

VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS

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

Rezultatus apibendrino ir pateikė
Direktoriaus pavaduotoja socialiniams reikalams
Lina Cicėnienė

Visaginas, 2023 m.

TURINYS

Metodologinė dalis	4
VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNANČIŲ BENDRASIAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI	5
PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS VSPC.....	5
Bendrosios socialinės paslaugos.....	5
Socialinės priežiūros paslaugos.....	6
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TRUKMĖ.....	6
VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMACIJOS APIE TEIKIAMAS SOCIALINES PASLAUGAS ŠALTINIAI.....	7
Paslaugų gavėjo prašymo pateikimo galimybės.....	8
Informacijos apie socialines paslaugas prieinamumas, aiškumas paslaugų gavėjams.....	8
VSPC paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo.....	9
VSPC paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo.....	10
VSPC paslaugų gavėjų teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas.....	10
VSPC paslaugų gavėjų vertinimas mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas.....	11
VSPC paslaugų gavėjų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės.....	12
VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar skiriamas pakankamas laikas paslaugai suteikti.....	12
VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar pakanka teikiamų socialinių paslaugų.....	13
VSPC teikiant paslaugas paslaugų gavėjui atsižvelgiama į jo prašymus/ siūlymus.....	14
VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar teikiamos socialinės paslaugos pateisina jų lūkesčius.....	14
VSPC paslaugų gavėjų pasitikėjimas paslaugas teikiančiu darbuotoju.....	15
VSPC paslaugų gavėjų įvertinimas ar darbuotojas laiku atvyksta į darbą.....	16
VSPC paslaugų gavėjų įvertinimas ar 16r darbuotojas išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką.....	16
VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar teikiantis paslaugas darbuotojas mandagus, atidus jam.....	17
VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar jų problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai.....	18
VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar jiems teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą.....	18
VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ SIŪLYMAI IR REKOMENDACIJOS.....	18
VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ ŠEIMOS NARIO/ ARTIMOJO/ SUINTERESUOTO ASMENS GAUNANČIŲ BENDRASIAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI	20
PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS VSPC.....	20
Bendrosios socialinės paslaugos.....	21
Socialinės priežiūros paslaugos.....	21
SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TRUKMĖ.....	21
VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMACIJOS APIE TEIKIAMAS SOCIALINES PASLAUGAS ŠALTINIAI.....	22
Paslaugų gavėjo šeimos nario/ artimojo/ suinteresuoto asmens vertinimas dėl prašymo pateikimo galimybės.....	22
Paslaugų gavėjo šeimos nario/ artimojo/ suinteresuoto asmens vertinimas dėl informacijos apie socialines paslaugas prieinamumas, aiškumas.....	23
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimųjų/ suinteresuotų asmenų vertinimo rezultatai dėl paslaugų gavėjo savijautos/ gyvenimo kokybės iki socialinių paslaugų skyrimo.....	24
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimųjų/ suinteresuotų asmenų vertinimo rezultatai dėl paslaugų gavėjo savijautos/ gyvenimo kokybės po socialinių paslaugų suteikimo.....	24
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas.....	25
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas.....	25

VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės vertinimas.....	26
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar skiriamas pakankamas laikas paslaugai suteikti.....	27
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar teikiant paslaugas atsižvelgiama į paslaugos gavėjo prašymus.....	27
Šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar teikiamos VSPC socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius.....	28
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų pasitikėjimas paslaugas teikiančiu darbuotoju.....	28
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar teikiantis paslaugas darbuotojas, mandagus, atidus.....	29
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar jų artimojo problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai.....	29
VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų vertinimas ar jiems ir jų artimajam teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą.....	30
VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJŲ TEIKIANČIŲ BENDRASIAS SOCIALINES PASLAUGAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI.....	32
Darbuotojų darbo sąlygų (švara, saugumas, komfortas ir kt.) įvertinimo rezultatai.....	32
Darbuotojų darbui reikalingų priemonių (darbo saugos priemonės, kanceliarinės ir ryšio priemonės, kompiuterinė įranga ir kt.) įvertinimo rezultatai.....	33
Darbuotojų darbo organizavimo (darbo grafikas, vadavimas ir kt.) įvertinimo rezultatai.....	33
Darbuotojų profesinės rizikos įvertinimo rezultatai.....	34
Darbuotojų patiriamo streso darbe įvertinimo rezultatai.....	34
Darbuotojų saugumo užtikrinimo įvertinimo rezultatai.....	35
Darbuotojų darbo krūvio įvertinimo rezultatai.....	36
Darbuotojų darbo tikslų ir rezultatų aiškumo įvertinimo rezultatai.....	36
Bendradarbiavimo su kitomis įstaigomis įvertinimo rezultatai.....	37
Darbuotojų pasitenkinimo savo darbu įvertinimo rezultatai.....	37
Darbuotojų motyvacijos darbu įvertinimo rezultatai.....	38
Darbuotojų darbo užmokesčio įvertinimo rezultatai.....	39
Darbuotojų profesinės etikos laikymosi įvertinimo rezultatai.....	39
Darbuotojų dalyvavimas nustatant kvalifikacijos poreikį įvertinimo rezultatai.....	40
VSPC teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemonių įvertinimo rezultatai.....	41
Paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai pradėjus teikti socialines paslaugas įvertinimo rezultatai.....	41
VSPC paslaugų gavėjų socialinių grupių pasiskirstymas.....	42
VSPC darbuotojų pagrindiniai sunkumai darbe.....	42
VSPC darbuotojų patirtas smurtas darbo praktikoje.....	43
Darbuotojų atsižvelgimas į paslaugų gavėjų individualius poreikius.....	43
VSPC darbuotojų pasiūlymai ar rekomendacijos tobulinti socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą.....	44
Apklauso rezultātų apibendrinimas.....	45

Metodologinė dalis

2023 m. gruodžio mėnesį, Visagino socialinių paslaugų centre (toliau – VSPC) buvo atliekamas bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimas.

Tyrimo tikslas – įvertinti VSPC teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Tyrimui atlikti buvo naudojami trys klausimynai: paslaugų gavėjams, jų šeimos nariui, artimajam, suinteresuotiems asmenims, ir darbuotojams (Visagino savivaldybės tarybos sprendimas „Dėl Visagino savivaldybės bendrųjų socialinių paslaugų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės kontrolės tvarkos aprašo patvirtinimo“ 2021-04-29 Nr. TS-81)

Tyrimo 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.

Tyrimo dalyvavo 123 VSPC paslaugų gavėjai, 20 paslaugų gavėjų šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų ir 44 darbuotojai teikiantys bendrąsias ir socialinės priežiūros socialines paslaugas.

Atkreipiame dėmesį į skirtingą paslaugų gavėjų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

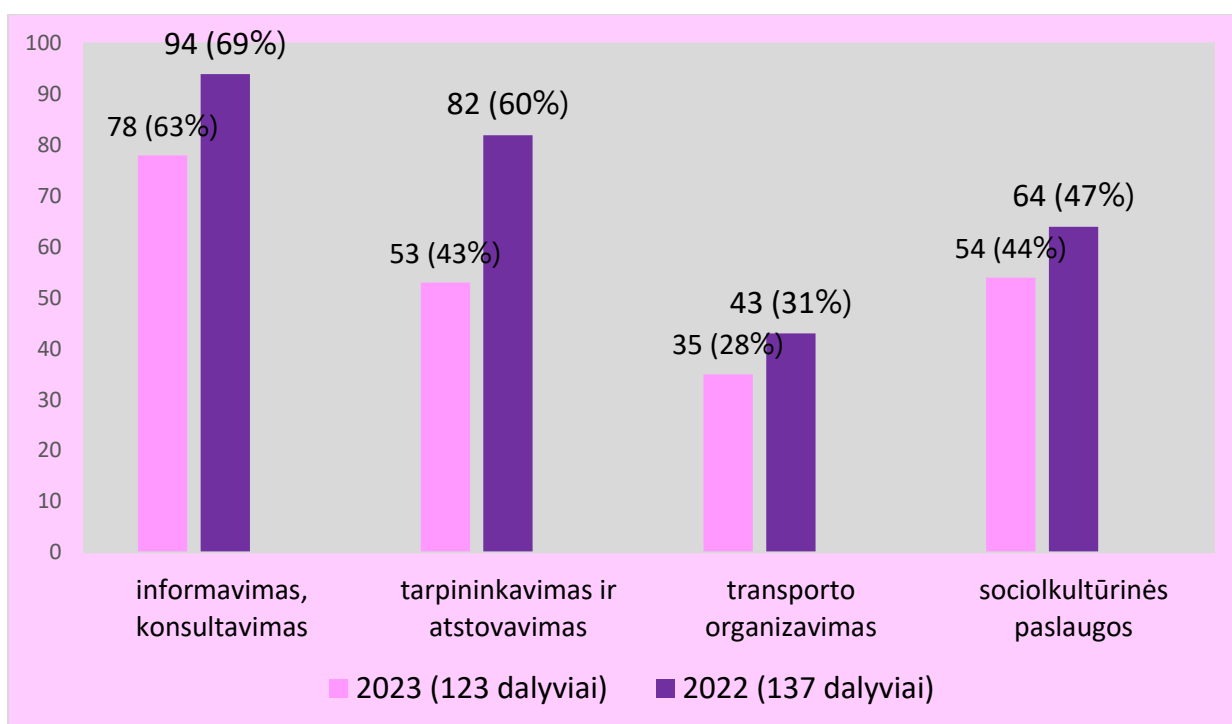
I. VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNANČIŲ BENDRĄSIAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATAI

Vertinimas vyko 2023 m. gruodžio mėnesį. Visi apklausos dalyviai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

2023 m. apklausoje dalyvavo 123 paslaugų gavėjai. Pateikiami 2023 m. ir 2022 m. apklausos rezultatai sulyginimui.

1.PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNAMOS SOCIALINĖS PASLAUGOS VSPC

1.1. Bendrosios socialinės paslaugos



Rezultatų paaiškinimas:

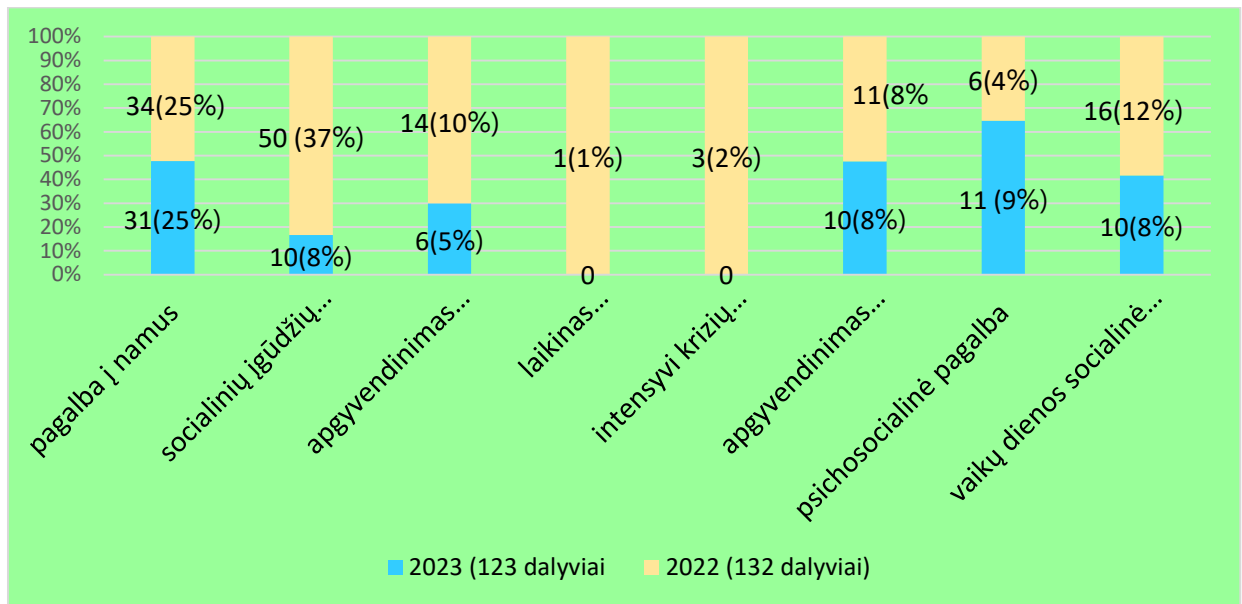
Visi apklausos dalyviai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių. Nuomone apie teikiamas socialines paslaugas pasidalino 123 apklausoje dalyvavę VSPC paslaugų gavėjai.

Rezultatai: 2023 m. apklausos dalyviai nurodė, kad gauna šias bendrąsias paslaugas: 63%(78) informavimo ir konsultavimo, 43%(53) tarpininkavimo, atstovavimo, 44% (54) sociokultūrinės ir 28%(35) transporto organizavimo paslaugas.

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

Darytina išvada: 2023 m. rezultatai išlieka panašūs, kaip ir 2022 metais išskyrus tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas.

1.2.Socialinės priežiūros paslaugos



Rezultatų paaiškinimas:

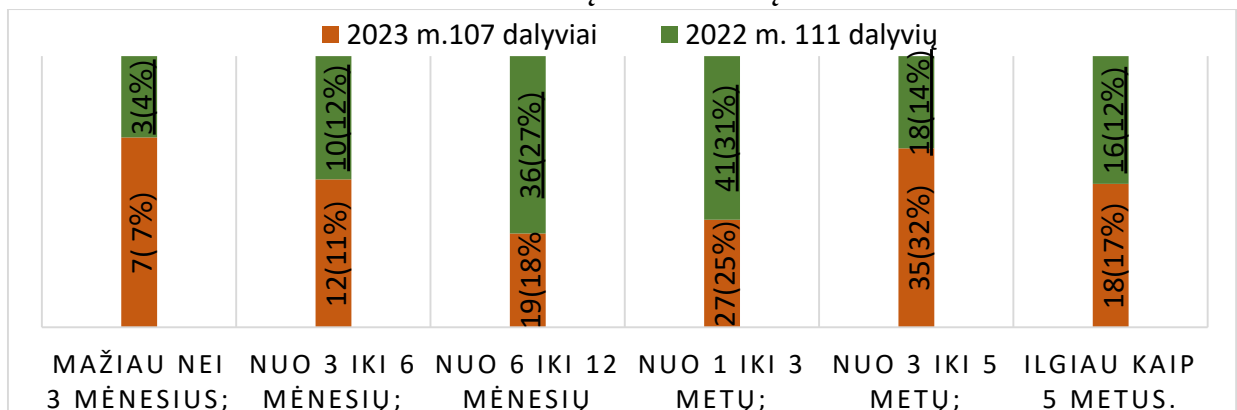
Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

Rezultatai: diagramose iliustruota, kokias socialinės priežiūros paslaugas 2023 m. gavo apklausos dalyviai: 8% (10) socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir ar (atkūrimo) paslaugas, 25%(31) pagalbos namuose paslaugas, 8 % (10) vaikų dienos socialinės priežiūros, 5%(6) apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, 8% (11) apgyvendinimo nakvynės namuose, 9% (11) psichosocialinę pagalba.

2022 m. šias socialinės priežiūros paslaugas 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.

Darytina išvada: 2023 m. rezultatai skiriasi: kad gauna socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir ar (atkūrimo) paslaugas teigia 8% apklaustųjų (2022 m. 37%), psichosocialinę pagalbą gauna daugiau 2023 m. apklaustųjų (2023 m. 9%, o 2022 m. buvo 4%).

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TRUKMĖ



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

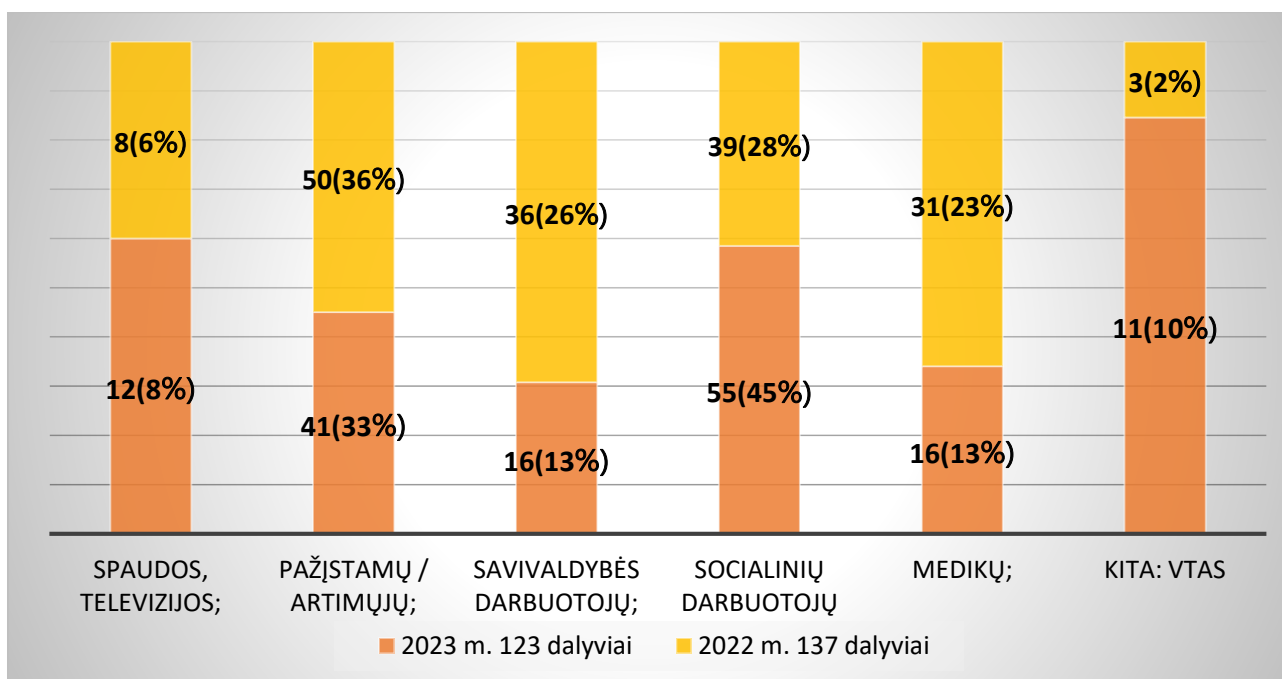
Į klausimą, apie teikiamų paslaugų trukmę, atsakė 107 apklausoje dalyvavę VSPC paslaugų gavėjai.

Rezultatai: diagramose iliustruota 2023 metų paslaugų gavėjų rezultatai: 25%(27) nuo 1 iki 3 metų, 32 %(35) – nuo 3 iki 5 metų, 18% (19)– nuo 6 iki 12 mėn., 17%(18)– ilgiau kaip 5 metus, 11% (12)– nuo 3 iki 6 mėn., 7%(7) – mažiau nei 3 mėn.

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.

Darytina išvada: palyginus 2023 m. ir 2022 m. rezultatus apklausoje dalyvavo daugiau naujų paslaugų gavėjų nei pernai metais. Jiems teikiamų paslaugų laikotarpis buvo trumpesnis. Taip pat nuo 3 m. ir daugiau didesnis procentas apklaustųjų nei pernai.

3. VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMACIJOS APIE TEIKIAMAS SOCIALINES PASLAUGAS ŠALTINIAI



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

Į klausimą, iš kur sužinojo apie teikiamas soc. paslaugas, atsakė visi 123 apklausoje dalyvavę VSPC paslaugų gavėjai, pasirinkę daugiau nei vieną variantą.

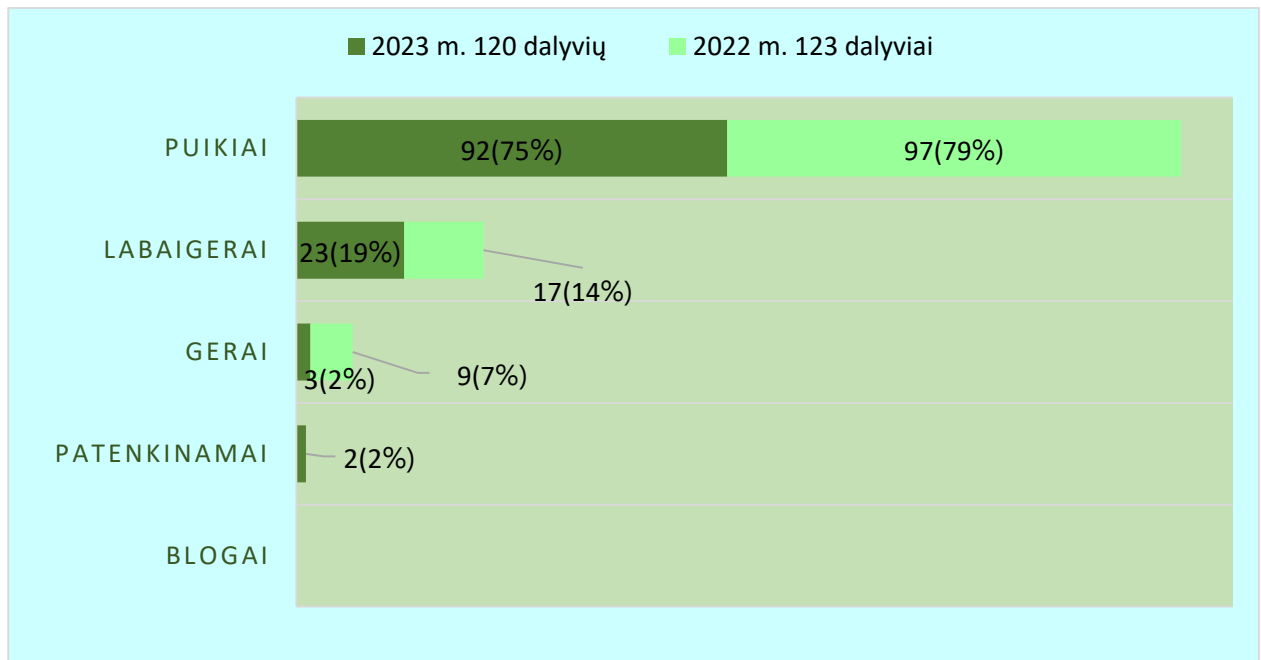
Rezultatai: 2023 m. apklausos dalyviai teigė, kad informaciją apie socialines paslaugas gavo iš pažįstamų, artimųjų – 33%(41), 45%(55) iš socialinių darbuotojų, 13 % (16) – iš medikų ir 10% (11) iš kitų asmenų, 13 % (316) – iš savivaldybės darbuotojų, 8% (12)– iš spaudos, televizijos.

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.

Darytina išvada: didžiausiu informacijos apie socialines paslaugas šaltiniu išlieka - pažįstamų, artimųjų ratas ir socialinių darbuotojų teikiama informacija. Galima teigti, kad vyksta

sklandus tarpinstitucinis bendravimas, nes paslaugų gavėjai pažymi, kad informacijos gavo ir iš VTAS, savivaldybės bei medicinos darbuotojų;

4. Paslaugų gavėjo prašymo pateikimo galimybės įvertinimas



Rezultatų paaiškinimas:

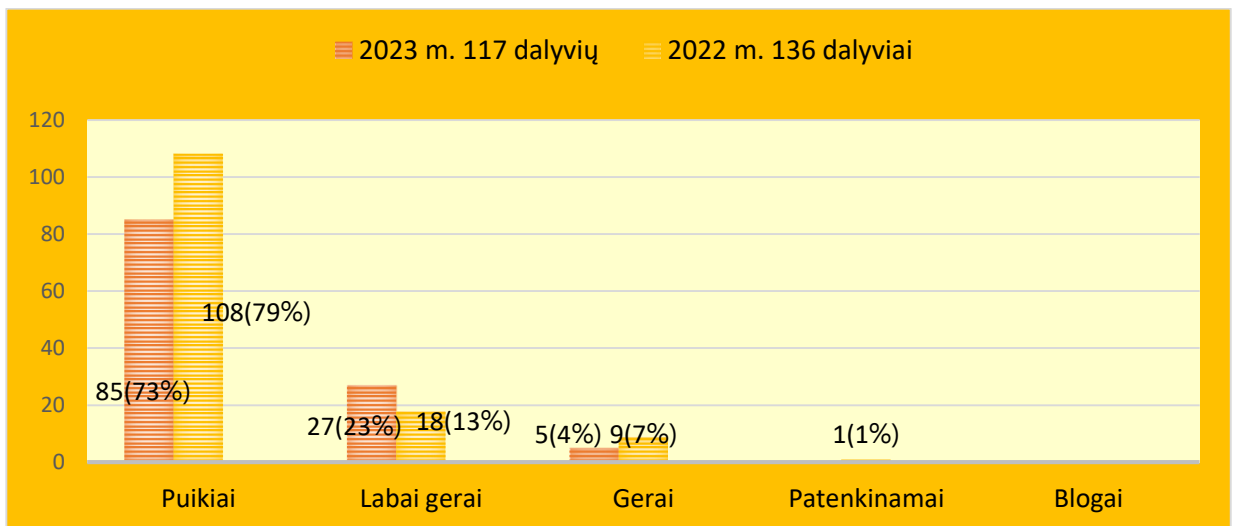
Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. (Nuo šio klausimo, anketoje atsakymai buvo matuojami balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio. 1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai). Apie prašymo pateikimo galimybes ir sunkumus nuomonę pateikė 120 iš 123 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

Rezultatai: 2023 m. 75% (92) apklausos dalyvių prašymo pateikimo galimybes vertina puikiai, 19% (23) – labai gerai, 2% (3) – gerai.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų didesniu procentu neturi problemų teikiant prašymus dėl socialinių paslaugų.

5. Informacijos apie socialines paslaugas prieinamumas, aiškumas paslaugų gavėjams



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

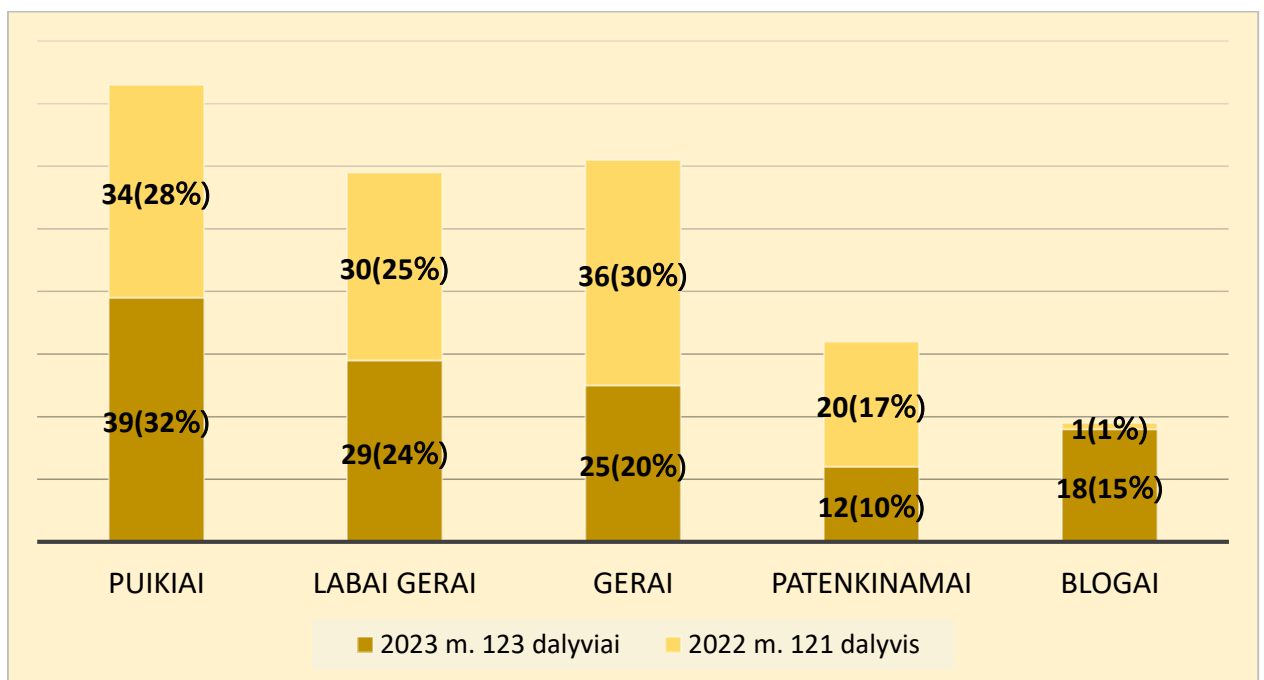
Į klausimą, ar paslaugų gavėjui yra aiški ir prieinama informacija apie socialines paslaugas, atsakė 117 iš 123 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

Rezultatai: 2023 m. dalyvių rezultatai pasiskirstė taip: 73%(85) informaciją apie socialinių paslaugų prieinamumą, aiškumą vertina puikiai, 23% (27) – labai gerai, 4% (5)–gerai.

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.

Darytina išvada: dauguma 2023 m. ir 2022 m. apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų, neturi problemų dėl informacijos apie socialinių paslaugų prieinamumą, aiškumą.

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



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

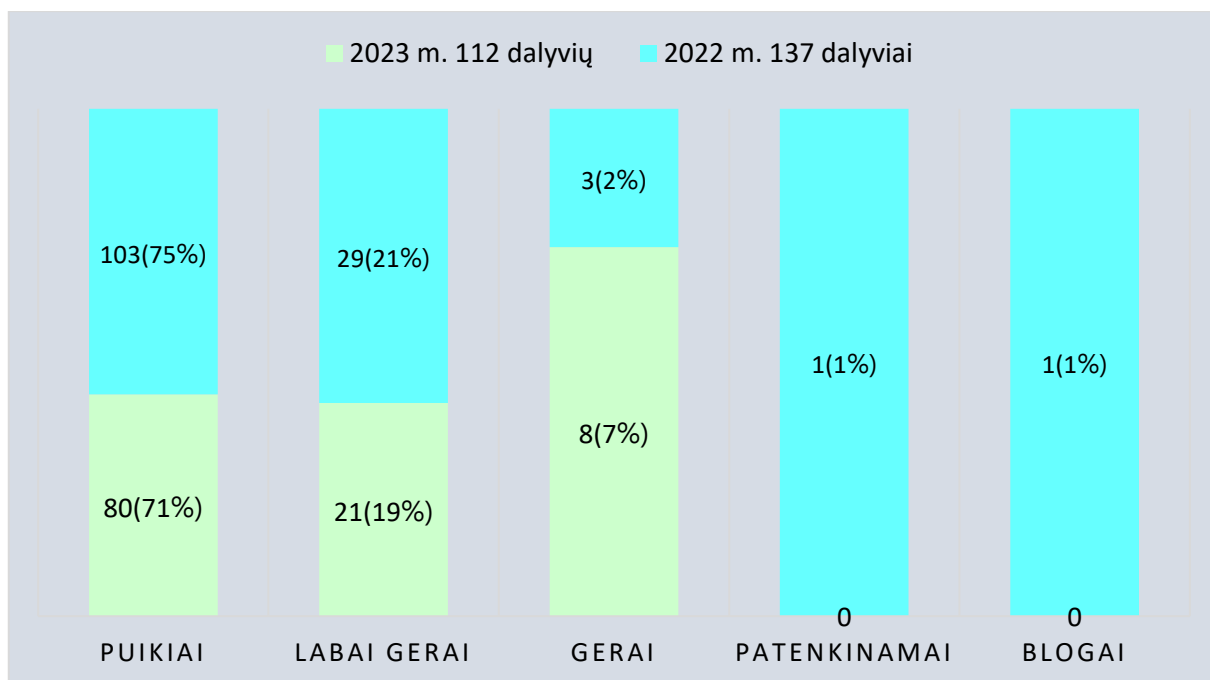
123 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų atsakė, kokia buvo jų savijauta, gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų suteikimo.

Rezultatai: 2023 m. 32%(39) apklaustųjų teigė, kad jautėsi puikiai, 24 %(29) labai gerai. 20% (25) jautėsi gerai. 10%(12) savijauta buvo patenkinama, 15% (18)- jautėsi blogai.

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.

Darytina išvada: 2023 m. paslaugų gavėjai buvo atviresni ir nurodė, kad jų savijauta/ gyvenimo kokybė iki socialinių paslaugų skyrimo ne visada buvo gera.

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



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

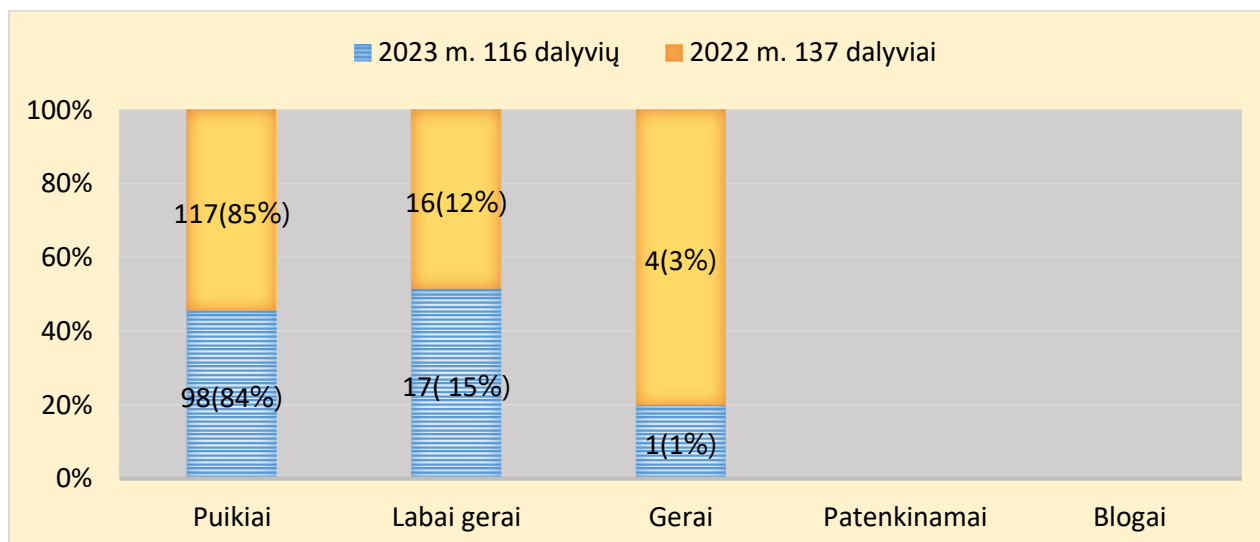
112 iš 123 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų atsakė, kokia buvo jų savijauta, gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo.

Rezultatai: 2023 m. 71%(80) apklausos dalyvių savijauta/ gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo buvo puiki, 19%(21) –labai gera, 7% (8)– gera.

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.

Darytina išvada: 2023 m. (90 %) ir 2022 m.(96%) daugumos apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo buvo puiki arba labai gera.

8. VSPC paslaugų gavėjų teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

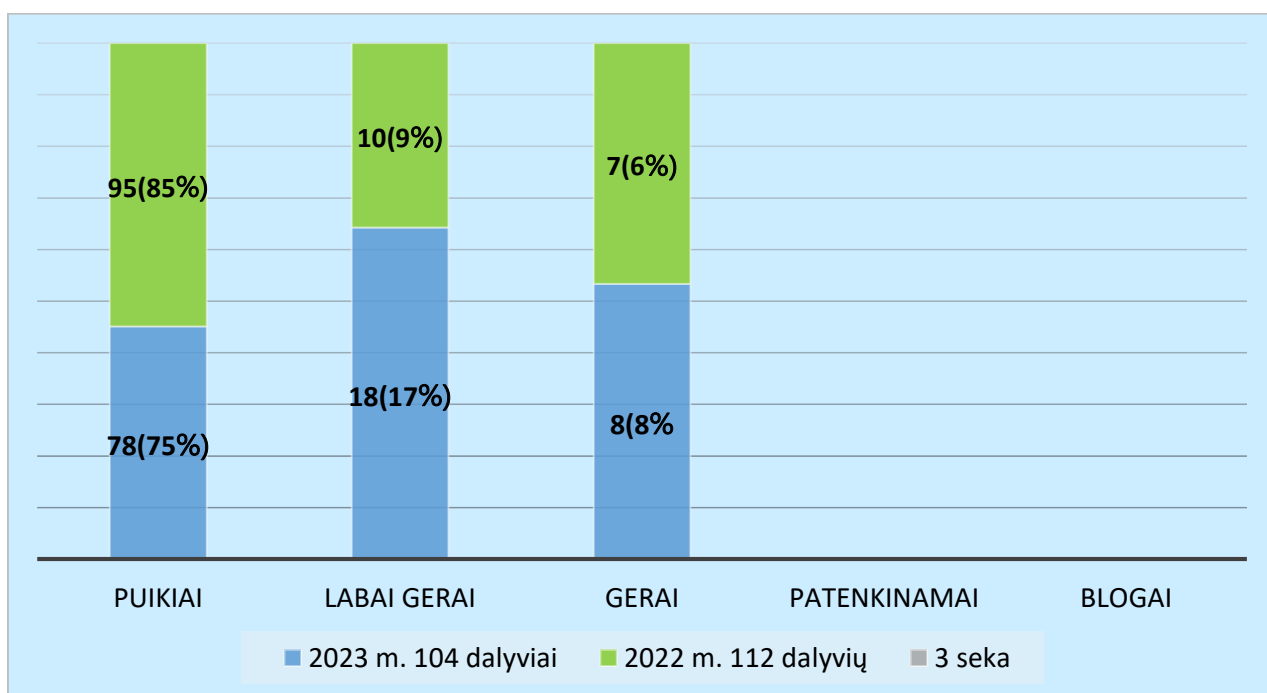
Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

Teikiamų paslaugų kokybę įvertino 116 iš 123 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjai.

Rezultatai: 2023 m. 84% (98) tiriamųjų teikiamų socialinių paslaugų kokybę įvertino puikiai, 15% (17) – labai gerai, 1% (1) – gerai.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų, teikiamų socialinių paslaugų kokybę vertina aukščiausiu balu.

9. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas**Rezultatų paaiškinimas:**

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

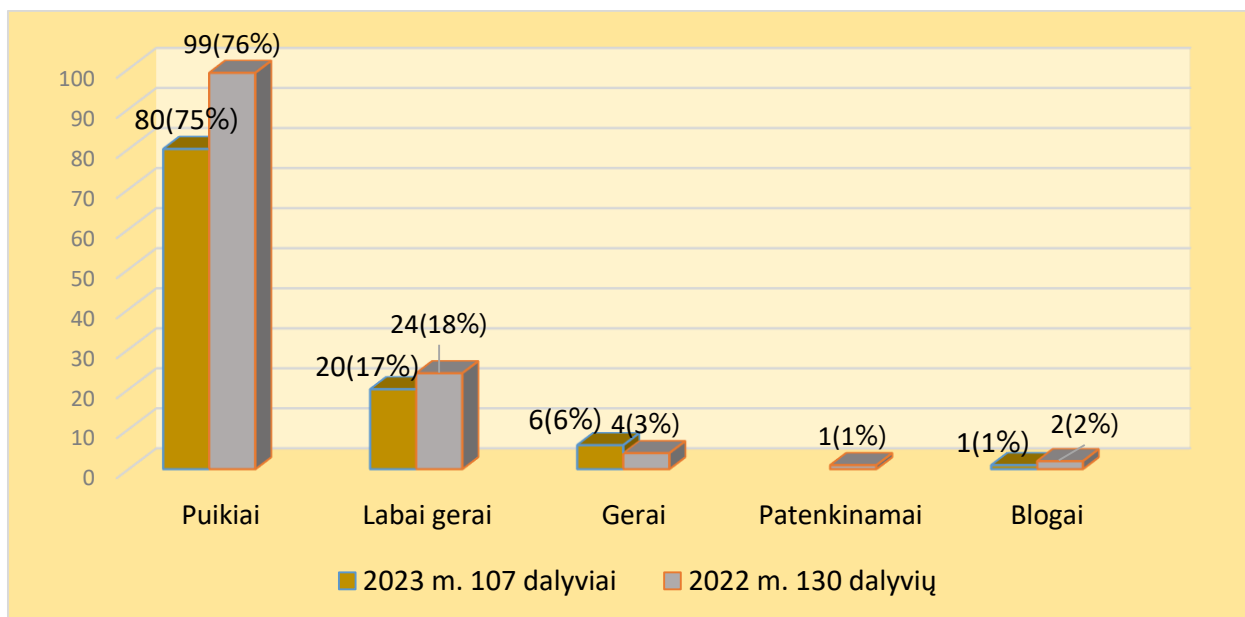
Nuomonę apie mokėjimą už teikiamas socialines paslaugas pateikė 104 iš 123 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

Rezultatai: 2023 m. 75% (78) tiriamųjų mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas vertino puikiai, 9% (10) – labai gerai, 6% (7) – gerai.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. didžioji dalis apklaustųjų, neturi priekaištų dėl mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas ir yra patenkinti esamomis sąlygomis.

10. VSPC paslaugų gavėjų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

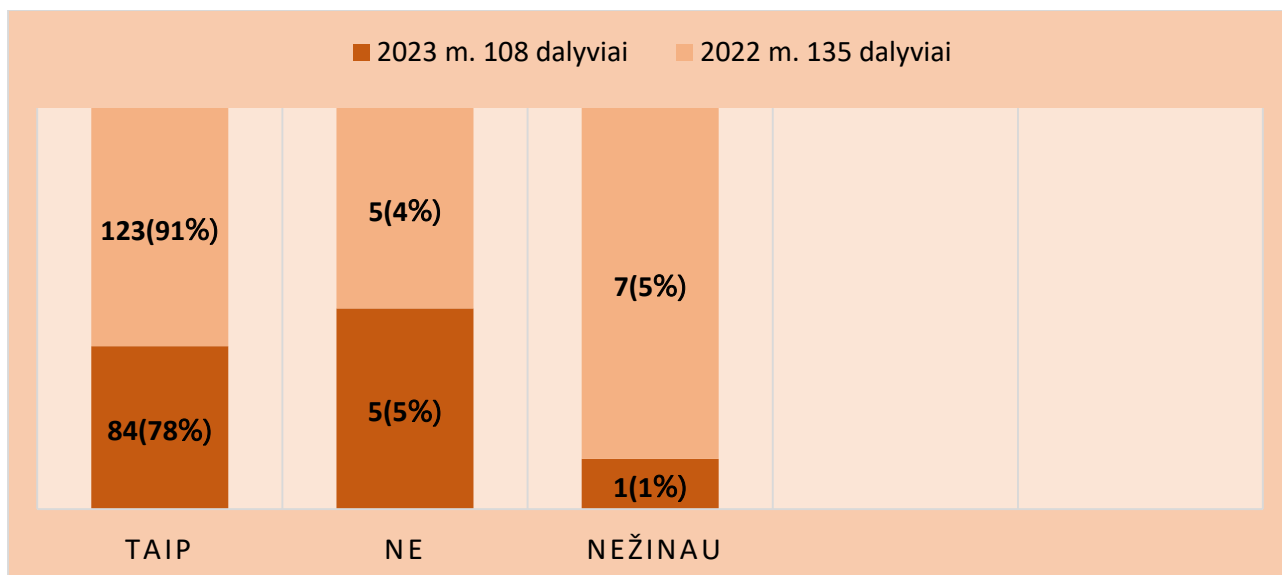
Apie nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybes atsakė 107 iš 123 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

Rezultatai: 2023 m. 75% (80) respondentų nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybės vertina puikiai, 17% (20) – labai gerai, 6% (6) – gerai, ir 1% (1) blogai.

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.

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklaustųjų, nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybes vertina teigiamai ir yra patenkinti esamomis sąlygomis;

11. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar skiriama pakankamai laiko paslaugai suteikti



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

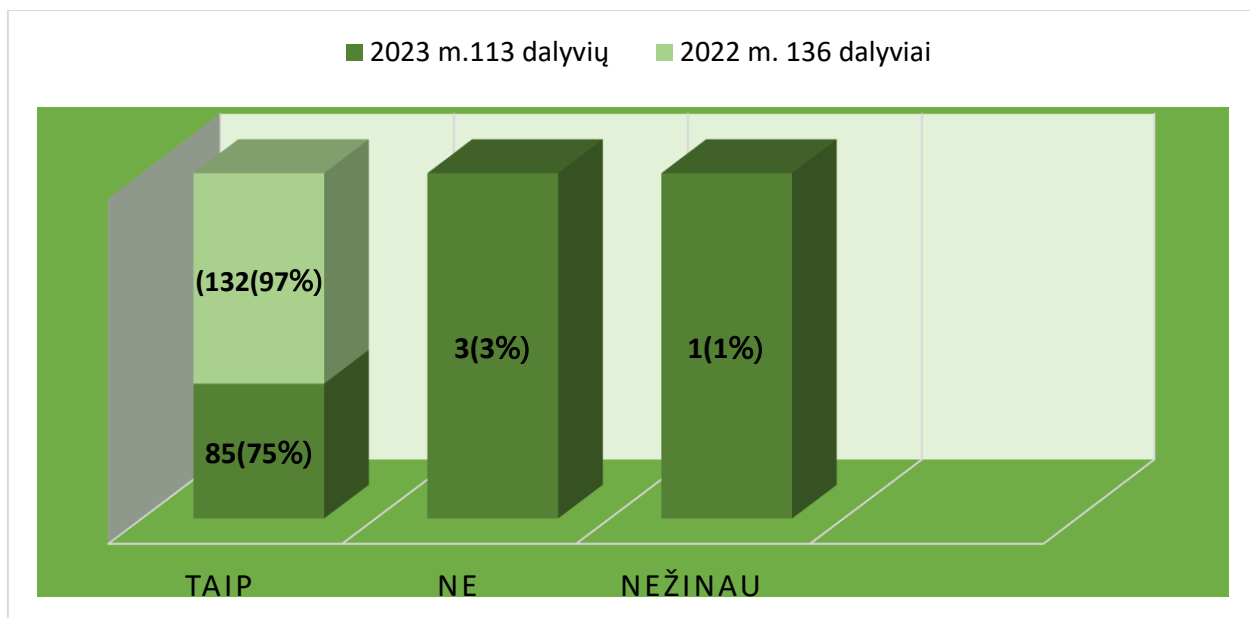
Į klausimą, ar pakankamai skiriama laiko paslaugai suteikti, atsakė 108 iš 123 apklausoje dalyvavusių VSPC paslaugų gavėjų.

Rezultatai: 2023 m. 78% (84) respondentų teigia, kad paslaugai suteikiama pakankamai laiko, 5% (5) teigia, kad neužtenka pakankamai laiko paslaugai suteikti, 1% (1)– nežino.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma paslaugų gavėjų teigia, kad paslaugų teikėjai skiria pakankamai laiko paslaugai suteikti.

12. VSPC paslaugų gavėjų vertinimas ar pakanka teikiamų socialinių paslaugų



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

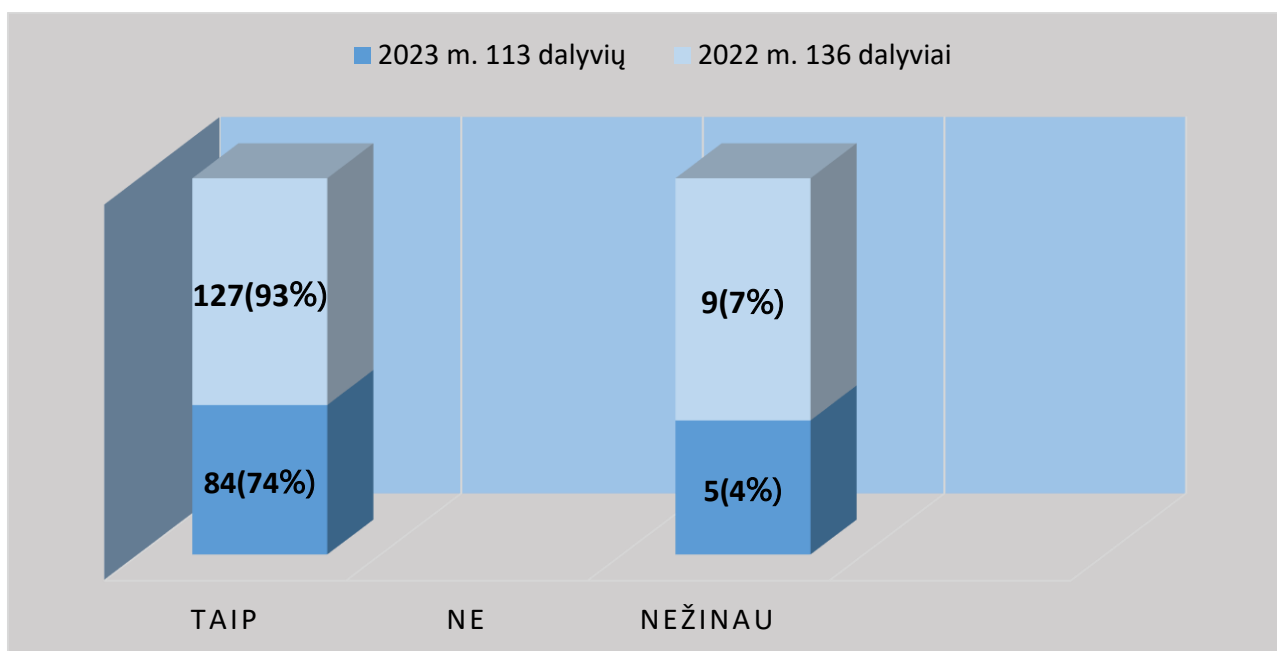
113 iš 123 respondentų atsakė, ar jiems pakanka teikiamų socialinių paslaugų.

Rezultatai: 2023 m. 75% (85) apklausos dalyvių teigia, kad teikiamų socialinių paslaugų pakanka, 3% (3) neužtenka, 1% (1)– nežino.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklausos dalyvių teigia, kad teikiamų socialinių paslaugų pakanka.

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



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

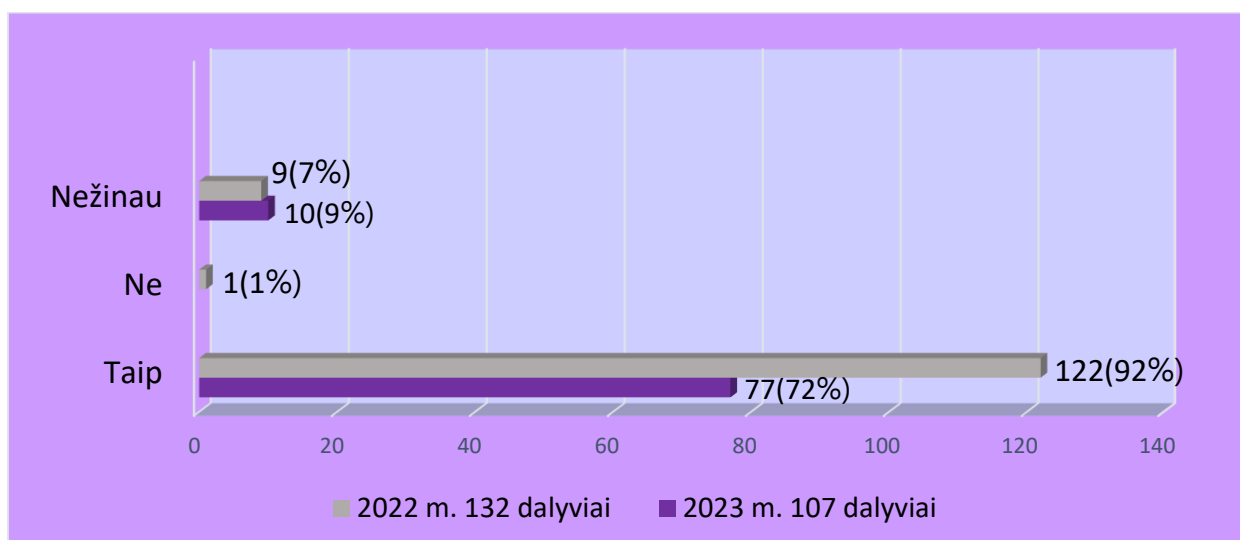
113 iš 123 respondentų atsakė, ar teikiant paslaugas atsižvelgiama į jų prašymus / siūlymus;

Rezultatai: 2023 m. 74% (84) respondentai teigia, kad atsižvelgiama į jų prašymus/ pasiūlymus, 4% (5)– nežino.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų įvertina, kad atsižvelgiama į jų prašymus, pasiūlymus.

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



Rezultatų paaiškinimas:

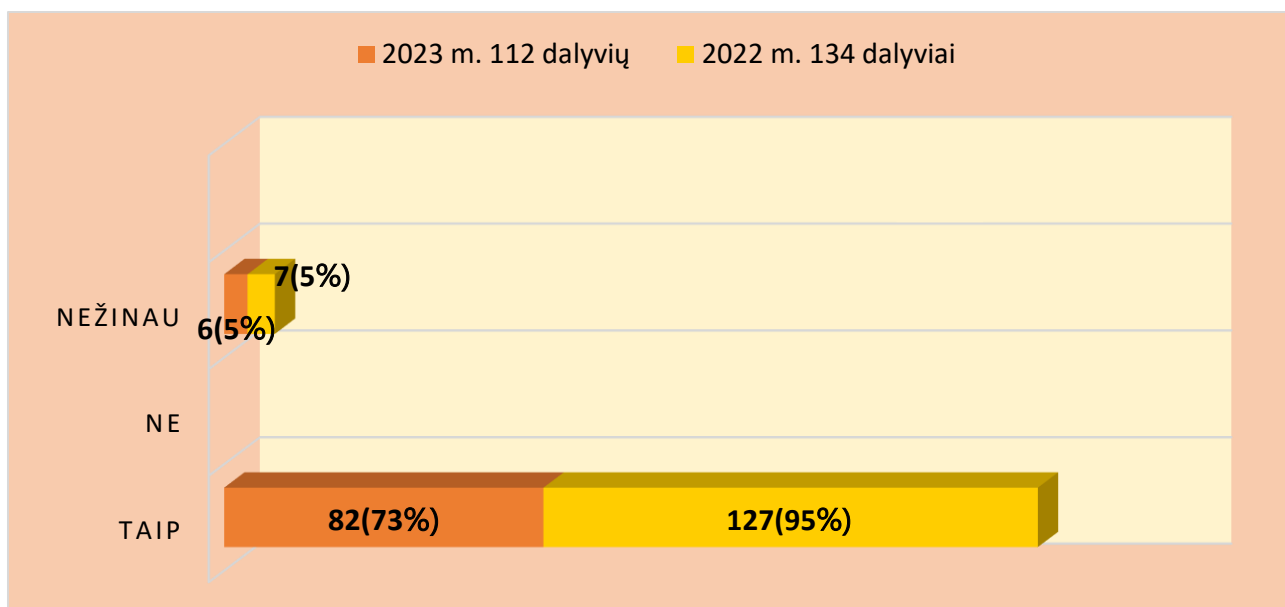
Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

107 respondentai iš 123 atsakė, ar teikiamos socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius.

Rezultatai: 2023 m. 72%(77) respondentų teigia, kad teikiamos socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius, 9%(10) – nežino.

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

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

15. VSPC paslaugų gavėjų pasitikėjimas paslaugas teikiančiu darbuotoju**Rezultatų paaiškinimas:**

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

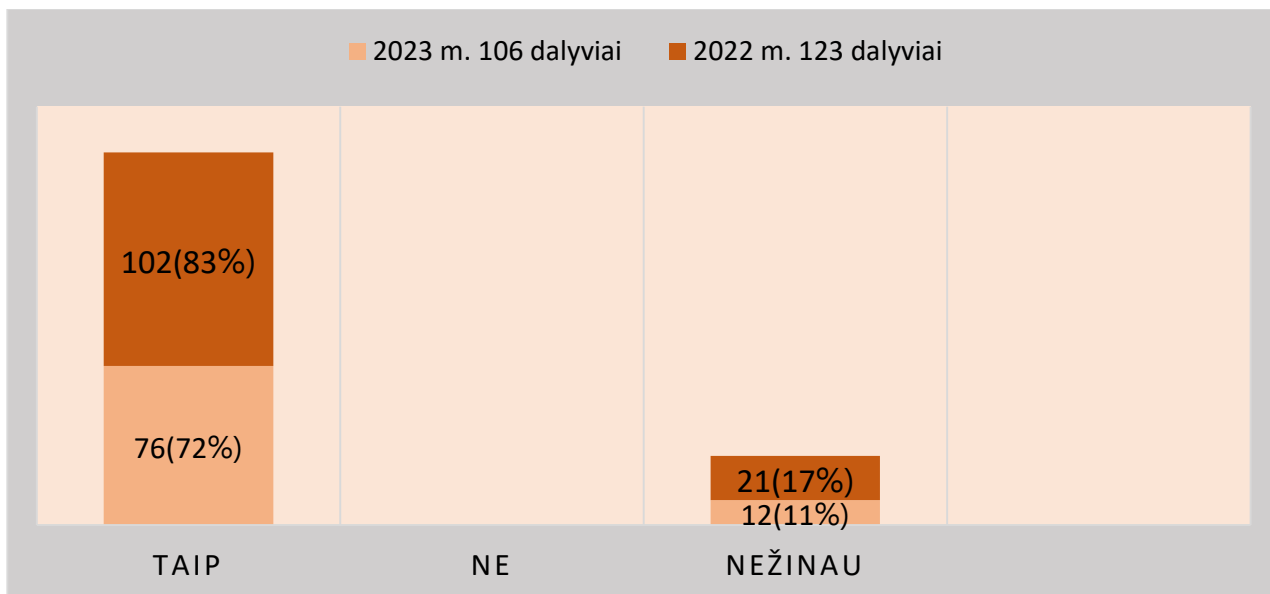
112 apklausos dalyviai iš 123 atsakė, ar pasitiki paslaugas teikiančiu darbuotoju.

Rezultatai: 2023 m. 73%(82) tiriamieji teigė, kad pasitiki paslaugas teikiančiu darbuotoju, 5% (6)– nežino.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų pasitiki paslaugas teikiančiu darbuotoju.

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



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai.

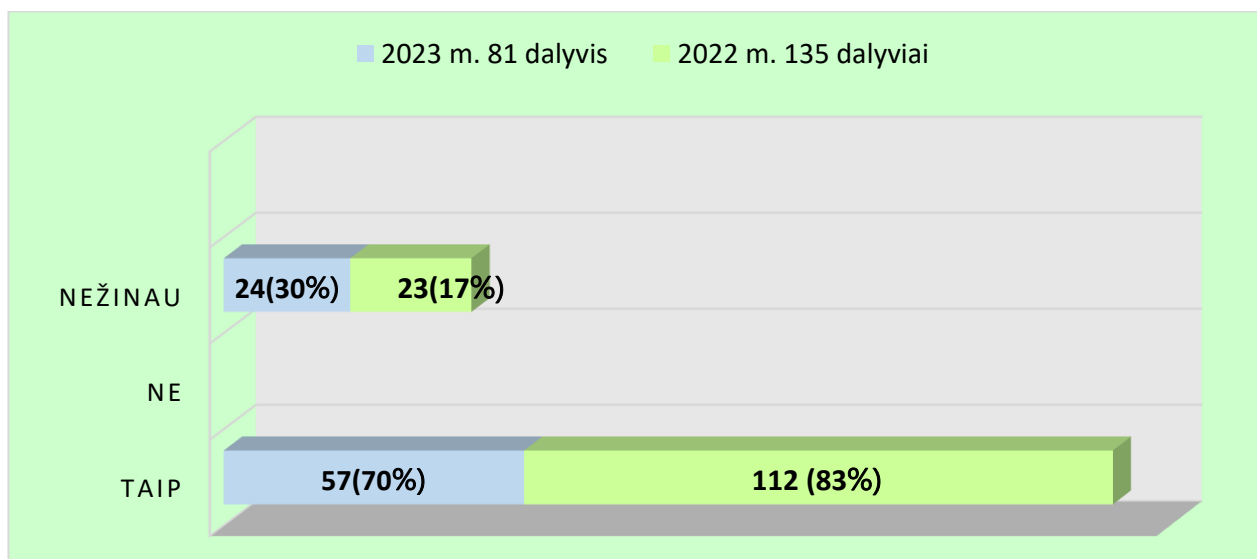
106 paslaugų gavėjai iš 123 pateikė savo nuomonę apie tai ar darbuotojas laiku atvyksta į darbą;

Rezultatai: 2023 m. 72%(76) apklausos dalyviai teigė, kad darbuotojai atvyksta į darbą laiku, 11 %(12) – nežino.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai atvyksta į darbą laiku.

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



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

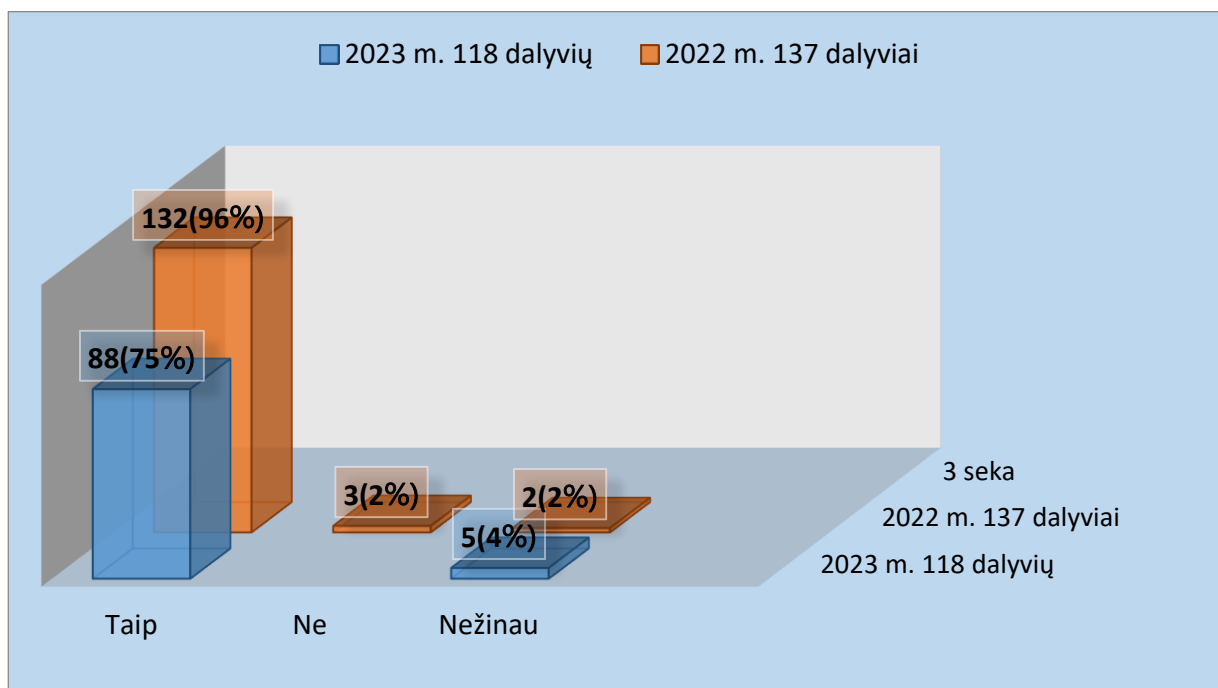
81 paslaugų gavėjas iš 123 pateikė savo nuomonę apie tai ar darbuotojas išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką;

Rezultatai: 2023 m. 70%(57) dalyvių teigia, kad darbuotojai išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką, 30% (24)– nežino.

2022 m. 83%(112) dalyvių teigia, kad darbuotojai išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką, 17% (23)– nežino.

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai išdirba visą grafike nustatytą darbo laiką.

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

**Rezultatų paaiškinimas:**

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

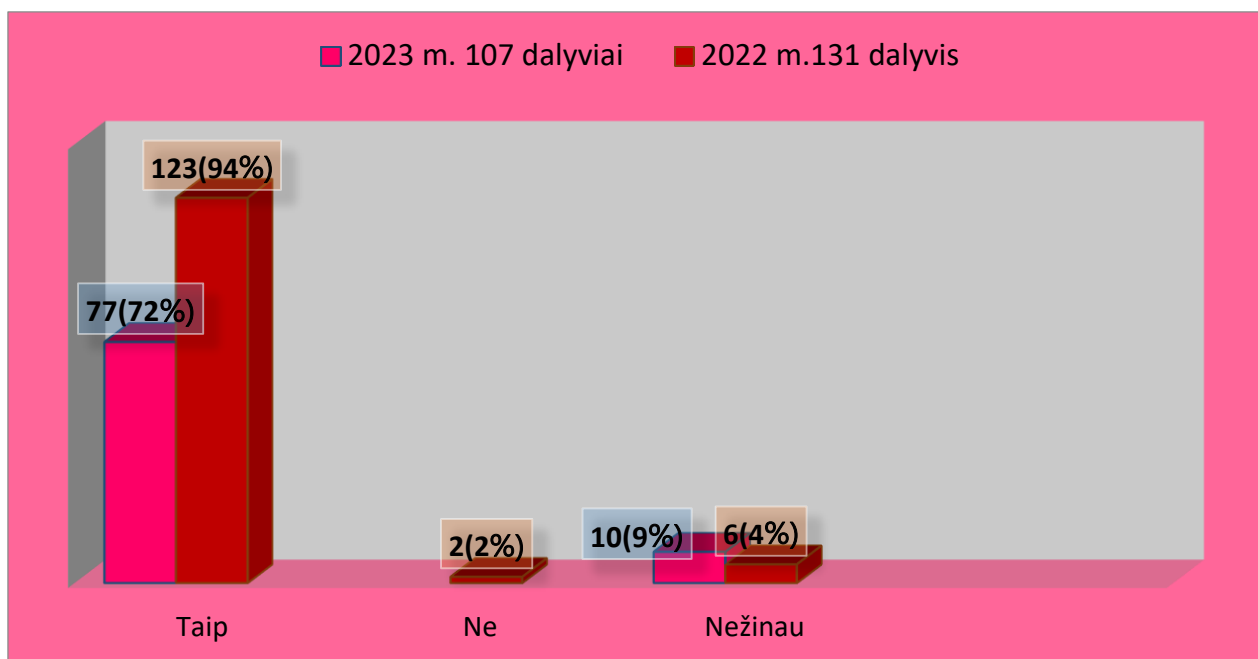
118 paslaugų gavėjų iš 123 pateikė savo nuomonę ar teikiantys paslaugas darbuotojai mandagūs, atidūs jiems.

Rezultatai: 2023 m. diagrama iliustruoja, kad 75%(88) dalyvių darbuotojai mandagūs ir atidūs, 4%(5) nežino.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai yra mandagūs ir atidūs.

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



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

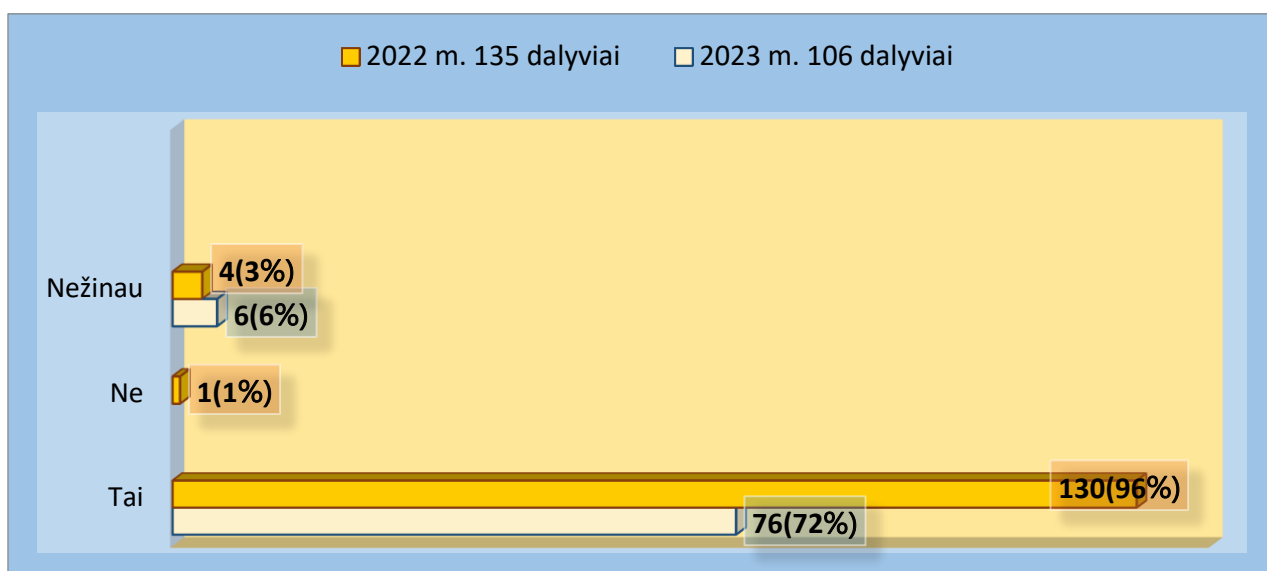
107 apklausos dalyvis iš 123 pateikė savo nuomonę apie tai, ar jų problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai.

Rezultatai: 2023 m. 72% (77) respondentų teigia, kad problemos sprendžiamos operatyviai ir sėkmingai, 9% (10) nežino.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad darbuotojai sprendžia jų problemas operatyviai ir sėkmingai.

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



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausoje dalyvavę respondentai yra bendrųjų ir (ar) socialinės priežiūros paslaugų VSPC gavėjai. Atkreipiame dėmesį į skirtingą asmenų dalyvavusių 2023 m. ir 2022 m. apklausoje skaičių.

106 dalyviai iš 123 pateikė savo nuomonę apie tai, ar jiems teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą;

Rezultatai: 2023 m. 72%(76) respondentų teigia, kad teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą, 6%(6) nežino.

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

Darytina išvada: 2023 m. ir 2022 m. dauguma apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų teigia, kad teikiama pakankamai informacijos apie paslaugą.

VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ SIŪLYMAI IR REKOMENDACIJOS

Eil. Nr.	Siūlymai, rekomendacijos
1.	„Padaryti remontą Bendruomenės skyriuje“
2.	„Rekomenduoju pasirūpinti transportu, kad būtų lengviau dirbti socialiniams darbuotojams“
3	„Reikia darbuotojo palydėti į kelionėse į ligoninę kituose miestuose“

Išvados:

Vertinimas vyko 2023 m. gruodžio mėnesį. Pasiūlymus pateikė 3 VSPC paslaugų gavėjai.

Šiais metais, skiltyje „Jūsų siūlymai ar rekomendacijos tobulinant socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą“ buvo sulaukta nemažai padėkų darbuotojams „Ačiū už jūsų darbą“, „Esu viskuo patenkintas“ ir kt.

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

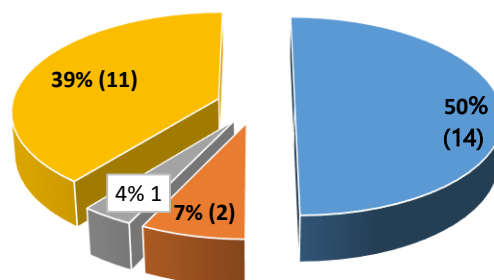
Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketinė apklausa vyko 2023 m. gruodžio mėnesį. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti (toliau - artimieji) asmenys.

Apklausoje dalyvavo 20 artimųjų, pateikiami 2023 m. apklausos rezultatai.

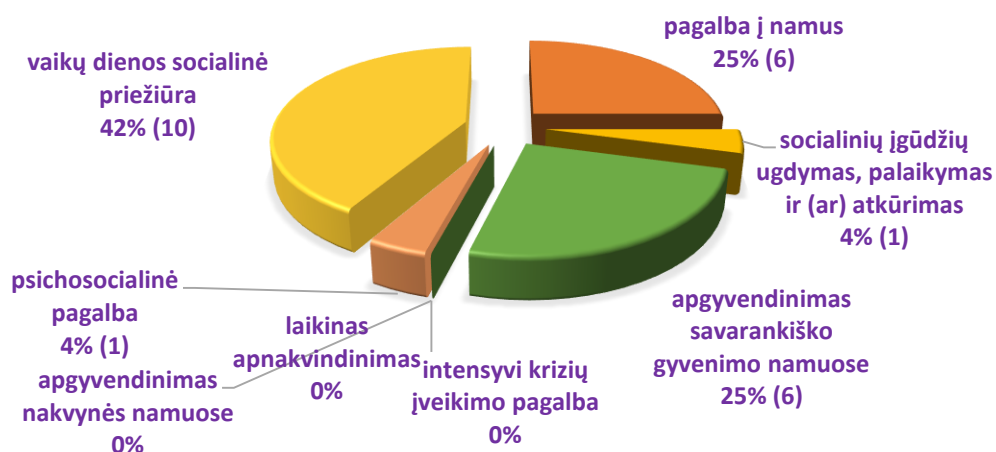
1. PASLAUGŲ GAVĖJŲ GAUNAMOS SOCIALINĖS PASLAUGAS VSPC

BENDROSIS SOCIALINĖS PASLAUGOS

- informavimas, konsultavimas
- tarpininkavimas ir atstovavimas
- transporto organizavimas
- sociokultūrinės paslaugos



SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGOS



Rezultatų paaiškinimas:

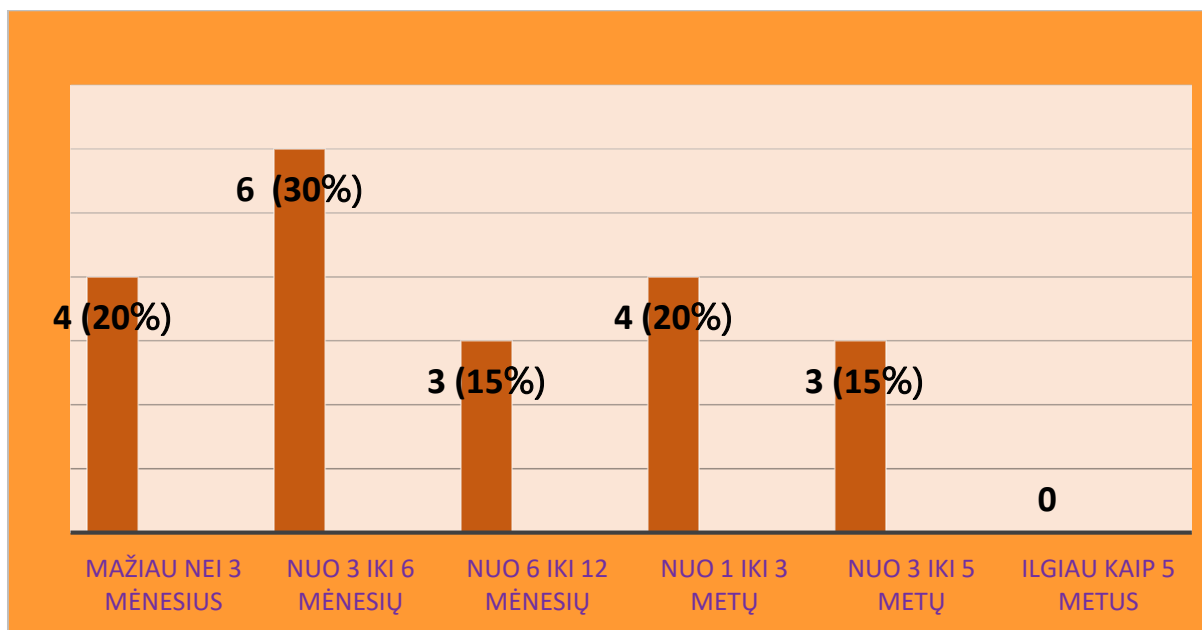
Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų anketavimas vyko 2023 m. gruodžio mėnesį. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

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

Rezultatai: Apklausos dalyviai nurodė, kad jų artimiesiems teikiamos bendrosios socialinės paslaugos: 50%(14) informavimo konsultavimo, 7%(2) tarpininkavimo, atstovavimo, 39% (11) sociokultūrinės, transporto organizavimo 4%(1).

Taip pat teikiamos ir socialinės priežiūros paslaugos: 25% (6) pagalbos į namus paslaugos, 4% (1) socialinių įgūdžių ugdymo, palaikymo ir (ar) atkūrimo, 25% (6) apgyvendinimo savarankiško gyvenimo namuose, psichosocialinės paslaugos 4% (1), vaikų dienos socialinės priežiūros paslaugas gauna 42% (10).

Darytina išvada: šeimos nariai, suinteresuoti asmenys domisi ir žino, kokias paslaugas gauna jų artimieji.

2. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ TEIKIMO TRUKMĖ**Rezultatų paaiškinimas:**

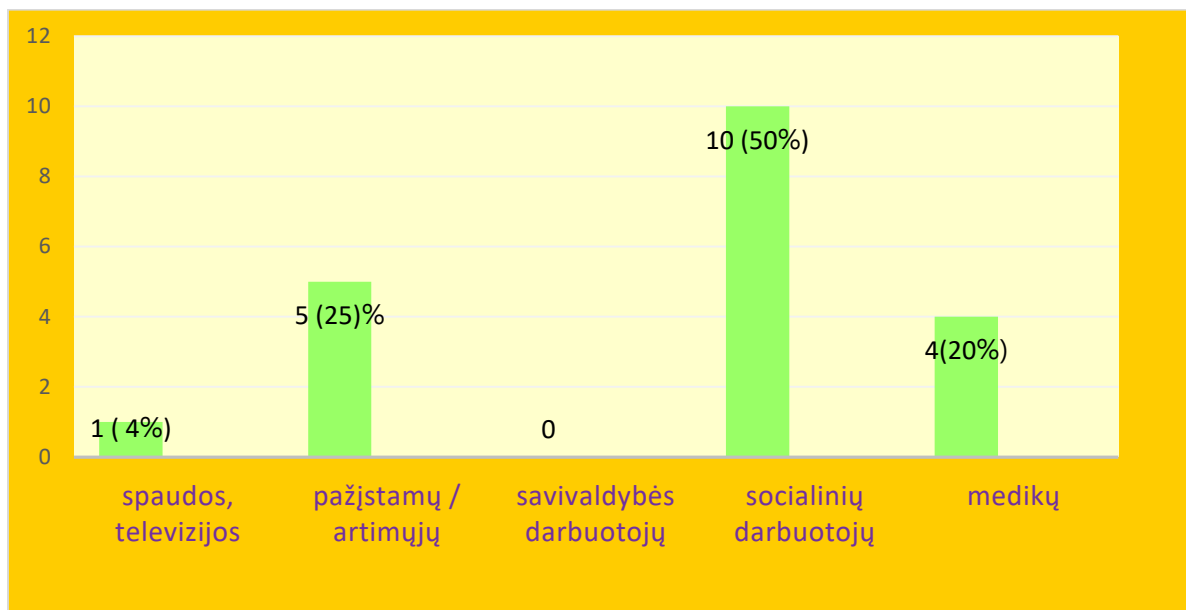
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių įvertino paslaugų teikimo jų artimiesiems trukmę.

Rezultatai: apklausos dalyviai teigia, kad jų artimiesiems paslaugos teikiamos: 20% (4)mažiau nei 3 mėnesius, 30% (6) nuo 3 iki 6 mėn., 15%(3) nuo 6 iki 12 mėn., 20% (4)nuo 1 iki 3 metų, 15%(3) nuo 3 iki5 metų;

Darytina išvada: didesnis procentas apklaustų paslaugų gavėjų artimųjų teigia, kad jų šeimos nariai paslaugas gauna nuo 3 iki 6 mėnesių, iki 3 mėnesių ir iki vienerių metų.

3. VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ INFORMACIJOS APIE TEIKIAMAS SOCIALINES PASLAUGAS ŠALTINIAI



Rezultatų paaiškinimas:

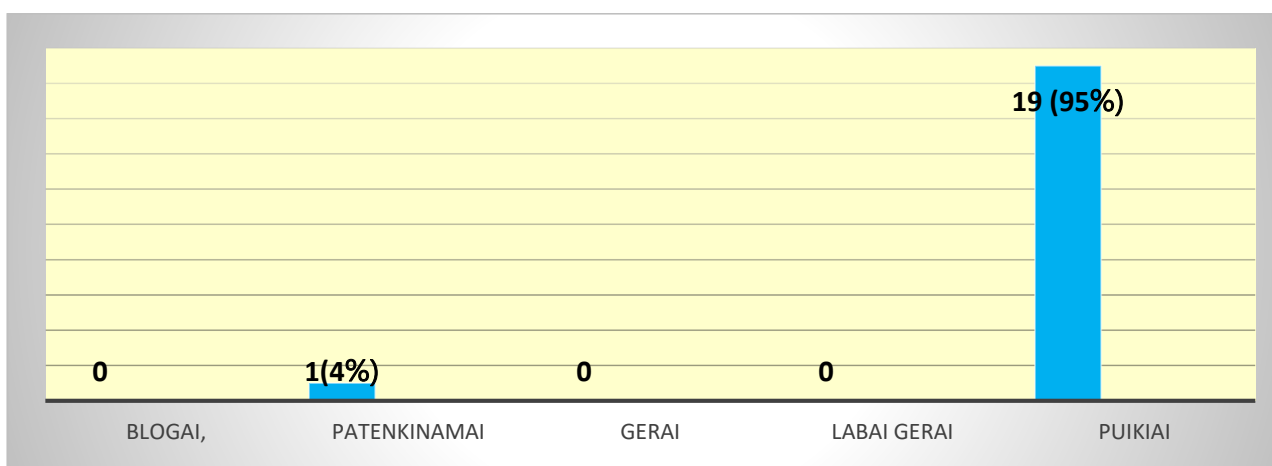
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

20 (100%) apklausos dalyvių pasidalino apie tai iš kokių šaltinių gavo informaciją apie socialines paslaugas.

Rezultatai: respondentai teigimu: 25% (5) apklaustųjų informacijos gavo iš pažįstamų, artimųjų, 50% (10) iš socialinių darbuotojų, 4% (1) iš spaudos, televizijos, 20% (4) iš medikų;

Darytina išvada: didesnis procentas apklaustųjų informacijos gavo iš socialinių darbuotojų. Galima teigti, kad socialiniai darbuotojai teikia informaciją savivaldybės gyventojams apie paslaugas.

4. Paslaugų gavėjo šeimos nario/ artimojo/ suinteresuoto asmens vertinimas dėl prašymo pateikimo galimybės (1-blogai, 2- patenkinamai, 3- gerai, 4- labai gerai, 5 – puikiai)



Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

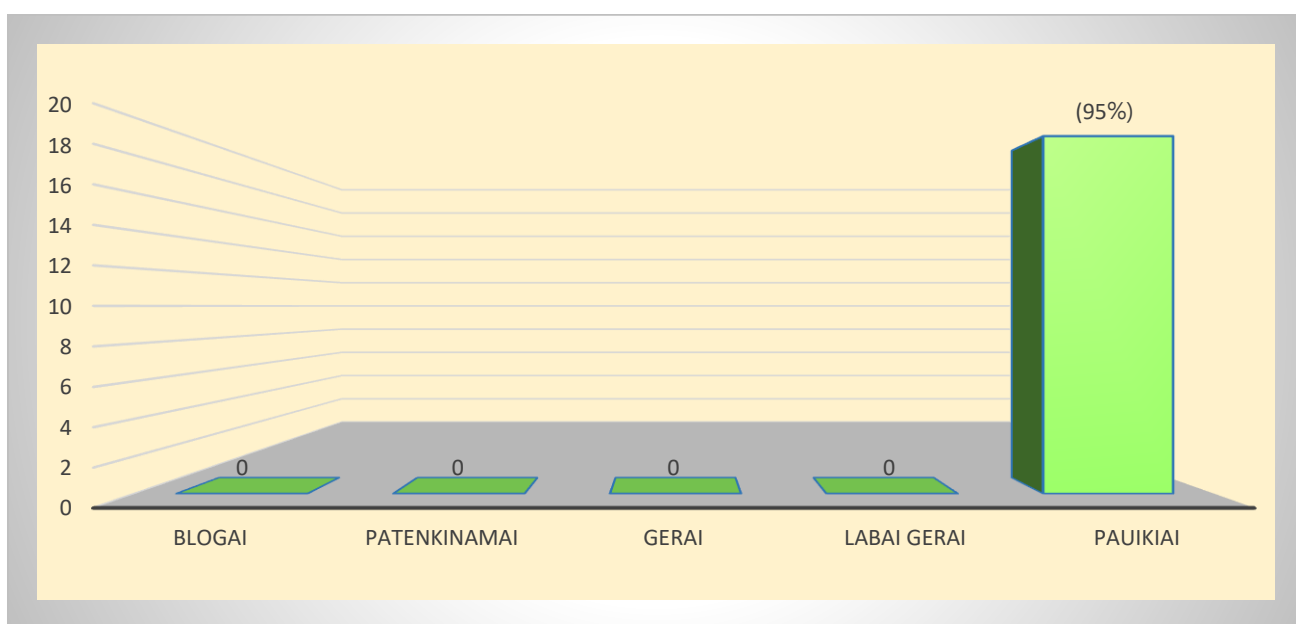
20 (100%) apklausos dalyvių pasidalino nuomone, apie prašymo pateikimo galimybes.

Rezultatai: apklausos dalyviai teigė, kad neturėjo jokių problemų pateikiant prašymą ir rezultatai įvertino puikiai -95% (19) o 4%(1) patenkinamai įvertino prašymo pateikimo galimybes;

Darytina išvada: Daugumoje prašymo pateikimo galimybės įvertintos teigiamai ir su sunkumais pateikiant prašymą, VSPC paslaugas gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys susiduria itin retais atvejais.

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

(1-blogai, 2- patenkinamai, 3- gerai, 4- labai gerai, 5 – puikiai)



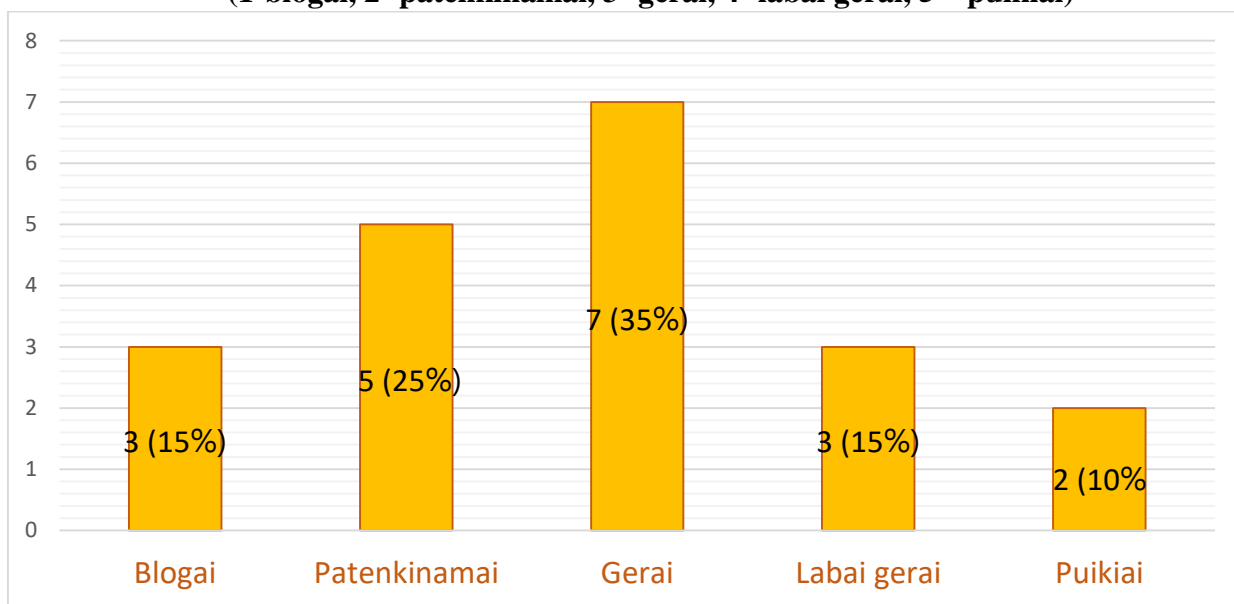
Rezultatų paaiškinimas:

19 (95%) apklausos dalyvių atsakė į klausimą apie informacijos apie socialines paslaugas prieinamumą, aiškumą;

Rezultatai: 95% (19) teigė, kad nebuvo problemų dėl informacijos apie socialines paslaugas prieinamumo, aiškumo ir rezultatai įvertino puikiai, 4% (1) respondentų neatsakė į šį klausimą.

Darytina išvada: dauguma apklausos dalyvių neturėjo sunkumų gaunant informaciją apie socialines paslaugas, nebuvo prieinamumo apribojimų, neaiškumo dėl paslaugų teikimo galimybių.

6. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimųjų/ suinteresuotų asmenų vertinimo rezultatai dėl paslaugų gavėjo savijautos/ gyvenimo kokybės iki socialinių paslaugų skyrimo (1-blogai, 2- patenkinamai, 3- gerai, 4- labai gerai, 5 – puikiai)



Rezultatų paaiškinimas:

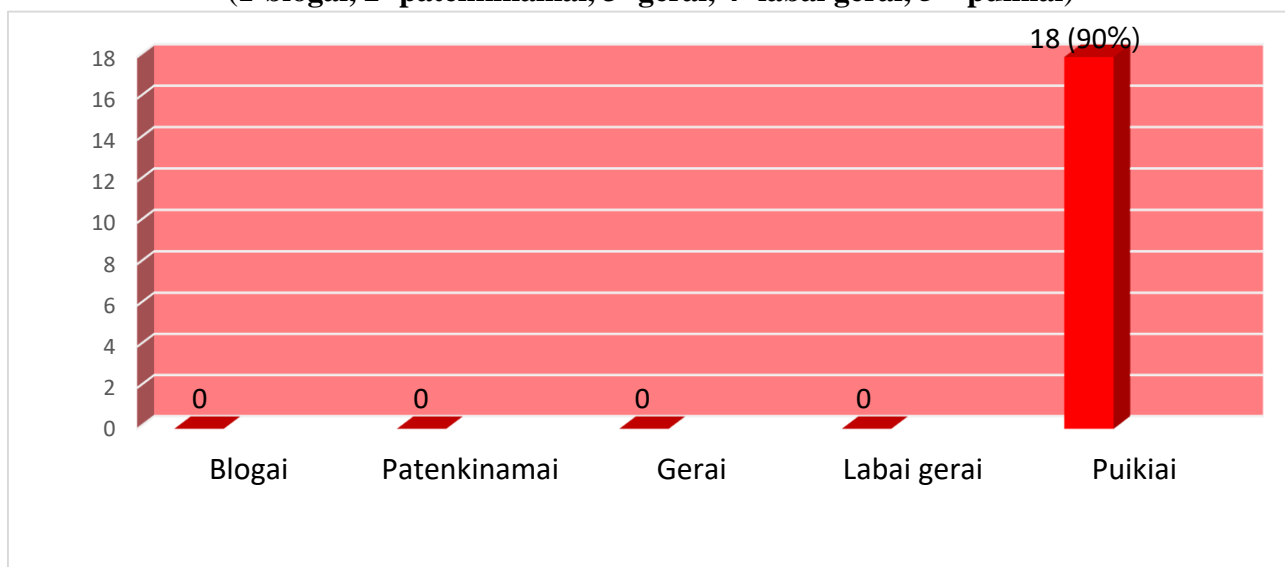
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

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

Rezultatai: 10%(2) apklaustųjų teigė, kad jautėsi puikiai, 15 %(3) labai gerai, 35%(7) jautėsi gerai, 25%(5) patenkinamai, 15% (3) jautėsi blogai.

Darytina išvada: apklausos dalyviai teigė, kad artimųjų savijauta savijauta iki paslaugų gavimo ne visada buvo gera.

7. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimųjų/ suinteresuotų asmenų vertinimo rezultatai dėl paslaugų gavėjo savijautos/ gyvenimo kokybės po socialinių paslaugų suteikimo (1-blogai, 2- patenkinamai, 3- gerai, 4- labai gerai, 5 – puikiai)



Rezultatų paaiškinimas:

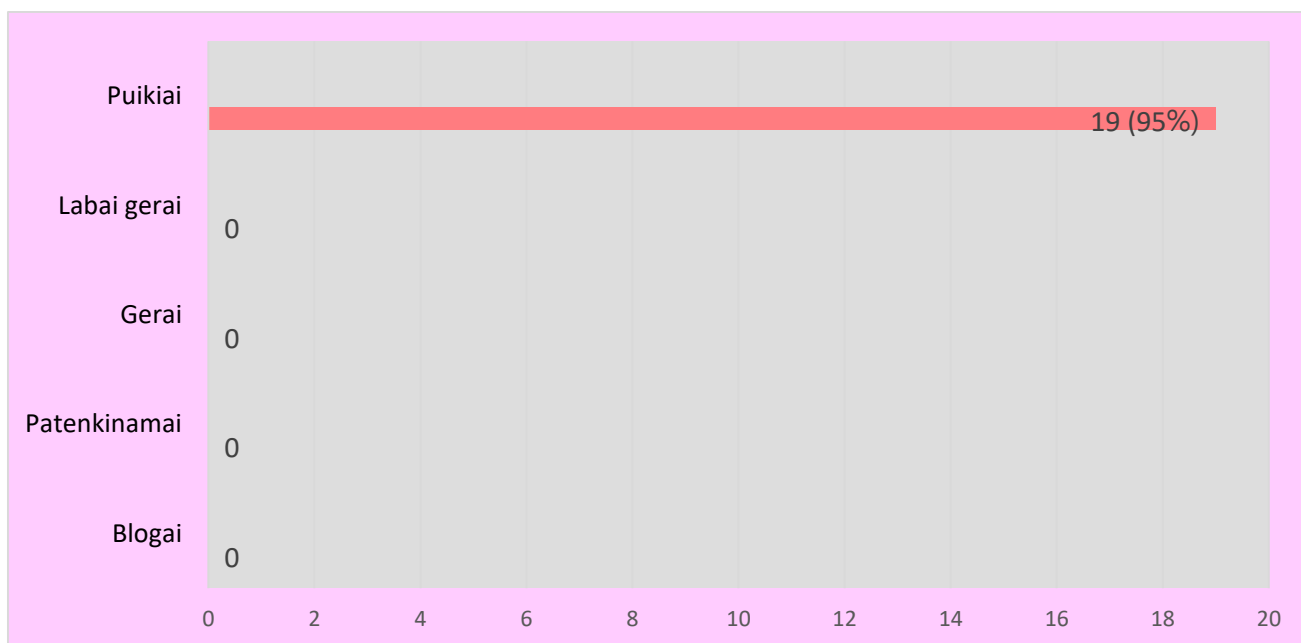
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

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

Rezultatai: 90%(18) apklaustųjų teigė, kad po paslaugų paskyrimo jautėsi puikiai ir 10 %(2) į klausimą neatsakė.

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

8. VSPC paslaugų gavėjų šeimos nario/ artimojo/ suinteresuotų asmenų teikiamų socialinių paslaugų kokybės įvertinimas (1-blogai, 2- patenkinamai, 3- gerai, 4- labai gerai, 5 – puikiai)



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

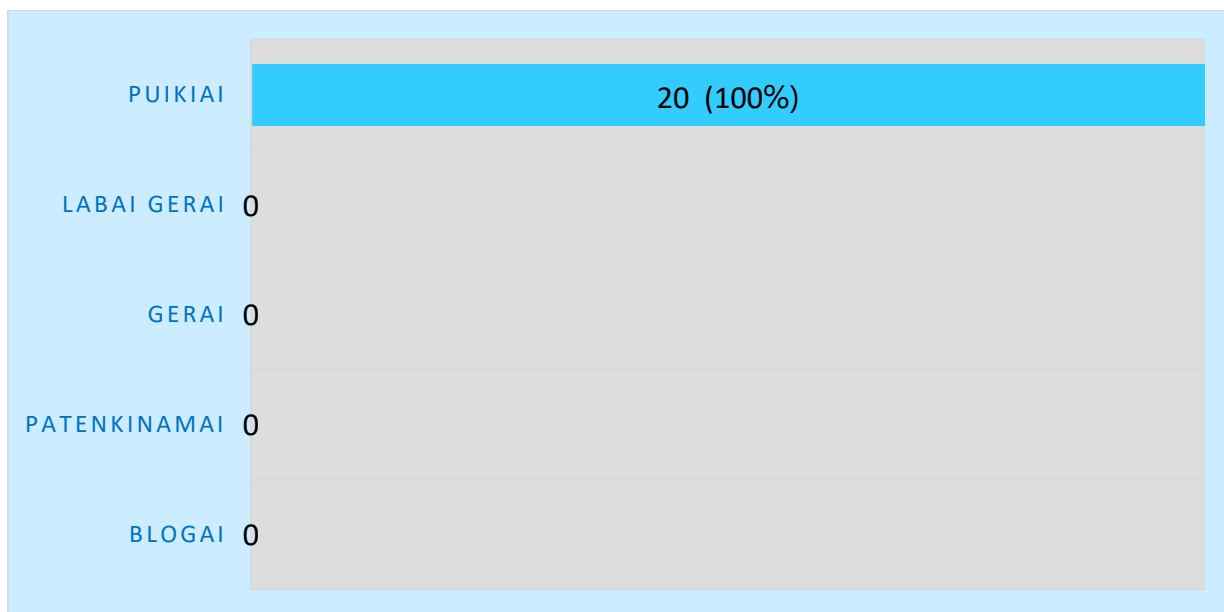
20 (100%) apklausos dalyvių įvertino socialinių paslaugų teikimo kokybę.

Rezultatai: 95%(19) apklaustųjų teigė, kad puikiai ir 5 %(1), apklaustųjų neatsakė.

Darytina išvada: apklausos rezultatai rodo, kad VSPC paslaugas 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.

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

(1-blogai, 2- patenkinamai, 3- gerai, 4- labai gerai, 5 – puikiai)



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

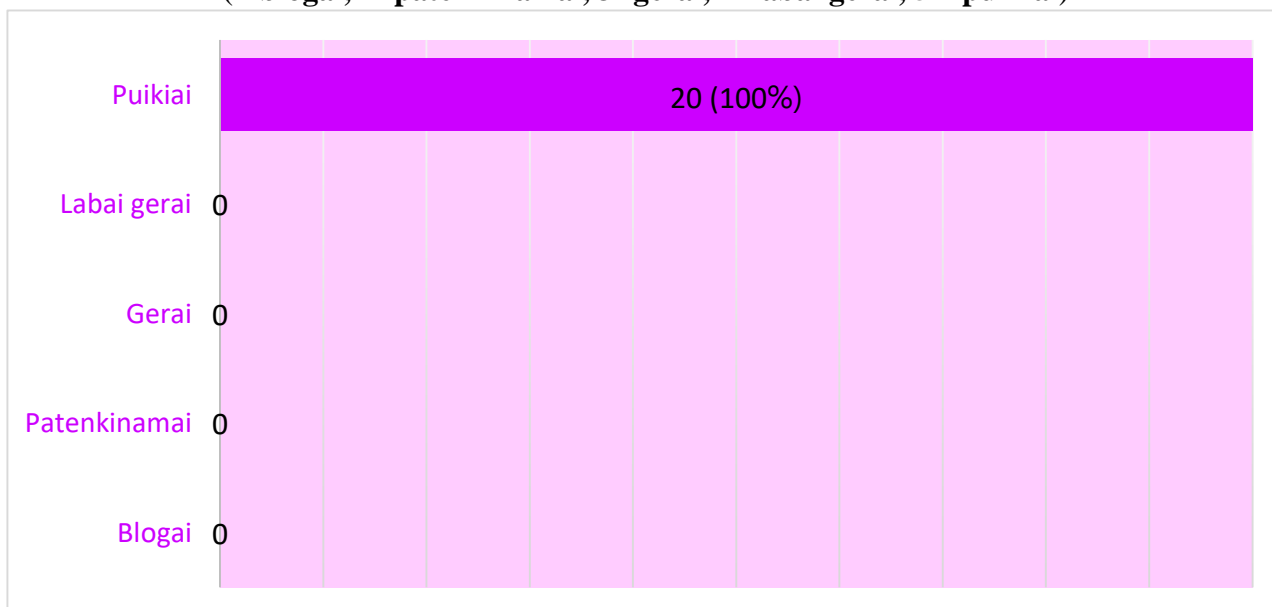
20 (100%) apklausos dalyvių pateikė nuomonę apie mokėjimo už socialines paslaugas sąlygas.

Rezultatai: 100% (20) apklaustųjų įvertino rezultatą puikiai,

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

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

(1-blogai, 2- patenkinamai, 3- gerai, 4- labai gerai, 5 – puikiai)



Rezultatų paaiškinimas:

Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

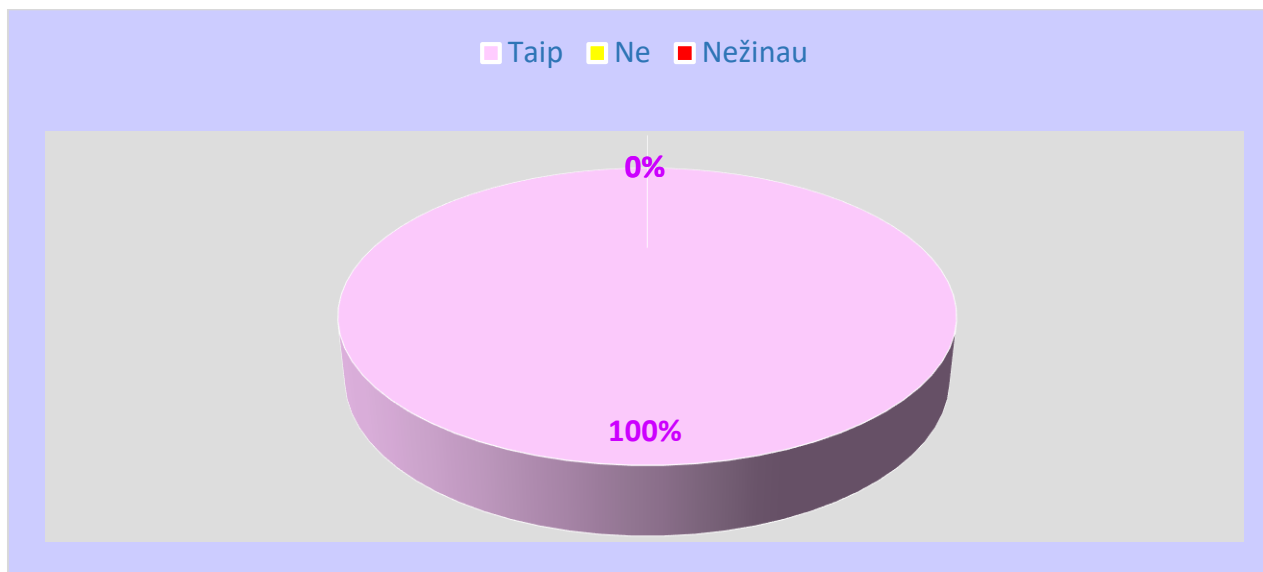
20 (100%) apklausos dalyvių pateikė nuomonę apie nusiskundimų ar siūlymų teikimo galimybes.

Rezultatai: apklausos dalyviai neturėjo problemų dėl nusiskundimų ar siūlymų pateikimo. Tai parodė jų pateikti atsakymai: 100%(20) atsakė – puikiai.

Darytina išvada: 2023 m. nusiskundimų ar siūlymų pateikimo galimybes respondentai vertina labai gerai ir yra patenkinti esamomis sąlygomis.

AR PRITARIATE ŽEMIAU NURODYTIEMS TEIGINIAMS?

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



Rezultatų paaiškinimas:

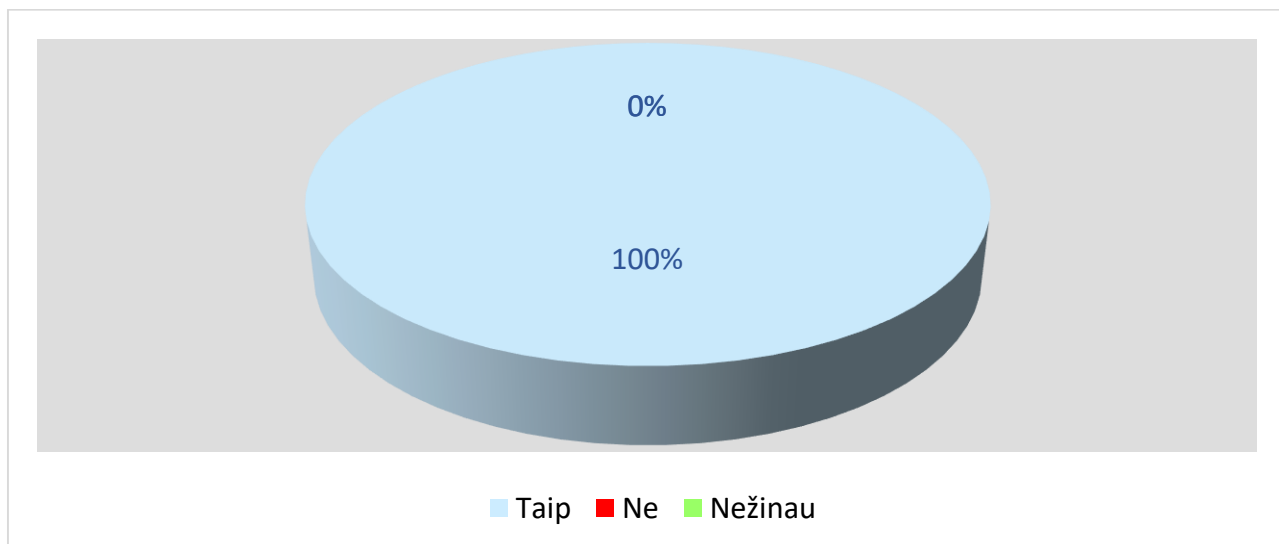
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

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

Rezultatai: 100%(20) apklaustųjų teigimu, specialistai skiria pakankamai laiko paslaugai suteikti.

Darytina išvada: specialistai kokybiškai atlieka savo darbą per tam skirtą laiką.

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



Rezultatų paaiškinimas:

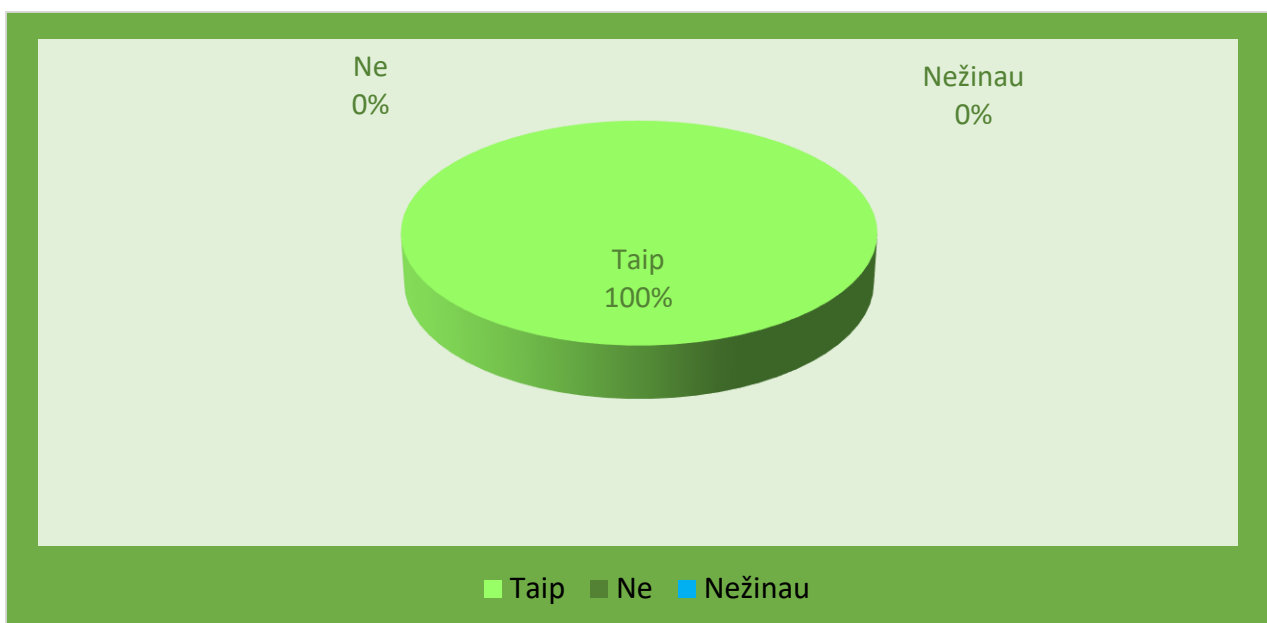
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

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

Rezultatai: 100%(20) apklaustųjų pasisakė, kad paslaugų teikėjai atsižvelgia į paslaugų gavėjų prašymus, teikiant paslaugas.

Darytina išvada: galima teigti, kad paslaugos teikiamos kokybiškai, atsižvelgiant į paslaugų gavėjo poreikius, jausmus, nuomonę.

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

**Rezultatų paaiškinimas:**

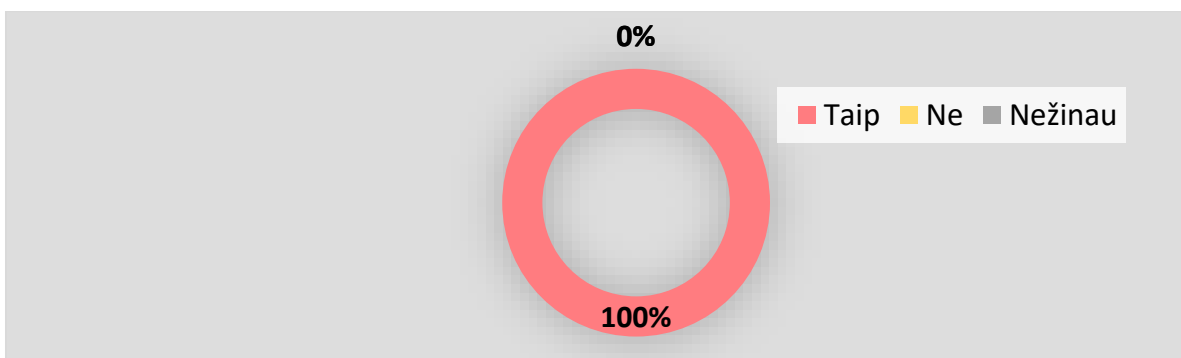
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

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

Rezultatai: 100%(20) apklaustųjų į šį klausimą atsakė teigiamai,

Darytina išvada: maksimalus respondentų teigiamų rezultatų skaičius rodo, kad teikiamos socialinės paslaugos pateisino jų lūkesčius.

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



Rezultatų paaiškinimas:

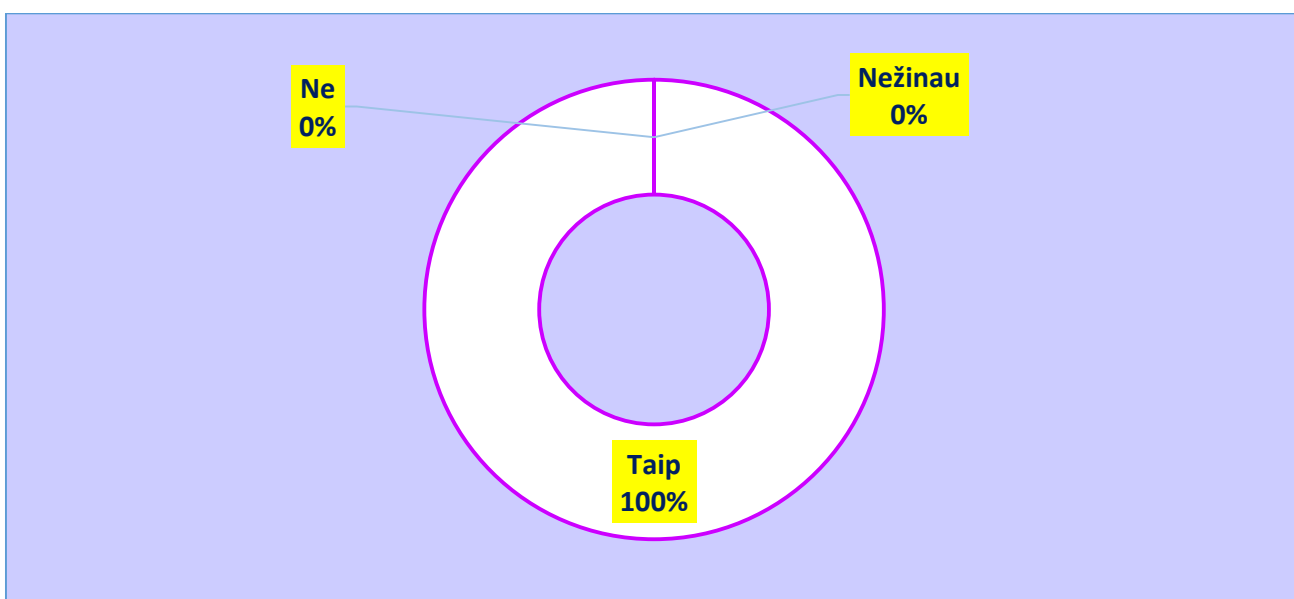
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

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

Rezultatai: 100% (20) teigiamai.

Darytina išvada: respondentų apklausos rezultatai parodo, kad vienas iš svarbiausių principų – pasitikėjimas, yra sėkmingai įgyvendinamas, teikiant paslaugas vadovaujamosi bendražmogiškomis vertybėmis, paisoma etikos.

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

**Rezultatų paaiškinimas:**

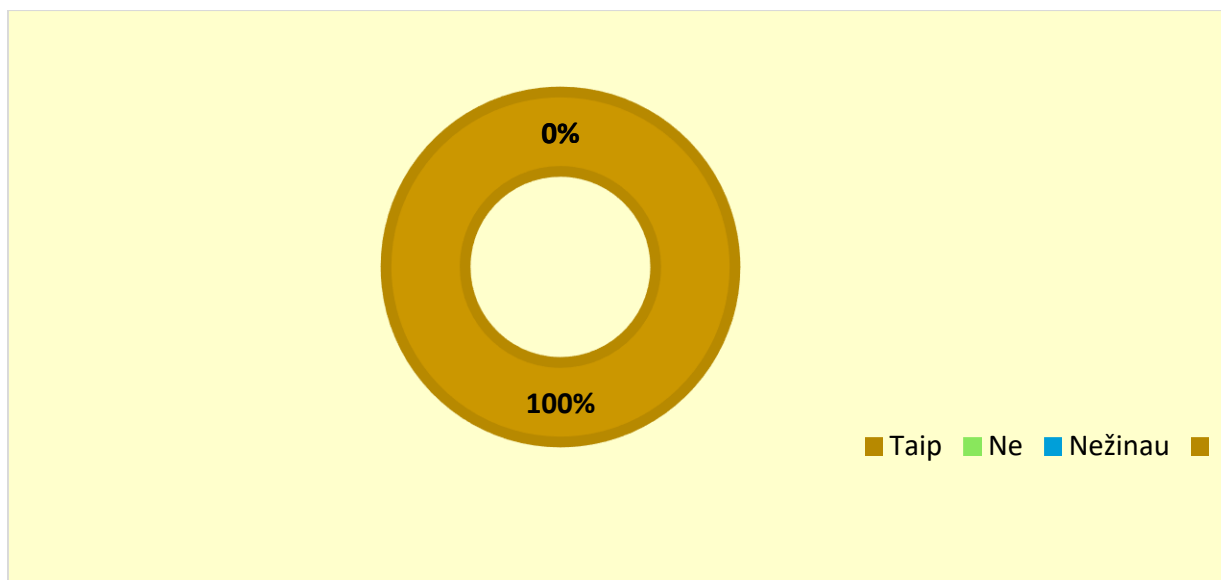
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

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

Rezultatai: 100% (20) respondentų atsakė teigiamai.

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

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



Rezultatų paaiškinimas:

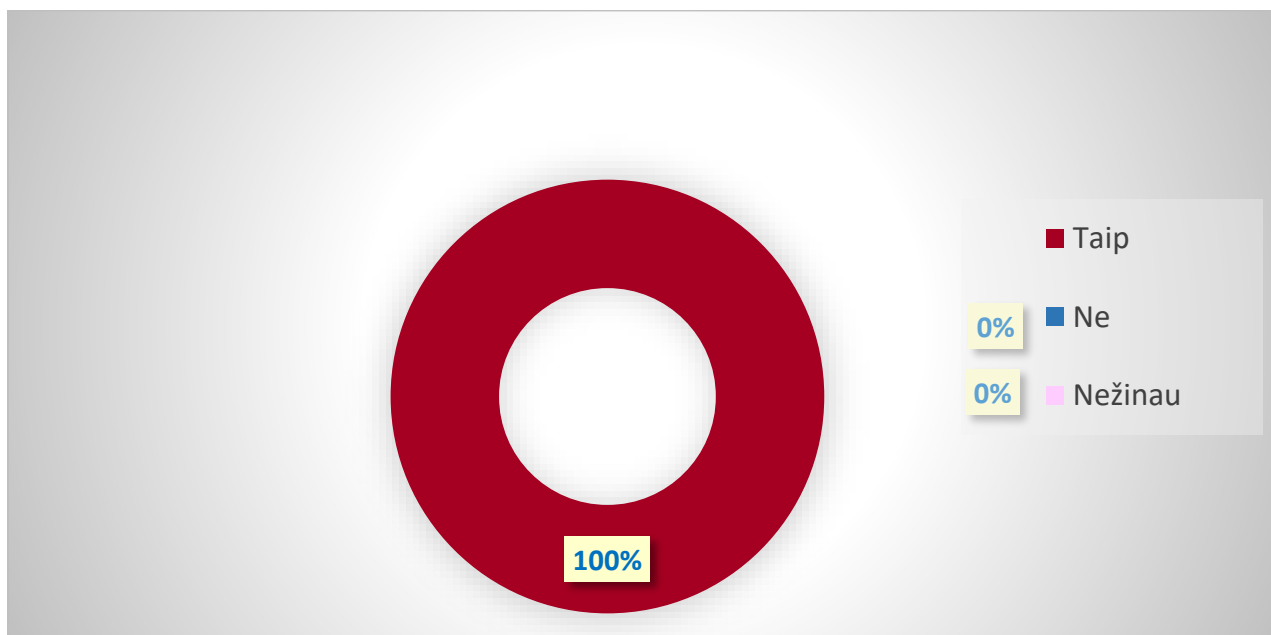
Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji ar suinteresuoti asmenys.

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

Rezultatai: 100% (20) respondentų įvertina aukščiausiu balu teikiamų paslaugų operatyvumą.

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

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



Rezultatų paaiškinimas:

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: 100%(20) respondentų, patvirtina, kad pakanka informacijos apie paslaugas.

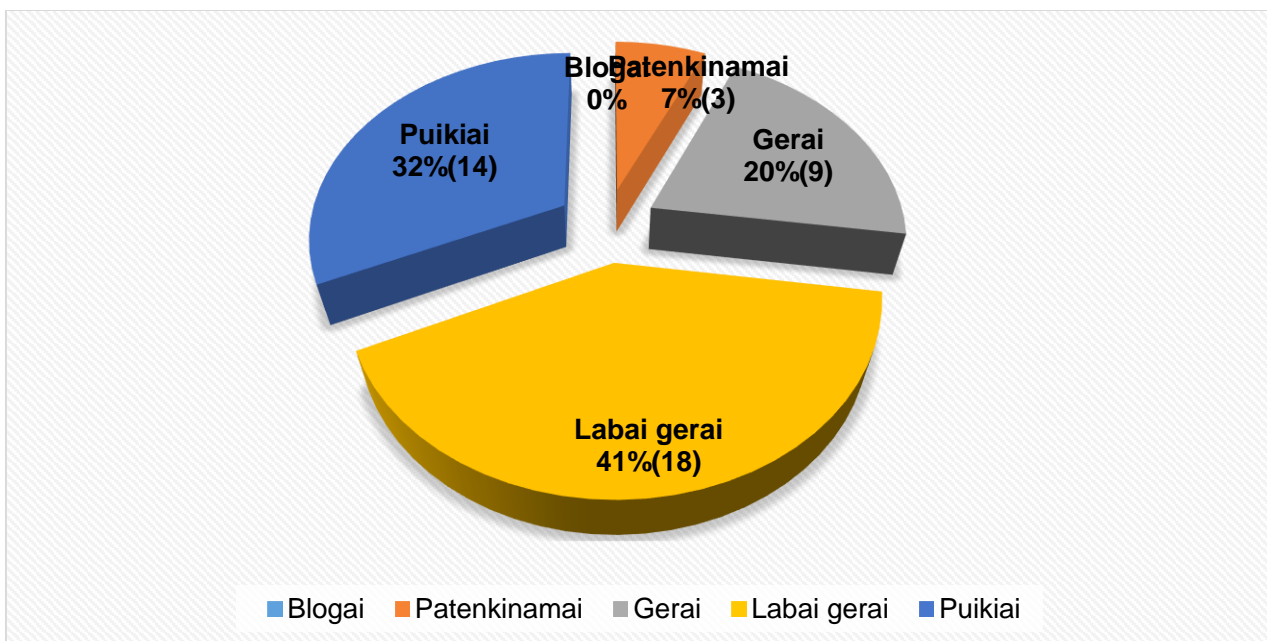
Darytina išvada: rezultatai rodo, kad VSPC gaunančių asmenų šeimos nariai, artimieji, suinteresuotieji asmenys bei jų artimieji gauna pakankamai informacijos apie paslaugą.

III. VISAGINO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO DARBUOTOJŲ TEIKIANČIŲ BENDRASIAS SOCIALINĖS PASLAUGAS IR SOCIALINĖS PRIEŽIŪROS PASLAUGAS KOKYBĖS VERTINIMO REZULTATAI

Darbuotojų anketinė apklausa vyko 2023 m. gruodžio mėnesį. Visi apklausos dalyviai yra bendrąsias ir (ar) socialinės priežiūros paslaugas VSPC teikiantys darbuotojai.

Apklausoje dalyvavo 44 darbuotojai. Pateikiami 2023 m. apklausos rezultatai.

1. DARBUOTOJŲ DARBO SĄLYGŲ (ŠVARA, SAUGUMAS, KOMFORTAS IR KT.) ĮVERTINIMO REZULTATAI



Rezultatų paaiškinimas:

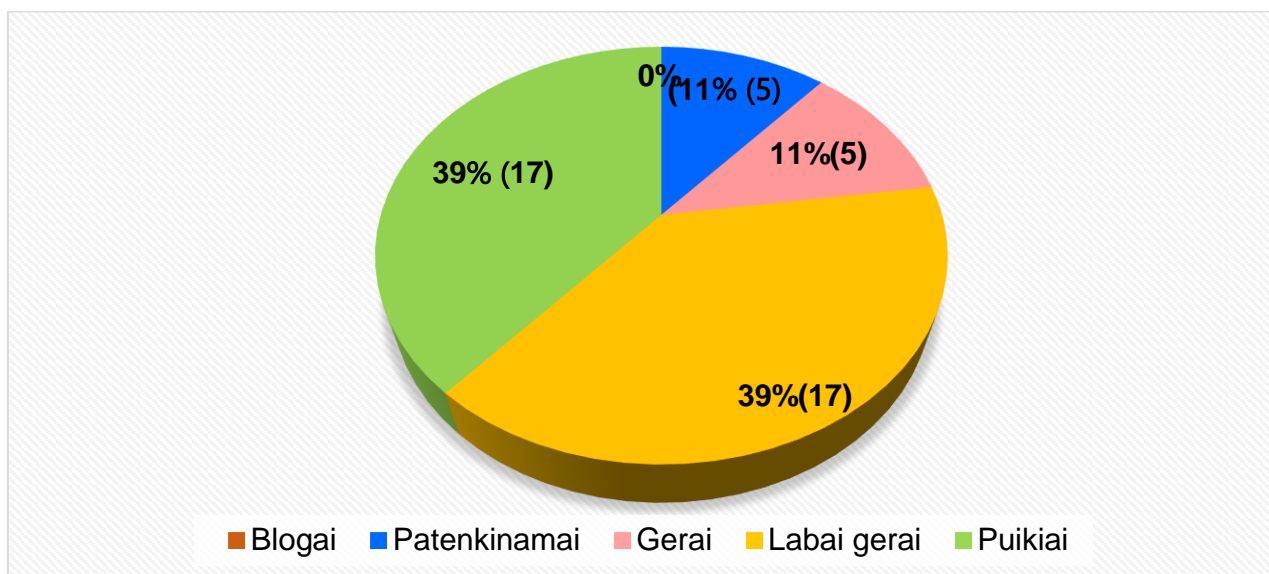
Darbuotojų atsakymai matuojami balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

Nuomone apie darbo sąlygas pasidalino 44 (100%) darbuotojai.

Rezultatai: 32% (14) apklausos dalyvių nurodė, kad darbo sąlygas vertina puikiai, 41% (18) labai gerai, 20% (9) gerai, 7% (3) patenkinamai.

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

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



Rezultatų paaiškinimas:

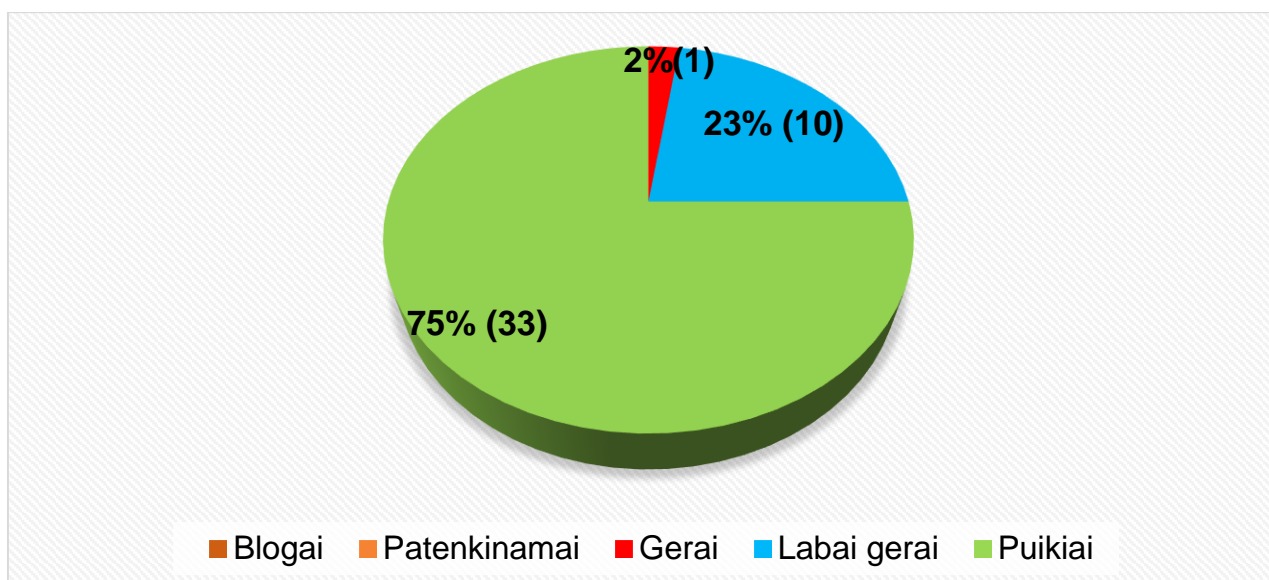
Darbuotojų atsakymai matuojami balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

Nuomone apie darbui reikalingų priemonių (darbo saugos priemonės, kanceliarijos, ryšio priemonės, kompiuterinė įranga ir kt.) pasidalino 44 (100%) darbuotojai.

Rezultatai: 39%(17) apklausos dalyvių nurodė, kad puikiai aprūpinti darbui reikalingomis priemonėmis, 39%(17) vertina labai gerai, 11% (5) gerai, 11% (5) patenkinamai.

Darytina išvada: apklausos rezultatai rodo, kad darbuotojai aprūpinti darbui reikalingomis priemonėmis.

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



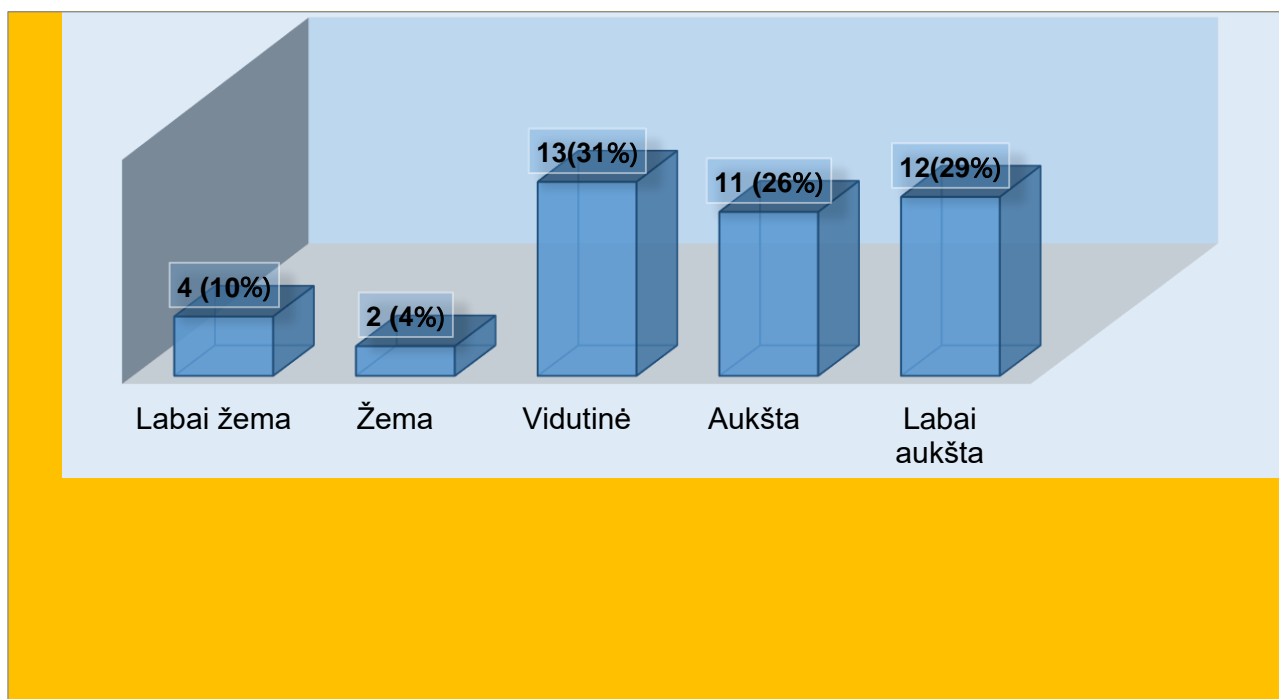
Rezultatų paaiškinimas:

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 44 (100%) darbuotojai.

Rezultatai: 75% (33) apklausos dalyvių darbo organizavimą įvertino puikiai, 23% (10) labai gerai, 2% (1) gerai.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus galima daryti išvadą, kad daugiau nei 98% apklausos dalyvių darbo organizavimą vertina puikiai ir labai gerai.

4. DARBUOTOJŲ PROFESINĖS RIZIKOS ĮVERTINIMO REZULTATAI**Rezultatų paaiškinimas:**

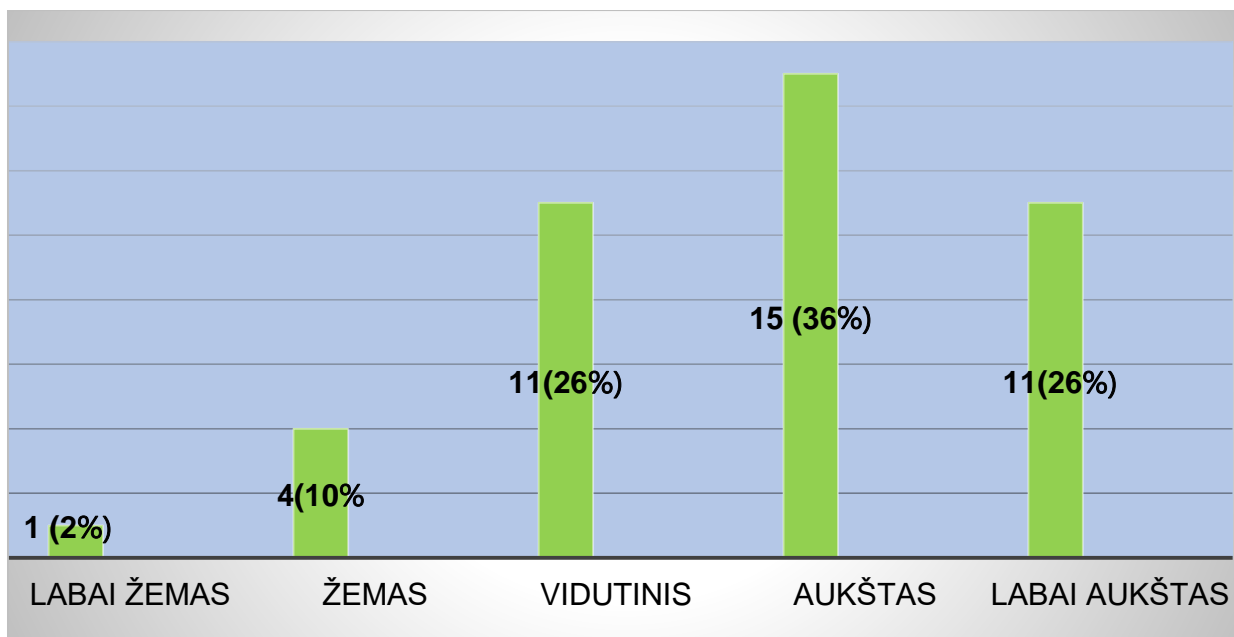
Darbuotojų darbo rizika matuojama balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – žemiausia, 2 – žema, 3 – vidutinė, 4 – aukšta, 5 – aukščiausia).

42 (95%) darbuotojai įvertino riziką savo darbe.

Rezultatai: 29% (12) apklausos dalyviai patyrė aukščiausią profesinę riziką darbe, 26% (11) aukštą, 31% (13) vidutinę, 4% (2) žemą, 10% (4) labai žemą riziką.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus galima daryti išvadą, kad aukščiausią ir aukštą riziką darbe patiria 55% darbuotojų.

5. DARBUOTOJŲ PATIRIAMO STRESO DARBE ĮVERTINIMO REZULTATAI



Rezultatų paaiškinimas:

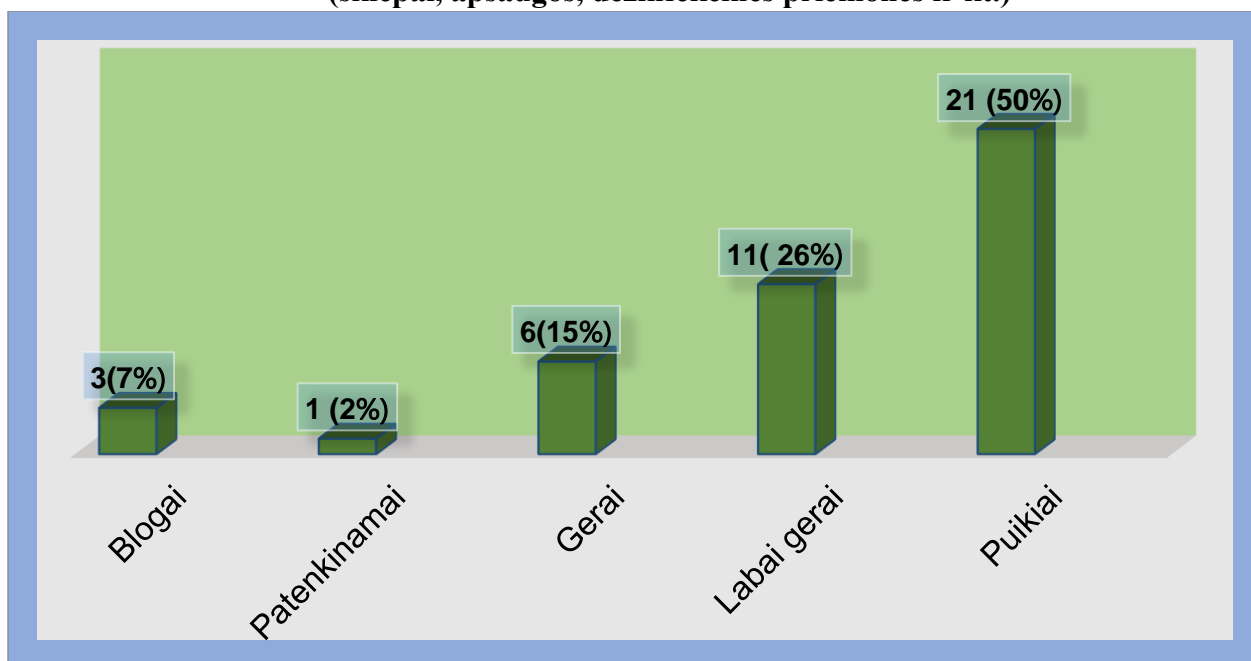
Darbuotojų patiriamas stresas darbe matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio. 1 reiškia – labai žemas, 2 – žemas, 3 – vidutinis, 4 – aukštas, 5 – labai aukštas.

42 (95%) darbuotojai įvertino streso lygį savo darbe.

Rezultatai: 26%(11) apklausos dalyviai patyrė aukščiausią streso lygį darbe, 36% (15) aukštą, 26%(11) vidutinę, 10% (4) žemą, 2% (1)labai žemą riziką.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus galima daryti išvadą, kad 62% darbuotojų patiria aukštą ir labai aukštą stresą darbe.

6. DARBUOTOJŲ SAUGUMO UŽTIKRINIMO ĮVERTINIMO REZULTATAI (skiepai, apsaugos, dezinfekcinės priemonės ir kt.)



Rezultatų paaiškinimas:

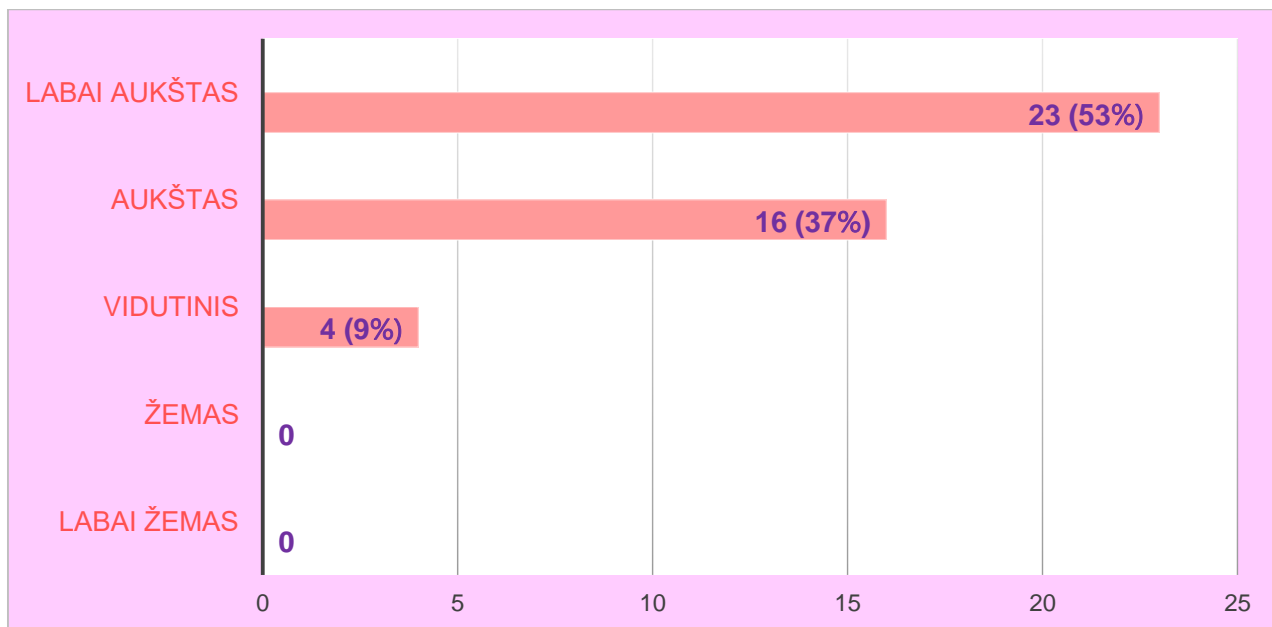
Darbuotojų saugumo užtikrinimas matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

42 (95%) įvertino saugumo lygį savo darbe.

Rezultatai: 50% (21) apklausos dalyviai saugumo užtikrinimo lygį savo darbe įvertino puikiai, 26% (11) labai gerai, 15% (6) gerai, 2% (1) patenkinamai, 7% (3) blogai.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus matyti, kad 2023 m. darbuotojai įvertino saugumo užtikrinimo lygį 76% puikiai ir labai gerai.

7. DARBUOTOJŲ DARBO KRŪVIO ĮVERTINIMO REZULTATAI



Rezultatų paaiškinimas:

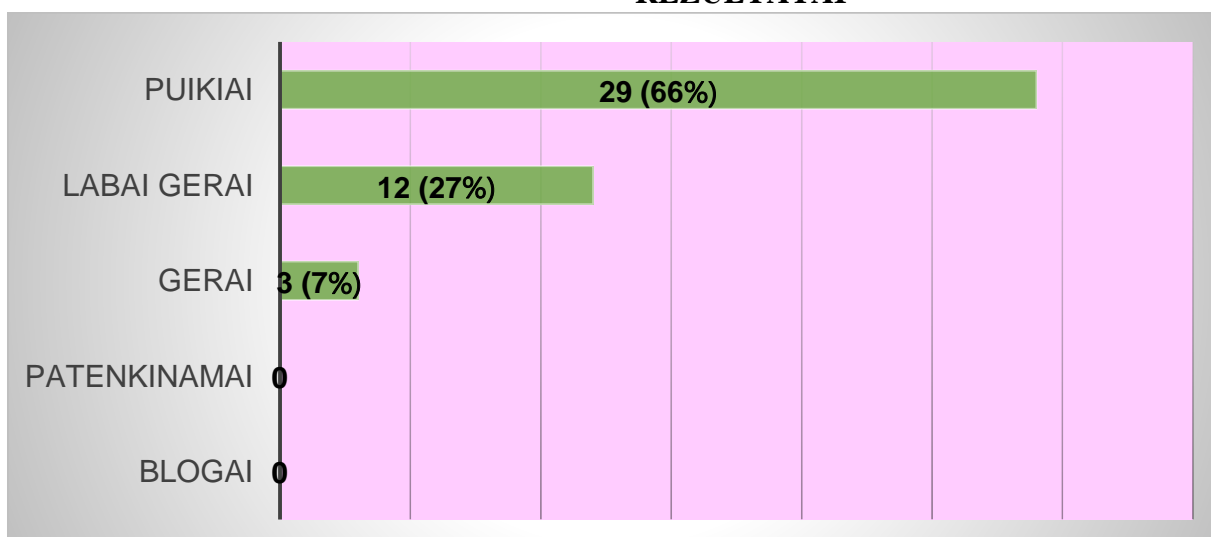
Darbuotojų darbo krūvis matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – labai žemas, 2 – žemas, 3 – vidutinis, 4 – aukštas, 5 – labai aukštas).

43 (98%) darbuotojai įvertino darbo krūvį savo darbe.

Rezultatai: 53% (23) apklausos dalyviai įvertino, kad darbo krūvis labai didelis, 37% (16) didelis, 9% (4) vidutinis.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus matyti, kad 90% darbuotojų darbo krūvis išlieka didelis ir labai didelis.

8. DARBUOTOJŲ DARBO TIKSLŲ IR REZULTATŲ AIŠKUMO ĮVERTINIMO REZULTATAI



Rezultatų paaiškinimas:

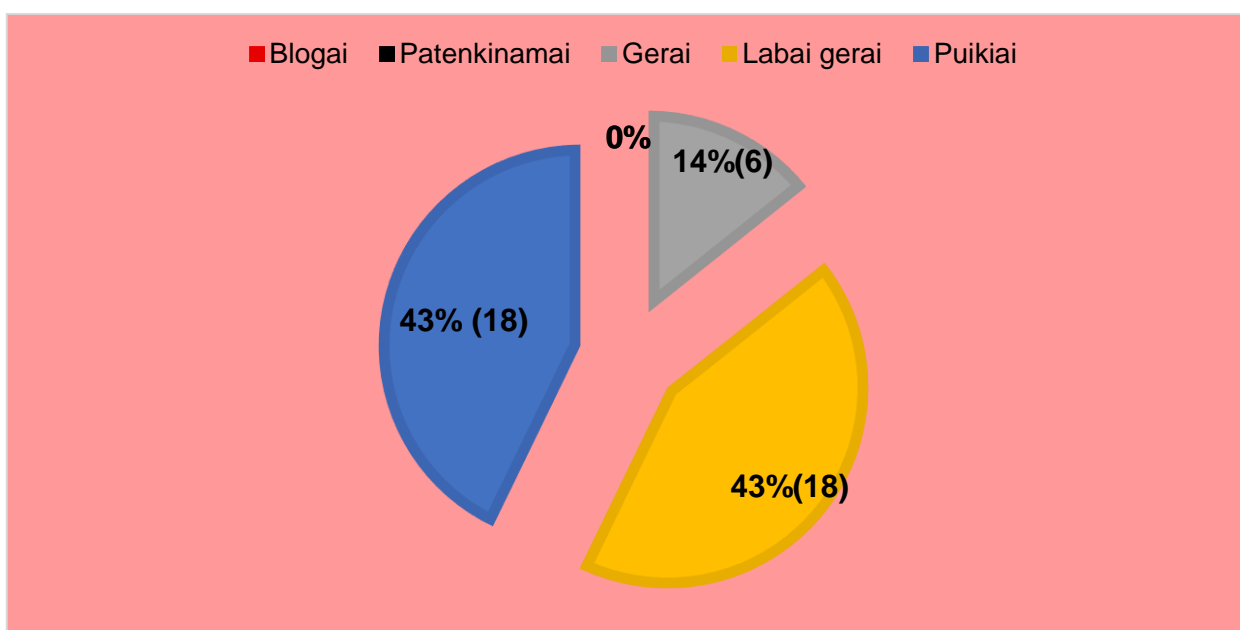
Darbo tikslų ir rezultatų aiškumas matuojamos balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

44 (100%) darbuotojai pasidalino nuomone apie tai, ar gerai supranta darbo tikslus ir rezultatus.

Rezultatai: 66% (29) apklausos dalyviai teigė, kad puikiai supranta darbo tikslus ir rezultatus, 27 % (12) labai gerai supranta, 7% (3) gerai.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus galima teikti, kad 93% darbuotojų yra aiškūs darbo tikslai ir rezultatai.

9. BENDRADARBIAVIMO SU KITOMIS ĮSTAIGOMIS ĮVERTINIMO REZULTATAI

**Rezultatų paaiškinimas:**

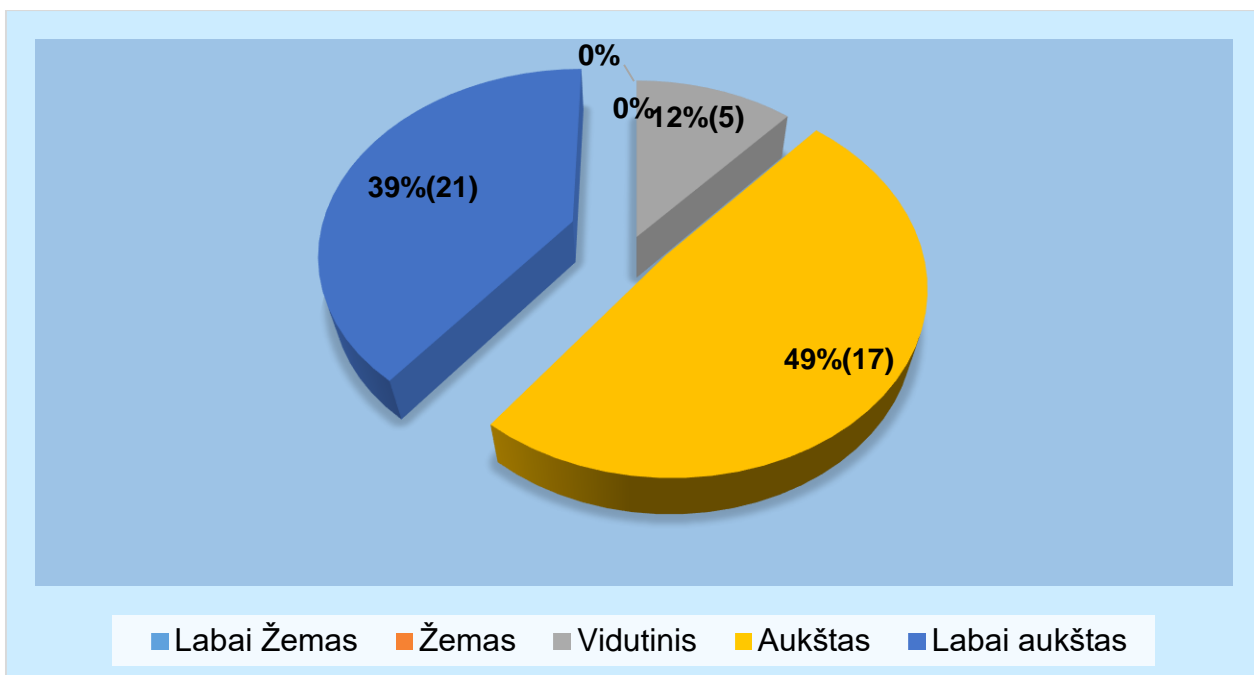
Bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis matuojamos balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

42 (95%) darbuotojai pasidalino nuomone apie bendradarbiavimą su kitomis įstaigomis.

Rezultatai: diagrama atvaizduoja, kad po 43 % (18) darbuotojų puikiai ir labai gerai bendradarbiauja su kitomis įstaigomis, 14 % (6) gerai.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatai parodė, kad 86% darbuotojų puikiai ir labai gerai bendradarbiauja su kitomis įstaigomis.

10. DARBUOTOJŲ PASITENKINIMO SAVO DARBU ĮVERTINIMO REZULTATAI



Rezultatų paaiškinimas:

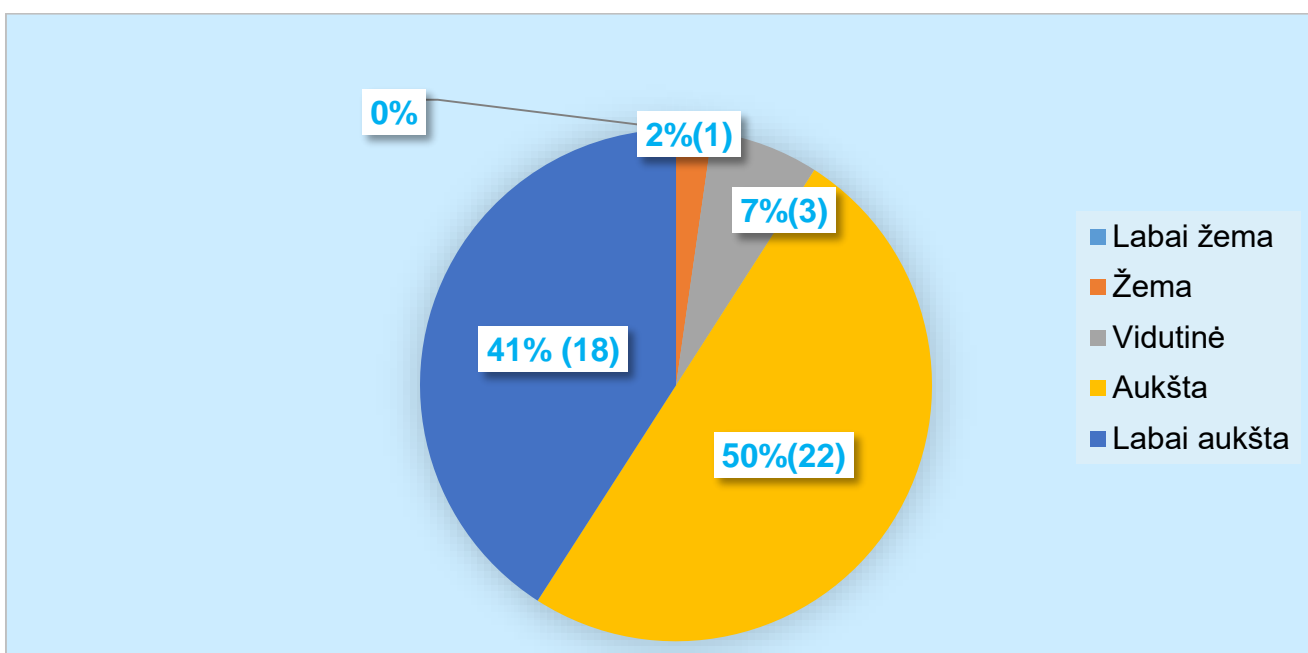
Darbuotojų pasitenkinimas darbu matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – labai žemas, 2 – žemas, 3 – vidutinis, 4 – aukštas, 5 – labai aukštas).

43 (98%) darbuotojai įvertino pasitenkinimą darbu.

Rezultatai: diagrama atspindi, kad 49 % (17) darbuotojų pasitenkinimą darbu vertino aukščiausiu balu, 39 % (21) aukštu, 12 % (5) vidutiniu.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus galima teigti, dauguma darbuotojų jaučia pasitenkinimą darbu ir net 88% vertina aukščiausiu ir aukštu balu.

11. DARBUOTOJŲ MOTYVACIJOS DARBUI ĮSIVERTINIMO REZULTATAI



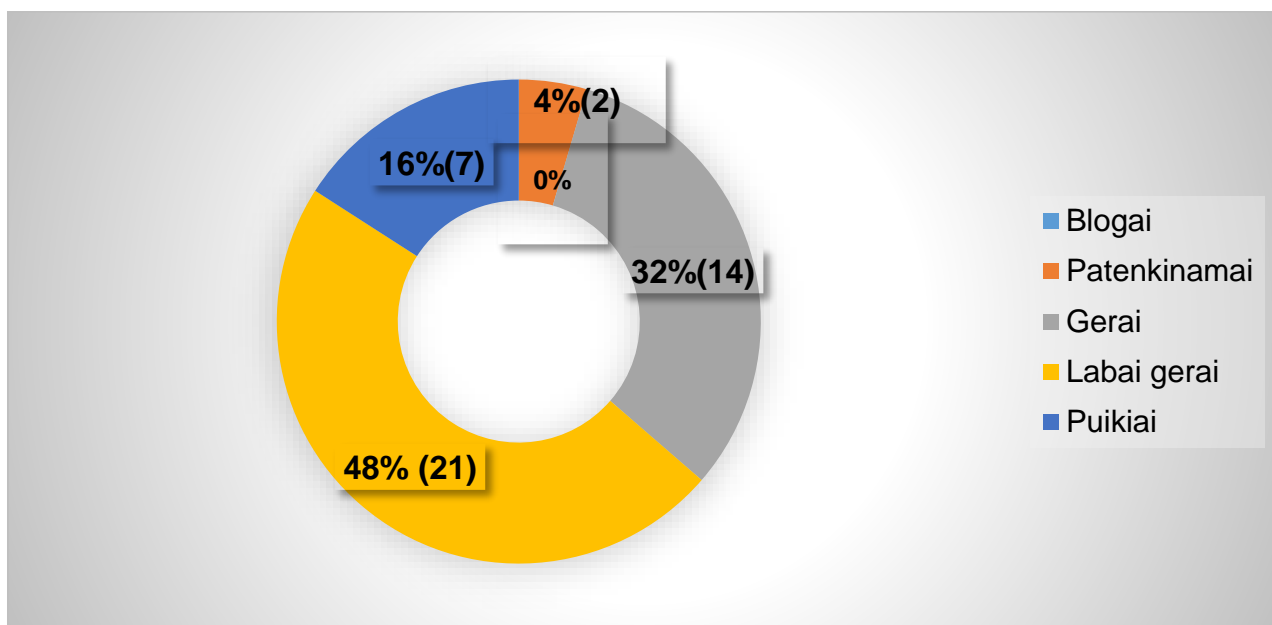
Rezultatų paaiškinimas:

Darbuotojų motyvacija darbui matuojama balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –labai žema, 2 – žema, 3 – vidutinė, 4 – aukšta, 5 – labai aukšta).

44 (100%) darbuotojai pasidalino nuomone apie darbo motyvaciją.

Rezultatai: diagrama atspindi motyvaciją darbui: 41 % (18) darbuotojų motyvacija darbui įvertinta aukščiausiu balu, 50 % (22) aukštu, 7 % (3) vidutiniu, 62% (1) žemu.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatai parodė, kad 91% darbuotojų motyvacija darbui išlieka aukšta ir labai aukšta.

12. DARBUOTOJŲ DARBO UŽMOKESČIO ĮVERTINIMO REZULTATAI**Rezultatų paaiškinimas:**

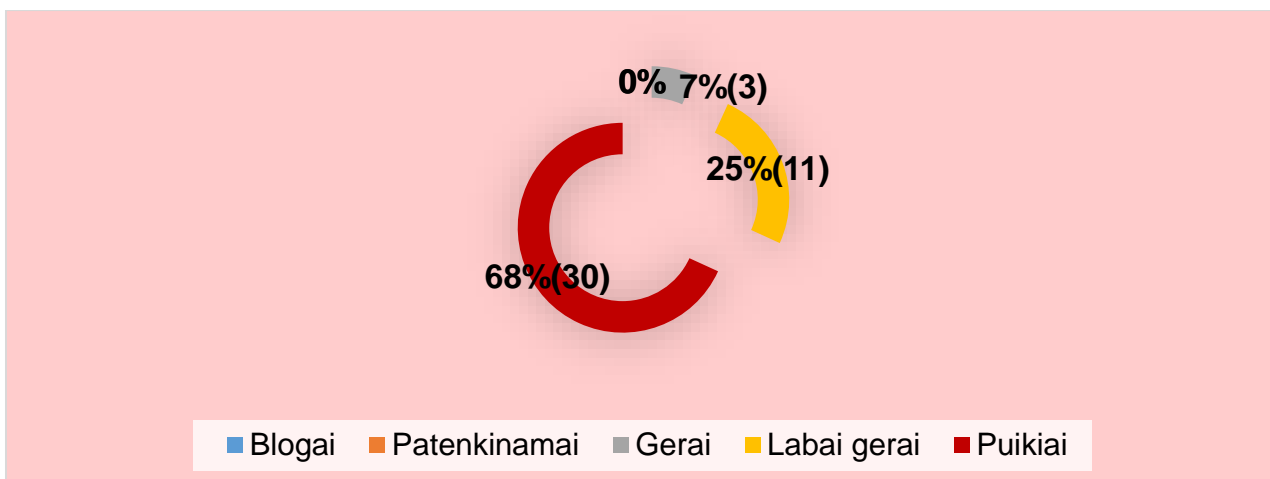
Darbuotojų darbo užmokesčio vertinimas matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

44 (100%) darbuotojai įvertino savo darbo užmokestį.

Rezultatai: 16% (7) apklausos dalyvių užmokestį už savo darbą įvertino puikiai, 348% (21) labai gerai, 32% (14) gerai, 4 % (2) patenkinamai.

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

13. DARBUOTOJŲ PROFESINĖS ETIKOS LAIKYMO SI ĮVERTINIMO REZULTATAI



Rezultatų paaiškinimas:

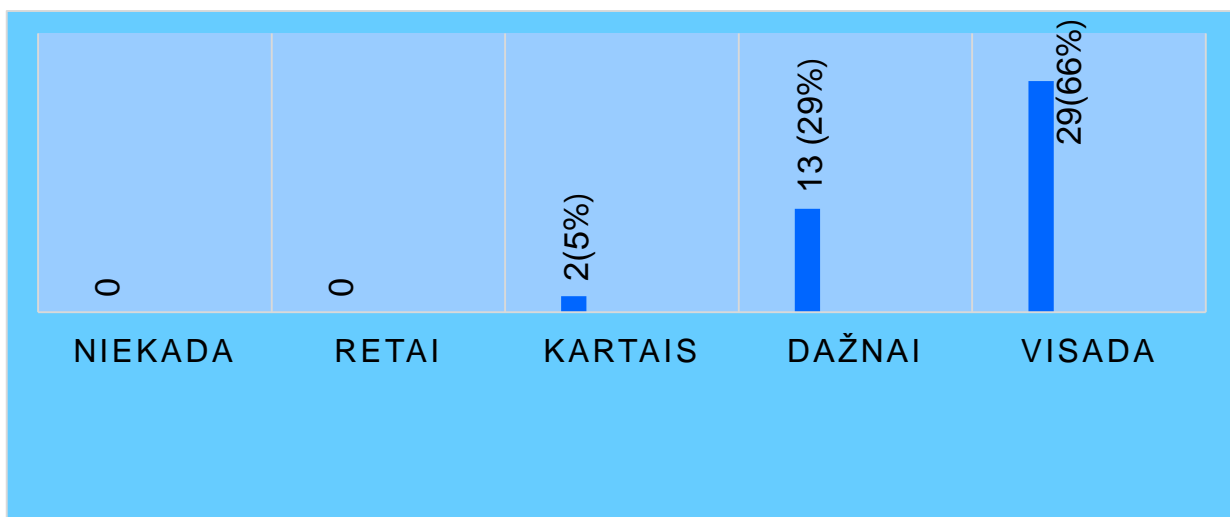
Profesinės etikos laikymasis vertinimas matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

44 darbuotojai įvertino kaip laikosi profesinės etikos.

Rezultatai: 68% (30) apklausos dalyvių profesinės etikos laikosi puikiai, 25 % (11)labai gerai, 7 % (3) gerai.

Darytina išvada: Apklausos rezultatai parodė, kad 93% VSPC darbuotojų laikosi profesinės etikos atliekant savo darbą.

14. DARBUOTOJŲ DALYVAVIMAS NUSTATANT KVALIFIKACIJOS POREIKĮ ĮVERTINIMO REZULTATAI



Rezultatų paaiškinimas:

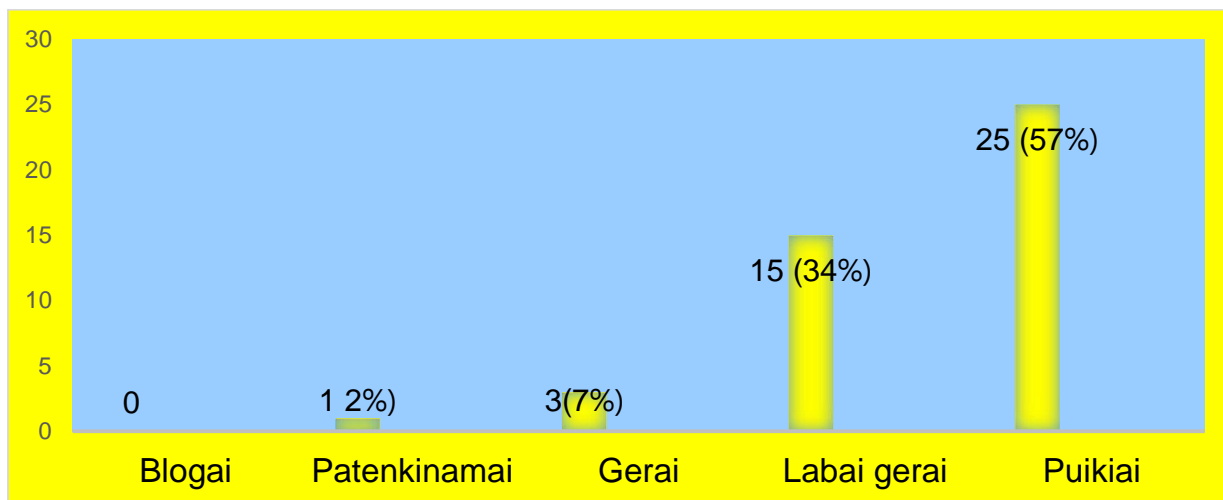
VSPC darbuotojų dalyvavimas nustatant kvalifikacijos poreikį vertinimas matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia –niekada, 2 – retai, 3 – kartais, 4 – dažnai, 5 – visada).

44 (100%) darbuotojai pasidalino nuomone apie dalyvavimą nustatant kvalifikacijos poreikį.

Rezultatai: 29%(66) apklausos dalyvių tvirtino, kad visada dalyvauja nustatant kvalifikacijos poreikį, 29 % (13) dažnai, 5 % (2) kartais.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus, galima teigti, kad didelis procentas (95%) darbuotojų dalyvauja nustatant kvalifikacijos poreikį.

15. VSPC TEIKIAMŲ SOCIALINIŲ PASLAUGŲ VIEŠINIMO PRIEMONIŲ ĮVERTINIMO REZULTATAI



Rezultatų paaiškinimas:

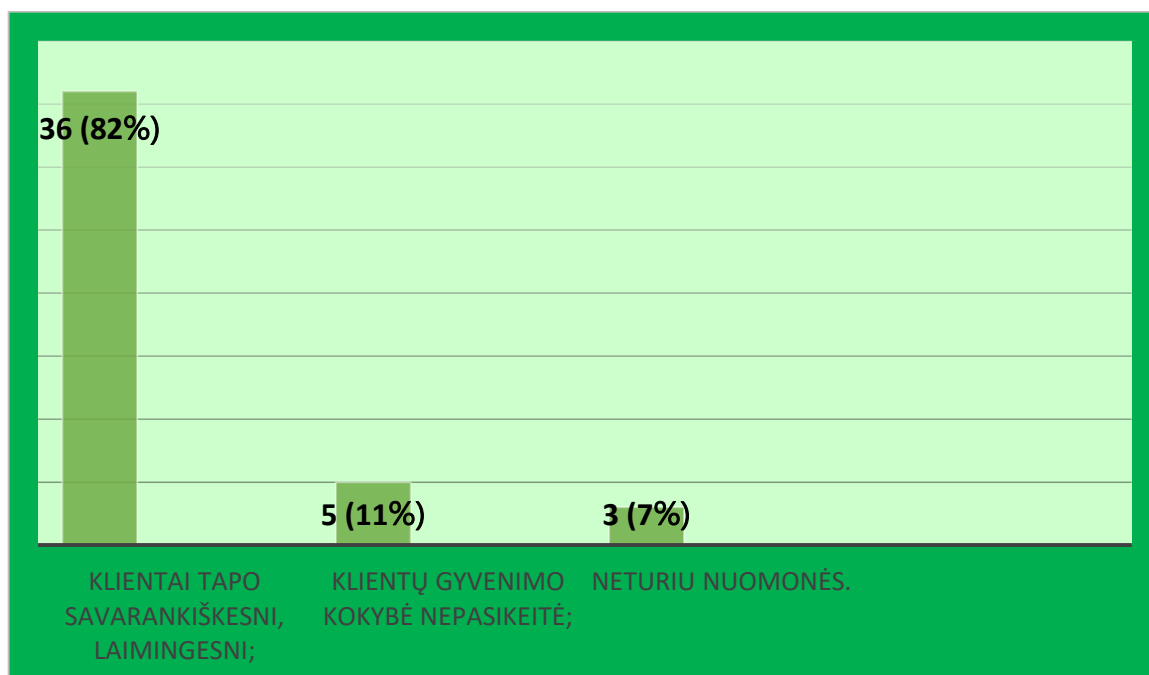
VSPC teikiamų socialinių paslaugų viešinio priemonių vertinimas matuojamas balais nuo 1 žemiausio iki 5 aukščiausio (1 reiškia – blogai, 2 – patenkinamai, 3 – gerai, 4 – labai gerai, 5 – puikiai).

44 (100%) darbuotojai pasidalino nuomone apie teikiamų socialinių paslaugų viešinio priemonių vertinimą.

Rezultatai: 57% (25) apklausos dalyvių teikiamų socialinių paslaugų viešinio priemonės vertino puikiai, 34 % (15) labai gerai, po 7% (3) gerai, 2% (1) patenkinamai.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus, galima teigti, kad didžiausiu procentu (91%), darbuotojai teikiamų socialinių paslaugų viešinio priemonės vertino puikiai ir labai gerai.

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



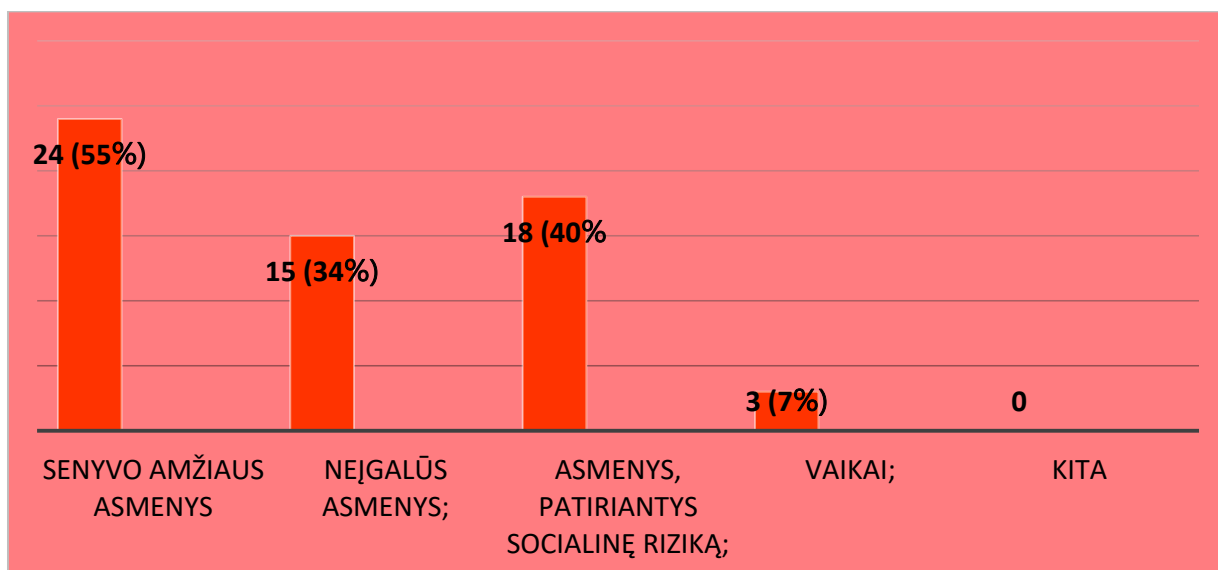
Rezultatų paaiškinimas:

VSPC paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčiai pradėjus teikti socialines paslaugas matuojamas įvertinus anketinės apklausos metu gautus rezultatus.

44 (100%) darbuotojai pateikė nuomonę apie tai, kaip pasikeitė paslaugų gavėjų gyvenimo kokybė pradėjus teikti socialines paslaugas.

Rezultatai: 82%(36) apklausos dalyvių teigė, kad klientai tapo savarankiškesni, laimingesni, kad 11 % (5) klientų gyvenimo kokybė nepasikeitė, 7% (3) darbuotojų neturėjo nuomonės.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus, galima teigti, kad darbuotojai įvertino, jog didžiosios dalies (82%) klientų gyvenimo kokybė pasikeitė, jie tapo savarankiškesni ir laimingesni.

17. VSPC PASLAUGŲ GAVĖJŲ SOCIALINIŲ GRUPIŲ PASISKIRSTYMAS**Rezultatų paaiškinimas:**

44 (100%) darbuotojai pateikė duomenis kokioms paslaugų gavėjų grupėms teikia socialines paslaugas.

Rezultatai: 55% (24) apklausos dalyvių dirbo su senyvo amžiaus žmonėmis, 34 % (15) su neįgaliais asmenimis, 40% (18) su socialinę riziką patiriančiais asmenimis, 7%(3) su vaikais.

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

18. VSPC DARBUOTOJŲ PAGRINDINIAI SUNKUMAI DARBE

Eil. Nr.	PAGRINDINIAI SUNKUMAI DARBE
1.	Klientų motyvacijos stoka sprendžiant problemas
2.	Nepritaikytos patalpos asmenims su negalia
3.	Skiriama per mažai valandų klientui
4.	Stresas, klientų agresija, didelis darbo krūvis
5.	Nėra profesionalių šluosčių grindų valymui, nekokybiški darbo įrankiai
6.	Sunku rasti kalbą su vyresnio amžiaus klientais

7.	Žiemą užtrunkama daugiau laiko nueiti pas klientą, dėl oro sąlygų (teikiant pagalbą namuose)
8.	Paslaugų trūkumas mieste: psichologų, psichoterapeutų, konsultantų
9.	Nemotyvuoti klientai
10.	Darbo reikalavimų neaiškumas

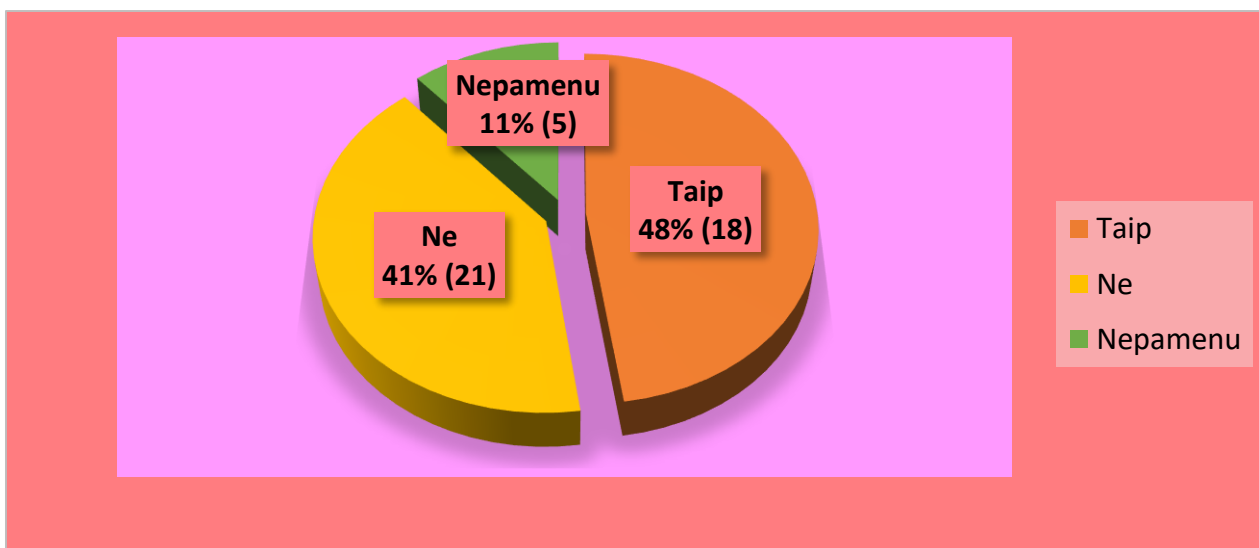
Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatai:

Aukščiau nurodytoje lentelėje pateikiami 2023 m. VSPC darbuotojų patiriami sunkumai darbe.

Išvada: VSPC darbuotojai, vis dar susiduria su sunkumais darbe, nori būti išgirsti, norėtų artimesnio bendravimo su administracija, ar tiesioginiais padalinių vadovais. Neaprupinami kokybiškais darbo priemonėmis. Darbuotojai susiduria su konkrečių specialistų trūkumu mieste, dėl ko sunkiau pasiekti teigiamų rezultatų dirbant su klientu.

19. VSPC DARBUOTOJŲ PATIRTAS SMURTAS DARBO PRAKTIKOJE



Rezultatų paaiškinimas:

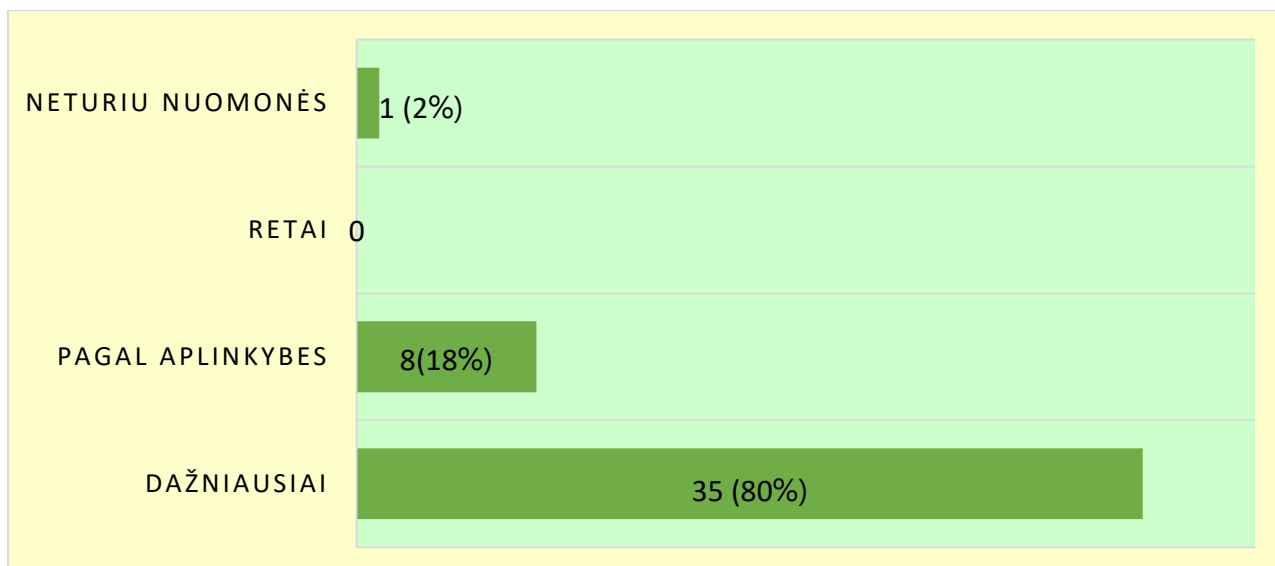
VSPC darbuotojų susidūrimas su bet kokios formos smurtu darbo praktikoje matuojamas įvertinus anketinės apklausos metu gautus rezultatus.

44 (100%) darbuotojas atsakė į klausimą ar susidūrė su bet kokios rūšies smurtu savo darbo praktikoje.

Rezultatai: 48%(18) darbuotojų susidūrė savo darbo praktikoje su bet kokios formos smurtu, 41%,(21) nesusidūrė, 11%(5) nepamena.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus, galima teigti, kad 2023 m. didesnis procentas darbuotojų (41%) nesusidūrė su bet kokios rūšies smurtu.

20. DARBUOTOJŲ ATSIŽVELGIMAS Į PASLAUGŲ GAVĖJŲ INDIVIDUALIUS POREIKIUS



Rezultatų paaiškinimas:

VSPC darbuotojų paslaugų gavėjų individualių poreikių patenkinimas (atsižvelgimas) matuojamas įvertinus anketinės apklausos metu gautus rezultatus.

44 (100%) darbuotojai pasidalino nuomone, ar teikdami paslaugas, atsižvelgia į individualius kliento poreikius.

Rezultatai: 80% (35) darbuotojų dažniausiai atsižvelgia į individualius kliento poreikius, 18%, (8) pagal aplinkybes, 2 % (1) neturi nuomonės.

Darytina išvada: Įvertinus apklausos rezultatus, galima teigti, kad dauguma VSPC darbuotojų atsižvelgia į paslaugų gavėjų poreikius.

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

Eil. Nr.	PASIŪLYMAI, REKOMENDACIJOS, KOMENTARAI
1.	Problemos dėl atostogų grafiko sudarymo (neatsižvelgiama į darbuotojų rekomendacijas)
2.	Trūksta kolektyvo stiprinimo (bendrystės prasme)
3.	Nemotyvuojami darbuotojai darbui

Rezultatų paaiškinimas:

Rezultatai:

2023 m. rezultatai pateikiami lentelėje.

Išvada: VSPC darbuotojų teigimu išlieka pavadavimo problemos, motyvacijos stoka iš administracijos, skyrių vadovų, trūksta kolektyvo tarpusavio santykių stiprinimo.

Apklauso rezultatų apibendrinimas

Išanalizavus 2023 m. paslaugų gavėjų apklauso rezultatus, galime daryti išvadą, kad 2023 m. rezultatai išlieka panašūs, kaip ir 2022 metais. Panašiu procentu VSPC paslaugų gavėjai gauna informavimo ir konsultavimo, tarpininkavimo ir atstovavimo paslaugas, sociokultūrinės ir kitas bendrąsias socialines paslaugas. Analizuojant Socialinės priežiūros paslaugas, 2023 m. apklauso dalyviai pasisakė, kad daugiau gauna psichosocialinės pagalbos. Pagalbos į namus, apgyvendinimo nakvynės namuose, savarankiško gyvenimo namuose, socialinės priežiūra vaikų dienos centre pasiskirstė panašiu procentu.

VSPC paslaugų gavėjų socialinių paslaugų teikimo trukmė šiais metais nuo 3 metų iki 5 ir ilgiau nei 5 metus. Taip pat yra naujų paslaugų gavėjų, kurie nurodė, kad paslaugos jiems teikiamos iki 1 metų. Didžiausiu informacijos apie socialines paslaugas šaltiniu 2023 m. buvo socialiniai darbuotojai. Galima teigti, kad vyksta sklandus tarpinstitucinis bendravimas, nes paslaugų gavėjai pažymi, kad informacijos gavo ir iš VTAS, savivaldybės bei medicinos darbuotojų;

VSPC paslaugų gavėjai neturi problemų teikiant prašymus dėl socialinių paslaugų ir informacijos gavimo apie socialinių paslaugų prieinamumą, aiškumą.

2023 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 2023 m. daugumos apklaustųjų VSPC paslaugų gavėjų savijauta/ gyvenimo kokybė po socialinių paslaugų suteikimo buvo puiki arba labai gera.

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. Pasiūlymus ir rekomendacijas pateikė 3 VSPC paslaugų gavėjai: „Padaryti remontą Bendruomenės skyriuje“, „Rekomenduoju pasirūpinti transportu, kad būtų lengviau dirbti socialiniams darbuotojams“, „Reikia darbuotojo palydėti į kelionėse į ligoninę kituose miestuose“.

Šiais metais, skiltyje „Jūsų siūlymai ar rekomendacijos tobulinant socialinių paslaugų teikimą ir organizavimą“ buvo sulaukta nemažai padėkų darbuotojams „Ačiū už jūsų darbą“, „Esu viskuo patenkintas“ ir kt.

Išanalizavus 2023 m. šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų rezultatus galima teigti, kad aktualios visos teikiamos bendrosios ir socialinės priežiūros paslaugos. Atsiranda naujų paslaugų gavėjų. 2023 m. dauguma apklaustųjų teigė, kad didesniu procentu, jų artimieji socialines paslaugas gauna iki 1 metų laiko.

Šeimos narių, artimųjų, suinteresuotų asmenų teigimu, didesnis procentas apklaustųjų informacijos gavo iš socialinių darbuotojų. Galima teigti, kad socialiniai darbuotojai teikia informaciją savivaldybės gyventojams apie paslaugas.

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

Apklauso 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 apklauso rezultatai parodė, kad gyvenimo kokybė ir savijauta po paslaugų paskyrimo pagerėjo ženkliai. Galima teigti, kad paslaugos teikiamos kokybiškai ir duoda teigiamų rezultatų.

Apklausoje 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. Apklausoje dalyviai įvertino, kad specialistai kokybiškai atlieka savo darbą per tam skirtą laiką.

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

Išanalizavus 2023 m. VSPC darbuotojų apklausoje rezultatus darome išvadą, kad dauguma VSPC darbuotojų darbo sąlygas ir saugumo užtikrinimą vertina teigiamai, jos atitinka saugos ir sveikatos taisykles. 2023 m. apklausoje dalyvavę darbuotojai nurodė, kad yra geriau aprūpinti darbo priemonėmis nei pernai ir patenkinti darbo organizavimu. Apklausoje dalyviai vis dar patiria aukštą profesinę riziką dirbant socialinį darbą ir aukštą streso lygį darbe. Taip pat turimą darbo krūvį vertina, kaip labai didelį. Dauguma darbuotojų jaučia pasitenkinimą darbu ir jį vertina aukščiausiu balu, motyvacija darbu taip pat yra pakankamai aukšta. Daugiau nei pusė apklausoje dalyvavusių darbuotojų patenkinti užmokesčiu už darbą, teigė, kad darbe laikomasi profesinės etikos, glaudžiai bendradarbiaujama su kitomis įstaigomis. VSPC darbuotojai konstatuoja, kad darbo tikslai ir rezultatai yra aiškūs, teikiamų socialinių paslaugų viešinimo priemonės vertina teigiamai. Didžiausias procentas darbuotojų pastebi pasikeitusią klientų gyvenimo kokybę, džiaugiasi jų savarankiškumu. Apklausoje duomenys rodo, kad VSPC darbuotojai atsižvelgia į paslaugų gavėjų poreikius, tačiau susiduria su konkrečių specialistų trūkumu mieste, dėl ko sunkiau pasiekti teigiamų rezultatų dirbant su klientu. 2023 m. VSPC darbuotojai dirba su skirtingomis socialinėmis grupėmis, tačiau daugiausiai su neįgaliaisiais ir senyvo amžiaus asmenimis.

2023 m. apklausoje duomenys parodė, kad dauguma VSPC darbuotojų savo darbo praktikoje susidūrė su bet kokio smurto atvejais, patiriami sunkumai darbe išlieka panašūs: klientų motyvacijos stoka sprendžiant problemas, stresas, klientų agresija, didelis darbo krūvis, neaprupinami profesionaliomis darbo priemonėmis.

Paslaugų teikėjai pateikė savo pasiūlymus ir rekomendacijas dėl socialinių paslaugų teikimo, tobulinimo ir organizavimo: siūlė spręsti problemas dėl atostogų grafiko sudarymo, labiau motyvuoti, telkti kolektyvą.