

ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO VEIKLOS KOKYBĖS ĮSIVERTINIMO ATASKAITA UŽ 2024 M.

Centro veiklos kokybė vertinama vieną kartą per metus, vadovaujantis Anykščių rajono socialinių paslaugų centro (toliau Centras) direktoriaus 2023 m. balandžio 25 d. įsakymą Nr. Į – 43 „Dėl Anykščių rajono socialinių paslaugų centro paslaugų teikimo kokybės vertinimo tvarkos patvirtinimo”.

Centro teikiamų paslaugų kokybė vertinama šiais informacijos gavimo metodais: statistiniais, organizacinės dokumentacijos analizės, paslaugų gavėjų (artimojo), darbuotojų, suinteresuotų šalių apklausomis, ataskaitomis ir pan.

Paslaugų kokybė vertinama pagal kriterijus, išgrynintus anketinės apklausos metu:

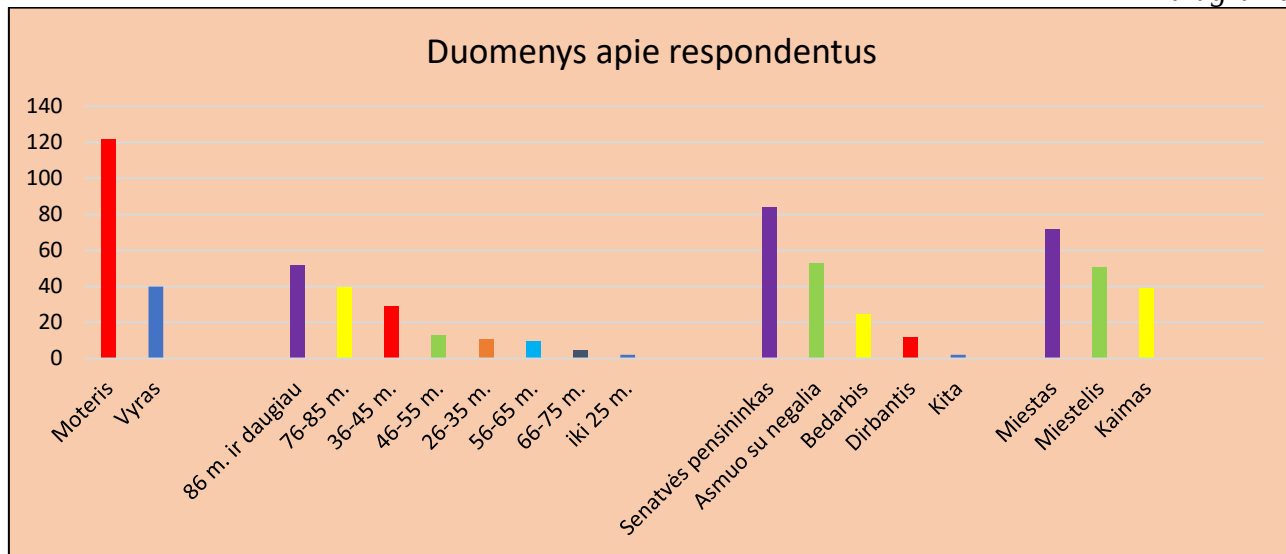
1. Informuotumas – ar paslaugų gavėjai turi pakankamai informacijos apie socialinių paslaugų teikimą, jų teises, paslaugų mokėjimo sąlygas ir skundų teikimo procedūras.
2. Galimybė pasinaudoti teisėmis – ar paslaugos gavėjams yra sudarytos sąlygos naudotis visomis jiems priklausančiomis teisėmis, įskaitant galimybę sustabdyti ar nutraukti paslaugas, pervertinti poreikius ir bendradarbiauti su paslaugų teikėjais.
3. Įgalinimas ir dalyvavimas – ar paslaugų gavėjai yra skatinami aktyviai įsitraukti į sprendimų priėmimą.
4. Paslaugų teikimo kokybė – kaip paslaugos gavėjas vertina paslaugų teikėjų profesionalumą, mandagumą, konfidencialumą ir etišką elgesį.
5. Gyvenimo kokybės gerinimas – kaip paslaugų teikimas paveikė paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę, sveikatos būklę, finansinę padėtį, santykius su aplinkiniais ir bendruomene.
6. Bendras pasitenkinimas paslaugomis – paslaugų gavėjų nuomonė apie paslaugų svarbą, jų rekomendavimą kitiems ir bendrą pasitenkinimo lygį.
7. Centro partnerių nauda – kaip įvairios įstaigos partnerių iniciatyvos prisideda prie paslaugų gavėjų gerovės.

2024 m. IV ketvirtyje, Centre, buvo atliekamas tyrimas, atlikta anketinė apklausa, siekiant išsiaiškinti struktūrinių padalinių paslaugų gavėjų (artimojo) (162 resp.), darbuotojų (84 resp.), suinteresuotų šalių (36 resp.) nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę. Taigi apklausoje dalyvavo viso: 282 respondentai. Tyrimas apėmė Centro 7 struktūrinius padalinius.

ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRAS 2024 M. SOCIALINIŲ PASLAUGŲ GAVĖJO (ARTIMOJO) APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Socialinių paslaugų gavėjo (artimojo) anketinė apklausa buvo vykdoma 2024 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais, apklausoje dalyvavo 162 respondentai. Anketą sudarė 14 klausimų. Pateikiami paslaugų gavėjų apklausos apibendrinti rezultatai apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

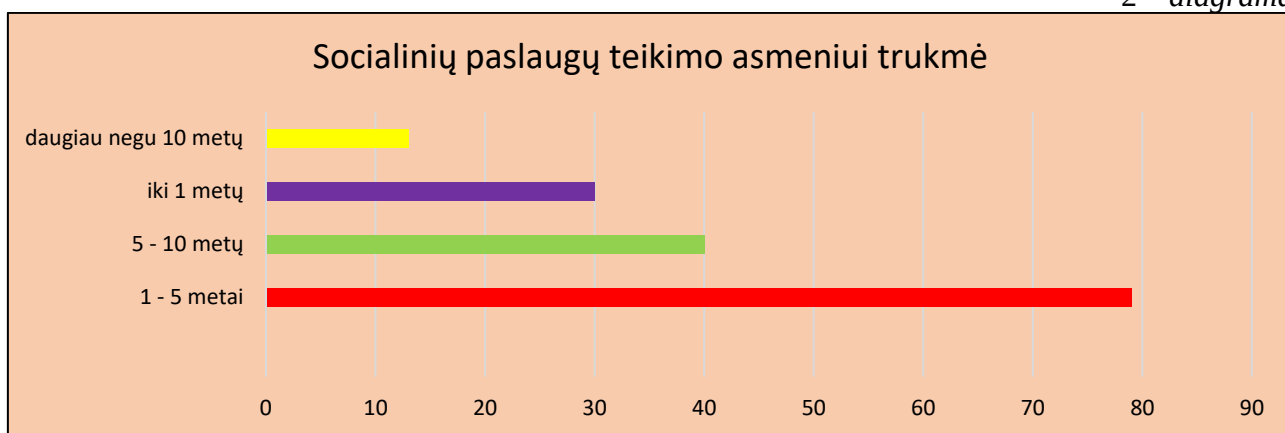
1 diagrama



1 diagramoje „Duomenys apie respondentus“, pateikiama respondentų pasiskirstymas pagal tris pagrindines demografines grupes: lytį, amžių/socialinį statusą ir gyvenamąją vietą. Skalė rodo respondentų skaičių kiekvienoje kategorijoje. Duomenys pagal segmentus

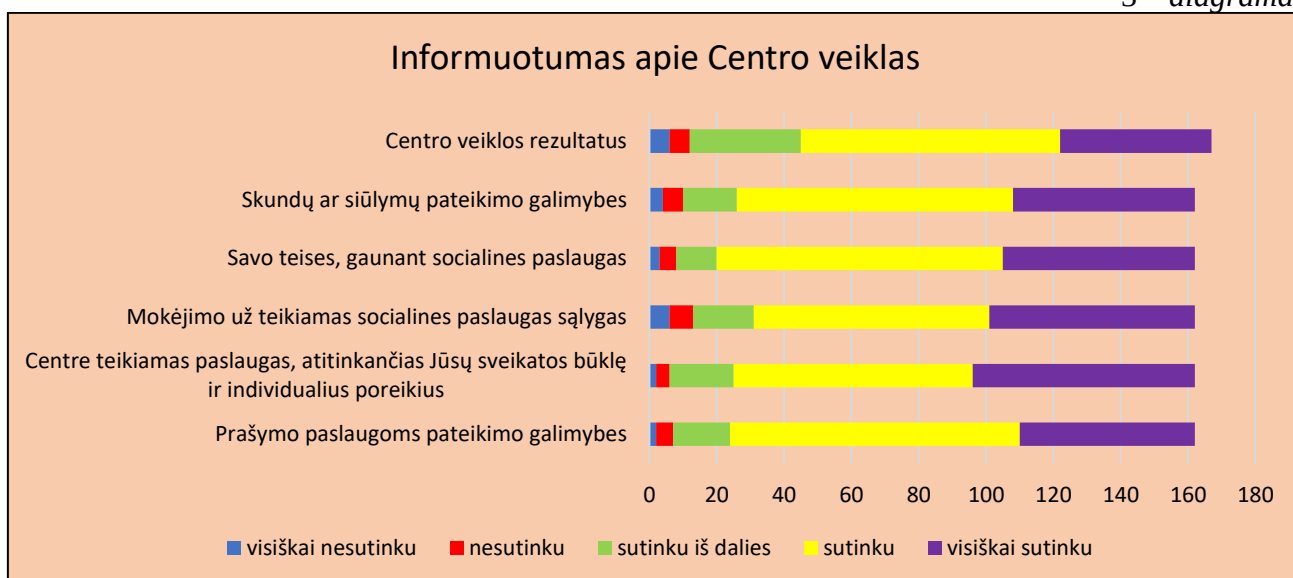
1. **Lytis:** Apklausoje dalyvavo didžiausia respondentų grupė yra moterys (122 asmenys). Vyrų skaičius yra gerokai mažesnis (40 asmenų), o tai rodo, kad socialinių paslaugų gavėjų tarpe vyrauja moteriška lytis.
2. **Amžius ir socialinis statusas:** didžiausia amžiaus grupė yra asmenys 86 m. ir daugiau (52 asmenų), taip pat nemažai asmenų 76–85 m. amžiaus (40 asmenų). Jaunesnės amžiaus grupės (iki 65 m.) sudaro mažesnę dalį. Vertinant pagal socialinį statusą, paslaugų gavėjų tarpe dominuoja senatvės pensininkai (84 asmenys). Taip pat didelę grupę sudaro asmenys su negalia (52 asmenys). Dirbančiųjų ir bedarbių yra mažiau.
3. **Gyvenamoji vieta:** didžioji dalis respondentų gyvena mieste (72 asmenys). Maždaug vienodas skaičius respondentų yra iš miestelio (51 asmenys) ir kaimo (39 asmenys).

2 diagrama



2 diagramoje „Socialinių paslaugų teikimo asmeniui trukmė“, pavaizduotas socialinių paslaugų teikimo trukmės pasiskirstymas. Didžiausia socialinių paslaugų gavėjų dalis (79 asmenys) paslaugas gauna 1–5 metų laikotarpį. Antra pagal dydį grupė (40 asmenų) paslaugas gauna 5–10 metų laikotarpiu. Mažiausias segmentas (30 asmenų) gauna paslaugas iki 1 metų. Labai nedidelė dalis (13 asmenų) paslaugas gauna ilgiau nei 10 metų. Apibendrinant duomenis galima teigti, kad socialinės paslaugos dažniausiai teikiamos vidutinės trukmės laikotarpiui (1–5 metai). Žymiai mažesnė dalis paslaugų teikiama labai trumpą (iki 1 metų) arba ilgesnį (5–10 metų ir daugiau) laiką. Tai leidžia daryti išvadą, kad Centro teikiamos paslaugos orientuotos į ilgalaikes arba vidutinio sunkumo problemas, kurioms spręsti reikia laiko, bet jos nėra skirtos tik trumpalaikiai, momentinei pagalbai.

3 diagrama



3 diagramoje pateikti duomenys, kuriuose vertinamas informuotumo lygis apie Centro veiklas. Visose šešiose vertintose srityse (nuo veiklos rezultatų iki prašymų teikimo galimybių) dominuoja aukštas respondentų sutikimas. Visais vertinamais aspektais, didžiausias atsakymų

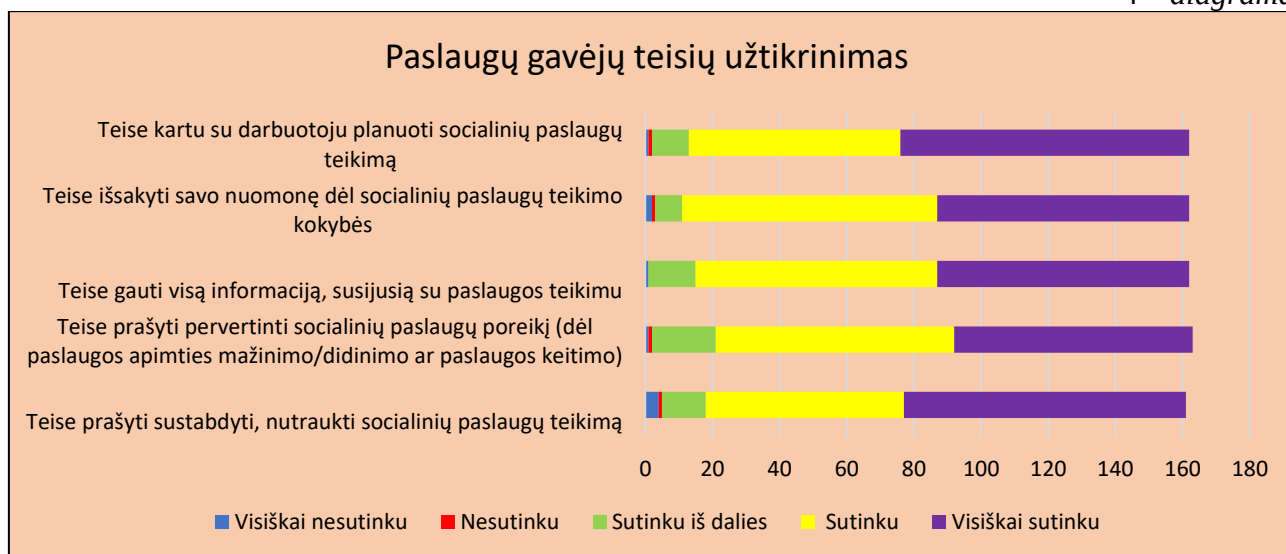
segmentas yra „Visiškai sutinku“ (violetinė spalva), o tai rodo stiprų pasitikėjimą teikiama informacija šiuose segmentuose: informuotumas apie savo teises, gaunant socialines paslaugas, informuotumas apie mokėjimo už teikiamas socialines paslaugas sąlygas, informuotumas apie Centro veiklos rezultatus. Šiose srityse respondentai jaučiasi itin gerai informuoti.

Nuosaikešnis, bet vis dar aukštas vertinimas pateikiamas šiuose aspektuose: Informuotumas apie Centre teikiamas paslaugas, atitinkančias individualius poreikius, ir informuotumas apie skundų ar siūlymų teikimo galimybes turi šiek tiek didesnę „Sutinku iš dalies“ (žalia spalva) ir „Sutinku“ (geltona spalva) dalį, palyginti su aukščiau minėtomis kategorijomis. Tai reiškia, kad nors dauguma yra informuoti, ne visi jaučiasi visiškai informuoti šiais konkrečiais klausimais.

Minimalus nepritarimas: „Visiškai nesutinku“ (tamsiai mėlyna) ir „Nesutinku“ (raudona) atsakymai sudaro itin mažą bendro balo dalį visose kategorijose, kas signalizuoja apie bendrą pasitenkinimą informacijos prieinamumu.

Apibendrinant, diagrama pabrėžia labai aukštą bendrą informuotumo lygį tarp Centro paslaugų gavėjų visais pagrindiniais paslaugų teikimo aspektais.

4 diagrama



4 diagramoje pateikti duomenys, kuriuose atspindimas socialinių paslaugų gavėjų teisių įgyvendinimo vertinimas. Visose penkiose vertintose socialinių paslaugų gavėjų teisių srityse vyrauja itin aukštas sutikimo lygis. Sumuojant „Sutinku iš dalies“, „Sutinku“ ir „Visiškai sutinku“ atsakymus, kiekviena teisė surenka skaitine išraiška apie 140–160 balų iš visų respondentų, o tai rodo stiprų pasitenkinimą teisių užtikrinimu.

Stipriausiai vertinama šių teisių užtikrinimą: „Teisė gauti visą informaciją, susijusią su paslaugos teikimu“ sulaukė vieno iš didžiausių „Visiškai sutinku“ įvertinimų, „Teisė išsakyti savo nuomonę dėl socialinių paslaugų teikimo kokybės“ taip pat vertinama itin aukštai.

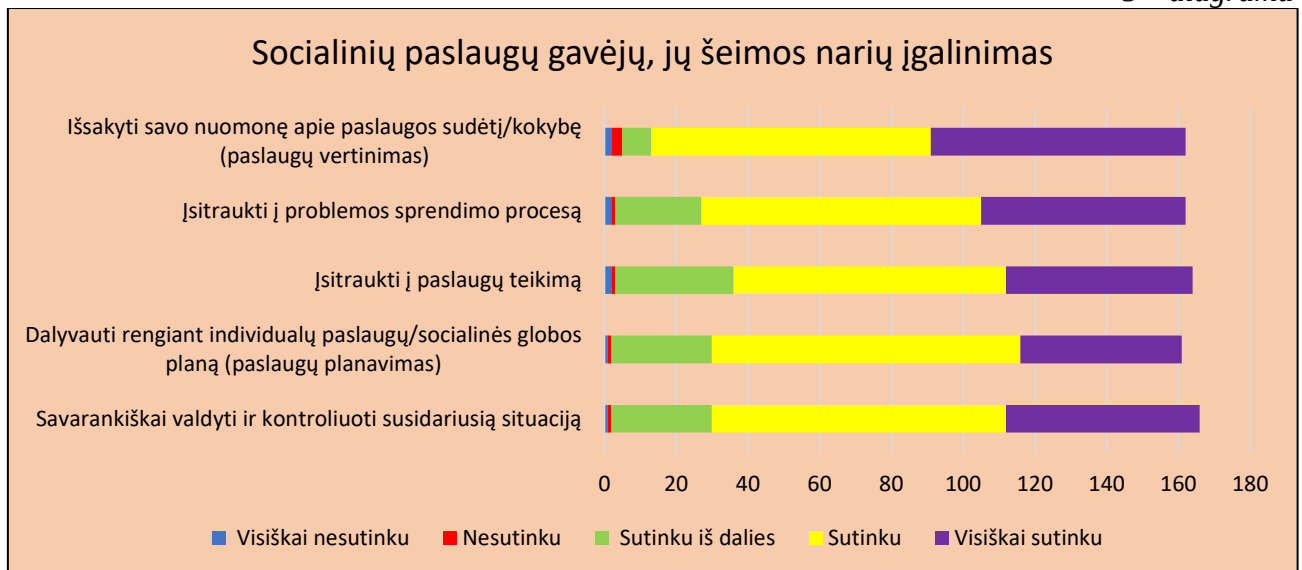
Kiek mažiau žymėjo: „Teisė prašyti sustabdyti, nutraukti socialinių paslaugų teikimą“ ir „Teisė kartu su darbuotoju planuoti socialinių paslaugų teikimą“ turi šiek tiek didesnę „Sutinku iš dalies“ (žalia spalva) ir „Sutinku“ (geltona spalva) dalį, palyginti su „Visiškai sutinku“ dalimi kitose

srityse. Tai rodo, kad nors dauguma sutinka, kad tokia teisė egzistuoja, ne visi jaučiasi visiškai įgalinti ją įgyvendinti kasdienėje praktikoje, palyginti su teise gauti informaciją ar išsakyti nuomonę.

„Visiškai nesutinku“ ir „Nesutinku“ atsakymai sudaro labai mažą bendro balo dalį visose kategorijose, o tai rodo, kad dauguma paslaugų gavėjų jaučiasi įgalinti ir informuoti apie savo teises.

Apibendrinant, 4 diagrama iliustruoja itin pozityvų socialinių paslaugų gavėjų požiūrį į savo teisių užtikrinimą. Sistemingai didelė sutikimo dalis rodo, kad paslaugų teikėjai sėkmingai įgyvendina įgalinimo principus.

5 diagrama



5. diagramoje, atspindimas socialinių paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių įgalinimas Respondentų atsakymai išsidėstė sekančiai: visose penkiose vertintose srityse (nuo nuomonės išsakymo iki savarankiško situacijos valdymo) didžioji dalis respondentų (suma „Sutinku iš dalies“, „Sutinku“ ir „Visiškai sutinku“) rodo didelį pritarimą teiginiams apie įgalinimą.

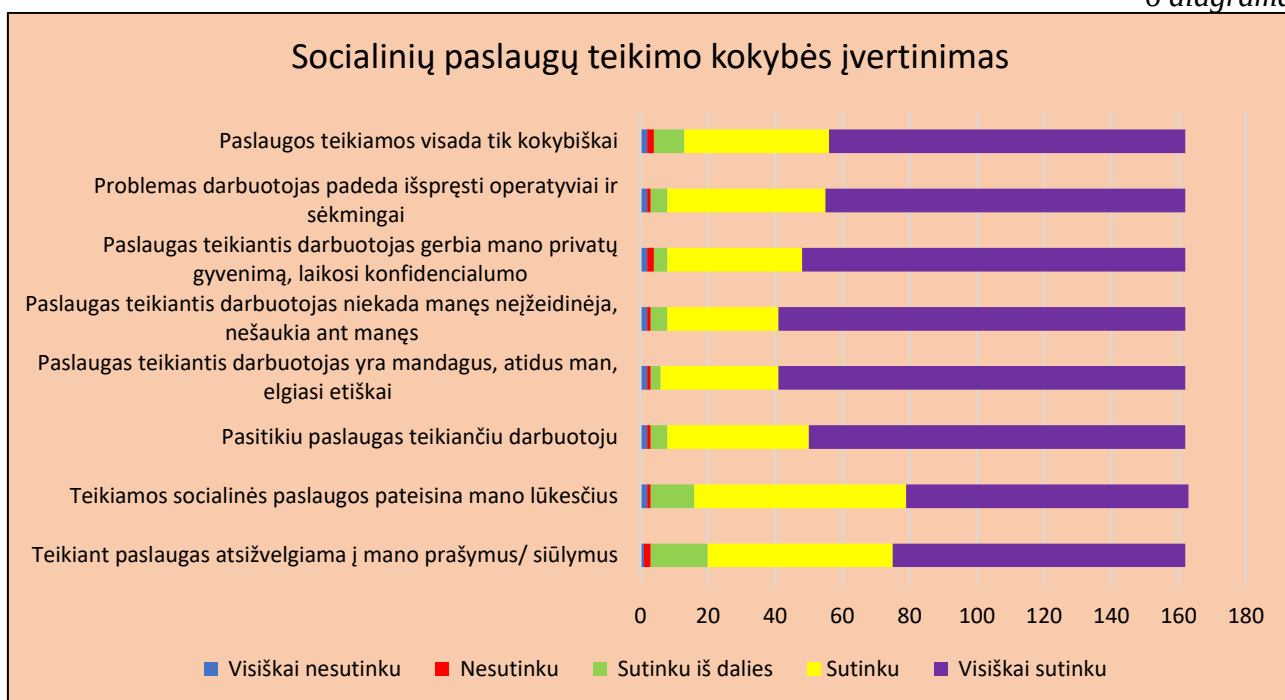
Paslaugų gavėjai ir jų šeimos nariai labiausiai sutinka su tuo, kad jie gali „Išsakyti savo nuomonę apie paslaugos sudėtį/kokybę (paslaugų vertinimas)“ ir „Dalyvauti rengiant individualų paslaugų/socialinės globos planą (paslaugų planavimas)“. Šiose srityse bendras sutikimo lygis yra didžiausias.

Mažiausiai (nors vis dar dauguma) sutinkama, kad asmenys gali „Savarankiškai valdyti ir kontroliuoti susidariusią situaciją“. Tai rodo, kad nors dalyvaujamajame procese jaučiamas didelis įgalinimas, savarankiškumo jausmas kasdienėse situacijose yra šiek tiek mažesnis, lyginant su kitais aspektais.

„Visiškai nesutinku“ ir „Nesutinku“ segmentai visose srityse yra labai maži, kas signalizuoja apie vyraujantį pozityvų vertinimą socialinių paslaugų teikimo ir įgalinimo aspektu.

Apibendrinant, gauti rezultatai rodo, kad socialinių paslaugų gavėjai ir jų šeimos nariai aktyviai dalyvauja paslaugų planavimo ir vertinimo procesuose, o bendra įgalinimo tendencija yra teigiama.

6 diagrama



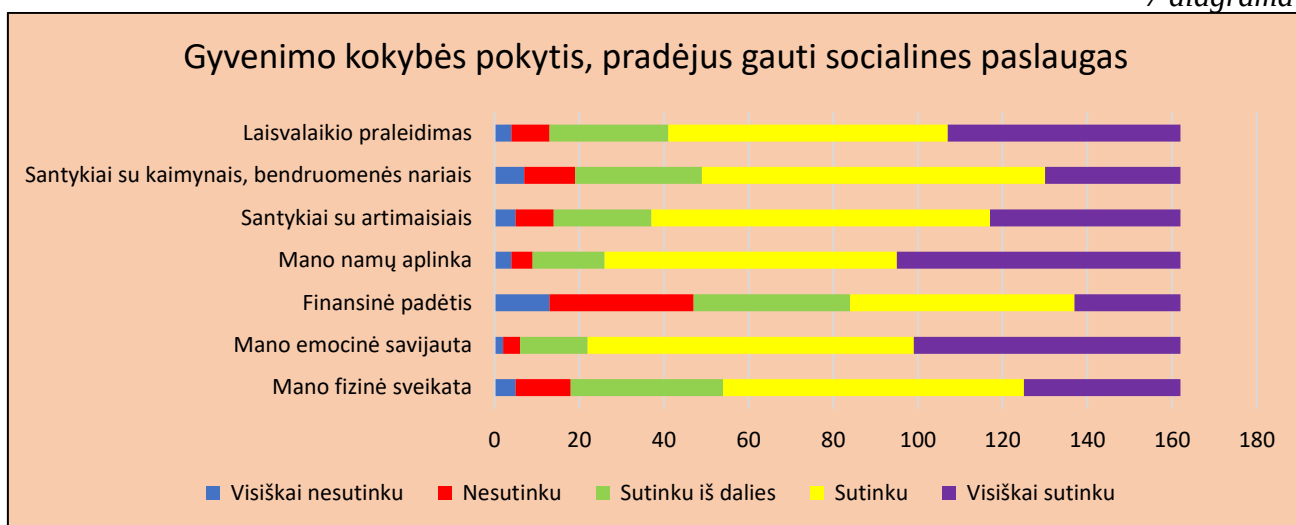
6 diagrama rodo, kad dauguma socialinių paslaugų gavėjų ir jų šeimos narių itin palankiai vertina teikiamų paslaugų kokybę. Visose vertintose srityse dominuoja teigiami atsakymai: „Sutinku“ (geltona spalva) ir „Visiškai sutinku“ (violetinė spalva) sudaro didžiausią kiekvieno stulpelio dalį. Neigiamų atsakymų („Visiškai nesutinku“, „Nesutinku“) yra labai maža dalis.

Analizė pagal teiginius:

1. *Mandagumas ir etika*: Teiginys „Paslaugas teikiantis darbuotojas yra mandagus, atidus man, elgiasi etiškai“ sulaukė didžiausio palaikymo, ypač „Visiškai sutinku“ kategorijoje, apimančioje beveik visus respondentus.
2. *Konfidencialumas ir pagarba privatumui*: Teiginys, kad darbuotojas gerbia privatų gyvenimą ir laikosi konfidencialumo, taip pat įvertintas itin aukštai, su minimaliu nesutikimu.
3. *Lūkesčių pateisinimas ir operatyvumas*: Teiginiai apie lūkesčių pateisinimą, problemų sprendimo operatyvumą ir kokybišką paslaugų teikimą turi panašų pasiskirstymą, rodant stabilų ir aukštą pasitenkinimo lygį.
4. *Atsižvelgimas į prašymus*: Ši sritis turi šiek tiek didesnę „Sutinku iš dalies“ (žalia spalva) dalį, palyginti su kitomis, kas gali reikšti, kad nors dauguma yra patenkinti, nedidelė dalis mano, jog į jų prašymus atsižvelgiama tik iš dalies.
5. *Pasitikėjimas darbuotoju*: Aukštas pasitikėjimo lygis atspindimas didžiąja dalimi teigiamų atsakymų.

Apibendrinant, gautus duomenis galima teigti, kad Centro darbuotojai, teikiantys socialines paslaugas sėkmingai užtikrina aukštą paslaugų kokybę, o paslaugų gavėjai jaučiasi gerbiami, pasitikintys darbuotojais ir patenkinti paslaugų rezultatais. Stipriausios sritys yra darbuotojų etika, mandagumas ir konfidencialumo laikymasis.

7 diagrama



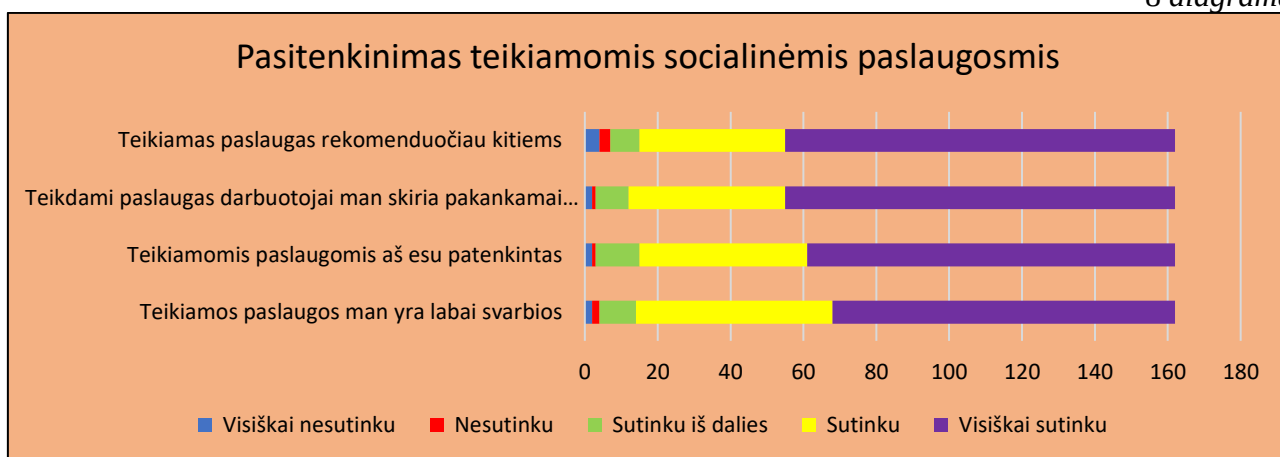
6 diagramoje pateikti respondentų atsakymai susiję su jų gyvenimo kokybės pokyčiu, pradėjus gauti socialines paslaugas. Analizuojant diagramos duomenis matoma, kad dauguma socialinių paslaugų gavėjų jaučia teigiamą gyvenimo kokybės pokytį, vertindami tai daugiausia kaip "Sutinku" arba "Visiškai sutinku".

Analizuojant pagal sritis:

- *Laisvalaikio praleidimas* - teigiamas pokytis yra akivaizdus, dominuoja geltona ir violetinė spalvos.
- *Santykiai su kaimynais, bendruomenės nariais* - panašus į laisvalaikio praleidimą pasiskirstymas, rodantis pagerėjusius santykius.
- *Santykiai su artimaisiais*: teigiamos emocijos ir didelis pritarimas pokyčiams.
- *Mano namų aplinka*: ši sritis išsiskiria itin didele dalimi „Visiškai sutinku“ (violetinė spalva), kas reiškia, kad socialinės paslaugos turėjo stiprų teigiamą poveikį namų aplinkos vertinimui. Neigiamų vertinimų beveik nėra.
- *Finansinė padėtis*: tai sritis, kurioje neigiami ir dalinai sutinkantys vertinimai (mėlyna, raudona ir žalia spalvos) sudaro didesnę dalį nei kitose srityse, nors teigiami atsakymai vis dar dominuoja. Tai rodo, kad finansinis gyvenimo kokybės pokytis yra mažiausiai ryškus arba labiausiai nevienareikšmis tarp visų vertintų sričių.
- *Mano emocinė savijauta*: itin aukštas teigiamų atsakymų lygis (ypač „Visiškai sutinku“ dalis), rodantis stiprų emocinės būklės pagerėjimą.
- *Mano fizinė sveikata*: rezultatai panašūs į emocinę savijautą ir santykius, dominuoja teigiamas vertinimas.

Taigi galima teigti, kad Centro teikiamos socialinės paslaugos turi reikšmingą ir daugiausia teigiamą poveikį visoms šiose diagramoje pateiktoms gyvenimo kokybės sritims. Ypač didelis pasitenkinimas juntamas dėl namų aplinkos ir emocinės savijautos pokyčių. Sritys, susijusios su socialiniais santykiais ir laisvalaikiu, taip pat vertinamos labai palankiai. Mažiausiai teigiamų pokyčių, remiantis šiais duomenimis, įvyko finansinėje srityje.

8 diagrama



8 diagramoje pateikti respondentų atsakymai susiję su teikiamu socialinių paslaugų pasitenkinimu. Respondentų buvo prašoma išsakyti nuomones pagal keturias sritis. Visos keturios vertinamos sritys turi labai panašų atsakymų pasiskirstymą, o tai rodo nuoseklų ir bendrą respondentų požiūrį:

- *Teikiamas paslaugas rekomenduočiau kitiems*: Didžioji dalis respondentų sutinka arba visiškai sutinka su šiuo teiginiu. Labai maža dalis respondentų visiškai nesutinka.
- *Teikdami paslaugas darbuotojai man skiria pakankamai dėmesio*: Atsakymų pasiskirstymas beveik identiškas rekomendacijų klausimui, vyrauja didelis pritarimas.
- *Teikiamomis paslaugomis aš esu patenkintas*: Vėlgi, duomenys aiškiai rodo aukštą pasitenkinimo lygį.
- *Teikiamos paslaugos man yra labai svarbios*: Šis aspektas taip pat sulaukia didelio pripažinimo ir patvirtinimo apklausoje dalyvavusių asmenų grupėje.

Tyrimo metu gautais duomenimis didžioji dauguma respondentų teikiamomis paslaugomis yra patenkinti, sutinka, kad darbuotojai skiria pakankamai dėmesio ir teikiamas paslaugas rekomenduotų kitiems asmenims. Maža dalis anketoje dalyvavusiųjų respondentų nerekomenduotų kitiems teikiamų paslaugų.

Apibendrinus, 8 diagramoje pateikti rezultatai atspindi labai pozityvų paslaugų vertinimą; apklaustieji ne tik patenkinti, bet ir linkę rekomenduoti paslaugas kitiems.

Anketoje respondentų buvo klausama, kaip vertinate įstaigos partnerių teikiamą naudą Jūsų gyvenimo kokybei? Apžvelgus gautus duomenis apie gaunamą naudą iš socialinių partnerių, respondentai nurodė, kad Centro partneriai daro įtaką jų gyvenimo kokybei -naudingos – 97, iš dalies naudingos – 17, tačiau dalis apklaustųjų neturėjo nuomonės (47) arba įvertino kaip nenaudingą (1).

Apklausiamųjų buvo teirautasi, ar jie žino jam socialines paslaugas teikiančio darbuotojo vardą/pavarde. Analizuojant pateiktus duomenimis galima daryti šias išvadas, kad didžioji dauguma

(159) respondentų žino darbuotojo, teikiančio jiems paslaugas, vardą ir pavardę. Tai rodo labai aukštą paslaugų teikėjo ir gavėjo sąveikos lygį bei asmeninio kontakto svarbą šioje srityje. Tik 3 apklaustųjų nurodė, kad nežino darbuotojo vardo ir pavardės. Galima daryti prielaidą, kad šią mažąją nežinančiųjų dalį galėjo lemti darbuotojų kaita, nes nuolat keičiantis darbuotojams, paslaugų gavėjams gali būti sunkiau įsiminti arba laiku sužinoti naujo specialisto duomenis. Apibendrinant, rezultatai yra pozityvūs iš asmeninio bendravimo ir atpažįstamumo perspektyvos, o nurodyta galima nežinojimo priežastis (darbuotojų kaita) paaiškina nedidelę, bet egzistuojančią problematiką.

Anketoje respondentų buvo prašoma įrašyti trūkumus susijusius su paslaugų teikimu. Respondentai įvardino, kad:

- nori mažesnės darbuotojų kaitos, kuris atsiranda dėl darbuotojų atostogų ar nedarbingumo;
- nori ilgesnės trukmės laiko paslaugos teikimui. Paslaugų teikimo trukmės yra apibrėžiama LR teisės aktuose, atsižvelgiant į paslaugų pobūdį ir asmens savarankiškumą.
- dienos socialinės globos asmens paslaugų gavėjams tenka laukti paslaugų savaitgaliais teikimo. Šią paslaugą savaitgaliais teikia 3 darbuotojai. Paslaugos teikimo prioritetas – vieni ir vieniši paslaugos gavėjai. Daliai paslaugos gavėjų paslaugos savaitgaliais neteikiamos, nes jie gyvena kartu su artimaisiais, arba artimieji gyvena Anykščių savivaldybės teritorijoje.
- šeimos kurios nustatyta socialinė rizika, kaip trukumą įvardijo socialinių darbuotojų apsilankymus vakarinių ar savaitgaliniu laikotarpiu, nes tokie vizitai sukelia nepatogumų, susijusių su asmeniniu gyvenimu ir kaimynų apkalbomis, o tai menkina paslaugos gavėjo orumą ir komfortą.

Apibendrinant, nors didelė dalis respondentų trūkumų nenurodė ("nėra", "jokių"), pateikti komentarai atskleidžia, kad pagrindinės tobulintinos sritys yra žmoniškųjų išteklių stabilumas, pakankamas paslaugų laikas ir lankstumas bei privatumo ir paslaugų kokybės užtikrinimas.

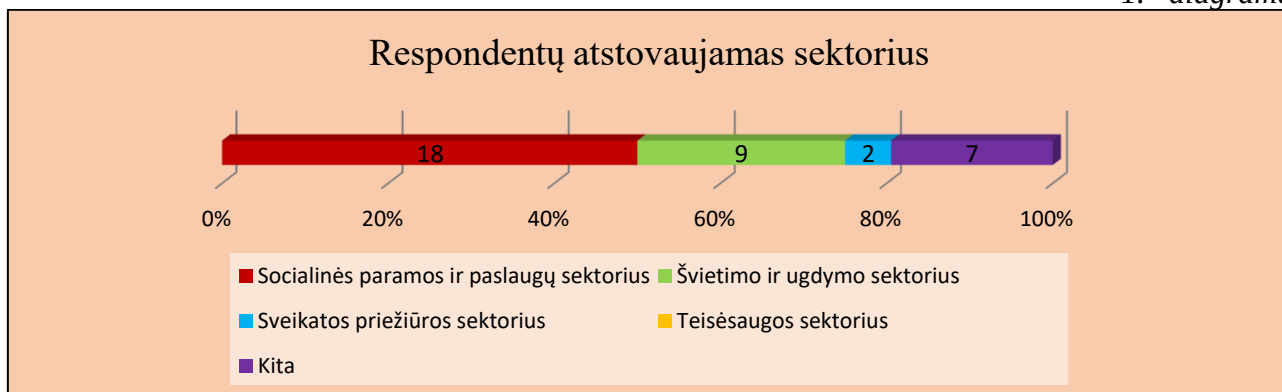
Anketoje respondentų buvo prašoma teikti pasiūlymus susijusius su paslaugų teikimu.

Pavieniai respondentai siūlė pagalbos į namus paslaugas teikti ir savaitgaliais. Didelė dalis respondentų neturėjo jokių papildomų pasiūlymų, o tai rodo aukštą bendrą pasitenkinimo lygį ir parodo, kad daugeliu atvejų paslaugos atitinka lūkesčius.

2024 M. SUINTERESUOTŲ ŠALIŲ ATSTOVŲ APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

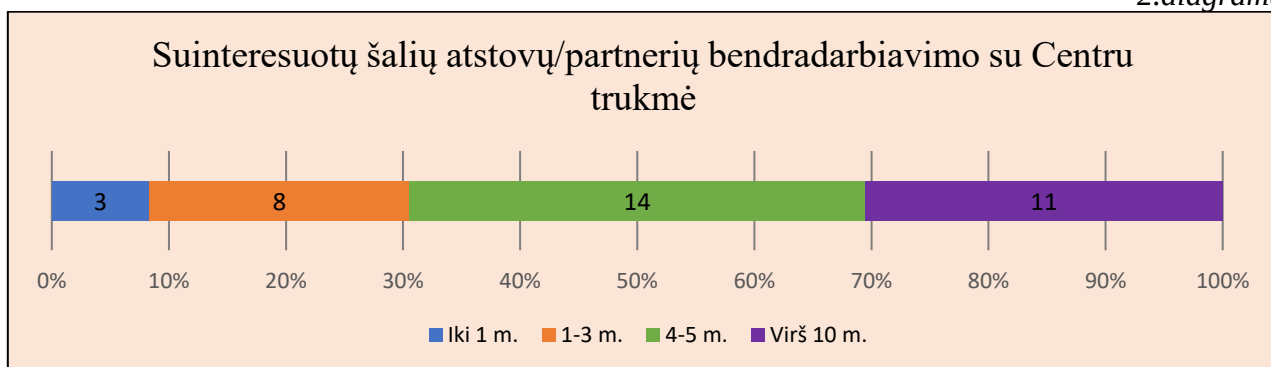
Suinteresuotų šalių atstovų anketinė apklausa buvo vykdoma 2024 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais, apklausoje dalyvavo 36 respondentai. Anketą sudarė 14 klausimų. Pateikiami suinteresuotų šalių atstovų apklausos apibendrinti rezultatai apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

1. diagrama



Didžiausią dalį respondentų (18 asmenų) sudaro Socialinės paramos ir paslaugų sektoriaus atstovai. Tai rodo, kad tyrimas ar apklausa buvo orientuota būtent į šią sritį arba joje dirba daugiausia suinteresuotų šalių. Švietimo ir ugdymo sektorius yra antras pagal dydį, atstovaujamas 9 respondentų. Tai sudaro maždaug ketvirtadalį visų pavaizduotų respondentų. Sveikatos priežiūros sektorius yra atstovaujamas mažiausiai – tik 2 respondentai.

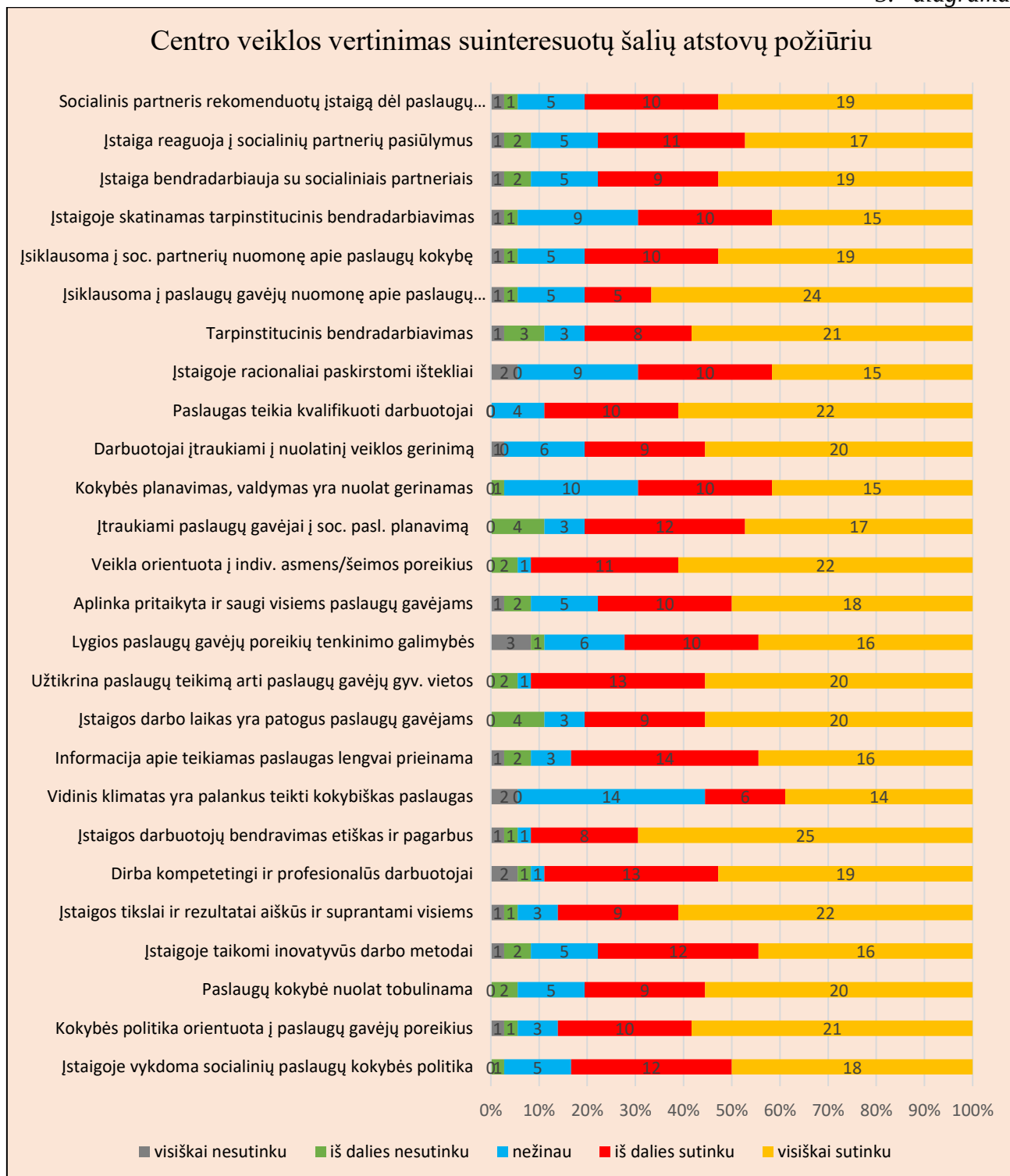
2. diagrama



2 diagramoje pateikiamas suinteresuotų šalių (partnerių) pasiskirstymas pagal bendradarbiavimo trukmę su Centru. Iš gautų duomenų, galima daryti šias išvadas, kad didžiausia dalis respondentų (11 asmenų) nurodė, kad jų partnerystė trunka virš 10 metų. Tai rodo stiprias ir ilgalaikes centro pozicijas rinkoje ar bendruomenėje. Antra pagal dydį grupė (14 asmenų) bendradarbiauja 4-5 metus. Ši grupė yra didžiausia kiekybiškai ir kartu su ilgametę patirtį turinčiais partneriais sudaro daugumą. Mažesnė dalis respondentų turi trumpesnę bendradarbiavimo patirtį: 1-3 metus bendradarbiauja 8 asmenys; iki 1 metų – mažiausia grupė, tik 3 asmenys. Didelė ilgametę

patirtį turinčių partnerių koncentracija rodo Centro stabilumą, patikimumą ir gebėjimą išlaikyti partnerius ilgą laiką. Naujų partnerių pritraukimas (iki 1 m. grupė) yra nedidelis, palyginti su ilgesnės trukmės grupėmis.

3. diagrama



3 diagramoje pateikiami duomenys apie Centro veiklos vertinimą suinteresuotųjų šalių atstovų požiūriu. Analizuojant apklausos rezultatus (kur respondentai vertino teiginius skalėje nuo „visiškai nesutinku“ iki „visiškai sutinku“), galima daryti kelias pagrindines išvadas:

I. *Bendra tendencija*: Dominuoja teigiamas vertinimas: Didžioji dalis teiginių sulaukė itin aukšto teigiamo vertinimo (žalia ir geltona spalvos). Tai rodo, kad suinteresuotosios šalys apskritai yra labai patenkintos Centro veikla ir paslaugų kokybe. Nežinančiųjų procentas: Santykinai nedidelė dalis respondentų pasirinko atsakymą „nežinau“ (mėlyna spalva), o tai reiškia, kad dauguma apklaustųjų turėjo aiškią nuomonę apie vertinamus aspektus.

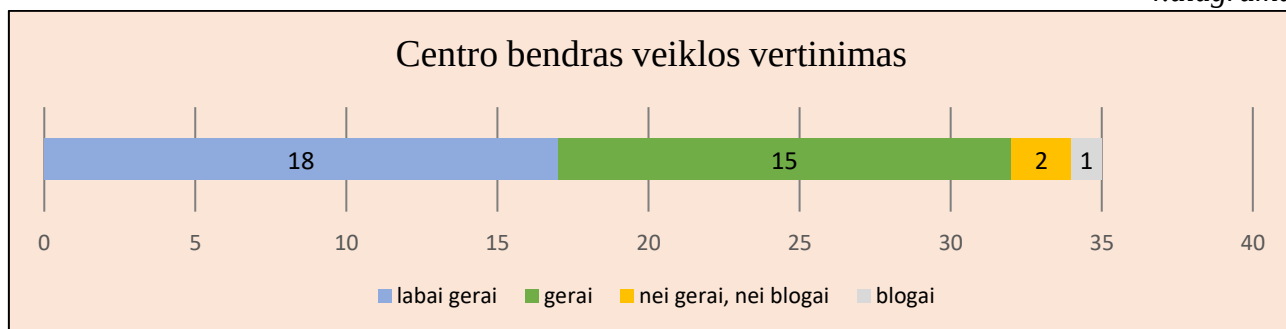
II. *Stipriausios sritys*: rodikliai, kurie sulaukė didžiausio palaikymo:

- Įstaigos darbuotojų bendravimas etiškas ir pagarbus.
- Aplinka pritaikyta ir saugi visiems paslaugų gavėjams.
- Paslaugas teikia kvalifikuoti darbuotojai.
- Lygios paslaugų gavėjų poreikių tenkinimo galimybės.

Šios sritys rodo aukštą profesionalumo, etikos ir fizinės aplinkos kokybės lygį Centre.

Apibendrinant, apklausa atspindi teigiamą požiūrį į Centro veiklą, ypač personalo kompetencijos ir bendravimo srityse, tačiau yra nedidelių spragų informacijos sklaidoje apie inovacijas ir paslaugų gavėjų įtraukimą į planavimo procesus.

4.diagrama



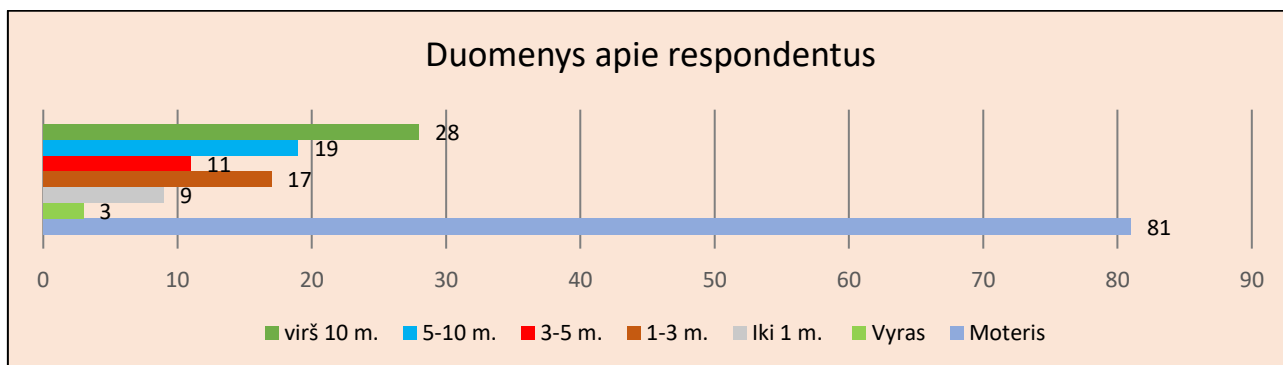
4 diagramoje pateikti duomenys apie bendrą Centro veiklos vertinimą, suskirstytą į keturias kategorijas pagal respondentų atsakymus: teigiamai (labai gerai ir gerai) Centro veiklą vertino 33 respondentai, neutraliai (nei gerai, nei blogai) vertina 2 respondentai ir 1 respondentas Centro veiklą įvertino blogai.

Apibendrinant, Centras veikia efektyviai ir yra gerai vertinamas savo partnerių bei paslaugų gavėjų. Apklausoje respondentai pateikė įvairių pasiūlymų, tarp jų darbuotojų skaičiaus didinimą, automobilių įsigijimą darbuotojams ir vykdomų veiklų viešinimą. Buvo išreikštas poreikis mediatoriams dirbti nuolatos bei gerinti bendravimo su klientais kultūrą. Dalis respondentų nurodė, kad juos visiškai tenkina dabartinė situacija („Neturime“, „Viskas tenkina“). Taip pat buvo paminėti geresni psichologiniai sprendimai šeimoms ir bendravimo su paslaugų gavėjais kokybės gerinimas. Atlikta apklausa parodė, kad nors dauguma respondentų yra patenkinti esama situacija ir tik nedidelė dalis pastebi tobulintinų sričių.

2024 M. CENTRO DARBUOTOJŲ APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Centro darbuotojų anketinė apklausa buvo vykdoma 2024 m. lapkričio – gruodžio mėnesiais, apklausoje dalyvavo 84 respondentai. Anketą sudarė 14 klausimų. Pateikiami suinteresuotų šalių atstovų apklausos apibendrinti rezultatai apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

1 diagrama



Analizuojant 1 diagramos duomenis matyti, kad didžiausią respondentų dalį sudaro ilgametę darbo patirtį organizacijoje turintys specialistai – iš viso 47. Iš jų daugiau nei 10 metų Centre dirba 28 darbuotojai, o nuo 5 iki 10 metų – 19 darbuotojų. Tokie rezultatai leidžia teigti, kad teikiamų paslaugų kokybę užtikrina itin stabili, lojali ir sukaupę patirtį puoselėjanti komanda. Kita vertus, nemaža dalis apklaustųjų (28 respondentai) Centre dirba iki 5 metų: iš jų nuo 1 iki 3 metų – 17, o nuo 3 iki 5 metų – 11 darbuotojų. Šis rodiklis rodo, kad organizacijoje sėkmingai vyksta naujų specialistų integracija, o kolektyvas palaipsniui ir dėsningai atsinaujina.

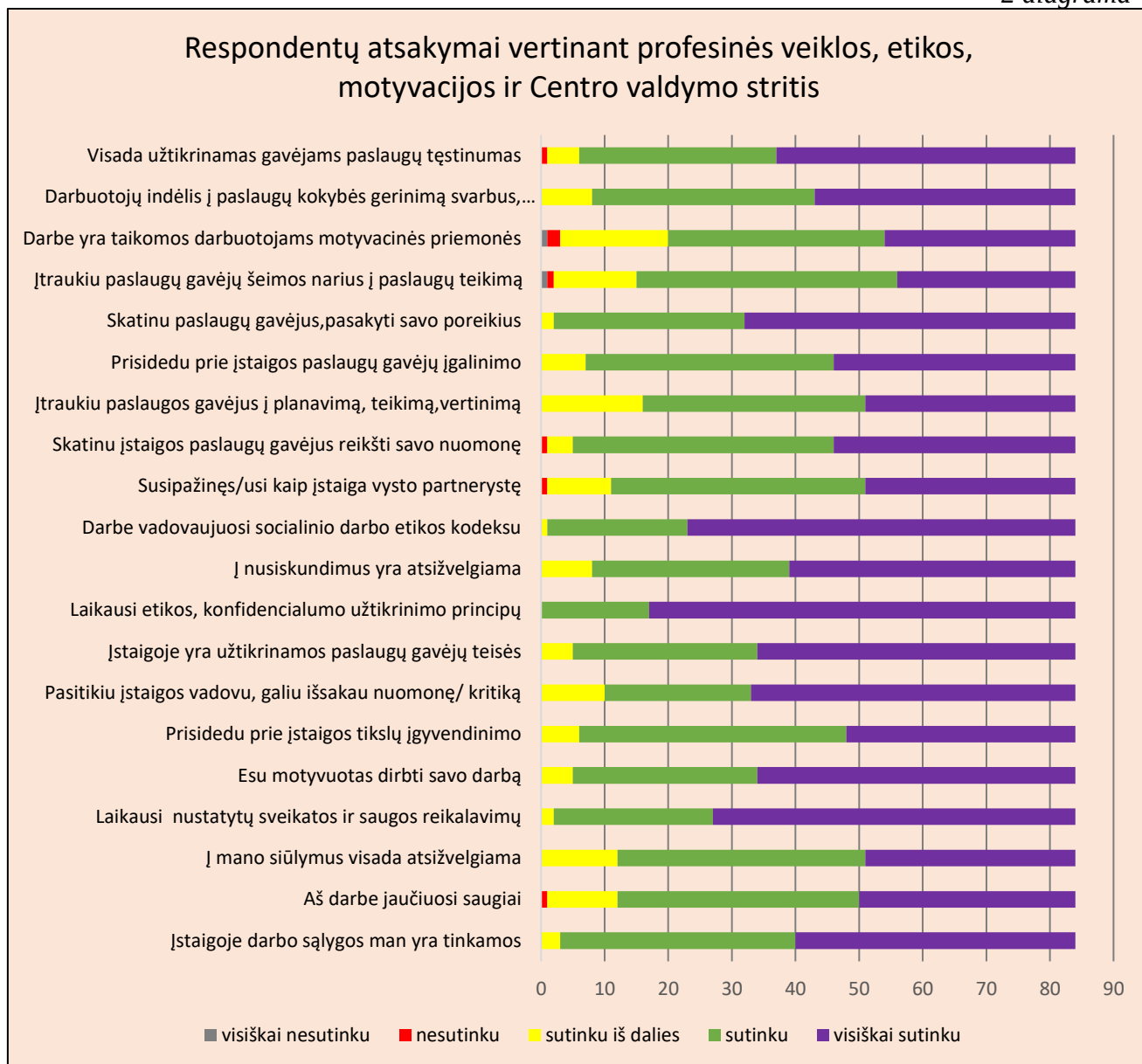
Apibendrinant galima teigti, kad Centre išlaikoma racionali darbuotojų patirties pusiausvyra: patyrusių profesionalų branduolys garantuoja veiklos stabilumą ir tęstinumą, o nauji darbuotojai įneša inovatyvumo ir užtikrina sklandžią kartų kaitą.

Analizuojant respondentų pasiskirstymą pagal organizacijos struktūrinius padalinius, pastebima, kad aktyviausiai tyrime dalyvavo Pagalbos į namus padalinio specialistai. Jie sudaro didžiausią apklaustųjų dalį – net 41 darbuotojas. Tai rodo, kad šis padalinys yra vienas skaitlingiausių organizacijoje arba jo darbuotojai pasižymėjo didžiausiu respondentišku. Kiti trys padaliniai pasiskirstė palyginti tolygiai: Paramos šeimai padalinyje dirba 13 respondentų, Bendrųjų paslaugų padaliniui atstovavo 12 apklaustųjų, Dienos centro asmenims su negalia darbuotojai sudaro 10 imties. Dar 9 tyrime dalyvavusių asmenų pasirinko variantą „Kita“. Mažiausią respondentų dalį apklausoje sudaro specifinių, mažesnių padalinių darbuotojai: Debeikių savarankiško gyvenimo namuose nurodė dirbantys 3, Vaikų dienos centre – 2 specialistai, o mažiausiai atstovaujama Motinos ir vaiko krizių tarnyba, iš kurios tyrime dalyvavo 1 darbuotojas. Apibendrinant, gautus duomenis galima teigti, kad

tyrime pavyko apklausti visų Centro struktūrinių padalinių atstovus. Tai užtikrina gautų tyrimo rezultatų visapusiškumą, kadangi analizuojama nuomonė apima tiek didžiųjų padalinių, tiek siauresnės specializacijos stacionarių bei dieninių tarnybų specifiką.

2 diagramoje pateikti tyrimo duomenys, kur buvo vertinamos įvairios darbuotojų profesinės veiklos, etikos, motyvacijos bei įstaigos valdymo sritys.

2 diagrama



Analizuojant pateiktus duomenis matoma, kad respondentai itin teigiamai ir palankiai vertina profesinės veiklos, etikos, motyvacijos bei Centro valdymo sritis. Visuose vertintuose teiginiuose dominuoja atsakymai „sutinku“ (žalia spalva) ir „visiškai sutinku“ (violetinė spalva), o neigiamų vertinimų dalis yra kritiškai maža arba visiškai neegzistuoja.

Esminiai sėkmės aspektai:

Etika ir saugumas: Didžiausias visiškai pritarimas pastebimas teiginiuose apie etikos, konfidencialumo laikymąsi bei sveikatos ir saugos reikalavimų vykdymą.

Motyvacijimas ir įgalinimas: Darbuotojai jaučiasi motyvuoti dirbti savo darbą ir aktyviai skatina paslaugų gavėjų įgalinimą bei jų nuomonės išraišką.

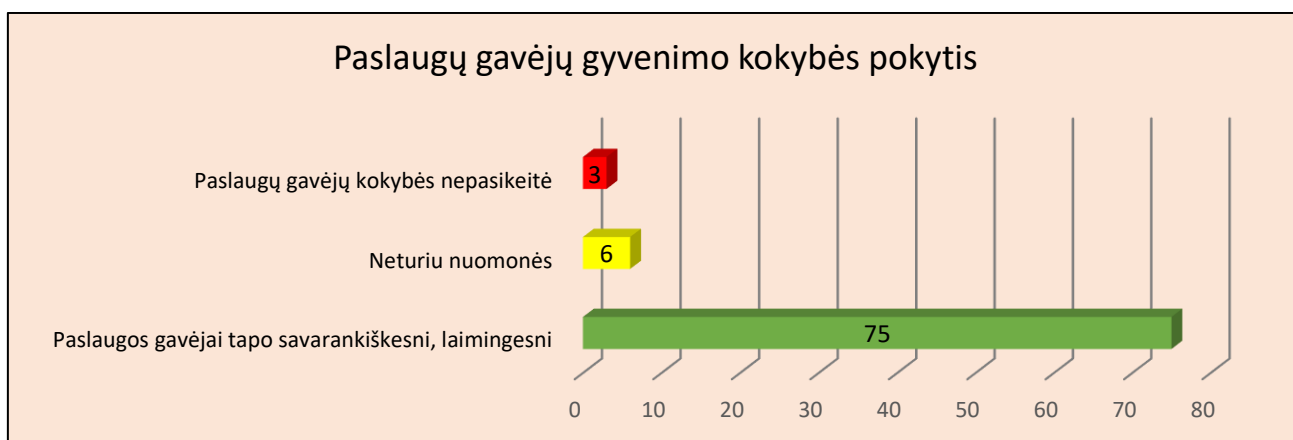
Minimalus nepasitenkinimas: Neigiami atsakymai („visiškai nesutinku“ ir „nesutinku“) sudaro tik nežymią dalį keliuose teiginiuose, o daugelyje sričių jų išvis nėra.

Potenciali tobulintina sritis: kiek daugiau atsakymų „sutinku iš dalies“ sulaukė teiginys dėl šeimos narių įtraukimo į paslaugų teikimą, kas rodo erdvę šio proceso tobulinimui.

Atlikta duomenų analizė rodo itin aukštą respondentų pasitenkinimą Centro valdymo, etikos, motyvacijos bei profesinės veiklos sritimis, kuriose dominuoja vienareikšmiškai teigiami vertinimai. Esminėmis organizacijos stiprybėmis išlieka griežtas saugumo bei etikos standartų laikymasis ir aukšta darbuotojų motyvacija.

Analizuojant 3 diagramoje pateiktus tyrimo duomenis apie paslaugų gavėjų gyvenimo kokybės pokyčius, fiksuojamas itin vieningas ir pozityvus darbuotojų vertinimas. Absoliuti dauguma apklaustųjų pastebi akivaizdžią teikiamų paslaugų naudą tikslinėms grupėms.

3 diagrama



Apibendrinant diagramoje pateiktus duomenis, galima teigti, kad organizacijoje teikiamos socialinės paslaugos efektyviai atlieka savo pagrindinę misiją. Darbuotojų vertinimu, paslaugos nėra vien tik procesas – jos tiesiogiai prisideda prie klientų įgalinimo (savarankiškumo didėjimo) bei emocinės būsenos gerinimo (laimės jausmo), o neigiamų ar skeptiškų vertinimų skaičius išlieka minimalus.