir pagerina jų artimųjų gyvenimo kokybę.

**4.6. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pateikė nuomonę apie mokėjimo už socialines paslaugas sąlygas.

**Rezultatai:** 2022 m. 70%(14) apklaustųjų įvertino rezultatą puikiai, 25 %(5) - labai gerai ir 5%(1) gerai.

2021 m. 99%(16) apklaustųjų teigė, kad paslaugas vertina puikiai, 1%(1) labai gerai;

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. maksimalus skaičius apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų šeimos narių, artimųjų ar suinteresuotų asmenų yra patenkinti esamomis sąlygomis ir mokėjimą už teikiamas socialines paslaugas vertina teigiamai.

**4.7. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės vertinimas**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pateikė nuomonę apie nusiskundimų ar siūlymų teikimo galimybes.

**Rezultatai:** 2022 m. apklausos dalyviai neturėjo problemų dėl nusiskundimų ar siūlymų pateikimo. Tai parodė jų pateikti atsakymai: 80%(16) atsakė - puikiai, 15 %(3) labai gerai ir 5%(1) gerai.

2021 m. 88%(15) - puikiai, 12%(2) - labai gerai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybes respondentai vertina labai gerai ir yra patenkinti esamomis sąlygomis.

**5.1.** **VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar skiriama pakankamai laiko paslaugai suteikti**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių vertino, ar pakankamai laiko skiriama paslaugai suteikti.

**Rezultatai:** 2022 m.100%(20) apklaustųjų pasisakė, kad specialistai skiria pakankamai laiko paslaugai suteikti.

2021 m. 98% (15) apklaustųjų tam pritarė, 1%(1) nepakankamai, 1%(1) neturėjo nuomonės.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. kad specialistai kokybiškai atlieka savo darbą per tam skirtą laiką.

**5.2. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugos gavėjo prašymus**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių vertino, ar teikiant paslaugą atsižvelgiama į paslaugos gavėjo prašymus.

**Rezultatai:** 2022 m.100%(20) ir 2021 m. 100%(18) apklaustųjų pasisakė, kad paslaugų teikėjai atsižvelgia į paslaugų gavėjų prašymus, teikiant paslaugas.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. nuomonė nepakito. Galima teigti, kad paslaugos teikiamos kokybiškai, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo poreikius, jausmus, nuomonę.

**5.3. Šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar teikiamos VSPC socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pasidalino nuomone ar teikiamos paslaugos pateisino lūkesčius.

**Rezultatai:** 2022 m. 100%(20) apklaustųjų į šį klausimą atsakė teigiamai,

2021 m. 98% (17) apklaustųjų pasisakė teigiamai, 2%(1) neturėjo nuomonės šiuo klausimu;

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. maksimalus respondentų teigiamų rezultatų skaičius rodo, kad teikiamos socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius.

**5.4. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų pasitikėjimas paslaugas teikiančiu darbuotoju**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pateikė savo nuomonę apie tai ar pasitiki paslaugas teikiančiu darbuotoju.

**Rezultatai:** 2022 m.100%(20) teigiamai, 2021 m. 100%(18) apklaustųjų pasitiki paslaugas teikiančiu darbuotoju.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. teigiami rezultatai parodo, kad vienas iš svarbiausių principų – pasitikėjimas, yra sėkmingai įgyvendinamas, teikiant paslaugas vadovaujamasi bendražmogiškomis vertybėmis, paisoma etikos.

.

**5.5.** **VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar teikiantis paslaugas darbuotojas, mandagus, atidus**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pateikė savo nuomonę apie tai ar paslaugų teikėjas būna mandagus, atidus.

**Rezultatai:** 2022 m.100% (20) respondentų atsakė teigiamai, 2021 m. 100%(18) apklaustųjų tvirtino, kad paslaugas teikiantys darbuotojai būna mandagūs ir atidūs kliento poreikiams.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys įvardina, kad darbuotojai mandagiai ir atidžiai elgiasi su paslaugų gavėjais, tinkami atlieka savo funkcijas.

**5.6. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar jų artimojo problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pasidalino nuomone ar jų artimųjų problemos sprendžiamos sėkmingai ir operatyviai.

**Rezultatai:** 2022 m.100%(20) respondentų įvertina aukščiausiu balu teikiamų paslaugų operatyvumą, 2021 m. apklaustųjų 99% (17).

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. rezultatai rodo, kad paslaugų teikėjai, reiklūs sau, turi išvystytą empatijos jausmą, yra atsakingi ir funkcijas atlieka maksimaliai gerai.

**5.7. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar jiems ir jų artimajam teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pasidalino nuomone ar jiems ir jų artimiesiems teikiama pakankamai informacijos apie paslaugas.

**Rezultatai:** 2022 m.100%(20) respondentų, o 2021 m. 99%(17) apklaustųjų patvirtina, kad pakanka informacijos apie paslaugas.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. rezultatai rodo, kad VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji, suinteresuotieji asmenys bei jų artimieji gauna pakankamai informacijos apie paslaugą.

1. **VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJŲ TEIKIANČIŲ BENDRĄSIAS SOCIALINES PASLAUGAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI**
   1. **DARBUOTOJŲ DARBO SĄLYGŲ (ŠVARA, SAUGUMAS, KOMFORTAS IR KT.) ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Visagino socialinių paslaugų centro darbuotojų teikiančių bendrąsias ir socialinės priežiūros paslaugas, anketinė apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų atsakymai matuojami balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

Atkreipiame dėmesį, kad skiriasi 2022 m. ir 2021 m. respondentų skaičius. Nuomone apie darbo sąlygas pasidalino 67 darbuotojai.

**Rezultatai:** 2022 m. 46%(31) apklausos dalyvių nurodė, kad darbo sąlygas vertina puikiai, 34% (23) labai gerai, 13%(9) gerai, 4% (3) patenkinamai, 1% (1) blogai.

2021 m. 32 % (12) darbuotojų VSPC darbo sąlygas vertina puikiai, 26 %(10) labai gerai, 24 %(9) gerai, 18 % (7) patenkinamai.

**Darytina** **išvada**: 2022 m. ir 2021 m. dauguma VSPC darbuotojų darbo sąlygas vertina teigiamai ir jos atitinka saugos ir sveikatos taisykles.

* 1. **DARBUOTOJŲ DARBUI REIKALINGŲ PRIEMONIŲ (DARBO SAUGOS PRIEMONĖS, KANCELIARINĖS IR RYŠIO PRIEMONĖS, KOMPIUTERINĖ ĮRANGA IR KT.) ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų atsakymai matuojami balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

Nuomone apie darbui reikalingų priemonių (darbo saugos priemonės, kanceliarijos, ryšio priemonės, kompiuterinė įranga ir kt.) pasidalino 66 darbuotojai.

**Rezultatai:** 2022 m. 50%(33) apklausos dalyvių nurodė, kad puikiai aprūpinti darbui reikalingomis priemonėmis, 29%(19) vertina labai gerai, 14%(9) gerai, 6% (4) patenkinamai, 2% (1) blogai.

2021 m. 39 % (15) VSPC darbuotojų darbui reikalingomis priemonėmis aprūpinimą vertina gerai, po 21 % (8) puikiai ir patenkinamai, 16 %(6)labai gerai, 3 % (1) blogai.

**Darytina** **išvada**: 2022m. apklausos rezultatai rodo, kad darbuotojai aprūpinti darbui reikalingomis priemonėmis. Patenkintų darbuotojų procentas gerokai didesnis nei 2021m.

* 1. **DARBUOTOJŲ DARBO ORGANIZAVIMO (DARBO GRAFIKAS, VADAVIMAS IR KT.) ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų atsakymai matuojami balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

Nuomone apie darbo organizavimą pasidalino 68 darbuotojai.

**Rezultatai:** 2022 m. 62% (42) apklausos dalyvių darbo organizavimą įvertino puikiai, 28%(19) labai gerai, 9% (6) gerai, 1% (1) patenkinamai.

2021 m. VSPC darbuotojai darbo organizavimą įvertino po 33 %(13) puikiai ir labai gerai, 33 % (13) gerai, 31 % (12) patenkinamai 3% (1).

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022m. ir 2021 m. apklausos rezultatus galima daryti išvadą, kad daugiau nei 60% apklausos dalyvių darbo organizavimą vertina puikiai ir labai gerai.

* 1. **DARBUOTOJŲ PROFESINĖS RIZIKOS ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų darbo rizika matuojama balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –žemiausia, 2 – žema, 3 – vidutinė, 4 – aukšta, 5 – aukščiausia).

66 darbuotojai įvertino riziką savo darbe.

**Rezultatai:** 2022 m. 36%(24) apklausos dalyviai patyrė aukščiausią profesinę riziką darbe, 21% (14) aukštą, 20% (13) vidutinę, 17% (11) žemą, 6 %(4) labai žemą riziką.

2021 m. 31% (12) darbuotojų patyrė aukščiausią profesinę riziką darbe, 31 %(12) aukštą, 15 % (6) vidutinę, 13 % (5)žemą, ir 10 %(4) žemiausią riziką.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus galima daryti išvadą, kad išlieka panašus procentas aukštą riziką darbe patiriančių darbuotojų.

* 1. **DARBUOTOJŲ PATIRIAMO STRESO DARBE ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų darbo rizika matuojama balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – labai žemas), 2 – žemas, 3 – vidutinis, 4 – aukštas, 5 – labai aukštas).

65 darbuotojai įvertino streso lygį savo darbe.

**Rezultatai:** 2022 m. 22% (14) apklausos dalyviai patyrė aukščiausią streso lygė darbe, 26% (17) aukštą, 31%(20) vidutinę, 14% (9) žemą, 8%(5) labai žemą riziką.

2021 m. 36 % (14) darbuotojų patyrė aukštą streso lygį darbe, 23 %(9) labai aukštą, 15 % (6) vidutinį streso lygį ir po 13 %(5) patyrė žemą ir žemiausią streso lygį.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus galima daryti išvadą, kad darbuotojai patiria stresą darbe didesniu procentu nuo aukščiausio iki vidutinio, mažesniu procentu - žemą ir žemiausią.

* 1. **DARBUOTOJŲ SAUGUMO UŽTIKRINIMO ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų saugumo užtikrinimas matuojamos balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

66 darbuotojai įvertino saugumo lygį savo darbe.

**Rezultatai:** 2022 m. 62% (41) apklausos dalyviai saugumo užtikrinimo lygį savo darbe įvertino puikiai, po 15%(10) labai gerai ir gerai, 6%(4) patenkinamai, 2%(1) blogai.

2021 m. 37 %(14) darbuotojų darbo saugumo užtikrinimą darbe įvertino puikiai, 26 %(10) labai gerai, 32 %(12) gerai, 5 %(2) patenkinamai.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus matyti, kad 2022 m. darbuotojai puikiai įvertino saugumo užtikrinimo lygį gerokai didesniu procentu nei 2021 m.

* 1. **DARBUOTOJŲ DARBO KRŪVIO ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų darbo krūvis matuojamos balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – labai žemas, 2 – žemas, 3 – vidutinis, 4 – aukštas, 5 – labai aukštas).

67 darbuotojai įvertino darbo krūvį savo darbe.

**Rezultatai:** 2022 m. 48% (32) apklausos dalyviai įvertino, kad darbo krūvis labai didelis, 30 %(20) didelis, 19%(13) vidutinis, 3%(2) mažas.

2021 m. 45 % (17) darbuotojų įvertino, kad jų darbo krūvis didelis, 24 %(9) labai didelis, 21 %(8) vidutinis, 10 %(4) mažas.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus matyti, kad darbuotojų darbo krūvis išlieka didelis ir labai didelis.

* 1. **DARBUOTOJŲ DARBO TIKSLŲ IR REZULTATŲ AIŠKUMO ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbo tikslų ir rezultatų aiškumas matuojamos balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

67 darbuotojai pasidalino nuomone apie tai, ar gerai supranta darbo tikslus ir rezultatus.

**Rezultatai:** 2022 m. 55% (37) apklausos dalyviai teigė, kad puikiai supranta darbo tikslus ir rezultatus, 34 %(23) labai gerai supranta, 7%(5) gerai, 3%(2) patenkinamai supranta darbo tikslus ir rezultatus.

2021 m. 43 %(16) darbuotojų visada aiškūs darbo tikslai ir rezultatų aiškumą vertino puikiai, 32 %(12) vertino labai gerai, 24 %(9) gerai.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus atsakymai pasiskirstė panašiu procentu. Galima teikti, kad darbuotojams yra aiškūs darbo tikslai ir rezultatai.

* 1. **BENDRADARBIAVIMO SU KITOMIS ĮSTAIGOMIS ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis matuojamos balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

64 darbuotojai pasidalino nuomone apie bendradarbiavimą su kitomis įstaigomis.

**Rezultatai:** 2022 m. diagrama atvaizduoja, kad 39 %(25) darbuotojų puikiai bendradarbiauja su kitomis įstaigomis, 44 % (28) labai gerai, 14 % (9)gerai, 3 % (2) nebendradarbiauja.

2021 m. 28 %(11) darbuotojų puikiai bendradarbiauja su kitomis įstaigomis, 31 %(12) bendradarbiavimas vyko labai gerai, 26 %(10) gerai, 10 %(4) patenkinamai, 3 %(2) blogai.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus galima teigti, kad bendradarbiavimas tarp darbuotojų ir kitų įstaigų vyksta sklandžiai.

* 1. **DARBUOTOJŲ PASITENKINIMO SAVO DARBU ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų pasitenkinimas darbu matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – labai žemas, 2 – žemas, 3 – vidutinis, 4 – aukštas, 5 – labai aukštas).

66 darbuotojai įvertino pasitenkinimą darbu.

**Rezultatai:** 2022 m. diagrama atspindi, kad 42 %(28) darbuotojų pasitenkinimą darbu vertino aukščiausiu balu, 44 % (29) aukštu, 12 % (8) vidutiniu, 2 % (1) labai žemu.

2021 m. 35 %(13) darbuotojų pasitenkinimo lygis atliekamu darbu yra vidutinis, 32 %(12) aukštas, 30 %(11)vertino aukščiausiu balu, 3 % (1) nurodė žemą pasitenkinimo darbu lygį.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus galima teigti, dauguma darbuotojų jaučia pasitenkinimą darbu ir jį vertina aukščiausiu ir aukštu balu.

* 1. **DARBUOTOJŲ MOTYVACIJOS DARBUI ĮSIVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų motyvacija darbui matuojama balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –labai žema, 2 – žema, 3 – vidutinė, 4 – aukšta, 5 – labai aukšta).

65 darbuotojai pasidalino nuomone apie darbo motyvaciją.

**Rezultatai:** 2022 m. diagrama atspindi motyvaciją darbui: 42 %(27) darbuotojų motyvacija darbui įvertinta aukščiausiu balu, 34 %(22) aukštu, 18 %(12) vidutiniu, 6 % (4) žemu.

2021 m. 32 %(12) darbuotojų motyvacija įvertinta aukščiausiu balu, 35 %(13) aukštu, 19 % (7) vidutiniu, 14 % (5) nurodė žemą darbo motyvaciją.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatai parodė, kad darbuotojų motyvacija darbui išlieka aukšta ir labai aukšta.

* 1. **DARBUOTOJŲ DARBO UŽMOKESČIO ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Darbuotojų darbo užmokesčio vertinimas matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

64 darbuotojai įvertino savo darbo užmokestį.

**Rezultatai:** 2022 m. 14% (9) apklausos dalyvių užmokestį už savo darbą įvertino puikiai, 36 %(23) labai gerai, 39 %(25) gerai,11 % (7) patenkinamai.

2021 m. 15 %(6) apklausos dalyvių užmokestį už savo darbą įvertino puikiai, 49 %(19) labai gerai, 26 % (10) gerai, ir po 5 %(2) patenkinamai ir blogai.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatai parodė, kad dauguma VSPC darbuotojų gaunamą darbo užmokestį vertina teigiamai ir jis atitinka darbuotojų lūkesčius.

* 1. **DARBUOTOJŲ PROFESINĖS ETIKOS LAIKYMOSI ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. Profesinės etikos laikymasis vertinimas matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

67 darbuotojai įvertino kaip laikosi profesinės etikos.

**Rezultatai:** 2022 m. 60% (40) apklausos dalyvių profesinės etikos laikosi puikiai, 22 % (15)labai gerai, 13 %(9) gerai, 3 %(2) patenkinamai, 1 %(1) blogai.

2021 m. 36 %(14) apklausos dalyvių profesinės etikos laikėsi puikiai, 26 %(10) labai gerai, 28 %(11) gerai, ir 10%(4) patenkinamai.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus, galima teigti, kad dauguma VSPC darbuotojų laikosi profesinės etikos atliekant savo darbą.

* 1. **DARBUOTOJŲ DALYVAVIMAS NUSTATANT KVALIFIKACIJOS POREIKĮ ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. VSPC darbuotojų dalyvavimas nustatant kvalifikacijos poreikį vertinimas matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –niekada, 2 – retai, 3 – kartais, 4 – dažnai, 5 – visada).

64 darbuotojai pasidalino nuomone apie dalyvavimą nustatant kvalifikacijos poreikį.

**Rezultatai:** 2022 m. 36%(23) apklausos dalyvių tvirtino, kad visada dalyvauja nustatant kvalifikacijos poreikį, 34 %(22) dažnai, 13 %(8) kartais, 2% (1) retai.

2021 m. 36 % darbuotojų teigė, kad visada dalyvauja nustatant kvalifikacijos poreikį , 36 % dažnai, 18 % kartais, ir 10% retai.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus, galima teigti, kad didelis procentas darbuotojų dalyvauja nustatant kvalifikacijos poreikį.

* 1. **VSPC TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIEŠINIMO PRIEMONIŲ ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. VSPC teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemonių vertinimas matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

67 darbuotojai pasidalino nuomone apie teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemonių vertinimą.

**Rezultatai:** 2022 m. 55%(39) apklausos dalyvių teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemones vertino puikiai, 34 %(23) labai gerai, po 3%(2) gerai ir patenkinamai.

2021 m. 34 %(13) darbuotojų teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemones vertino puikiai, 28 %(11) labai gerai, 28 %(11) gerai, 10 % (4) patenkinamai.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus, galima teigti, kad didžiausiu procentu, darbuotojai teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemones vertino puikiai ir labai gerai.

1. **PASLAUGŲ GAVĖJŲ GYVENIMO KOKYBĖS POKYČIAI PRADĖJUS TEIKTI SOCIALINES PASLAUGAS ĮVERTINIMO REZULTATAI**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. VSPC paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai pradėjus teikti socialines paslaugas matuojamas įvertinus anketinės apklausos metu gautus rezultatus.

68 darbuotojai pateikė nuomonę apie tai, kaip pasikeitė paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pradėjus teikti socialines paslaugas.

**Rezultatai:** 2022 m. 84%(57) apklausos dalyvių teigė, kad klientai tapo savarankiškesni, laimingesni, 9 %,(5) kad klientų gyvenimo kokybė nepasikeitė, 7% (6) darbuotojų neturėjo nuomonės.

2021 m. 55 % (21) darbuotojų manė, kad klientai tapo savarankiškesni, laimingesni, 34%(13) darbuotojų nuomone klientų gyvenimo kokybė nepasikeitė, 11%(4) darbuotojų neturėjo nuomonės.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus, galima teigti, kad darbuotojai įvertino, jog 2022 m. didžiosios dalies klientų gyvenimo kokybė pasikeitė, jie tapo savarankiškesni ir laimingesni.

1. **VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ SOCIALINIŲ GRUPIŲ PASISKIRSTYMAS**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Visagino socialinių paslaugų centro darbuotojų teikiančių bendrąsias ir socialinės priežiūros paslaugas, anketinė apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais.

Dėl skirtingo 2022 m. ir 2021 m. rezultatų paskaičiavimo, VSPC paslaugų gavėjų socialinių grupių pasiskirstymo sulyginimas buvo neįmanomas, todėl pateikiama tik 2022 m. diagrama.

68 darbuotojai pateikė nuomonę apie tai, kaip pasikeitė paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pradėjus teikti socialines paslaugas.

**Rezultatai:** 2022 m. 62% (42) apklausos dalyvių dirbo su senyvo amžiaus žmonėmis, 57 % (39) su neįgaliais asmenimis, 19% (13) su socialinę riziką patiriančiais asmenimis, 9%(6) su vaikais, 1%(1) šeimomis.

**Darytina** **išvada**: VSPC darbuotojai dirba daugiau nei su viena socialine grupe. Daugiausiai su neįgaliaisiais ir senyvo amžiaus asmenimis.

1. **VSPC DARBUOTOJŲ PAGRINDINIAI SUNKUMAI DARBE**

Lentelė

|  |  |
| --- | --- |
| **Eil.**  **Nr.** | **PAGRINDINIAI SUNKUMAI DARBE** |
|  | Žema klientų motyvacija siekti pokyčių |
|  | Sunku gauti atostogas (2 darbuotojai) |
|  | Nesusipratimas iš kliento pusės, stresas |
|  | Trūksta priemonių (šiuo atveju grindų plovimo priemonių: kibirų ant ratukų, šluotų, skudurų) |
|  | Trūksta bendradarbiavimo |
|  | Aprūpinti kanceliarinėmis priemonėmis |
|  | Kliento agresija |
|  | Didelis darbo krūvis |
|  | Laiko stoka, psichologinis ir fizinis krūvis |
|  | Profesinė rizika |
|  | Didžiulis spaudimas |
|  | Nuvertinimas, nesupratimas, darbuotojų skirstymas (patinku, nepatinku) |
|  | Dažnai mokam savo pinigais už transportą |
|  | Agresija, įžeidimai iš kliento pusės, sergančių psichinėmis ligomis žmonių pyktis |
|  | Nėra konfidencialumo ir pagarbos darbe |

**Rezultatų paaiškinimas:**

**Rezultatai:**

**2022 m.** VSPC darbuotojų patiriami sunkumai darbe: didelis darbo krūvis, agresyvūs ir pikti klientai, agresija ir įžeidinėjimai iš kliento pusės. Taip pat nurodo, kad Jie jaučiasi nesuprasti, nuvertinti, nejaučia pagarbos darbe, jaučia psichologinį ir fizinį krūvį. Darbuotojai išsako ir nepasitenkinimą dėl nepilno aprūpinimo darbo priemonėmis, kad dažnai moka už transportą iš savo asmeninių lėšų, yra sunkumų norint išeiti atostogų.

Išvada: VSPC darbuotojai, vis dar susiduria su sunkumais darbe, nori būti išgirsti, norėtų artimesnio bendravimo su administracija, ar tiesioginiais padalinių vadovais.

1. **VSPC DARBUOTOJŲ PATIRTAS SMURTAS DARBO PRAKTIKOJE**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. VSPC darbuotojų susidūrimas su bet kokios formos smurtu darbo praktikoje matuojamas įvertinus anketinės apklausos metu gautus rezultatus.

61 darbuotojas atsakė į klausimą ar susidūrė su bet kokios rūšies smurtu savo darbo praktikoje.

**Rezultatai:** 2022 m. 36%(22) darbuotojų susidūrė savo darbo praktikoje su bet kokios formos smurtu, 59%,(36) nesusidūrė, 5%(3) nepamena.

2021 m. 57%(22) darbuotojų susidūrė savo darbo praktikoje su bet kokios formos smurtu, 38% (15) nesusidūrė, 5% (2) nepamena.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus, galima teigti, kad 2022 m. didesnis procentas darbuotojų nesusidūrė su bet kokios rūšies smurtu.

1. **DARBUOTOJŲ ATSIŽVELGIMAS Į PASLAUGŲ GAVĖJŲ INDIVIDUALIUS POREIKIUS**

Diagrama

**Rezultatų paaiškinimas:**

Apklausa vyko 2022 m. lapkričio-gruodžio mėnesiais. VSPC darbuotojų paslaugų gavėjų individualių poreikių patenkinimas (atsižvelgimas) matuojamas įvertinus anketinės apklausos metu gautus rezultatus.

67 darbuotojai pasidalino nuomone, ar teikdami paslaugas, atsižvelgia į individualius kliento poreikius.

**Rezultatai:** 2022 m. 81% (54) darbuotojų atsižvelgia į individualius kliento poreikius, 15%, (10) pagal aplinkybes, 1%(2) retai, 3 %(2) neturi nuomonės.

2021 m. 79 %(31) darbuotojų dažniausiai atsižvelgia į paslaugų gavėjų individualius poreikius, 13%(5) pagal aplinkybes, 8 %(3) retai.

**Darytina** **išvada**: Įvertinus 2022 m. ir 2021 m. apklausos rezultatus, galima teigti, kad dauguma VSPC darbuotojų atsižvelgia į paslaugų gavėjų poreikius.

1. **VSPC DARBUOTOJŲ PASIŪLYMAI AR REKOMENDACIJOS TOBULINTI SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMĄ IR ORGANIZAVIMĄ**

Lentelė 3

|  |  |
| --- | --- |
| **Eil.**  **Nr.** | **PASIŪLYMAI, REKOMENDACIJOS, KOMENTARAI** |
| **1.** | Daugiau bendradarbiauti su medicinos įstaigomis |
| **2.** | Problemos dėl pavadavimo ligos metu |
| **3.** | Daryti bendrus pasitarimus, kalbėtis |
| **4.** | Atšaukti nuotolinį mokymąsi, grąžinti tiesioginį mokymąsi |

**Rezultatų paaiškinimas:**

**Rezultatai:**

**2022 m**. tikslinga atkreipti dėmesį į pavadavimo problemas, dažniau bendradarbiauti ir kalbėtis su administracija ar tiesioginiais padalinių vadovais bei tiesiogiai aiškintis iškilusias problemas. Darbuotojai pastebi, kad tiesioginis mokymasis yra naudingesnis nei nuotolinis.

**Išvada:** VSPC darbuotojai pasirengę kalbėtis, aiškintis esamas problemas, supranta kvalifikacijos privalumus.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Apklausos rezultatų apibendrinimas**

Išanalizavus 2022 m. paslaugų gavėjų apklausos rezultatus, galime daryti išvadą, kad 2022 m. rezultatai išlieka panašūs, kaip ir 2021 metais. Dauguma VSPC paslaugų gavėjų gauna informavimo ir konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas, kitas bendrąsias socialines paslaugas gauna mažesniu procentu. Mažesne apimtimi respondentai gauna intensyvią krizių įveikimo pagalbą ir psichosocialinę pagalbą.

VSPC paslaugų gavėjų socialinių paslaugų teikimo trukmė šiais metais nuo 1 iki 3 metų ir nuo 6 iki 12 mėn. Apklausoje dalyvavo daugiau naujų paslaugų gavėjų nei pernai metais. Jiems teikiamų paslaugų laikotarpis buvo trumpesnis. Didžiausiu informacijos apie socialines paslaugas šaltiniu išlieka - pažįstamų, artimųjų ratas. Tačiau galima teigti, kad vyksta sklandus tarpinstitucinis bendravimas, nes paslaugų gavėjai pažymi, kad informacijos gavo ir iš socialinių darbuotojų, savivaldybės bei medicinos darbuotojų. VSPC paslaugų gavėjai neturi problemų teikiant prašymus dėl socialinių paslaugų ir informacijos gavimo apie socialinių paslaugų prieinamumą, aiškumą.

2022 m. paslaugų gavėjai buvo atviresni ir nurodė, kad jų savijauta/ gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo ne visada buvo gera, o po socialinių paslaugų suteikimo paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė gerokai pagerėjo. VSPC paslaugų gavėjai teikiamų socialinių paslaugų kokybę vertina aukščiausiu balu ir mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygos, nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybes vertina teigiamai. Paslaugų gavėjai teigia, kad VSPC darbuotojai skiria pakankamai laiko paslaugai suteikti ir teikiamų socialinių paslaugų pakanka. Taip pat įvertino, kad darbuotojai atsižvelgia į jų prašymus, pasiūlymus ir teikiamos socialinės paslaugos pateisina jų lūkesčius. Tyrimas parodė, kad paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, taip pat patvirtino, kad darbuotojai atvyksta į darbą laiku ir išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką, yra mandagūs, atidūs, sprendžia jų problemas operatyviai ir sėkmingai. VSPC paslaugų gavėjai gauna pakankamai informacijos apie paslaugas. Dalis apklausos dalyvių teigia, kad norėtų mažesnių kainų už paslaugas.

Išanalizavus 2022 m. šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų rezultatus galima teigti, kad paslaugų poreikis didėja, aktualios visos teikiamos bendrosios ir socialinės priežiūros paslaugos. Daugiau atsiranda naujų paslaugų gavėjų. 2022 m. dauguma apklaustųjų teigė, kad didesniu procentu, jų artimieji socialines paslaugas gauna iki 1 metų laiko.

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų teigimu, didesnį procentą informacijos gauna iš pažįstamų, taip pat vyksta pasidalijimas gerąja patirtimi, tarp paslaugų gavėjų artimųjų.

Prašymo pateikimo galimybės įvertintos teigiamai ir su sunkumais pateikiant prašymą, VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys nesusidūrė.

Apklausos dalyviai neturėjo sunkumų gaunant informaciją apie socialines paslaugas, nebuvo prieinamumo apribojimų, neaiškumo dėl paslaugų teikimo galimybių.

Artimieji nurodė, kad paslaugų gavėjų savijauta, gyvenimo kokybė iki paslaugų teikimo jų artimiesiems, ne visada buvo gera. Todėl apklausos rezultatai parodė, kad gyvenimo kokybė ir savijauta po paslaugų paskyrimo pagerėjo ženkliai. Galima teigti, kad paslaugos teikiamos kokybiškai ir duoda teigiamų rezultatų.

Apklausos rezultatai parodė, kad VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys teigiamai vertina teikiamas paslaugas, o darbuotojų kokybiškai atliktas darbas duoda labai gerų rezultatų ir pagerina jų artimųjų gyvenimo kokybę. Taip pat maksimalus skaičius apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų šeimos narių, artimųjų ar suinteresuotų asmenų yra patenkinti esamomis sąlygomis ir mokėjimą už teikiamas socialines paslaugas vertina teigiamai. Patenkinti nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybėmis. Apklausos dalyviai įvertino, kad specialistai kokybiškai atlieka savo darbą per tam skirtą laiką.

Išnagrinėjus apklausos rezultatus, galima teigti, kad paslaugos teikiamos kokybiškai, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo poreikius, jausmus, nuomonę. Apklausos rezultatai parodo, kad vienas iš svarbiausių principų – pasitikėjimas, yra sėkmingai įgyvendinamas, teikiant paslaugas vadovaujamasi bendražmogiškomis vertybėmis, paisoma etikos, taip pat paslaugų teikėjai, reiklūs sau, turi išvystytą empatijos jausmą, yra atsakingi ir funkcijas atlieka maksimaliai gerai.

Išanalizavus VSPC darbuotojų apklausos rezultatus darome išvadą, kad dauguma VSPC darbuotojų darbo sąlygas ir saugumo užtikrinimą vertina teigiamai, jos atitinka saugos ir sveikatos taisykles. 2022 m. apklausoje dalyvavę darbuotojai nurodė, kad yra geriau aprūpinti darbo priemonėmis nei pernai ir patenkinti darbo organizavimu. Apklausos dalyviai vis dar patiria aukštą profesinę riziką dirbant socialinį darbą ir aukštą streso lygį darbe. Taip pat turimą darbo krūvį vertina, kaip labai didelį. Tačiau nepaisant patiriamo streso, darbuotojai jaučia pasitenkinimą darbu ir jį vertina aukščiausiu balu, motyvacija darbui taip pat yra pakankamai aukšta. Daugiau nei pusė apklausoje dalyvavusių darbuotojų patenkinti užmokesčiu už darbą, pastebėjo, kad darbe laikomasi profesinės etikos, glaudžiai bendradarbiaujama su kitomis įstaigomis. VSPC darbuotojai konstatuoja, kad darbo tikslai ir rezultatai yra aiškūs, teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemones vertina teigiamai. Didžiausias procentas darbuotojų pastebi pasikeitusią klientų gyvenimo kokybę, džiaugiasi jų savarankiškumu. Apklausos duomenys rodo, kad VSPC darbuotojai atsižvelgia į paslaugų gavėjų poreikius. 2022 m. kaip ir 2021 m. VSPC darbuotojai dirba su skirtingomis socialinėmis grupėmis, tačiau daugiausiai su neįgaliaisiais ir senyvo amžiaus asmenimis.

2022 m. apklausos duomenys parodė, kad dauguma VSPC darbuotojų savo darbo praktikoje susidūrė su bet kokio smurto atvejais. VSPC darbuotojų patiriami sunkumai darbe išlieka panašūs: didelis darbo krūvis, agresyvūs ir pikti klientai, agresija ir įžeidinėjimai iš kliento pusės. Dalis apklaustųjų teigia, kad jaučiasi nesuprasti, nejaučia pagarbos darbe, jaučia psichologinį ir fizinį krūvį. Darbuotojai išsako ir nepasitenkinimą dėl nepilno aprūpinimo darbo priemonėmis, kad dažnai moka už transportą iš savo asmeninių lėšų, yra sunkumų norint išeiti atostogų.

Darbuotojai teikė savo pasiūlymus ir rekomendacijas dėl socialinių paslaugų teikimo, tobulinimo ir organizavimo:tikslinga atkreipti dėmesį į pavadavimo problemas, norėtų dažniau bendradarbiauti ir kalbėtis su administracija ar tiesioginiais padalinių vadovais bei tiesiogiai aiškintis iškilusias problemas. Taip pat darbuotojai pastebėjo, kad tiesioginis mokymasis yra naudingesnis nei nuotolinis. VSPC darbuotojai pasirengę kalbėtis, aiškintis esamas problemas, supranta kvalifikacijos privalumus, didelis darbuotojų skaičius dalyvauja nustatant kvalifikacijos poreikį.