

VŠĮ BIRŽŲ RAJONO SOCIALINIŲ PASLAUGŲ CENTRO SOCIALINĮ DARBĄ DIRBANČIŲ DARBUOTOJŲ ANKETINĖS APKLAUSOS REZULTATAI

Remiantis VŠĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus 2023 m. spalio 31 d. įsakymu Nr. IV -1017 „Dėl Viešosios įstaigos Biržų rajono socialinių paslaugų centro socialinių darbuotojų darbo sąlygoms ištirti skirtos komisijos sudarymo“, komisijos nariai 2023 m. lapkričio 13 – 17 d. vykdė anoniminę anketinę apklausą VŠĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centre, socialines paslaugas teikiantiems darbuotojams, kurios tikslas buvo išsiaiškinti ar įstaigos darbuotojai patiria profesinį perdegimą, susiduria su nesaugiomis darbo sąlygomis, per dideliu darbo krūviu, bei identifikuoti komandinio darbo procese kylančius sunkumus, problemas. Įstaigos darbuotojams pateikta 16 klausimų (11 klausimų uždaro tipo ir 5 atviro tipo klausimai). Anketa pateikta visiems tuo metu socialinį darbą įstaigoje dirbusiems asmenims (60), apklausoje dalyvavo 40 darbuotojų (66,66 proc. įstaigoje dirbančių).

Anketinės apklausos rezultatai pateikiami kiekyne ir atitinkamai procencine išraiška pagal apklausoje dalyvavusių asmenų skaičių:

Patiriamas stresas darbe yra vienas iš dažniausių darbuotojų perdegimo darbe faktorių, kuris atsiliepia darbuotojų darbo kokybei. Siekiant išsiaiškinti darbuotojų patirtis susijusias su stresu bei profesinio perdegimo požymiais, pateiktas pirmas klausimų blokas:

1. Ar darbe patiriate stresą?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Labai dažnai	0	0.0%
Dažnai	4	10.0%
Kartais	22	55.0%
Nepatiriu	14	35.0%

2. Dėl kokių priežasčių dažniausiai patiriate stresą darbe?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Dėl savo emocijų	4	8.5%
Dėl per didelio darbo krūvio	3	6.4%
Dėl klientų	22	46.8%
Dėl kolegų	2	4.3%
Streso darbe nepatiriu	14	29.8%
Kita	2	4.3%

3. Kaip manote ar šiuo metu patiriate profesinį perdegimą?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	1	2.5%
Ne	39	97.5%
(Jeigu į 3 kl. atsakėte "Taip") Kokie požymiai jūsų profesinio perdegimo?	0	0.0%

4. (Jeigu į 3 kl. atsakėte "Taip") Kokios priežastys lėmė, kad šiuo metu patiriate profesinį perdegimą?

Nepatiriu

Ne patiriu

Tiesiog, gal pervargstu

Analizuojant ir apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad puse apklausoje dalyvavusių darbuotojų kartais patiria stresą darbe. Ketvirtadalis streso nepatiria. Keturi darbuotojai su stresu darbe susiduria dažnai. Dažniausios priežastys sukeliančios stresą darbe yra klientai. Maža dalis darbuotojų stresą patiria dėl per didelio darbo krūvio, kolegų ar savo emocinės būsenos. Vertinant įstaigos darbuotojų profesinio perdegimo riziką ir požymius, anketinės apklausos rezultatai atskleidė, kad tik vienas darbuotojas įstaigoje susiduria su profesiniu perdegimu, kurio priežastis yra pervargimas darbe.

Darbuotojų darbo kokybė ir efektyvumas nuliameamas tinkamo darbo krūvio paskirstymu. Siekiant išsiaiškinti darbuotojų pasitenkinimo lygį darbo krūviu, pateiktas antras klausimų blokas:

5. Ar jus tenkina darbo krūvis?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	30	75.0%
Ne	1	2.5%
Iš dalies	9	22.5%
(Jeigu į 5 kl. atsakėte "Ne") Koks darbo krūvis jums būtų tinkamas?	0	0.0%

6. Su kiek klientų (šeimų) dirbate šiuo metu?

15

26

9 šeimos

8

6

su 4

7

11

70

3

« 1 2 3 4 »

6. Su kiek klientų (šeimų) dirbate šiuo metu?

7

6

2

4

6

15 klientų

5

5

1

70 klientų

« 1 2 3 4 »

6. Su kiek klientų (šeimų) dirbate šiuo metu?

8

5

16

15

Daug

5

Įvairiai

5

5

28 šeimos

« 1 2 3 4 »

Su kiek klientų (šeimų) dirbate šiuo metu?

3

6

3

2

1

9

laug

« 1 2 3 4 »

7. Ar jūsų darbo krūvis viršija įstatymais nustatytą krūvį?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	2	5.0%
Ne	32	80.0%
Nežinau	6	15.0%

8. Ar dirbate viršvalandžius?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	3	7.5%
Ne	33	82.5%
Kita	3	7.5%
Neatsakė į klausimą	1	2.5%

Kartais reikia dirbti

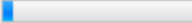
Pasitaiko

Kartais

Analizuojant ir apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad 75% apklausoje dalyvavusių darbuotojų yra patenkinti savo darbo krūviu, ketvirtadalis – išdalies, vienas darbuotojas darbo krūviu nepatenkintas. Kaip teigia dauguma darbuotojų jų darbo krūvis neviršija įstatymais nustatyto darbo krūvio, 5% darbuotojų įvardino, kad dirba padidintu darbo krūviu, ko pasekoje tenka dirbti viršvalandžius.

Tinkamų darbo sąlygų sudarymas yra kitas faktorius, turintis svarbią reikšmę užtikrinant darbuotojų pasitenkinimą darbu. Siekiant išsiaiškinti kaip darbuotojai vertina sudarytas darbo sąlygas, pateiktas trečias klausimų blokas:

9. Kaip vertinate savo darbo sąlygas?

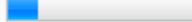
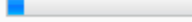
Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Saugios	34	 85.0%
Nesaugios	2	 5.0%
(Jeigu į 9 kl. atsakėte "nesaugios") Kas sukelia jums nesaugias darbo sąlygas?	3	 7.5%
Neatsakė į klausimą	1	 2.5%

pikti, irzlūs, nepatenkinti viskuo klientai

Reikia važinėti su savo automobiliu ir savo lėšomis

Agresyvūs, neblaivūs, bendradarbiauti nelinkę klientai

10. Ar turite darbui reikalingas priemones?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	27	 67.5%
Ne	6	 15.0%
Iš dalies	4	 10.0%
(Jeigu atsakėte į 10 kl. "Ne" arba "iš dalies") Patikslinkite kokių darbo priemonių jums trūksta?	3	 7.5%

senas kompiuteris

darbo pirštiniu, antibakteriniu serveteliu ar skysčio

Trūksta valymo priemonių (pirštinių plovimo skysčių)

Analizuojant ir apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad 85 % apklausoje dalyvavusių darbuotojų teigiamai vertina sudarytas darbo sąlygas ir įvardija, kad jos yra saugios. 5 % teigia, kad neužtikranamos saugios darbo sąlygos. Priežastys nulemenčios nesaugias darbo sąlygas darbuotojų teigimu yra agresyvūs, neblaivūs, bendradarbiauti nelinkę klientai. Reikalingų darbo priemonių užtikrinimas taip pat svarbus veiksnys nulemiantis darbo kokybę, 67,5 % apklausoje dalyvavusių darbuotojų teigia, kad įstaiga suteikia visas reikalingas priemones darbui, 15% reikalingomis darbo priemonėmis neaprupinami, 10% iš dalies turi reikalingas priemones. Apklausoje dalyvavusių darbuotojų teigiamu kokybiškam darbui atlikti jiems trūksta šių priemonių: darbo pirštinių, antibakterinio skysčio, servetelių, darbo įranga sena (kompiuteris).

Organizacijos mikroklimatas – visuma veiksnių, įtakančių efektyvią organizacijos veiklą, jos produktyvumą, darbuotojų pasitenkinimą darbu, jų motyvaciją ir kt. Sveikas

organizacijos klimatas padeda apsaugoti nuo daugelio nepageidaujamų reiškinių – darbuotojų konfliktų, nelojalumo, išėjimo iš darbo. Siekiant išsiaiškinti kaip darbuotojai vertina įstaigos mikroklimatą, pateiktas ketvirtas klausimų blokas:

11. Kaip vertinate mikroklimatą įstaigoje?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Gera	29	72.5%
Vidutiniškai	9	22.5%
Blogai	1	2.5%
Neatsakė į klausimą	1	2.5%

12. Įvertinkite kolektyvo tarpusavio santykius

	Sutinku	Nesutinku
Darbuotojai tarpusavyje nebendrauja	5 (15.6%)	27 (84.4%)
Darbuotojai tarpusavyje bendrauja	32 (88.9%)	4 (11.1%)
Kolektyve yra tarpusavio pasitikėjimas ir bendradarbiavimas	28 (82.4%)	6 (17.6%)
Darbuotojai bendrauja tik darbo klausimais ir esant reikalui	23 (60.5%)	15 (39.5%)
Darbuotojai vieni kitus apkalba, šeimžia	7 (21.9%)	25 (78.1%)

13. Ar šiuo metu organizacijoje konfliktuojate su kolega?

Atsakymo variantai	Kiekis	Santykis
Taip	0	0.0%
Ne	38	95.0%
(Jeigu į 13 kl. atsakė "Taip") Įvardinkite konflikto priežastis?	1	2.5%
Neatsakė į klausimą	1	2.5%

Nebent kažkas konfliktuoja su manimi, tačiau aš to dar nežinau

Analizuojant ir apibendrinant gautus duomenis galima teigti, kad 72,5% apklausoje dalyvavusių darbuotojų teigiamai vertina organizacijos mikroklimatą. 22,5 % vidutiniškai, 2,5% blogai. Teigiamam organizacijos mikroklimatui formuoti didelis vaidmuo tenka ne tik įstaigos vadovui, bet ir patiems darbuotojams, apibendrinant anketinės apklausos duomenis galima teigti, kad darbuotojų tarpe vyrauja darnūs pasitikėjimu grįsti santykiai, darbuotojai linkę bendrauti ir

bendradarbiauti, siekdami užsibrėžtų tikslų. 21,9% apklaustųjų teigia, kad darbuotojų tarpe pasitaiko šmeižto ir apkalbų.

Organizacijos teigiamo mikroklimato formavimui, didelę įtaką turi fizinė aplinka, t.y. darbo aplinka, vadovo santykis su darbuotojais, darbuotojų tarpusavio santykiai, pagarba vienas kitam ir kt. Siekiant išsiaiškinti darbuotojų pasiūlymus kaip pagerinti organizacijos mikroklimatą pateiktas penktas klausimų blokas:

14. Kaip siūlytumėte patobulinti organizacijos kolektyvo tarpusavio santykius?

Pirmiausiai pradėti nuo savęs.

Bendros pramogos, išvykos

Galėtų būti susirinkimai, darbo aptarymai, šventės

Siūlau apmąstyti kokioje srityje dirbame ir vadovautis socialinio darbo principais ir problemos bus sprendžiamos. Netgi tarpusavyje bendraujant tai pamirštama, kaip tuomet sprendžiamos klientų problemos? Kokį pavyzdį rodome.... ir dar reikalaujame pagarbos. Gal pradėkime nuo savęs? Sėkmės

Pasiūlymų neturiu, viskas tenkina

Daznesni susirinkimai

Vadovams griežčiau vertinti darbuotojus, kurie netinkamai atlieka savo darbą.

Kuo dažniau, bendrauti susitikti, aptarti spręsti abi puses santykius.

Mažai susitinkame su kolektyvu

Daugiau bendravimo.

« 1 2 3 »

14. Kaip siūlytumėte patobulinti organizacijos kolektyvo tarpusavio santykius?

I ši klausimą negaliu atsakiti

Puikiai sutariame komandoje, neturiu ką pasiūlyti.

Santykiai puikūs. Tobulėti yra kur. Kuo daugiau bendrystės, tuo tvirtesni santykiai

Kad galėtume pasidalinti kokiomis susiduriame problemomis ir kaip sprendžia.

Retkarčiais bendri pasitarimai, informacijos pateikimas plačiau. Galbūt kolektyvinės tradicijos sukūrimas.

Santykiai su kolektyvu ir taip geri.

Nemanau, kad galima patobulinti tarpusavio santykius jei asmuo konfliktiškas, arogantiškas, linkęs į kitus žiūrėti iš aukšto ... man asmeniškai organizacijos kolektyvas puikus ir puikiai sutariame su visais.

Organizuoti team building

Spręsti kylančius konfliktus pasitelkiant padalinio vadovą, įstaigos vadovą.

Siūlyčiau kiekvienam pradėti pirmiausiai nuo savęs, pačiam žmoniškai elgtis ir bendrauti ir su pačiu bus elgiama tinkamai.

« 1 2 3 »

14. Kaip siūlytumėte patobulinti organizacijos kolektyvo tarpusavio santykius?

Kolektyve su kolegomis sutariu labai gerai, pasiūlymų neturiu.

Darbuotojams patiems imtis iniciatyvos, siekiant palaikyti kolegiškus, draugiškus santykius.

« 1 2 3 »

Analizuojant ir apibendrinant gautus duomenis, apklaustieji pateikė šiuos pasiūlymus organizacijos kolektyvo tarpusavio santykių gerinimui:

- Organizuoti dažnesnius darbuotojų susirinkimus, darbo aptarimus,
- Organizuoti bendras pramogas, išvykas, komandos formavimo renginius, sukurti bendras kolektyvo tradicijas;
- Darbuotojams patiems imtis iniciatyvos palaikant draugiškus santykius;

15. Kaip siūlytumėte patobulinti organizacijos darbo aplinką, sąlygas?

Visos priemonės darbui yra suteikiamos

Siekiant išlaikyti pagarbą klientams ir konfidencialumą būtinos atskiros patalpos kiekvienam darbuotojui, kadangi ne visuomet sutampa kolegų supratimas apie bendravimą su klientais.

Pasiūlymų neturiu, viskas tenkina

Daugiau dėmesio kreipti į darbuotojus

viskas gerai

Kad, labiau atsižvelgtu į darbuotojus, nuvykimus į klientų namus (šalčio lietaus)

Nežinau

Patarčiau šeimas skirti netoli vienas kito. Nes kartais būna didelį atstumai.

Geros darbo sąlygos.

Istaigoje aplinka tokia, kokia ir turi būti.

« 1 2 »

15. Kaip siūlytumėte patobulinti organizacijos darbo aplinką, sąlygas?

Nebūtume paliktos vienos, kaip norite taip ir spreskite.

Darbo laikas atitiktų kliento poreikius. Lankstesni darbo grafikai

Geriau nebūna.

Būtų tobula darbo aplinka jei dirbtume po vieną kabinete. Darbui su šeimomis tai didžiausias minusas ir labai apsunkina konsultavimą esant kolegai, šeimos nenoriai bendrauja.

Šiuo metu darbo aplinka mane tenkina.

Sąlygos ir aplinka tinkama.

-

Sąlygos ir aplinka gera.

« 1 2 »

Analizuojant ir apibendrinant gautus duomenis, dauguma apklaustųjų teigia, kad organizacijos darbo aplinka ir sudaromos sąlygos yra geros ir tinkamos, keli darbuotojai pateikė šiuos pasiūlymus organizacijos darbo sąlygų ir aplinkos gerinimui:

- Užtikrinti kiekvienam darbuotojui atskiras patalpas;

- Darbuotojui, kuris teikia paslaugas klientams namuose, priskirti klientus nutolusius vienus nuo kitų mažesniu atstumu;
- Lankstesnio darbo grafiko;
- Didesnio įsitraukimo sprendžiant problemas.

16. Kaip siūlytumėte patobulinti darbuotojų santykius su vadovais?

Vadovai geri, nėra jokių priekaištų.

Spręsti vadovui

viskas gerai

Santykiai pagarbūs

Pasiūlymų neturiu, viskas tenkina

Daugiau bendrauti

darbuotojams kalbėti su vadovu.

Norečiau, kad labiau išklaudytu, suprastu koks yra nelengvas mūsų darbas.

Su vadovais viskas tvarkoje!

Santykiai neblogi su vadovais, todėl nematau ką tobulinti. Bendraujam neblogai.

« 1 2 »

16. Kaip siūlytumėte patobulinti darbuotojų santykius su vadovais?

Su vadovais santykiai geri.

Santykiai tobuli ir taip. Vadovą galima kreiptis visais klausimais ir gauti atsakymą. Visada reikia komunikuoti.

Daugiau susirinkti ir spręsti iškilusius klausimus.

Bendro renginio organizavimas su kolektyvu

Su vadovu santykiai labai geri.

Nemanyčiau, kad ir tobulinant darbuotojų santykius su vadovais neatsiras nepatenkintų, galimai nesuprastų, neįvertintų ir pan. Aš manau, kad vadovai organizacijoje puikūs, o kad vienu klausimu ar kitu nesutariama tai normalu.

Darbuotojams kylant neaiškumams kreiptis į vadovą, vadovui išklaudyti ir vertinti darbuotojų kreipimosi svarbą.

Kalbėtis su vadovu kilus problemoms, o ne apkalbėti už akių.

Santykiai su vadovais geri, pasiūlymų neturiu.

Vadovams priekaištų neturiu

« 1 2 »

Analizuojant ir apibendrinant gautus duomenis, dauguma apklaustųjų teigia, kad santykiai su vadovais yra nekonfliktiški, pozityvūs, darbuotojai gali kreiptis į vadovus ir sulaukia atgalinės

komunikacijos, tačiau yra pastebėjimų, kad dažniau būtų organizuojami darbuotojų susirinkimai, vadovui išklaudyti ir padėti spręsti išskylandčias problemas.

ANKETINĖS APKLAUSOS APIBENDRINIMAS

Apibendrinant atlikto tyrimo rezultatus galima teigti, kad:

1. 35% apklausoje dalyvavusių darbuotojų streso darbe nepatiria, 55% darbuotojai kartais susiduria su stresu darbe. 10% darbuotojų su stresu darbe susiduria dažnai. Dažniausios priežastys sukeliančios stresą darbe yra klientai, taip pat sresas patiriamas dėl per didelio darbo krūvio, kolegų ar savo emocinės būsenos.

2. 97,5 % įstaigos darbuotojų profesinio perdegimo požymių nepatiria, vienas darbuotojas teigia, kad įstaigoje susiduria su profesiniu perdegimu, kurio priežastis yra pervargimas darbe.

3. Dauguma apklausoje dalyvavusių darbuotojų yra patenkinti savo darbo krūviu, 22,5% – išdalies, vienas darbuotojas darbo krūviu nepatenkintas. Daugumos darbuotojų darbo krūvis neviršija įstatymais nustatyto darbo krūvio, 5% darbuotojų įvardino, kad dirba padidintu darbo krūviu, ko pasekoje tenka dirbti viršvalandžius.

4. Įstaigoje didžioji dauguma darbuotojų teigiamai vertina sudarytas darbo sąlygas, 5 % teigia, kad neužtikrinamos saugios darbo sąlygos. Priežastys nulemenčios nesaugias darbo sąlygas darbuotojų teigimu yra agresyvūs, neblaivūs, bendradarbiauti nelinkę klientai.

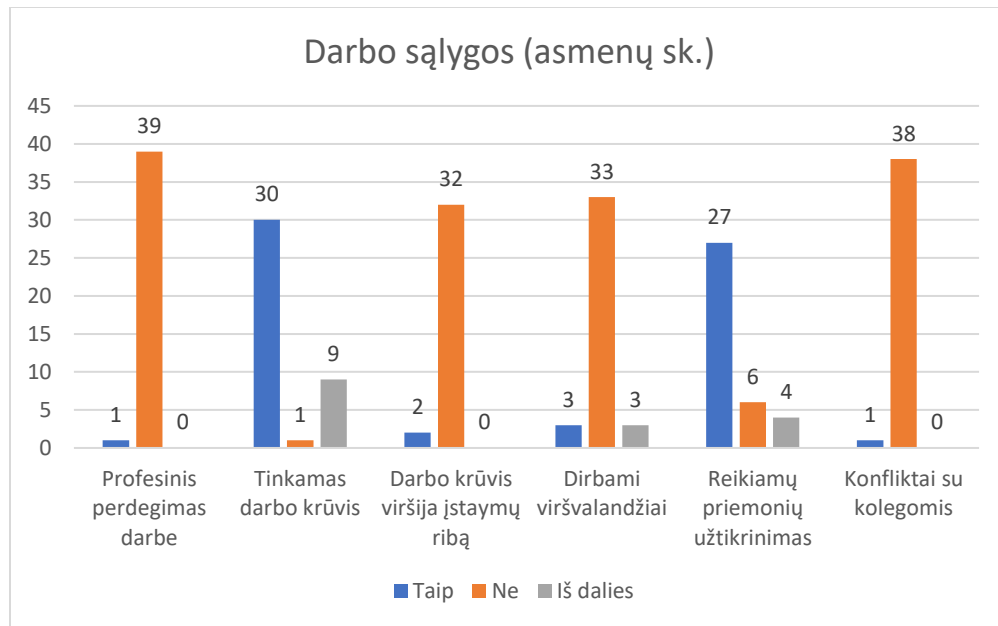
5. 67,5 % apklausoje dalyvavusių darbuotojų teigia, kad įstaiga suteikia visas reikalingas priemones darbui, 15% reikalingomis darbo priemonėmis neaprūpinami, 10% iš dalies turi reikalingas priemones. Apklausoje dalyvavusių darbuotojų teigiamu kokybiškam darbui atlikti jiems trūksta šių priemonių: darbo pirštinių, antibakterinio skysčio, servėtelių, darbo įranga sena (kompiuteris).

6. Dauguma įstaigos darbuotojų 72,5% teigiamai vertina organizacijos mikroklimatą. 22,5% vidutiniškai, 2,5% blogai. Anot apklaustųjų darbuotojų tarpe vyrauja darnūs pasitikėjimu grįsti santykiai, darbuotojai linkę bendrauti ir bendradarbiauti, siekdami užsibrėžtų tikslų. 21,9% apklaustųjų teigia, kad darbuotojų tarpe pasitaiko šmeižto ir apkalbų.

7. Darbuotojų teigimu, organizacijos kolektyvo tarpusavio santykiai pagerėtų jei būtų organizuojami dažnesni darbuotojų susirinkimai, darbo aptarimai, organizuojamos bendros pramogos, išvykos, komandos formavimo renginiai, sukurtos bendros kolektyvo tradicijos, tačiau darbuotojai patys taip pat turi imtis iniciatyvos

8. Siekiant gerinti įstaigos darbo aplinką ir sąlygas, darbuotojų nuomone, svarbu, kad būtų užtikrinamos atskiros patalpos (kabinetas) kiekvienam darbuotojui, taip pat apklaustieji pageidautų dirbti lankstesniu darbo grafiku, o paslaugas klientams namuose, teikiantys darbuotojai pageidautų, kad klientai būtų priskiriami kuo mažesniu atstumu vieni nuo kitų.

9. Įstaigos darbuotojų teigimu santykiai su vadovais yra nekonfliktiški, pozityvūs, darbuotojai gali kreiptis į vadovus ir sulaukia atgalinės komunikacijos.



NUMATOMOS PRIEMONĖS ĮSTAIGOS MIKROKLIMATO IR DARBO SĄLYGŲ GERINIMUI

2024 metams numatomos VŠĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centro direktoriaus, pavaduotojos socialiniams reikalams ir Globos centro padalinio vadovo veiklos priemonės gerinant įstaigos darbuotojų darbo sąlygas ir mikroklimatą:

1. Kasmetinio veiklos vertinimo metu akcentuoti, darbuotojo pasiektus gerus darbo rezultatus ir pateikti pasiūlymus naujų tikslų, atliekant darbo funkcijas, išsikėlimui, pateikti pasiūlymus kaip pasiekti užsibrėžtus tikslus;
2. Skatinti darbuotojus imtis iniciatyvos burtis bendroms veikloms, organizuoti temines šventes. Teikti pasiūlymus darbuotojams dėl minėtų veiklų;
3. Skatinti darbuotojų iniciatyvas organizuojant intervizių susitikimus, įtraukti į numatytas metines užduotis intervizių vedimą, socialiniams darbuotojams, kurie siekia įgyti arba turi įgiję aukštesnę kategoriją;
4. Organizuoti dažnesnius darbuotojų susirinkimus, ne rečiau nei 2 kartus į ketvirtį (kiekviename įstaigos padalinyje atskirai), siekiant aptarti kylančias problemas, stresines situacijas;
5. Organizuoti mokymus, skirtus darbuotojų asmeninių savybių ugdymui, patiriamų neigiamų emocijų ir įtampos darbe savireguliacijai, esant poreikiui siūlyti individualias psichologo konsultacijas.

Šios numatytos priemonės gerinant įstaigos darbuotojų darbo sąlygas ir mikroklimatą bus įtrauktos į 2024 metų VšĮ Biržų rajono socialinių paslaugų centro metinį veiklos planą ir darbuotojų kvalifikacijos kėlimo planą.