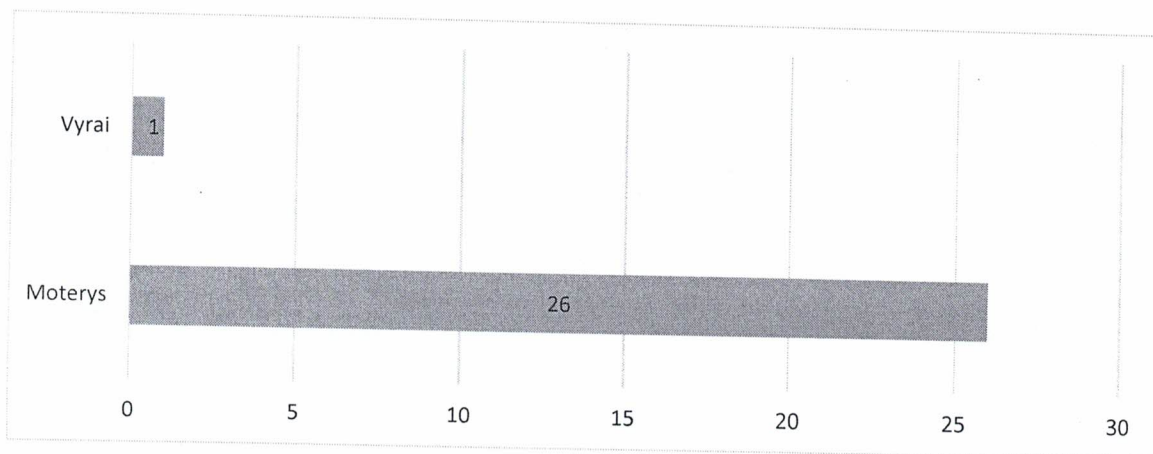


TELŠIŲ RAJONO SENELIŲ GLOBOS NAMAI

DARBUOTOJŲ TEIKIAMŲ PASLAUGŲ KOKYBĖS ANALIZĖ 2021 M.

Socialinių paslaugų organizavimo tobulinimas, kokybės gerinimas reikalauja įvertinimo. Įgyvendinant senyvo amžiaus ir suaugusių asmenų su negalia ilgalaikės (trumpalaikės) socialinės globos normas Telšių rajono senelių globos namuose vykdoma socialinių paslaugų kontrolė, kurios pagrindinis tikslas – suteikti gyventojui kuo kokybiškesnes socialines paslaugas.

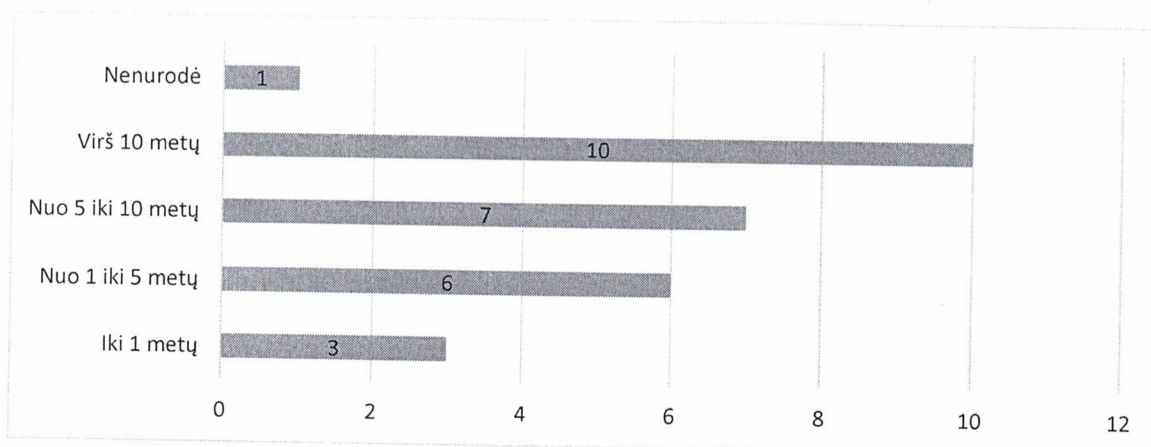
Siekiant įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, pasitenkinimą darbu ir motyvacija, buvo išdalintos anoniminės anketos darbuotojams. Pateikė anketas 27 darbuotojai. Anketas pateikė 26 moterys, 1 vyras.



1 pav. Darbuotojų pasiskirstymas pagal lytį

Į klausimą kiek laiko darbuotojai dirba Senelių namuose: 3 darbuotojai paminėjo, kad dirba įstaigoje iki 1 metų, 6 darbuotojai - nuo 1 metų iki 5 metų, nuo 5 metų iki 10 metų – 7 darbuotojai, virš 10 metų – 10 darbuotojų. 1 darbuotojas nenurodė kiek metų dirba Senelių namuose.

Galima daryti išvadą, kad Senelių namuose darbuotojų kaita nedidelė.

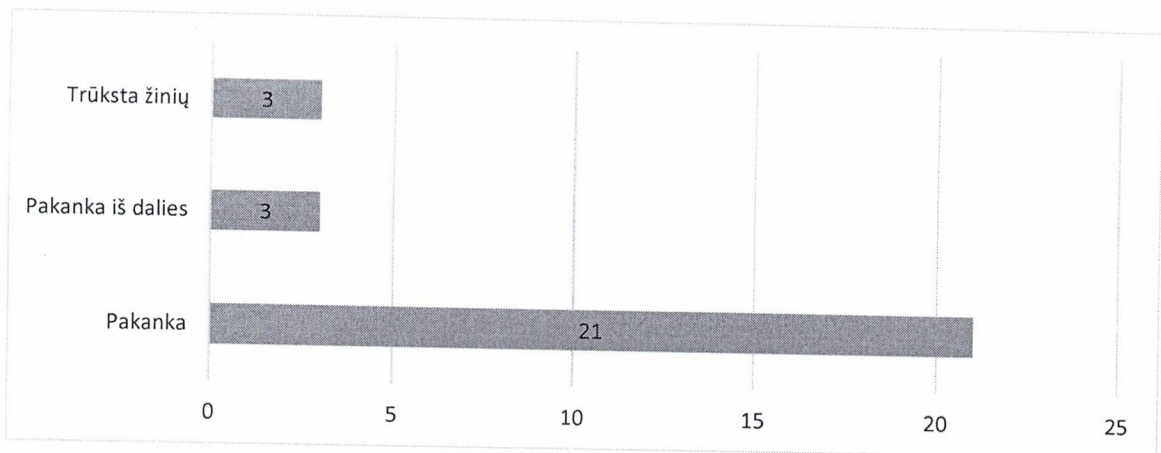


2 pav. Darbuotojų darbo laikas

Atsakymai į klausimą ar darbuotojai patenkinti savo darbu šioje įstaigoje, nudžiugino, nes visi 27 darbuotojai atsakė, kad patenkinti savo darbu. Taip pat visi 27 darbuotojai aiškiai supranta savo darbo funkcijas. Galima teigti jog darbuotojai gali atlikti kokybiškai savo darbą, teikiant paslaugas gyventojams.

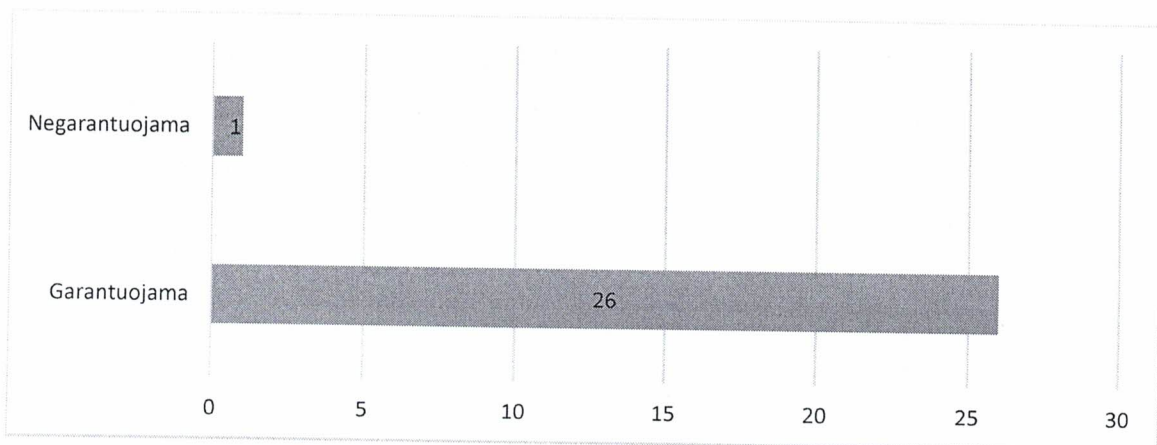
Į klausimą ar darbuotojams pakanka kompetencijų teikiant kokybiškas paslaugas įstaigos gyventojams – 21 darbuotojas atsakė, kad jiems pakanka kompetencijų teikiant socialines paslaugas Senelių namų gyventojams, 3 darbuotojams kompetencijų pakanka iš dalies ir 3 darbuotojams reikalinga papildyti žinias.

Apibendrinant galima suponuoti nuomonę, kad įstaigos darbuotojams užtenka arba iš dalies užtenka kompetencijų, o esant poreikiui darbuotojai geba papildyti žinias dalyvaujant įvairiuose mokymuose.



3 pav. Darbuotojų kompetencijos

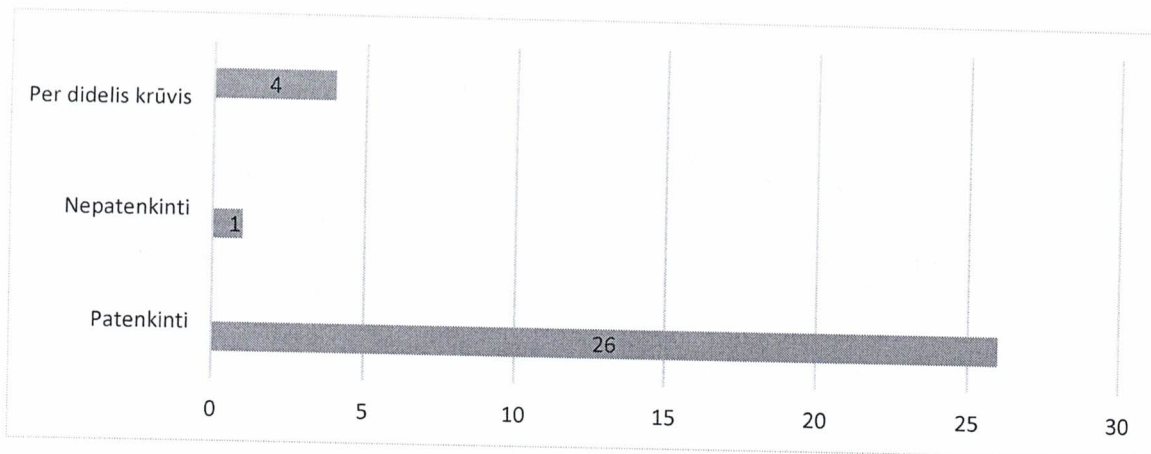
Iš pateiktų atsakymų matyti, kad darbuotojams svarbu turėti geras darbo sąlygas. Džiugu, kad net 26 darbuotojai mano, kad teikiant socialinės globos paslaugas jiems yra garantuojama saugi, gerai sutvarkyta darbo vieta ir aplinka. 1 darbuotojas atsakė, kad jam teikiant socialinės globos paslaugas negarantuojama saugi, gerai sutvarkyta darbo vieta ir aplinka., bet nedetalizavo kas netenkina to darbuotojo.



4 pav. Darbo vieta ir aplinka

Atsakymai į šį klausimą atskleidė, kad savo darbo krūviu įstaigoje patenkinti 26 darbuotojai, tačiau 1 darbuotojas nepatenkintas savo darbo krūviu įstaigoje, kodėl nedetalizavo. 4 darbuotojai papildė anketas, kad kartais būna per didelis darbo krūvis, darbo krūvis priklauso nuo darbo, paaiškino, kad ne visada.

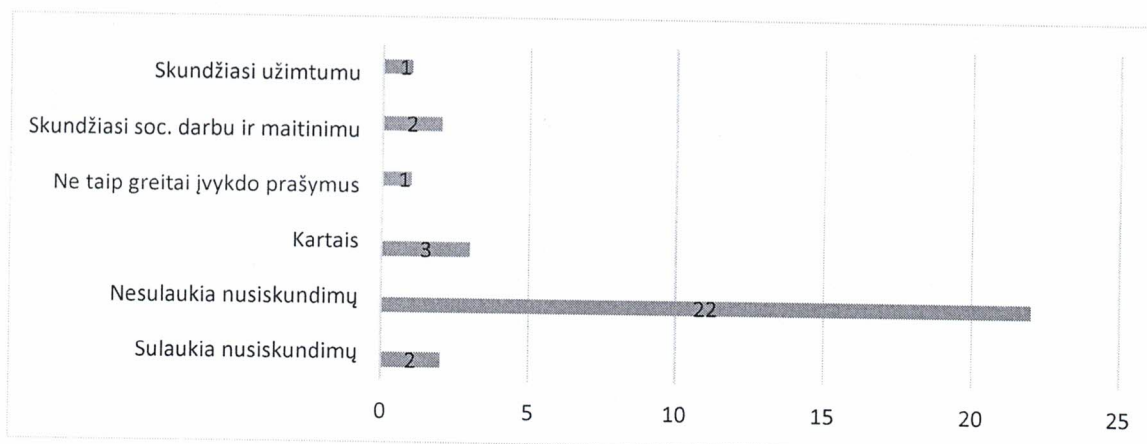
Apibendrinant galima teigti, kad įstaigoje darbo krūvis priklauso nuo darbo, bet vis dėlto dauguma darbuotojų yra patenkinti darbo krūviu.



5 pav. Darbo krūvis

Į klausimą ar susilaukiate nusiskundimų iš gyventojų dėl teikiamų paslaugų kokybės 2 darbuotojai atsakė, kad susilaukia, 22 darbuotojai atsakė, kad nesilaukia, ir 3 darbuotojai atsakė, kad nusiskundimų susilaukia kartais, o 1 darbuotojas pakomentavo, kad susilaukia, kad „ne taip greitai įvykdo prašymus kaip norėtų gyventojai“. 2 darbuotojai atsakė, kad dažniausiai skundžiasi socialinio darbo ir maitinimo sritimis, 1 darbuotojas atsakė, kad gyventojai skundžiasi užimtumo organizavimu ir papildė, kad per daug tų užimtumo veiklų.

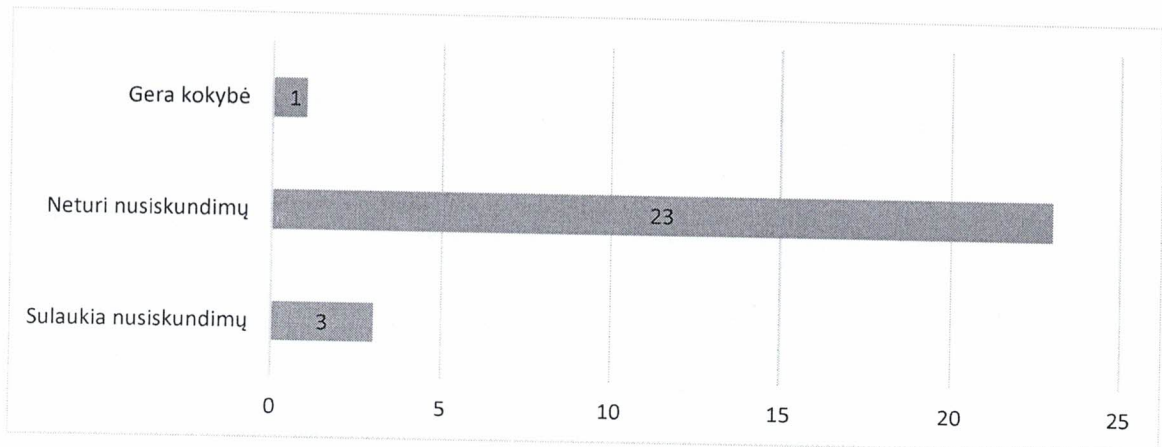
Iš šių atsakymų matyti, kad darbuotojai susilaukia nusiskundimų ir pasiūlymų ir labai svarbu, kad gyventojai nebijo darbuotojams išsakyti savo nuomonę. Bet dauguma gyventojų yra patenkinti kaip darbuotojai teikia paslaugas gyventojams.



6 pav. Teikiamų paslaugų kokybė gyventojų nuomone

Į klausimą ar susilaukiate nusiskundimų iš gyventojų artimųjų 3 darbuotojai atsakė, kad gyventojai turi nusiskundimų dėl jų artimiesiems teikiamų paslaugų kokybės ir įvardino 2 darbuotojai socialinio darbo ir 1 darbuotojas asmens sveikatos priežiūros srityse. 23 darbuotojai pažymėjo, kad gyventojų artimieji neturi nusiskundimų teikiamomis paslaugomis. 1 darbuotojas pažymėjo, kad gyventojų artimųjų apie teikiamų paslaugų kokybę – gera.

Galima daryti išvadą, kad gyventojų artimieji patenkinti Senelių namų teikiamomis paslaugomis jų artimiesiems, nes nusiskundimų tesulaukia iš trijų gyventojų artimųjų.

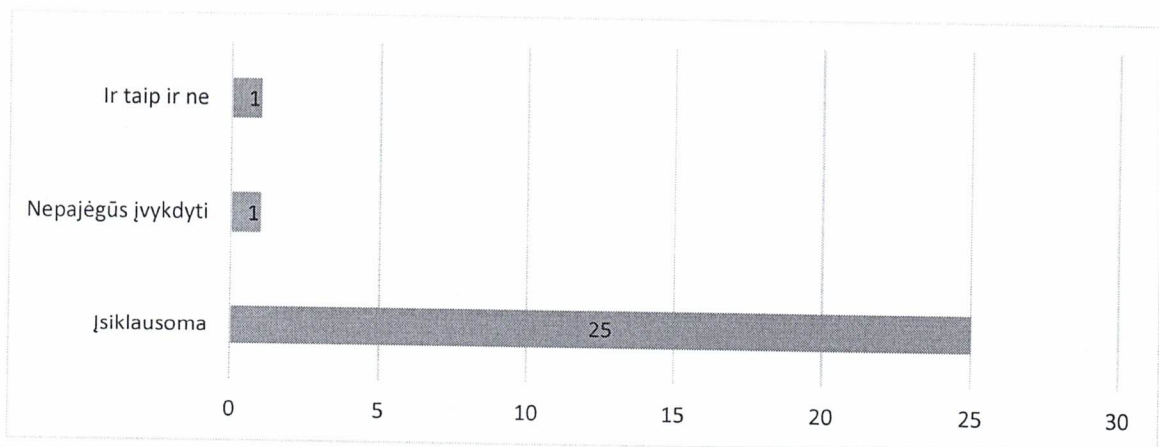


7 pav. Teikiamų paslaugų kokybė gyventojų artimųjų nuomone

Visi darbuotojai išsakė nuomonę, kad Jų nuomone Senelių namuose yra teikiamos kokybiškos socialinės globos paslaugos.

Duomenų analizė atskleidžia, kad dauguma darbuotojų įsiklauso į gyventojų pageidavimus. Net 25 darbuotojai atsakė, kad taip, jie įsiklauso į gyventojų pageidavimus. Tačiau 1 darbuotojas pažymėjo, kad būna pageidavimų, kurių darbuotojai nepajėgūs įvykdyti ir 1 darbuotojas pažymėjo, kad ir taip, ir ne, tačiau nedetalizavo.

Apibendrinant galima teigti, kad gyventojų nuomonė darbuotojų atžvilgiu yra teigiama. O tai suponuoja nuomonę, kad senelių namuose dirba kompetetingi darbuotojai, gebantys įsiklausyti į gyventojų pageidavimus ir norus.



8 pav. Gyventojų nuomonė

Iš pateiktų atsakymų matyti, kad visi 27 darbuotojai pažymėjo, kad Senelių namuose gyventojams pakanka užimtumo veiklų.

Taip pat visi 27 darbuotojai pažymėjo, kad Senelių namuose gyventojams užtikrinamas kokybiškas gyventojų maitinimas.

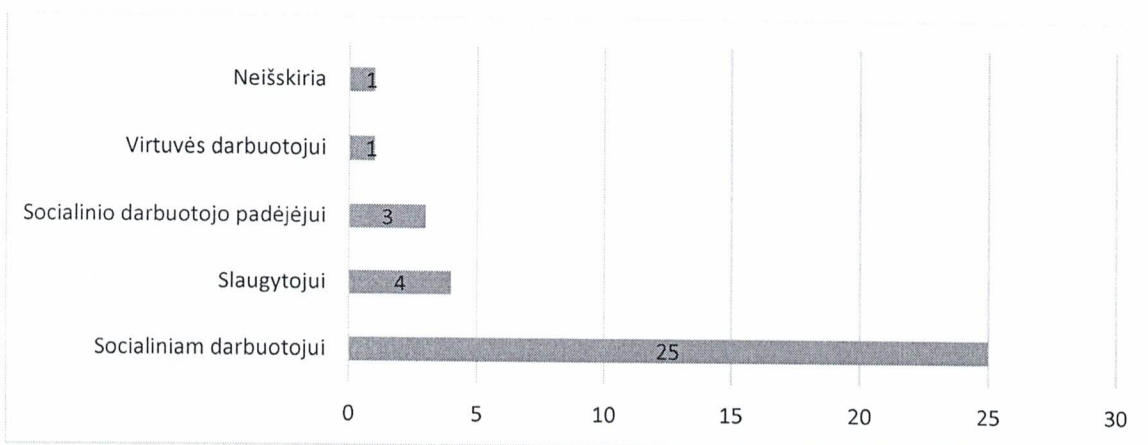
Visų 27 darbuotojų nuomone Senelių namuose Asmens sveikatos priežiūros paslaugos taip pat teikiamos kokybiškos.

Taip pat visi 27 darbuotojai pažymėjo, kad Senelių namuose yra sudaryta galimybė gyventojams laisvai išreikšti savo nuomonę dėl gyvenimo kokybės.

Visi 27 darbuotojai pažymėjo, kad Senelių namų darbuotojai gyventojams užtikrina privatumo sąlygas.

Į klausimą kokiam darbuotojui gyventojai išsako savo pageidavimus ir skundus – 25 darbuotojai atsakė, kad daugiausia pageidavimų ir skundų išsako socialiniam darbuotojui, taip pat 4 darbuotojai pažymėjo, kad išsako ir slaugytojui, 3 darbuotojai pažymėjo – socialinio darbuotojo padėjėjui, 1 gyventojas – virtuvės darbuotojui. 1 darbuotojas pažymėjo, kad neišskirtų nei vieno darbuotojo, nes skundžiasi ir guodžiasi visiems darbuotojams. Vienas darbuotojas pažymėjo, kad atsiliepimai iš gyventojų geri visam personalui.

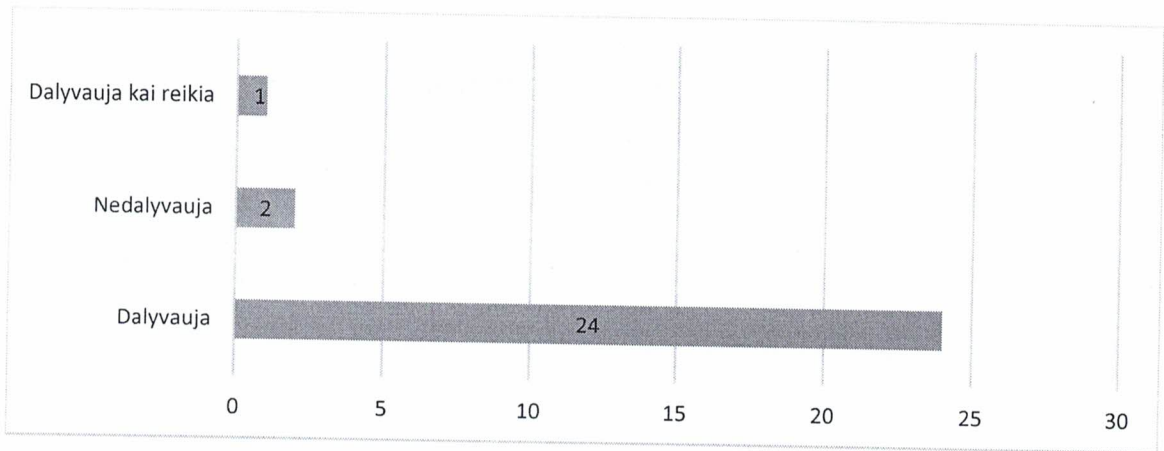
Iš pateiktų atsakymų matyti, kad senelių namuose gyventojai labiausiai pasitiki socialinio darbo tarnybos darbuotojais.



9 pav. Gyventojų pasitikėjimas darbuotojais

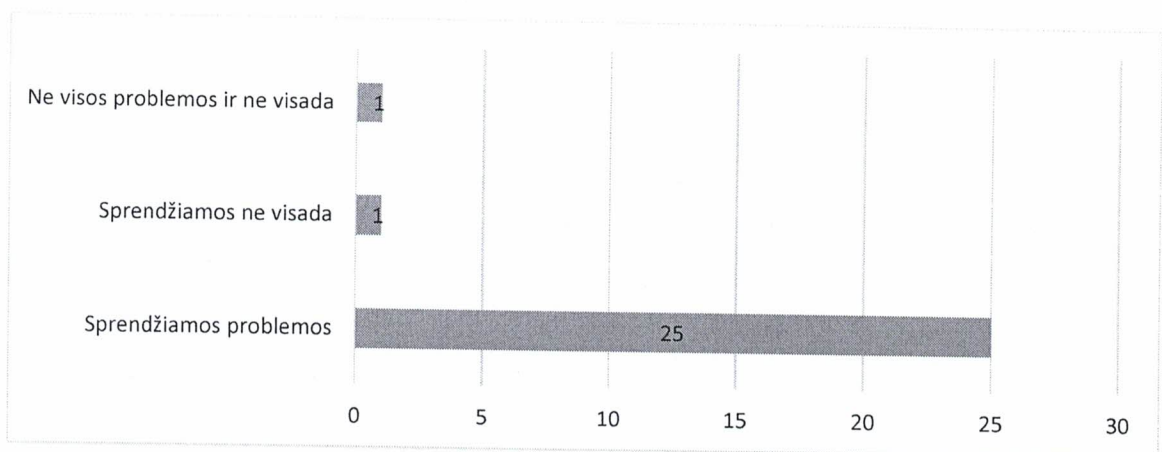
Darbuotojų kompetencija skatina darbuotojus kokybiškiau teikti paslaugas gyventojams. Iš pateiktų atsakymų matyti, kad įstaigoje darbuotojai yra suinteresuoti kelti savo kvalifikaciją. 24 darbuotojai pažymėjo, kad dalyvauja mokymuose, seminaruose ir kt. kvalifikacijos kėlimo mokymuose, 2 darbuotojai mokymuose nedalyvauja, o 1 darbuotojas atsakė, kad mokymuose dalyvauja kai reikia.

Apibendrinant galima teigti, jog kvalifikaciją keliantis darbuotojas, geba kokybiškiau teikti paslaugas gyventojams, jis turi žinių apie senėjimo eigą, žinių apie darbą su sunkią negalią turinčiais, su psichikos sutrikimus turinčiais asmenimis, kaip spręsti išskylančias problemas, kaip išvengti perdegimo sindromo ir pan.



10 pav. Kvalifikacijos kėlimas

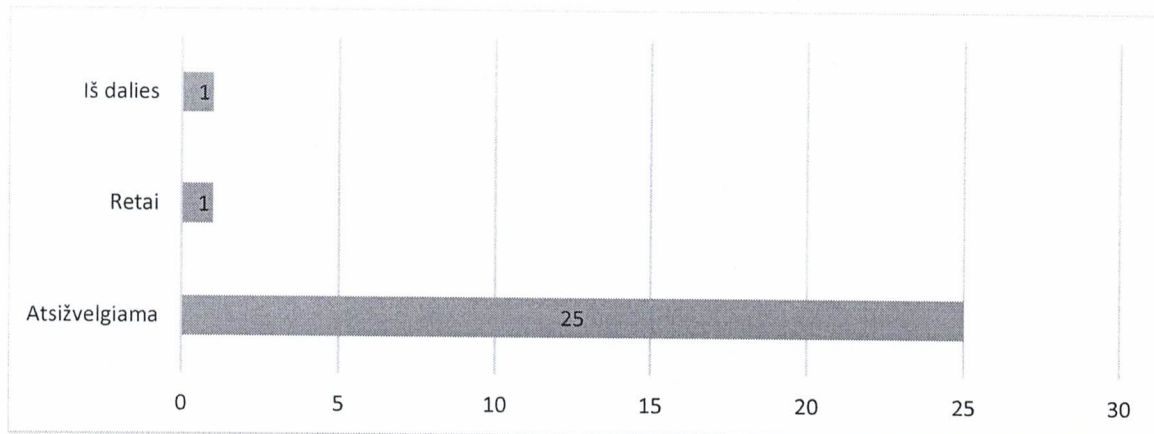
Atsakymų analizė rodo, kad daugumos darbuotojų (net 25 darbuotojų manymu) Senelių namuose iškilusios problemos su gyventojais yra sprendžiamos, tačiau 1 darbuotojui iškilusios problemos sprendžiamos ne visada ir 1 darbuotojui – ne visos problemos ir ne visada, tačiau jų nedetalizavo ir sunku išsiaiškinti, kokios tai problemos.



11 pav. Problemų sprendimas

Į klausimą ar yra atsižvelgiama į darbuotojų pasiūlymus, rekomendacijas dėl teikiamų paslaugų, 25 darbuotojai atsakė, kad į jų nuomonę yra atsižvelgiama, 1 darbuotojas atsakė, kad retai ir 1 darbuotojas atsakė, kad atsižvelgiama iš dalies.

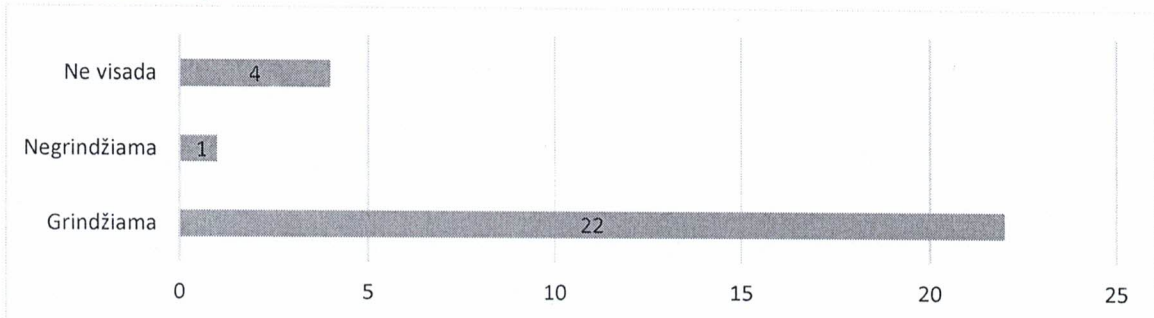
Iš pateiktų atsakymų galima daryti išvadą, kad darbuotojų nuomonė, pasiūlymai, rekomendacijos yra svarbūs įstaigos administracijai ir kitiems darbuotojams. Ir tai, kad į dviejų darbuotojų nuomonę, kad retai ir iš dalies atsižvelgiama į jų nuomonę, apklausos rezultatams neturi reikšmės.



12 pav. Darbuotojų pasiūlymai dėl teikiamų paslaugų

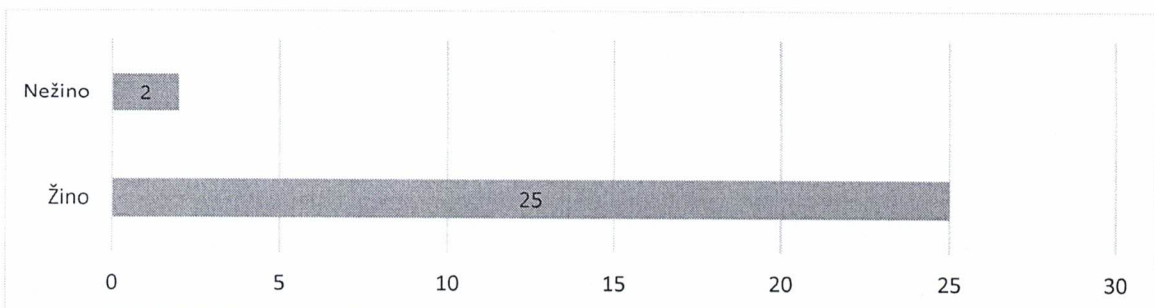
Džiugina daugumos darbuotojų atsakymai į klausimą ar darbuotojų santykiai grindžiami abipuse pagarba, tarpusavio supratimo ir susitarimo principais. Net 22 darbuotojai atsakė, kad jie grindžiami abipuse pagarba, tarpusavio supratimo ir susitarimo principais, 1 darbuotojas pažymėjo, kad darbuotojų santykiai negrindžiami abipuse pagarba, tačiau nedetalizavo, o 4 darbuotojai pažymėjo, kad darbuotojų santykiai ne visada grindžiami abipuse pagarba, tarpusavio supratimo ir susitarimo principais.

Be abejo, dirbant komandinį darbą, pasitaiko įvairių su atliekamu darbu problemų, bet iš esmės darbuotojai stengiasi dirbti pagarbiai vienas su kitu, abipusiais susitarimais ir ypač svarbu – darbu komandoje.



13 pav. Darbuotojų santykiai

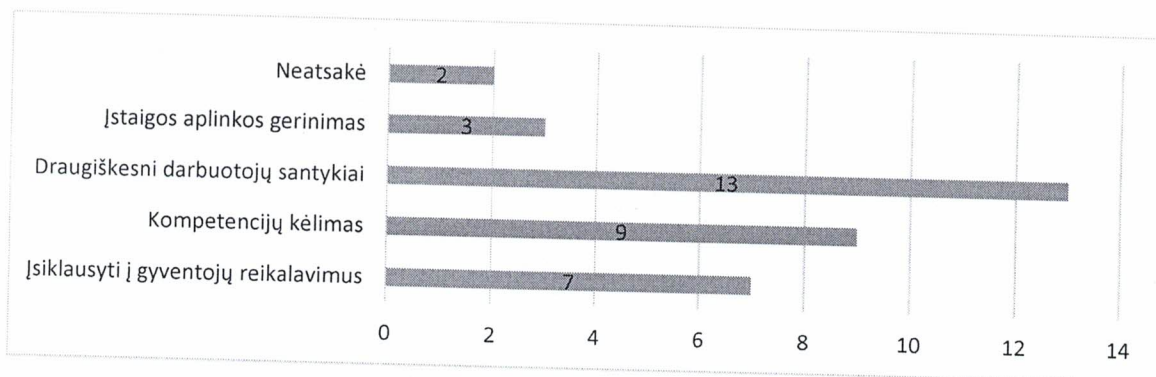
Daugumos darbuotojų nuomone (25 darbuotojai) aiškiai žino, iškilus darbe su klientais sunkumams, kur kreiptis pagalbos. 2 darbuotojai atsakė, kad jie nežino kur kreiptis pagalbos iškilus sunkumams su klientais. Neabejotinai akivaizdu, kad jiems sunkiau atlikti kokybiškas paslaugas.



14 pav. Pagalba darbuotojams

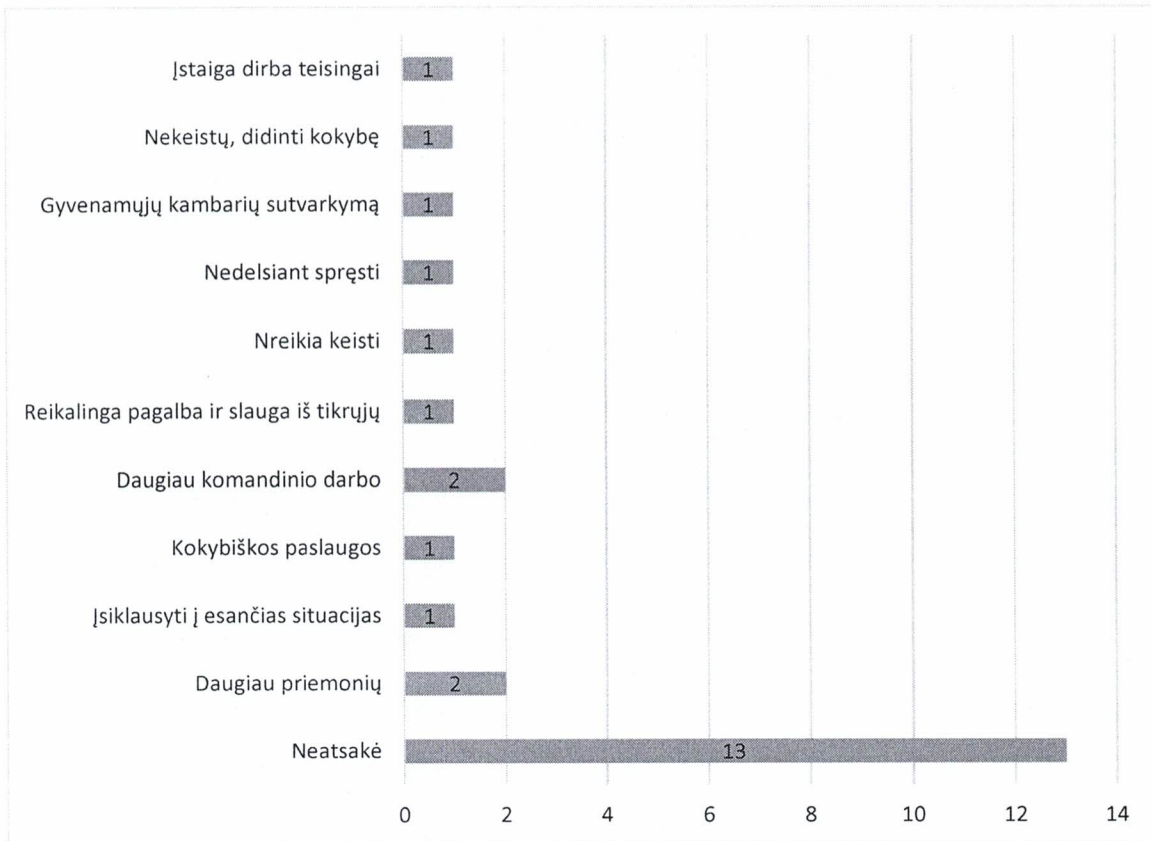
Į klausimą, ko reikėtų siekti, kad socialinės globos paslaugos būtų geresnės kokybės darbuotojai pažymėjo po kelis punktus iš kurių: 7 darbuotojai pažymėjo, kad reiktų labiau įsiklausyti į gyventojų pageidavimus, 9 darbuotojai pažymėjo, kad reikėtų didesnę dėmesį skirti kompetencijų kėlimui, net 13 darbuotojų pažymėjo, kad reikėtų puoselėti draugiškesnius darbuotojų tarpusavio santykius, 3 darbuotojai pažymėjo, kad jiems svarbu įstaigos aplinkos gerinimas. 2 darbuotojai į klausimą ko reikėtų siekti, kad socialinės globos paslaugos būtų geresnės kokybės neatsakė į šį klausimą.

Iš atsakymų matyti, kad darbuotojams yra labai svarbu draugiški santykiai tarp darbuotojų, jų kompetencijos, bei įsiklausymas į gyventojų reikalavimus.



15 pav. Paslaugų kokybės gerinimas

Į klausimą ką Jūs įstaigoje keistumėte, kad teikiamų socialinės globos paslaugų kokybė pagerėtų: 13 darbuotojų neatsakė į šį klausimą, nedetalizavo. 2 darbuotojai pažymėjo, kad įstaiga įsigytų daugiau priemonių, teikiant sveikatos gerinimo bei užimtumo paslaugas, bei esant galimybėms parūpintų naujausios techninės pagalbos priemones, taip pat asmens higienos priemonių pragulų profilaktikai, 1 darbuotojas rekomenduoja įsiklausyti į esančias situacijas, 1 darbuotojas pažymėjo, kas Senelių namuose yra teikiamos socialinės globos paslaugos kokybiškos, 2 darbuotojai rekomenduoja daugiau komandinio darbo, 1 darbuotojas pažymėjo, kad į Senelių namus ateitų gyventi tie žmonės, kuriems reikalinga pagalba ir slauga iš „tikrųjų“. 1 darbuotojui nieko įstaigoje nereikėtų keisti, tik kad būtų kolegų supratimas ir bendradarbiavimas, 1 darbuotojas rekomendavo iškilus problemoms nedelsiant jas spręsti, įsiklausant į darbuotojų ir gyventojų nuomonę ir labai svarbu komandinis darbas. 1 darbuotojas rekomenduoja gyvenamųjų kambarių sutvarkymą, reikalingų daiktų ir priemonių aprūpinimą. 1 darbuotojas pažymėjo, kad nieko ir nekeistų, tik kad darbo kokybė būtų geresnė, darbuotojams reikėtų labiau susitelkti į kompetencijų kėlimą, dėmesį skirti į kvalifikuotų specialistų paiešką, naujos įrangos įsigijimą (pradžiai jau yra), bei graži ir gerai atrodanti globos namų teritorija. Kad Senelių namų darbuotojai dirbtų švarūs ir tvarkingi, kad darbuotojai padėtų teisingai išspręsti atsiradusią problemą bet kuriuo paros metu, kad darbuotojai paisytų gyventojų pageidavimus proto ribose. Skatinti gyventojus užmegzti ir palaikyti socialinius ryšius, susirandant naujus draugus (soc. tinklai ir kt.). 1 darbuotojas pažymėjo, kad įstaiga dirba teisingai ir bendromis jėgomis kuria ir gerina paslaugų kokybę, nes visi darbuotojai stengiasi, o Senelių namų gyventojai gerai įvertina darbuotojų darbą, o ko trūksta, darbuotojai įsiklauso ir bando keisti.



16 pav. Paslaugų kokybės gerinimas

APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Apibendrinus apklausos rezultatus galima suponuoti nuomonę, kad darbuotojai dirbdami Senelių namuose nori teikti kokybiškas socialinės globos paslaugas, būti motyvuoti darbuotojai, gebėti efektyviai organizuoti darbą bei turėti geras darbo sąlygas.

Apklausoje dalyvavę darbuotojai savo darbu yra patenkinti ir aiškiai supranta savo darbo funkcijas. Teikiant paslaugas gyventojams darbuotojai turi pakankamai kompetencijų, ir esant poreikiui jas papildo dalyvaudami mokymuose, seminaruose ar konferencijose.

Daugumos darbuotojų nuomone įstaigoje jiems garantuojama saugi ir gerai sutvarkyta darbo vieta ir aplinka.

Pasak darbuotojų nuomonės senelių namų gyventojai ir jų artimieji yra patenkinti visomis Senelių namuose teikiamomis paslaugomis, o ypač socialinio darbo, Asmens sveikatos priežiūros/slaugos, maitinimo paslaugomis. Galima pasidžiaugti, kad gyventojai gali pasitikėti darbuotojais. Labiausiai pasitiki socialiniais darbuotojais ir slaugytojais.

Dauguma respondentų pažymėjo, kad jiems sudarytos visos sąlygos kelti kvalifikaciją, kad įstaigoje yra atsižvelgiama į darbuotojų nuomonę, pasiūlymus, rekomendacijas dėl teikiamų paslaugų kokybės ir greitai reaguojama į iškilusias problemas, nedelsiant jas išsprendžiant.

Dauguma darbuotojų darbe susidūrus su problemomis su gyventojais žino kur galima kreiptis pagalbos.

Galima pasidžiaugti darbuotojų tarpusavio santykiais, kurie yra pagrįsti pagarba, abipusiu susitarimu, tačiau į klausimą ką reikėtų, kad dar pagerėtų paslaugų kokybė, dauguma respondentų atsakė, kad tarp darbuotojų būtų draugiškesni santykiai, bei kelti kompetencijas.

Darbuotojų apklausos analizė rodo, kad darbuotojai teikia kokybiškas paslaugas ir yra patenkinti savo darbu, darbo vieta ir aplinka.

IŠVADA IR REKOMENDACIJA

Atlikus Senelių namų darbuotojų tyrimo dėl teikiamų socialinių paslaugų kokybės analizę, galima daryti išvadą, kad darbuotojai šioje įstaigoje teikia kokybiškas paslaugas ir patys jas vertina gerai.

Darbuotojų pastabos bus analizuojamos ir įtrauktos į Senelių namų veiklos planą, tolimesniame teikiamų paslaugų kokybės gerinimui.

Rekomendacija:

1. Darbuotojams stiprinti tarpusavio kolegiškus santykius.
2. Pagal įstaigos galimybes sutvarkyti gyvenamuosius kambarius, atlikti remontą.

Telšių rajono senelių globos namai
Direktorės pavaduotoja
socialiniam darbui
Irena Maziliauskienė

