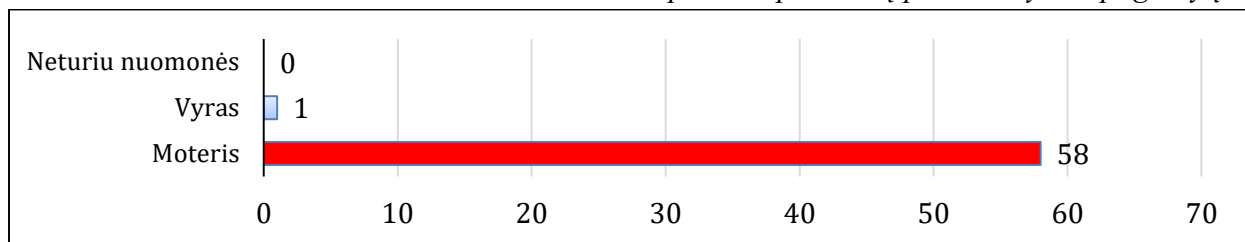


ANYKŠČIŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO 2025 M. DARBUOTOJŲ KOKYBĖS VERTINIMO APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Anykščių rajono socialinių paslaugų centras (toliau – Centras) siekdamas gerinti teikiamų paslaugų kokybę atliko darbuotojų anketinę apklausą. Apklausą buvo vykdoma 2025 m. gruodžio mėnesį. Apklausoje dalyvavo 59 respondentai.

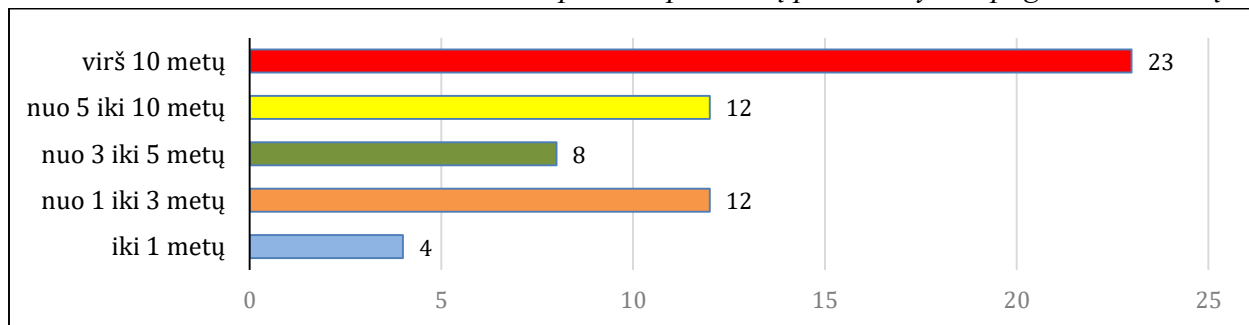
Didžiausią respondentų dalį sudaro Centro struktūrinio padalinio Pagalbos į namus tarnybos darbuotojai 33 (52 %), todėl bendri apklausos rezultatai labiausiai atspindi būtent šio padalinio situaciją. Reikšmingą dalį sudaro ir Dienos centro asmenims su negalia 11(17 %) darbuotojų bei Paramos šeimai tarnybos 9 (14 %) darbuotojai. Kitų padalinių atstovų dalis yra mažesnė (po 2–5 %), todėl jų nuomonė apklausoje atspindėta mažesne apimtimi.

1 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal lytį



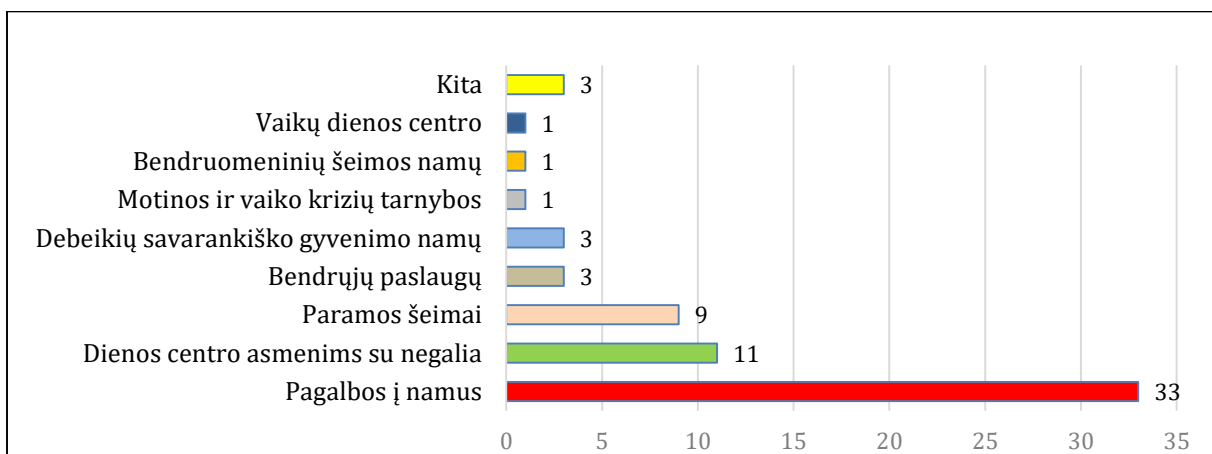
Didžioji dauguma respondentų 58 (98%) nurodė esantys moterys, o 1(2%) – vyrai.

2 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo stažą



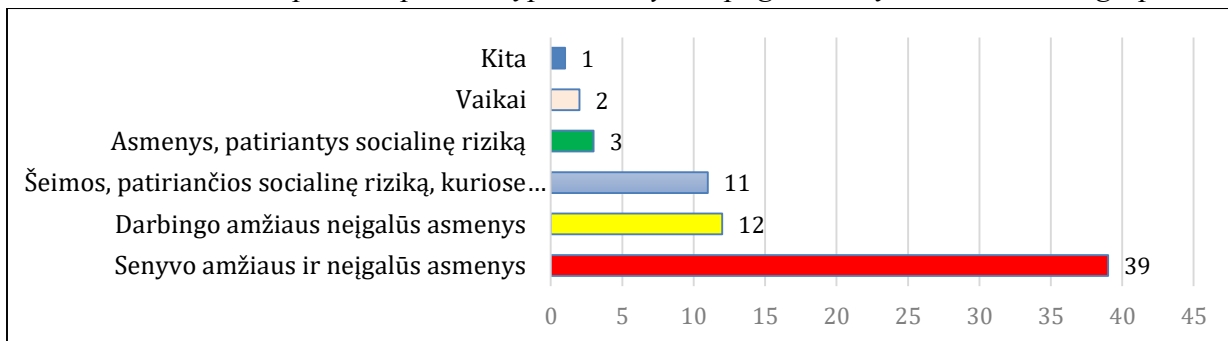
Didžiausia dalis respondentų - 23(39%) įstaigoje dirba ilgiau nei 10 metų, o daugiau nei pusė respondentų – ilgiau nei 5 metus. Tai rodo personalo stabilumą, sukauptą patirtį ir palyginti mažą darbuotojų kaitą.

3 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal struktūrinius padalinius



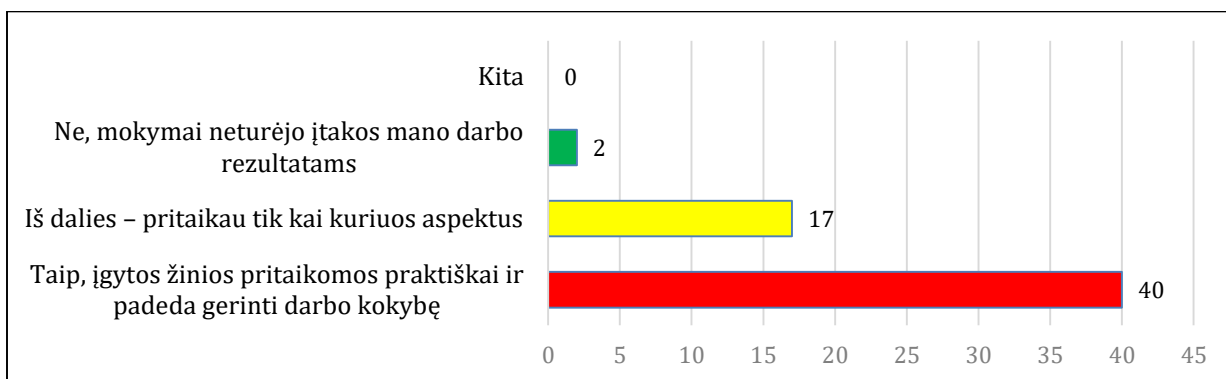
Daugiau nei pusė respondentų – 33 (52 %) dirba Pagalbos į namus padalinyje. Tai leidžia teigti, kad šis padalinys yra didžiausias ir jam tenka reikšminga dalis įstaigos teikiamų paslaugų bei darbo krūvio. Reikšmingą dalį sudaro ir Dienos centro asmenims su negalia 11 (17 %) darbuotojų bei Paramos šeimai tarnybos 9 (14 %) darbuotojai.

4 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbą su socialinėmis grupėmis



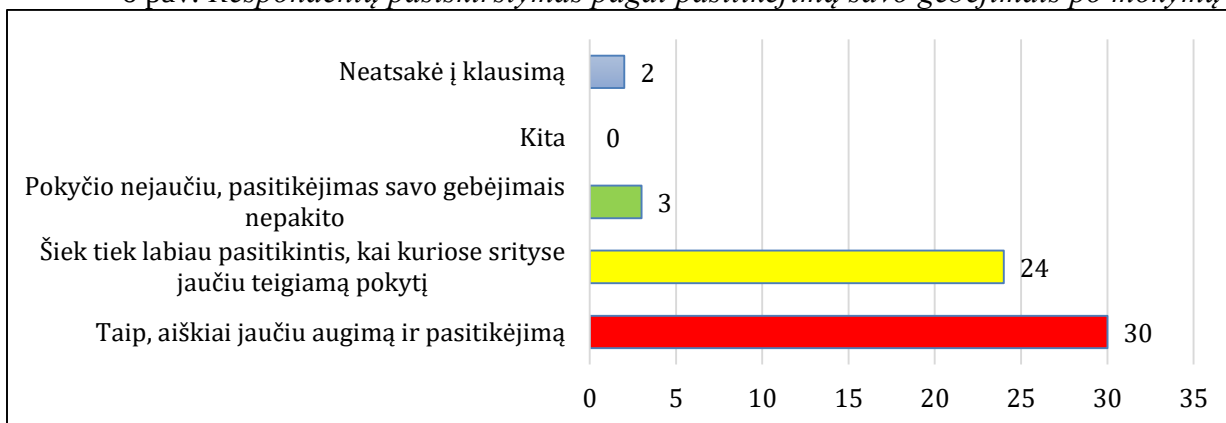
Didžioji dalis respondentų – 39 (58 %) – nurodė dirbantys su senyvo amžiaus ir neįgaliais asmenimis. Tai patvirtina, kad pagrindinė įstaigos veikla yra tikslingai orientuota į pažeidžiamas socialines grupes, o kasdienis darbas reikalauja specifinio profesinio pasirengimo bei aukštos emocinės kompetencijos. Toks specialistų pasiskirstymas išryškina nuolatinio palaikymo, profesinių įgūdžių atnaujinimo ir psichoemocinio atsparumo stiprinimo svarbą organizacijoje.

5 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal kompetencijų tobulinimo pritaikymą praktikoje



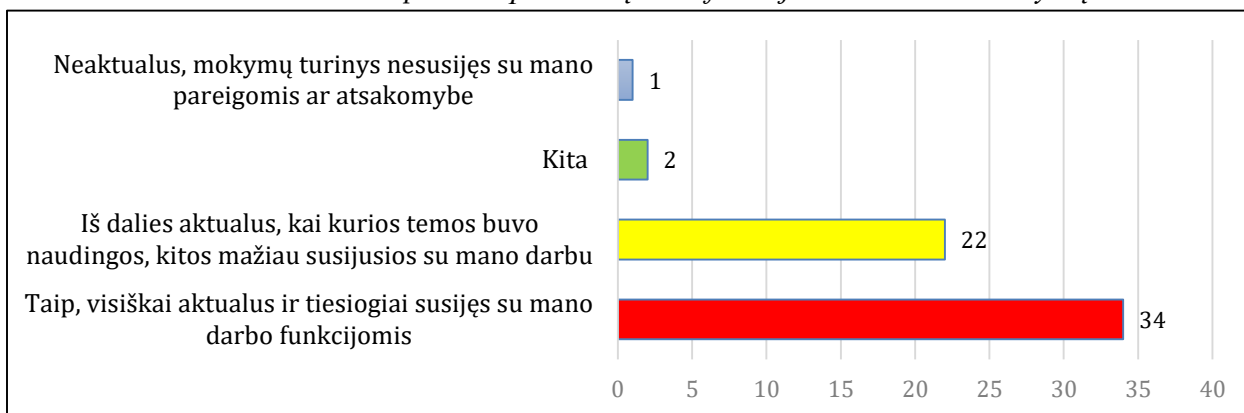
Tyrimo rezultatai rodo tiesioginį mokymų poveikį praktinei veiklai – 40 respondentų (68 %) nurodė, kad kompetencijų tobulinimas realiai padeda geriau atlikti kasdienes užduotis, o 17 apklaustųjų (29 %) praktikoje pritaiko dalį gauto mokymų turinio. Kadangi neigiamų vertinimų beveik neužfiksuota, galima teigti, kad organizuojamų mokymų nauda darbuotojų veiklos kokybei bei efektyvumui yra aiškiai matoma ir prisideda prie bendro Centro teikiamų paslaugų lygio kėlimo.

6 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pasitikėjimą savo gebėjimais po mokymų



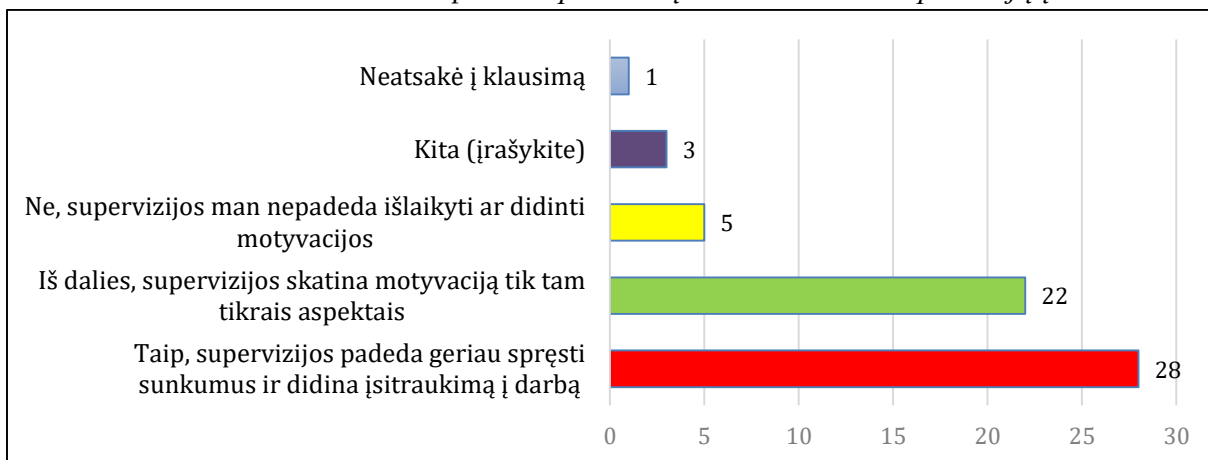
Tyrimo duomenys patvirtina akivaizdžią organizuojamų mokymų vertę – net 54 respondentai (91 %) nurodė, kad po mokymų jaučiasi labiau pasitikintys savo profesiniais gebėjimais. Iš jų 30 apklaustųjų (50 %) šį teigiamą pokytį jaučia aiškiai, o 24 darbuotojai (41 %) – iš dalies. Tokie rezultatai įrodo, kad kvalifikacijos kėlimo mokymai ne tik suteikia teorinių žinių, bet ir tiesiogiai prisideda prie darbuotojų profesinio tvirtumo bei pasitikėjimo savimi stiprinimo vykdant kasdienes funkcijas.

7 pav. Respondentų kvalifikacijos tobulinimo mokymų aktualumas



Kvalifikacijos tobulinimo mokymų turinys sulaukė teigiamo vertinimo – 34 respondentai (55 %) nurodė, kad jis yra visiškai aktualus einamoms pareigoms, o 22 (39 %) apklaustieji jį įvertino kaip aktualų iš dalies. Kadangi buvo užfiksuotas tik vienas neigiamas atsakymas, galima daryti išvadą, kad parinkta mokymų tematika ir programa iš esmės atitinka darbuotojų profesinius poreikius. Gauti rezultatai patvirtina tikslingą edukacinių veiklų planavimą, o dalinis aktualumas atveria galimybes ateityje dar labiau individualizuoti mokymų turinį pagal specifines pareigybių funkcijas.

8 pav. Respondentų vertinimas dėl supervizijų įtakos darbui

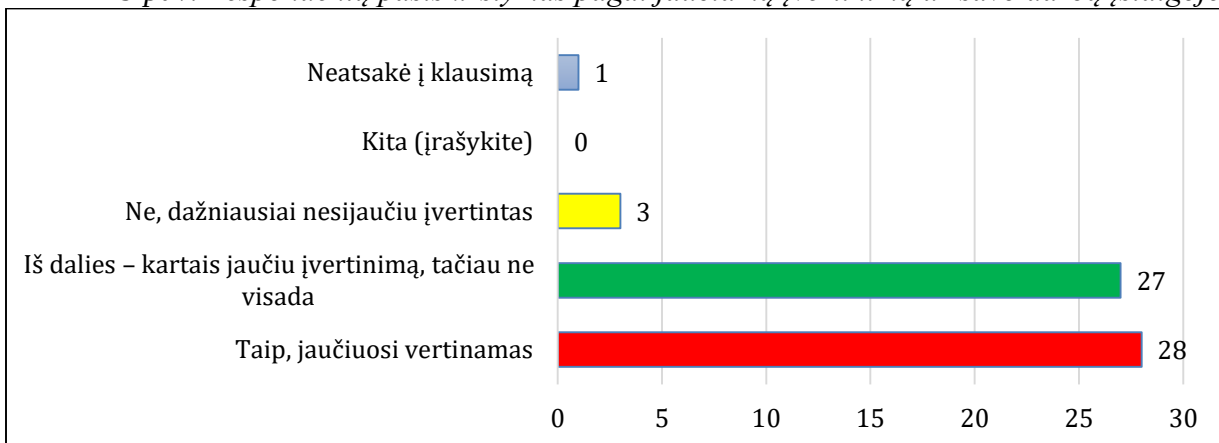


Dauguma respondentų 50(84%) nurodė, kad supervizijos turi teigiamą poveikį jų motyvacijai - 28(46%) tai jaučia aiškiai, o 22 (38%) iš dalies. Tik 5 (9 %) respondentai motyvacinio poveikio nejaučia.

Respondentai teikė pasiūlymus, kaip Centras galėtų efektyviau padėti darbuotojams pritaikyti mokymų metu įgytas kompetencijas praktikoje bei toliau palaikyti aukštą motyvaciją ir pasitenkinimą darbu. Reikšminga dalis respondentų pokyčių poreikio neįžvelgia ir esamą situaciją vertina teigiamai, kas patvirtina šiuo metu taikomų priemonių efektyvumą. Kartu

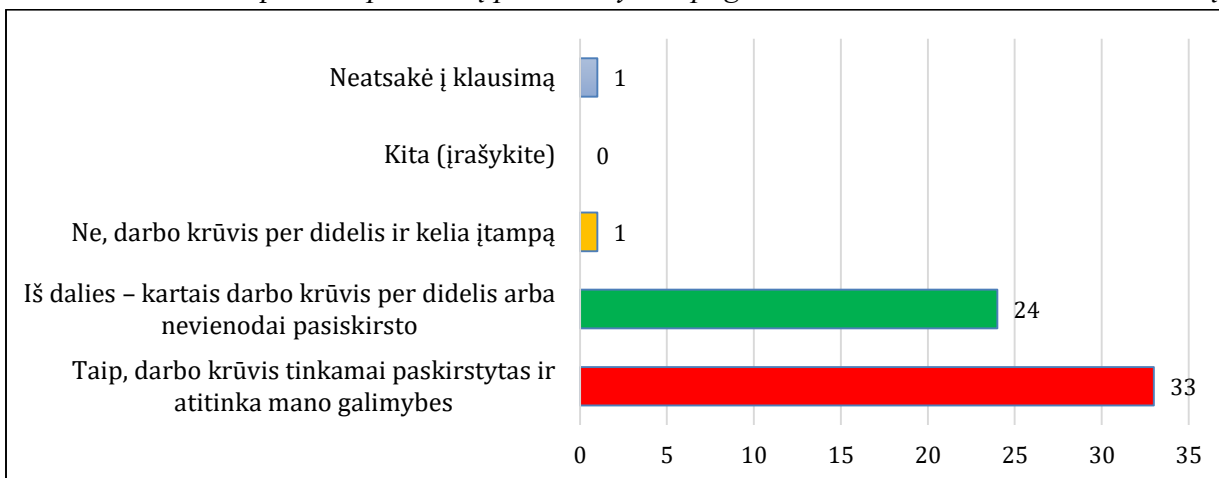
apklaustieji išreiškė lūkestį ateityje toliau plėtoti profesinio pripažinimo bei paskatinimo iniciatyvas, organizuoti daugiau kontaktinio formato mokymų bei supervizijų ir nuosekliai tęsti praktinių darbo sąlygų optimizavimą. Galima teigti, kad Centras sudaro sąlygas kompetencijų tobulinimui, tačiau papildomas dėmesys darbuotojų pripažinimui, emociniam palaikymui ir praktinių sąlygų gerinimui galėtų dar labiau sustiprinti motyvaciją bei pasitenkinimą darbu.

9 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal jaučiamą įvertinimą už savo darbą įstaigoje



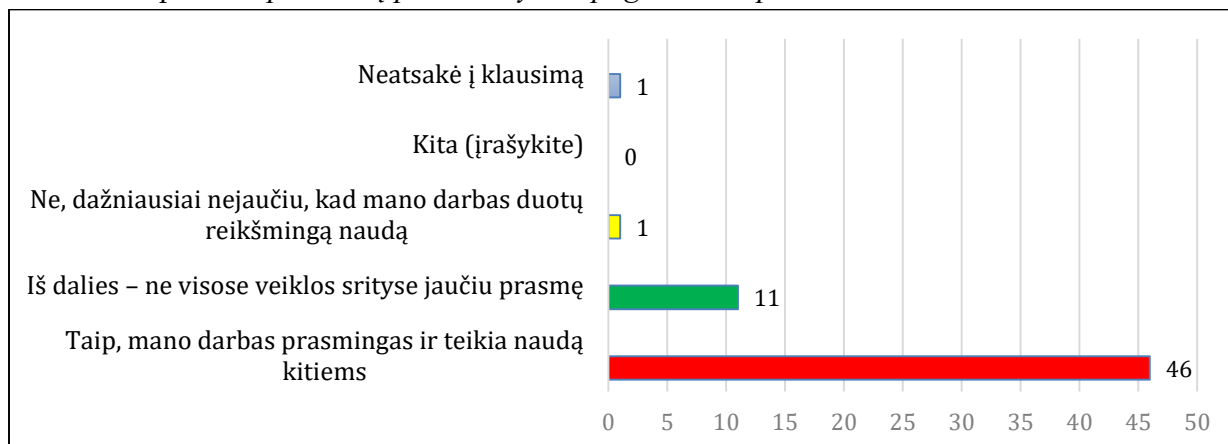
Tyrimo duomenys rodo teigiamas tendencijas – didžioji dalis respondentų, tai yra 28 asmenys (48 %), nurodė besijaučiantys vertinami už savo darbą, o tai patvirtina Centre sėkmingai veikiančią pripažinimo kultūrą. Kartu 27 apklaustieji (45 %) pažymėjo šį vertinimą jaučiantys iš dalies. Toks pasiskirstymas atveria erdvės tolesniam grįžtamojo ryšio procesų puoselėjimui, siekiant, kad pasiekimų pripažinimas būtų dar aiškesnis, sistemingesnis ir labiau juntamas visai komandai. Apibendrinant galima teigti, kad darbuotojų įvertinimo situacija organizacijoje yra palanki ir turi tvirtą pagrindą tolesniam sistemingam stiprinimui.

10 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo krūvio tinkamumo vertinimą



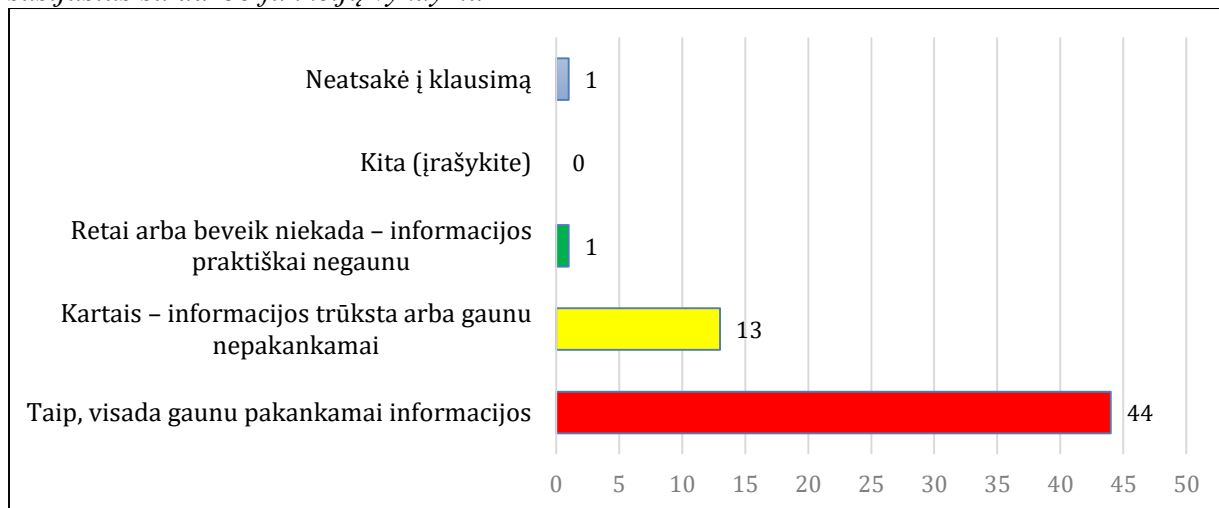
Dauguma respondentų – 33 (56 %) – darbo krūvį vertina kaip tinkamai paskirstytą. Likę 24 (41 %) darbuotojai krūvio atitikimą vertina iš dalies, kas rodo natūralų socialinių paslaugų sektoriui būdingą paslaugų poreikio sezoniškumą bei epizodinius darbo intensyvumo svyravimus, kuriuos tikslinga stebėti planuojant žmogiškuosius išteklius.

11 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal darbo prasmės ir teikiamos naudos kitiems



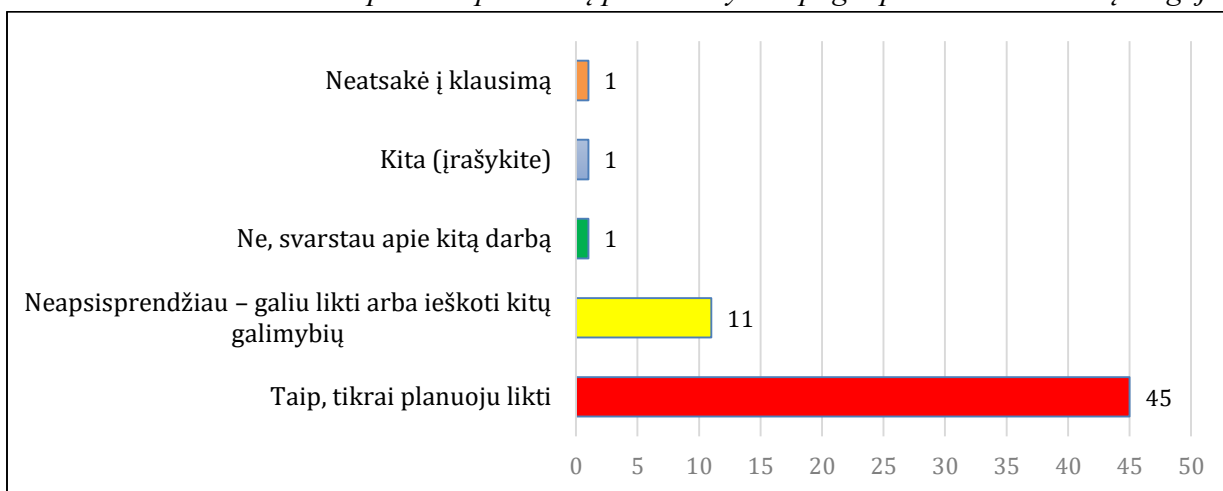
Rezultatai rodo, kad darbo prasmingumas yra viena stipriausių Centro sričių – net 46 (78 %) respondentai aiškiai jaučia savo darbo vertę ir naudą kitiems. Beveik penktadalis respondentų – 11 (19 %) prasmę jaučia tik iš dalies, todėl būtų tikslinga stiprinti darbuotojų galimybes matyti savo darbo rezultatus, gauti grįžtamąjį ryšį bei įsitraukti į sprendimų priėmimą. Neigiamų vertinimų dalis yra labai maža (1,7 %), todėl bendra situacija vertintina kaip labai gera. Darbo prasmingumo jausmas rodo aukštą vidinę motyvaciją ir stiprią vertybinę organizacijos kultūrą.

12 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal informuotumo lygį apie įstaigos sprendimus, susijusius su darbo funkcijų vykdymu



Gauti rezultatai rodo aukštą Centro vidinės komunikacijos efektyvumą – 44 respondentai (75 %) patvirtino, kad reguliariai gauna pakankamai informacijos apie įstaigos sprendimus, susijusius su jų tiesioginiu darbu. Toks pasiskirstymas demonstruoja sklandžiai veikiančius informacijos sklaidos kanalus ir administracijos atvirumą komandai. Kartu 13 apklaustųjų (22 %) pažymėjo, kad papildomo informavimo poreikį pajunta tik kartais. Šis rodiklis rodo tikslumą toliau nuosekliai palaikyti bei periodiškai peržiūrėti komunikacijos procesus, siekiant užtikrinti savalaikį ir vienodą žinių prieinamumą visuose padaliniuose.

13 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal planus likti dirbti įstaigoje



Didžioji dalis respondentų – 45 asmenys (76 %) – planuoja likti dirbti Centre ilgesnį laiką, kas rodo stiprų profesinį pastovumą ir bendrą pasitenkinimą darbo sąlygomis. Kartu 11 apklaustųjų (19 %) šiuo klausimu dar nėra visiškai apsisprendę, todėl tikslingas tolesnis motyvacinių bei darbo organizavimo priemonių taikymas, siekiant paskatinti jų sprendimą tęsti karjerą įstaigoje. Analizė atskleidžia, kad darbuotojų dvejones dažniausiai lemia objektyvios demografinės bei natūralios profesinio gyvenimo priežastys: artėjimas prie pensinio amžiaus, asmeninė sveikatos būklė ar sutarčių terminuotumas, o tai yra dėsningi iššūkiai planuojant ilgalaikius žmogiškuosius išteklius.

Respondentų prašyta išskirti, kokie sprendimai ar priemonės padėtų dar efektyviau pritaikyti mokymų metu įgytas kompetencijas praktinėje veikloje. Atlikta darbuotojų apklausos duomenų analizė rodo, kad Centras sėkmingai užtikrina kokybiškas kompetencijų ugdymo sąlygas ir turi stiprų specialistų branduolį. Siekiant dar labiau sustiprinti teorinių žinių integraciją kasdienėje veikloje, išryškėjo lūkestis mokymų procese dar daugiau dėmesio skirti praktiniam pritaikomumui. Darbuotojai prioritetą teikia programoms, kurios orientuotos į specifines situacijas, tikslines klientų grupes ir realių atvejų analizę, mažiau dėmesio skiriant

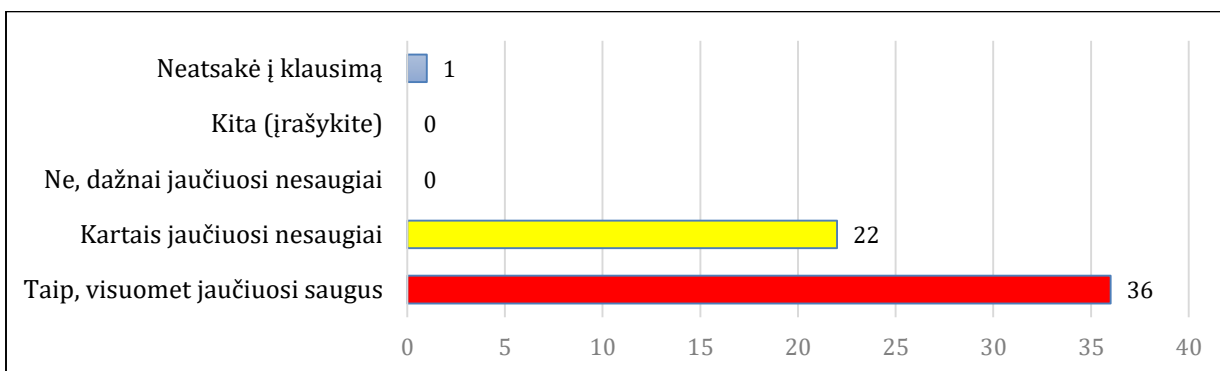
bendro pobūdžio teorijai. Taip pat išreikštas pageidavimas aktyviau organizuoti kontaktinio formato mokymus, kuriuose sudaromos sąlygos profesinėms diskusijoms, gerosios patirties mainams bei glaudesniai kolegų tarpusavio bendradarbiavimui. Kartu darbuotojai mato vertę plėtoti psichologinį palaikymą, o pavieniuose atsakymuose įžvelgiamos inovatyvios galimybės – šiuolaikinių technologijų bei dirbtinio intelekto (DI) įrankių integracija kasdieniame darbe.

Apibendrinant rezultatus matyti, kad pagrindinis darbuotojų lūkestis yra susijęs su dar didesniu mokymų praktiniu pritaikomumu, komandine refleksija bei realių atvejų analize. Kartu svarbu pažymėti, kad nemaža dalis respondentų papildomų pokyčių poreikio neįžvelgia, o tai patvirtina esamos sistemos stabilumą. Galima daryti išvadą, kad Centre yra sudarytos kokybiškos sąlygos darbuotojų tobulėjimui, o tolesnis sėkmingas šios srities plėtojimas siejamas su nuosekliu teorinių ir praktinių žinių integracijos stiprinimu kasdienėje veikloje.

Analizuojant atsakymus į klausimą apie veiksmus, kurie padėtų naujiems darbuotojams jaustis labiau pasitikintiems ir patenkintiems savo darbu nuo pirmųjų dienų, išryškėjo, kad respondentai didžiausią dėmesį skiria kolegų palaikymui, šiltam priėmimui kolektyve, komandiniam darbui bei tarpusavio supratimui. Apklaustieji akcentuoja, kad naujam kolegai ypač svarbus saugumo jausmas, padaršinimas ir emocinė parama pradiniam etape. Kaip vertingos priemonės sėkmingai integracijai užtikrinti buvo išskirtos: tikslingas mentoriaus paskyrimas, kolegų globa pirmosiomis dienomis, aiškus supažindinimas su pareigomis, susisteminta dokumentacija bei skaidriai apibrėžti lūkesčiai ir užduotys. Respondentai taip pat pabrėžė vadovų palaikymo, supažindinimo su darbo aplinka bei reguliaraus grįžtamojo ryšio svarbą, kas įvardijama kaip reikšmingas pasitikėjimo stiprinimo veiksnys. Kartu akcentuojama palankaus psichologinio mikroklimato reikšmė: atvira komunikacija, saugi emocinė aplinka bei nuoseklus darbo krūvio pratinimas pirmosiomis dienomis, parodantis, kad adaptacijos laikotarpiu svarbus kompleksinis – tiek profesinis, tiek emocinis – palaikymas. Pavieniuose atsakymuose paminėti ir materialaus skatinimo aspektai.

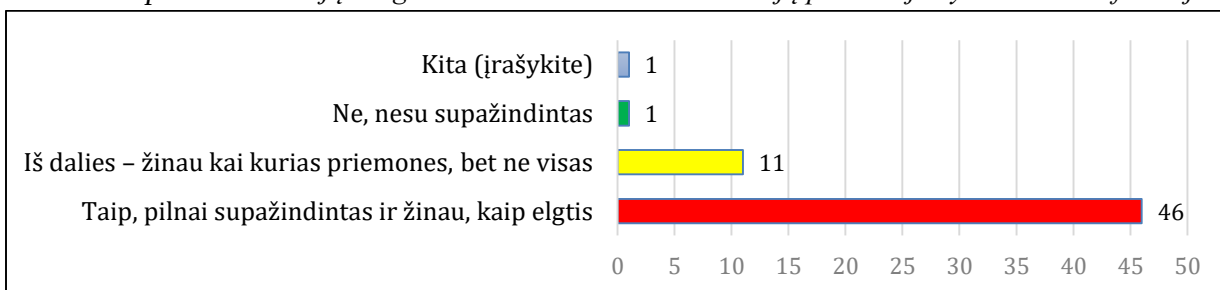
Apibendrinant rezultatus galima daryti išvadą, kad Centre stipriausias adaptacijos veiksnys yra žmogiškasis faktorius – bendruomeniškumas, tarpusavio pagarba ir palaikymas. Siekiant dar labiau sustiprinti šį sėkmingai veikiančią pamatą, tikslinga būtų nuosekliai formalizuoti naujų darbuotojų įvedimo procesą (pavyzdžiui, integruojant standartizuotą mentorystės modelį ar adaptacijos planą), taip dar labiau auginant darbuotojų pasitikėjimą ir pasitenkinimą nuo pirmųjų darbo dienų.

14 pav. Respondentų pasiskirstymas vertinant saugumą darbo vietoje



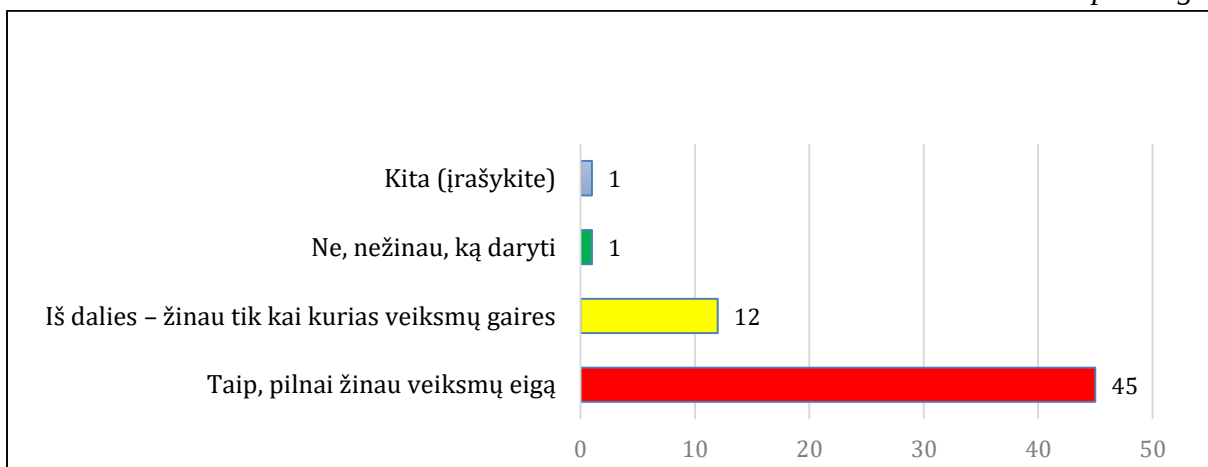
Tyrimo duomenys rodo pozityvias tendencijas Centre – daugiau nei pusė apklaustųjų, tai yra 36 respondentai (61 %), pažymėjo, kad darbo vietoje visuomet jaučiasi visiškai saugūs. Šis rezultatas patvirtina, kad Centre veikiantys fizinio ir psichologinio saugumo mechanizmai yra efektyvūs ir užtikrina stabilią bei palaikančią kasdienę aplinką. Palankią situaciją stiprina ir tai, kad tyrimo metu nebuvo užfiksuota nei vieno nuolatinio ar sistemingo nesaugumo atvejo. Dauguma darbuotojų (61 %) darbo vietoje visuomet jaučiasi visiškai saugūs. Vis dėlto 37 % respondentų pažymėjo, kad specifinėse darbinėse situacijose saugumo užtikrinimo poreikis gali svyruoti, todėl papildomų praktinių prevencijos priemonių plėtojimas organizacijoje išlieka naudingas.

15 pav. Darbuotojų saugumo vertinimas bei smurto atvejų prevencija vykdant darbo funkcijas



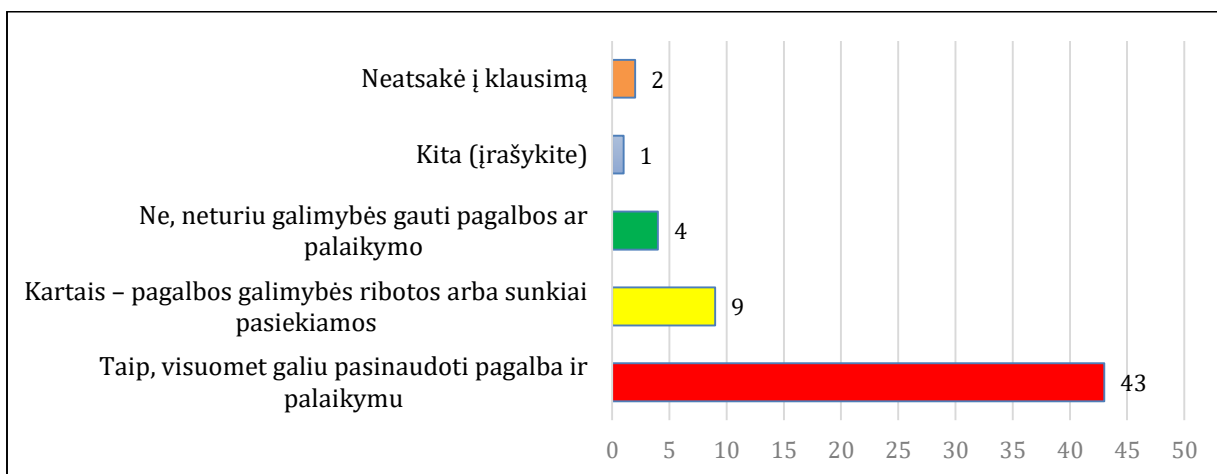
Tyrimo duomenys atskleidžia gana aukštą darbuotojų sąmoningumą ir stiprų pasirengimą instituciniame lygmenyje – 46 respondentai (78 %) užtikrintai nurodė, kad yra visiškai susipažinę su Centre taikomomis smurto prevencijos priemonėmis. Šis rezultatas įrodo, kad organizacijoje vykdoma prevencinė veikla bei teikiama informacija pasiekia tikslinę auditoriją ir suteikia specialistams reikiamą saugumo pagrindą kasdiniame darbe. Vis dėlto, siekiant absoliutaus visos komandos saugumo garantavimo, svarbu atkreipti dėmesį į 11 apklaustųjų (19 %), kurie šiuo metu turi tik dalinių žinių. Toks pasiskirstymas rodo, kad periodiškas informacijos atnaujinimas bei trumpalaikiai žinių įsivertinimo mokymai išlieka vertinga priemone, padedančia palaikyti maksimalią darbuotojų kompetenciją ir budrumą.

16 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal pasirengimą valdyti galimas smurto rizikas teikiant socialines paslaugas



Tyrimo duomenys rodo aukštą darbuotojų pasirengimo lygį – didžioji dalis respondentų, tai yra 45 apklaustieji (75 %), užtikrintai nurodė, kad visiškai žino reikiamą veiksmų eigą ir yra pasirengę efektyviai reaguoti į galimus smurto atvejus teikiant socialines paslaugas. Šis rodiklis atspindi aukštą Centro specialistų informuotumą bei stiprų saugumo jausmą atliekant kasdienes funkcijas. Beveik visi likę darbuotojai – 12 asmenų (21 %) – pažymėjo jau turintys naudingų pradinių gairių (žino tik kai kurias veiksmų gaires), o tai sudaro tvirtą pagrindą tikslingam komandos prevencinių žinių stiprinimui ateityje.

17 pav. Respondentų pasiskirstymas pagal galimybę gauti pagalbą ir palaikymą (mentorystę, supervizijas, konsultacijas) esant pavojingoms situacijoms



Atsakymo rezultatai rodo teigiamas paramos mechanizmų tendencijas – didžioji dalis respondentų, tai yra 43 apklaustieji (73 %), nurodė turintys galimybę gauti pagalbą ir palaikymą specifinėse darbinėse situacijose. Šis rodiklis patvirtina, kad Centre veikia saugumo bei

palaikymo struktūros, užtikrinančios darbuotojų profesinį užnugarį. Kartu 13 respondentų (22 %) pažymėjo, kad paramos prieinamumą junta tam tikrais atvejais (esant poreikiui). Toks pasiskirstymas rodo tikslingumą toliau nuosekliai plėtoti vidinės informacijos aiškumą bei užtikrinti, kad emocinė ar profesinė parama būtų vienodai integruota visų specialistų kasdienėje veikloje.

Analizuojant respondentų siūlymus ir įžvalgas dėl darbuotojų saugos ir apsaugos nuo smurto srities tobulinimo vykdant darbo funkcijas, atsakymai apima kelis esminius struktūrinius lygmenis, kuriuose didžiausias dėmesys sutelkiamas į operatyvines procedūras bei praktinį pasirengimą. Darbuotojai akcentuoja lūkestį dar labiau optimizuoti kasdienį darbinį procesą, numatant galimybę esant poreikiui lankymą pas didesnės rizikos ar sudėtingesnio elgesio paslaugų gavėjus organizuoti kartu su kolega. Taip pat išreiškiamas interesas nuosekliai peržiūrėti paramos priemonių bei operatyvaus reagavimo algoritmų prieinamumą. Kalbėdami apie kvalifikacijos tobulinimą, apklaustieji pabrėžia praktinio pasirengimo svarbą, todėl prioritetą teikia reguliariems praktiniams užsiėmimams, psichologinio atsparumo ugdymui bei specifinėms programoms, orientuotoms į realių situacijų valdymą bei skirtingus reagavimo būdus. Reikšminga darbuotojų dalis išskiria vidinės komunikacijos, mikroklimato ir institucinio palaikymo svarbą. Jie siūlo pateikti išsamesnę informaciją apie specifines situacijas, aktyviau integruoti darbuotojų grįžtamąjį ryšį, palaikyti konstruktyvų dialogą bei kylančius kasdienes iššūkius dažniau spręsti bendradarbiaujant su paslaugų gavėjų artimaisiais. Kartu pabrėžiamas komandos narių tarpusavio susikalbėjimo stiprinimas, administracinio užnugario užtikrinimas bei emocinės paramos prieinamumo garantavimas. Atskirai akcentuojama palankios darbo atmosferos ir abipusio susikalbėjimo svarba, siekiant palaikyti sveiką bei kolegialią aplinką. Tyrimo rezultatus papildė ir neutralūs vertinimai – nemaža dalis respondentų pažymėjo šiuo metu su specifiniais iššūkiais nesusiduriantys, neturintys papildomų pasiūlymų arba nurodė, kad esama situacija juos visiškai tenkina.

Apibendrinant tyrimo rezultatus, galima daryti šias išvadas:

1. Centre dirba stiprus, ilgametę patirtį turintis personalo branduolys, pasižymintis išreikštu profesiniu pastovumu, nes net 76 % respondentų planuoja čia dirbti ilgesnį laiką. Ši stabilumą ir stiprią vidinę motyvaciją tiesiogiai palaiko gilus darbo prasmingumo jausmas, kurį aiškiai išreiškia 78 % apklaustųjų.
2. Organizuojami kvalifikacijos kėlimo mokymai ir supervizijos pasižymi dideliu efektyvumu – net 91 % darbuotojų po jų labiau pasitiki savo jėgomis, o 84 % jaučia išaugusią motyvaciją.

Vis dėlto Centro darbuotojai pabrėžia lūkestį mažinti teorinį formalumą ir orientotis į gyvus, kontaktinius praktinių atvejų analizės užsiėmimus.

3. Dauguma darbuotojų (61 %) darbo vietoje visuomet jaučiasi visiškai saugūs, o 78 % yra puikiai susipažinę su Centre taikomomis smurto prevencijos priemonėmis. Vis dėlto, siekiant valdyti epizodinį papildomo saugumo poreikį, darbuotojai siūlo stiprinti praktines operatyvines priemones, numatant galimybę esant poreikiui lankymą pas rizikos klientus organizuoti kartu su kolega.

4. Centre veikia efektyvūs vidinės komunikacijos kanalai, užtikrinantys reguliarių 75 % darbuotojų informuotumą apie su darbu susijusius sprendimus. Nors naujų kolegų įvedime stipriausiai veikia šiltas kolektyvo bendruomeniškumas, darbuotojai rekomenduoja šį adaptacijos procesą labiau formalizuoti, diegiant aiškią mentorystės sistemą.
