

**TELŠIŲ RAJONO SENELIŲ GLOBOS NAMŲ PADALINIO
GEDRIMŲ SAVARANKIŠKO GYVENIMO NAMŲ DARBUOTOJŲ
ANKETINĖS APKLAUSOS ANALIZĖ**

Anketinės apklausos tikslas – išsiaiškinti savarankiško gyvenimo namų darbuotojų nuomonę apie šioje įstaigoje teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybę ir jos reikšmę įstaigos gyventojams.

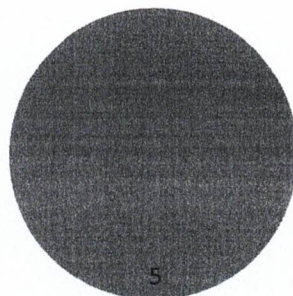
Apklausa anoniminė, todėl nenurodomi asmenų duomenys. Apklausoje dalyvavo 5 savarankiško gyvenimo namų darbuotojai.

Apklausos pradžioje norėta išsiaiškinti, kokią socialinio darbo patirtį turi tyrimo dalyviai.



Iš pateiktų atsakymų matyti, kad 2 darbuotojai turi nuo 1 iki 5 metų darbo stažą, 1 – o darbuotojo stažas atitinka 6 – 10 m. laikotarpį. 2 darbuotojai nenurodė tikslaus darbo stažo, pasirinkdami atsakymo variantą *kita*. Nė vienas iš darbuotojų neturi mažesnio nei 1 metai darbo stažo socialinio darbo srityje.

Ar Jūs patenkinta (as-) savo darbu šioje įstaigoje ?

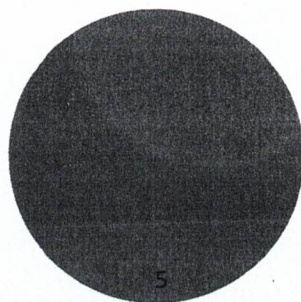


■ taip

Savo nuomonę apie tai, ar jie patenkinti darbu šioje įstaigoje, darbuotojai išreiškė pasirinkdami jiems tinkamą atsakymą – *taip*. Kitų atsakymo variantų (*ne, kita nuomonė*) darbuotojai nesirinko.

Atsakymai rodo, kad visi 5 tyrimo dalyviai yra patenkinti savo darbu šioje įstaigoje.

Ar Jūsų veikla atitinka Jūsų įsivaizdavimą apie tai, ką norėjote dirbti šioje įstaigoje?

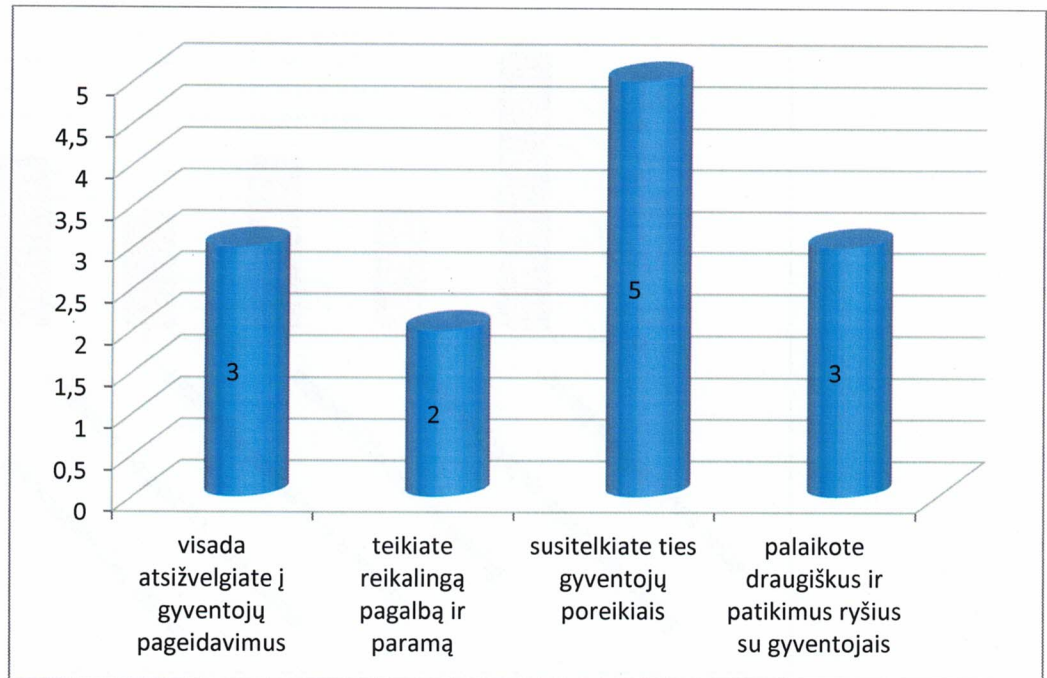


■ taip, visiškai atitinka

Tyrimo dalyviai atsakė į kitą klausimą, taip pat susijusį su nuomone apie atliekamą veiklą. Jeigu jaučiamas pasitenkinimas savo darbu, vadinasi lūkesčiai turėjo išsipildyti.

Tai ir patvirtina vienareikšmiškas visų 5-ų darbuotojų pasirinktas atsakymas – *taip, visiškai atitinka*. Galima teigti, kad tyrimo dalyvių veikla atitinka jų įsivaizdavimą apie tai, ką norėjo dirbti šioje įstaigoje.

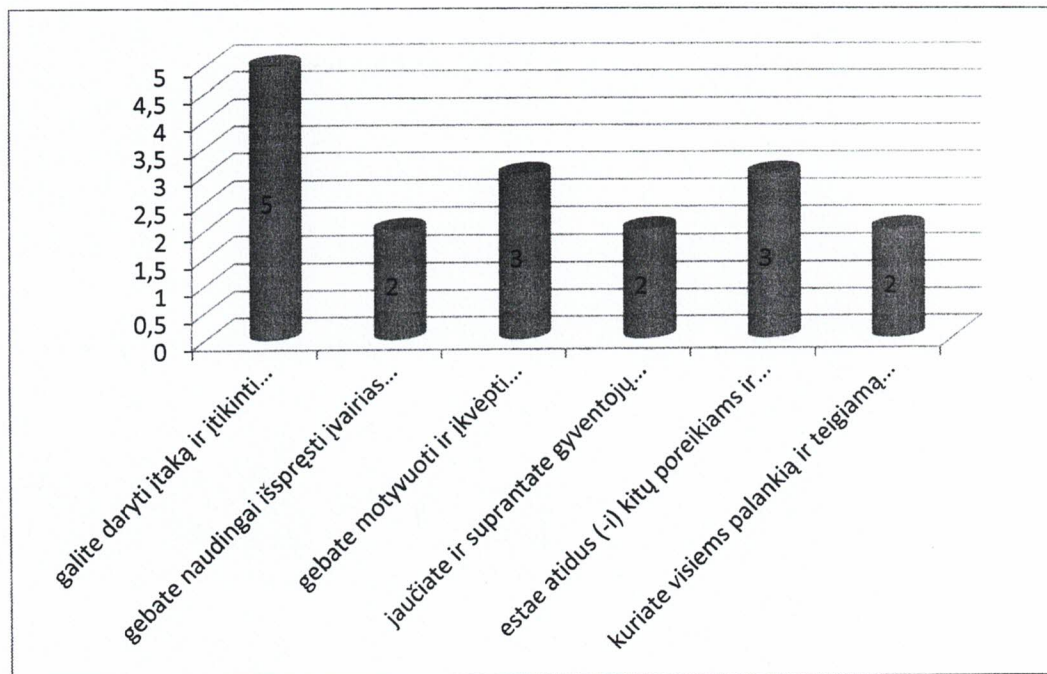
Kaip vertinate savo teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybę?



Šiuo anketos klausimu norėta sužinoti, kokius veiksmus atlieka darbuotojai, kurie geriausiai parodo teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybę. Tyrimo dalyviai galėjo rinktis kelis atsakymų variantus. Matyti, kad visi 5 darbuotojai yra *susitelkę ties gyventojų poreikiais*. 3 darbuotojai *visada atsižvelgia į gyventojų pageidavimus* ir *palaiko draugiškus ir patikimus ryšius* su jais. 2 darbuotojai mano, kad jie *teikia reikalingą pagalbą ir paramą*.

Galima teigti, kad visi pasirinkti atsakymai iliustruoja darbuotojų veiklos prasmingumą ir reikalingumą. Ir jeigu šios veiklos atliekamos profesionaliai ir savalaikiai, tai galima neabejoti jų kokybe.

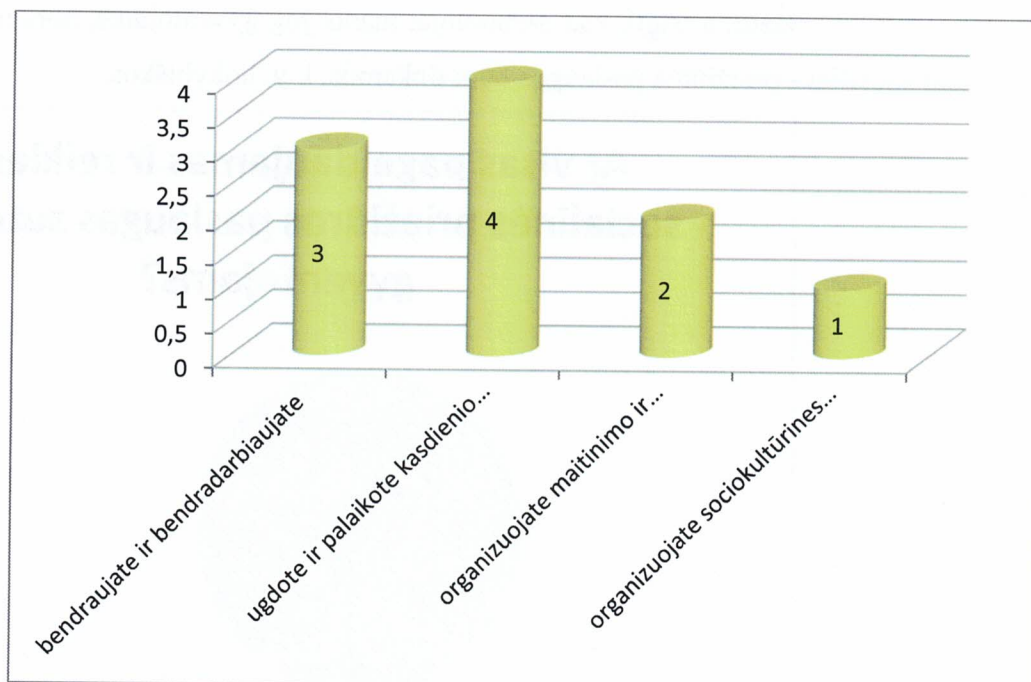
Kaip sekasi vykdyti Jums patikėtas funkcijas? Šis anketos klausimas buvo skirtas sužinoti apie darbuotojų galias ir gebėjimus tinkamai vykdyti patikėtas funkcijas. Darbuotojai rinkosi iš kelių atsakymų variantų.



Atsakymų analizė rodo, kad visi 5 apklausoje dalyvavę darbuotojai mano, kad *gali daryti įtaką ir įtikinti gyventojus priimti reikalingą pagalbą/paslaugą*. 3 darbuotojai *geba motyvuoti ir įkvėpti gyventojus pokyčiams*, taip pat jie yra *atidūs kitų poreikiams ir galimybėms*. 2 darbuotojai *geba naudingai išspręsti įvairias konfliktines situacijas, jaučia ir supranta gyventojų stipriąsias ir silpnąsias puses, kuria visiems palankią ir teigiamą darbo aplinką*.

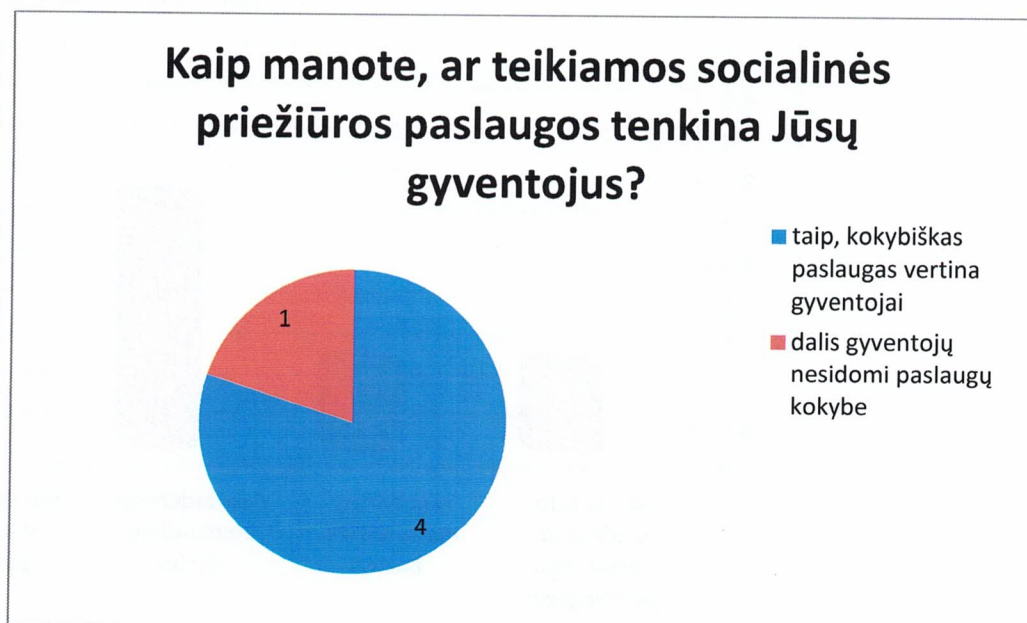
Akivaizdu, kad darbuotojai puikiai atlieka jiems patikėtas funkcijas, nes jie supranta, kad savo darbu gali daryti teigiamą įtaką įstaigos gyventojams, juos nukreipti gyventi prasmingą gyvenimą, pasinaudojant teikiamomis paslaugomis.

Kitas anketos klausimas buvo toks - ***Kokias socialinės priežiūros paslaugas dažniausiai teikiate gyventojams?*** Apklausos dalyviai rinkosi iš kelių atsakymų variantų.



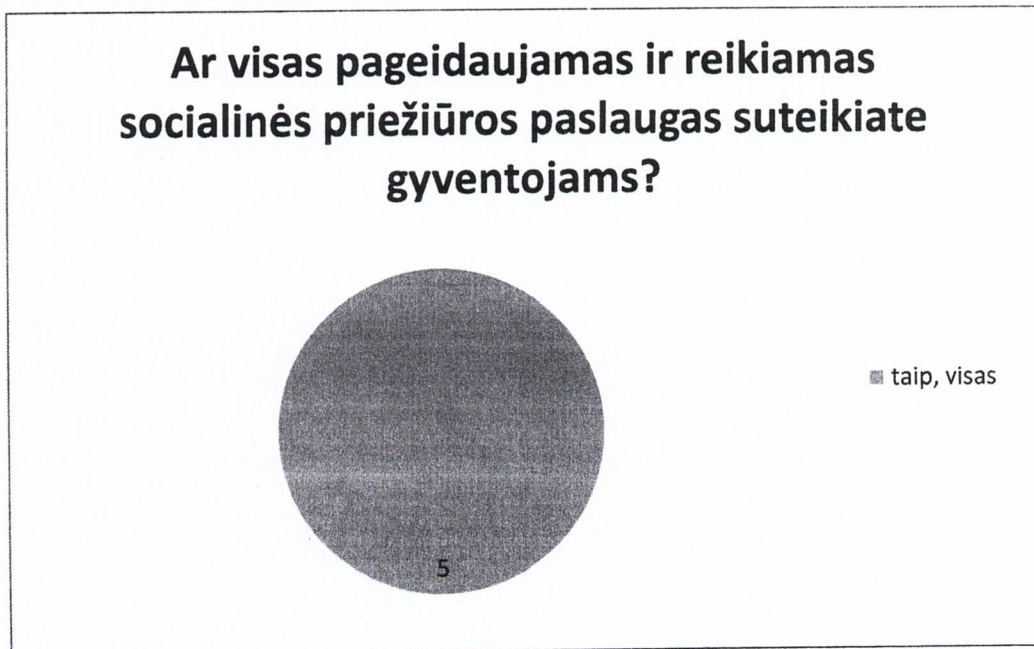
Apklauso dalyvių manymu, svarbu yra *ugdyti ir palaikyti kasdieninio gyvenimo įgūdžius* (tokią nuomonę išreiškė 4 darbuotojai). 3 darbuotojai įsitikinę, kad jie sėkmingai *bendrauja ir bendradarbiauja*, o 2 darbuotojai *organizuoja maitinimo ir asmeninės higienos paslaugas*. *Sociokultūrinės paslaugas organizuoja* 1 darbuotojas. Sveikatos priežiūros paslaugų neorganizuoja nė vienas iš apklauso dalyvių.

Galima daryti išvadą, kad darbuotojai dažniausiai teikia tokias paslaugas gyventojams, kurios reikalingos kasdieniame gyvenime, t. y. įgūdžių palaikymas nuolat bendraujant ir bendradarbiaujant.



Iš apklauso dalyvių atsakymų matyti, kad jų manymu – *taip, kokybiškas paslaugas vertina gyventojai*. Tuo įsitikinę 4 darbuotojai. Tačiau 1 darbuotojas pastebėjo, kad *dalis gyventojų nesidomi paslaugų kokybe*.

Galima teigti, kad darbuotojai mano, jog gyventojams, nors ir ne visiems, yra svarbu, kad socialinės priežiūros paslaugos būtų tinkamos, t. y. kokybiškos.

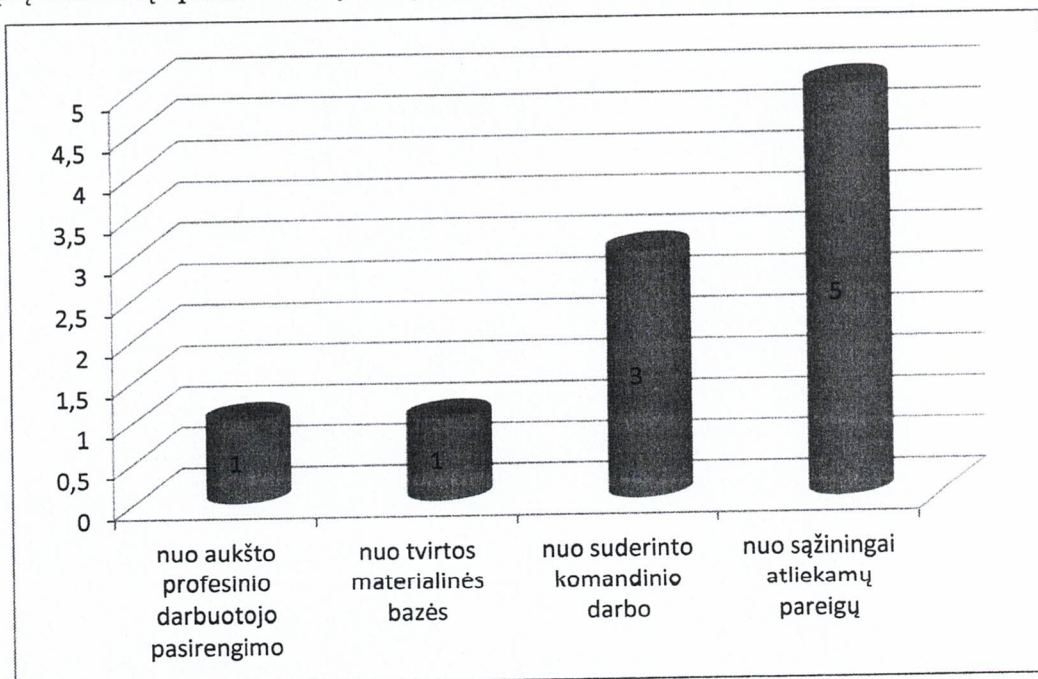


Apklauso dalyviai vienareikšmiškai (visi 5 darbuotojai) nurodė, kad gyventojams suteikia *visas pageidaujamas ir reikiamas socialinės priežiūros paslaugas*. Kad teikiamų paslaugų nepakanka, tokio atsakymo varianto nepasirinko nė vienas darbuotojas.

Akivaizdu, kad darbuotojai yra įsitikinę, kad jie teikia visas reikalingas paslaugas.

Jūsų nuomone, nuo ko priklauso teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybė?

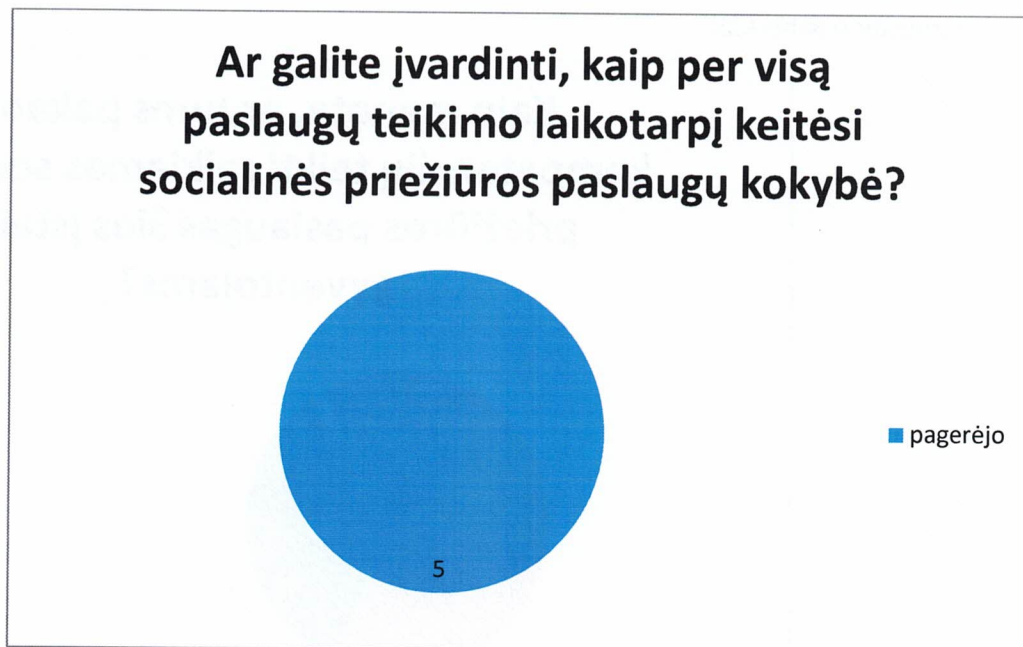
Atsakydami į šį klausimą apklauso dalyviai galėjo rinktis kelis atsakymų variantus.



Išanalizavus atsakymus matyti, kad visi darbuotojai be išimties (5) pirmenybę teikia *sąžiningai atliekamoms pareigoms*, nes tai užtikrina teikiamų socialinės priežiūros paslaugų

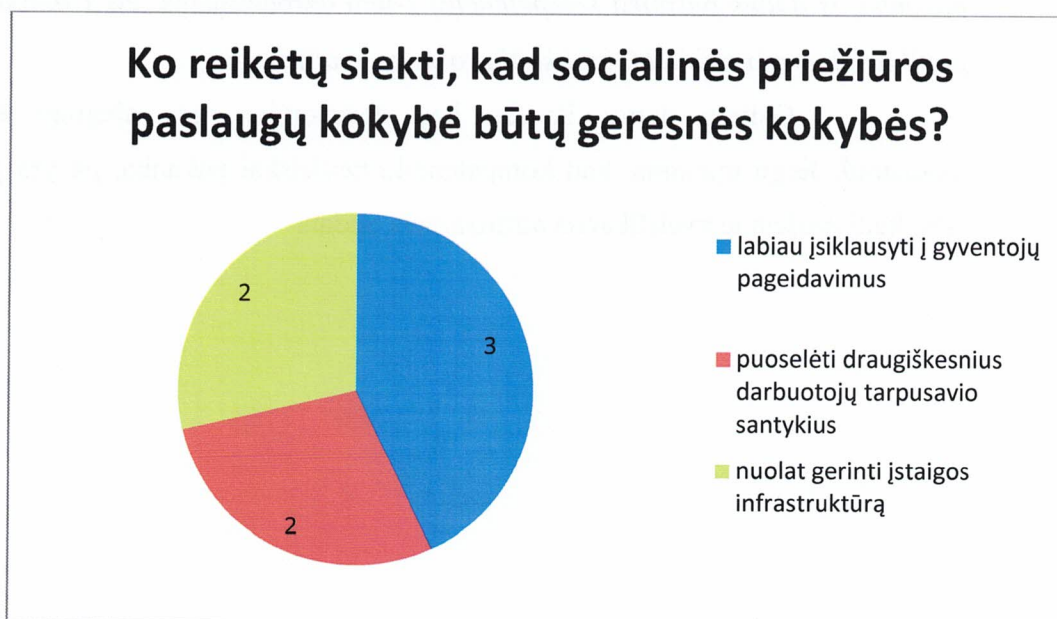
kokybę. Kiti pasirinkti atsakymai taip pat reikšmingi, nes *suderintas komandinis darbas, tvirta materialinė bazė ir aukštas profesinis darbuotojo pasirengimas* ne mažiau lemia teikiamų paslaugų kokybę (šiuos atsakymus rinkosi 3, 1, 1 darbuotojai).

Galima teigti, kad teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybė priklauso ne nuo vieno, bet nuo viso komplekso veiksnių, kad būtų galima teikiamas paslaugas vadinti kokybiškomis. Svarbiausiu aspektu nurodomas sąžiningai atliekamos darbuotojų pareigos.



Apklausoos dalyviai įvertino, kaip per visą paslaugų teikimo laikotarpį keitėsi socialinės priežiūros paslaugų kokybė. Visi 5 dalyviai nurodė, kad paslaugų kokybė *pagerėjo*. Darbuotojai nemano, kad paslaugų kokybė suprastėjo ar nesikeitė, todėl nesirinko tokių atsakymų.

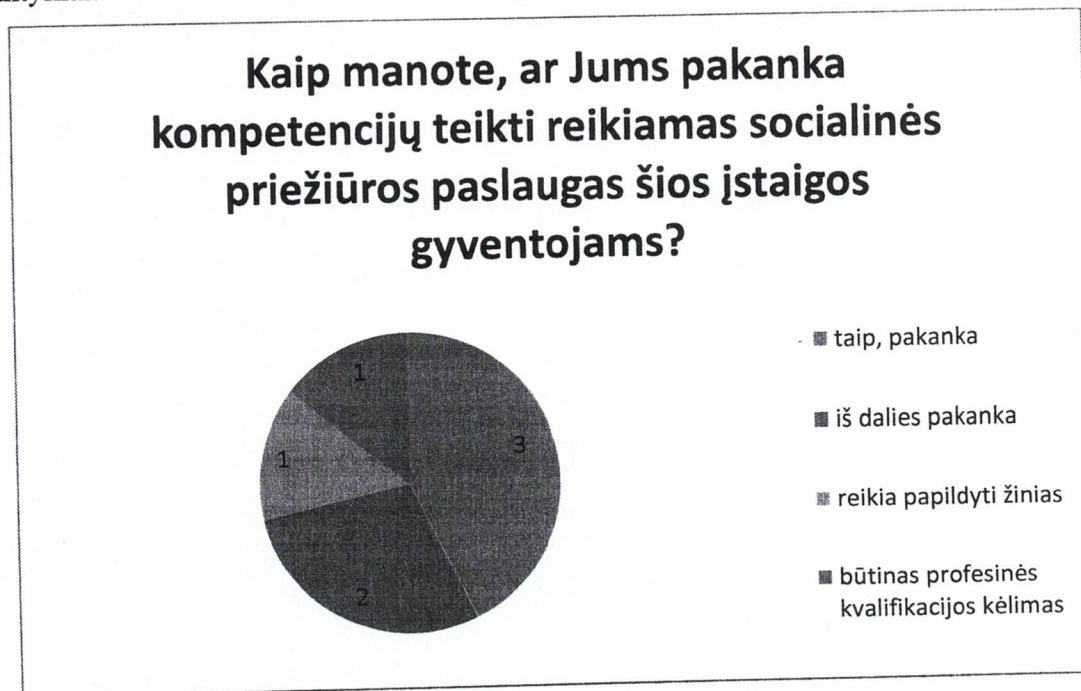
Akivaizdu, kad teikiamų paslaugų kokybė nuolat gerėja.



Veiklos tobulinimui niekada nėra ribojimų. Visada reikia siekti geriausių rezultatų savo darbe. Tai liečia ir paslaugų kokybės gerinimą.

Atsakymų analizė rodo, kad norint, jog paslaugų kokybė būtų dar geresnė, reikia *įsiklausyti į gyventojų pageidavimus* (taip mano 3 darbuotojai). 2 darbuotojai mano, kad prie paslaugų kokybinės gerinimo gali prisidėti ir *puoselėjami draugiškesni tarpusavio santykiai*, ir *nuolat gerinama įstaigos infrastruktūra*.

Galima daryti išvadą, kad paslaugų kokybė gali būti dar geresnė, jeigu bus *įsiklausoma į gyventojų pageidavimus*. Labai svarbu, kad kolektyvo narių tarpe vyrautų draugiški tarpusavio santykiai.



Apklausos dalyviai pasidalino nuomonėmis apie kompetencijų svarbą savo darbe. Darbuotojai rinkosi iš kelių atsakymų variantų. 3 darbuotojai nurodė, kad jiems kompetencijų *pakanka*, *iš dalies pakanka kompetencijų* 2-iem darbuotojams. Po 1 darbuotoją mano, kad *reikėtų papildyti žinias* ir reikia *būtinai kelti profesinę kvalifikaciją*.

Galima daryti išvadą, kad darbuotojai nėra abejingi kompetencijų vertinimo klausimui. Jeigu manoma, kad kompetencijų nevisiškai pakanka, jie yra pasiryžę papildyti žinias arba kelti profesinę kvalifikaciją atitinkamais būdais.

ANKETINĖS APKLAUSOS REZULTATŲ APIBENDRINIMAS

Socialiniame darbe kokybė suprantama kaip veiklos apibūdinimas, kuriuo nusakomas gebėjimas patenkinti žmonių poreikius ir atitikti savo, kaip darbuotojo, paskirtį. Kokybę apibrėžti, o juo labiau įvertinti, nėra lengva, nes tai yra nematerialus dalykas, o labiau mintimis ir jausmais suvokiama realybė.

Kiekvienoje veikloje matoma, kas yra daroma gerai, o kas nelabai gerai, ko trūksta. Ypač kai kalbama apie paslaugų teikimo sritį. Todėl domėtis atliekamu darbu, veikla yra prasminga, nes tai skatina darbuotojus tobulėti ir geriau atlikti pavestas funkcijas.

Anketinėje apklausoje dalyvavę 5 Savarankiško gyvenimo namų darbuotojai nurodė turimą socialinio darbo stažą, kuris vyrauja nuo 1 iki 5 metų (ir tik 1 darbuotojas nurodė laikotarpį 6 – 10 m.). Visi 5 tyrimo dalyviai yra patenkinti savo darbu šioje įstaigoje, o atliekama veikla atitinka jų įsivaizdavimą apie tai, ką norėjo dirbti šioje įstaigoje. Darbuotojai yra susitelkę ties gyventojų poreikiais, visada atsižvelgia į gyventojų pageidavimus ir palaiko draugiškus ir patikimus ryšius su jais. Darbuotojai mano, kad gyventojams jie teikia reikalingą pagalbą ir paramą, todėl teisėtai savo veiklą gali vadinti prasminga ir reikalinga. Darbuotojai įsitikinę, kad jeigu visos veiklos atliekamos profesionaliai ir savalaikiai, tai galima neabejoti jų kokybe. Darbuotojai puikiai atlieka jiems patikėtas funkcijas, nes jie supranta, kad savo darbu gali daryti teigiamą įtaką įstaigos gyventojams, juos nukreipti gyventi prasmingą gyvenimą, pasinaudojant teikiamomis paslaugomis. Darbuotojai dažniausiai teikia tokias paslaugas gyventojams, kurios reikalingos kasdieniame gyvenime, t. y. padeda palaikyti įgūdžius, nuolat bendrauja ir bendradarbiauja. Darbuotojai pastebi, jog gyventojams, nors ir ne visiems, yra svarbu, kad socialinės priežiūros paslaugos būtų kokybiškos. Darbuotojai gyventojams teikia visas reikalingas paslaugas, tačiau mano, kad teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybė priklauso ne nuo vieno, bet nuo viso komplekso veiksnių, kad būtų galima teikiamas paslaugas vadinti kokybiškomis. Svarbiausiu aspektu nurodomos sąžiningai atliekamos darbuotojų pareigos, nes nuo to teikiamų paslaugų kokybė tik gerėja. Paslaugų kokybė gali būti dar geresnė, jeigu bus įsiklausoma į gyventojų pageidavimus. Taip pat labai svarbu, kad kolektyvo narių tarpe vyrautų draugiški tarpusavio santykiai, kad darbuotojai vertintų kompetencijas, papildytų žinias arba, esant poreikiui, keltų profesinę kvalifikaciją.

IŠVADA

Apibendrinus anketinės apklausos rezultatus matyti, kad savarankiško gyvenimo namų darbuotojai geba reikšti nuomonę apie šioje įstaigoje teikiamų socialinės priežiūros paslaugų kokybę ir jos reikšmę įstaigos gyventojams. Darbuotojai atsakingai atlieka jiems patiktą darbą, išmano socialinio darbo specifiką, gerai žino įstaigos gyventojų poreikius. Teikiamas socialinės priežiūros paslaugas darbuotojai vertina teigiamai. Visada yra galimybių gerinti paslaugų kokybę, todėl darbuotojai pasisako už dar glaudesnę bendradarbiavimą su gyventojais ir už nuolatinį profesinių žinių gilinimą.