BĮ Vilniaus „Vilko pėdos“ namuose teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo periodinė patikra paslaugų gavėjų ir paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu

TYRIMO ATASKAITA

VILNIUS

2022 m.

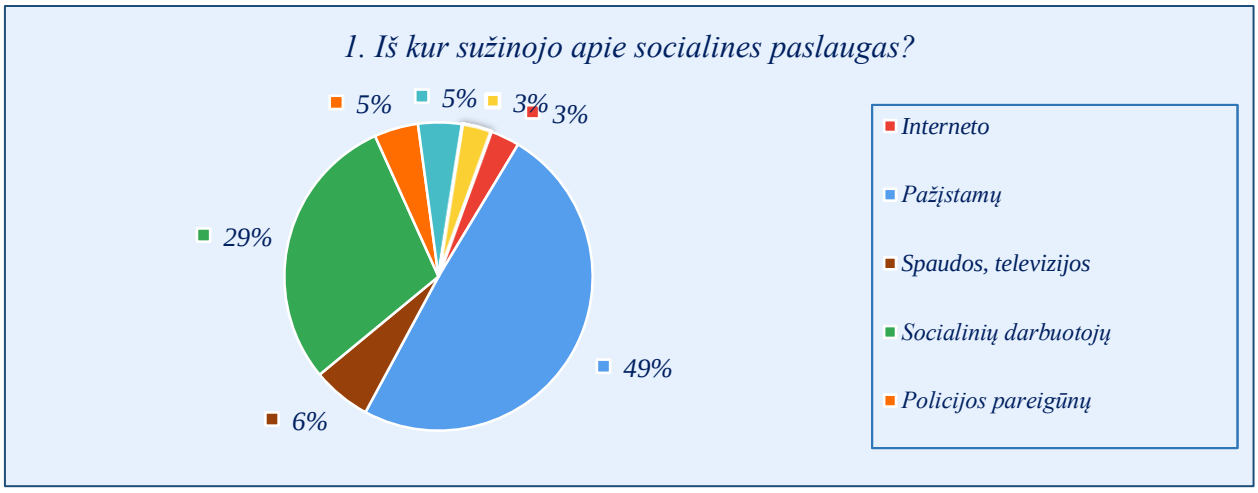
1. TYRIMO PRISTATYMAS

Tyrimo tikslas. Atlikti BĮ Vilniaus „Vilko pėdos“ namai (toliau – Įstaiga) teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros (apgyvendinimo) paslaugų (toliau – paslaugų) kokybės vertinimą paslaugų gavėjų ir paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu. **Tikslinė grupė.** Įstaigoje paslaugas gaunantys asmenys, paslaugas teikiantys darbuotojai. **Tyrimo metodika.** Įstaigoje teikiamų paslaugų kokybės įvertinimui taikytas anketinės apklausos metodas. Tyrimu buvo siekiama apklausti Įstaigos paslaugų gavėjus ir paslaugas teikiančius darbuotojus. Respondentams buvo išsamiai išaiškinta, koks yra tyrimo tikslas, taip pat - kaip pildyti apklausos anketas. **Imties dydis.** Empiriniame tyrime dalyvavo 20 Įstaigos darbuotojų (iš 31) ir 64 (iš 98) paslaugų gavėjai. Apklausos atlikimo laikotarpis - 2022 m. birželio mėn.

2. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

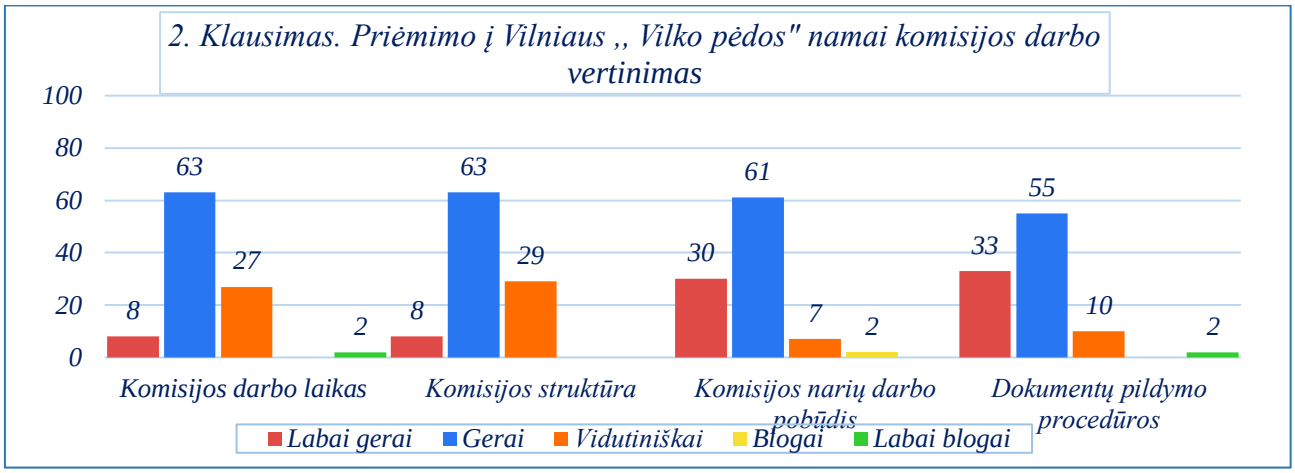
2.1. Rezultatai socialinės priežiūros (apgyvendinimo) paslaugų gavėjų požiūriu.

2.1.1. Į klausimą **„Iš kur sužinojote apie teikiamas socialines paslaugas?“,** paslaugų gavėjų atsakymai pasiskirstė sekančiai: 49 proc. - iš pažįstamų, 29 proc. - iš socialinių darbuotojų, 3 proc. – iš interneto, 6 proc. – spaudos, televizijos, 5 proc. – iš medikų, 3 proc. – iš policijos pareigūnų, 3 proc. – kita. Paslaugų gavėjų nuomone, apie Įstaigoje teikiamas paslaugas trūksta informacijos spaudoje, televizijoje (1 diagrama). Benamystę patiriantys asmenys dažnai neturi galimybės pasinaudoti internetu, todėl daugiau informacijos gauna iš televizijos.



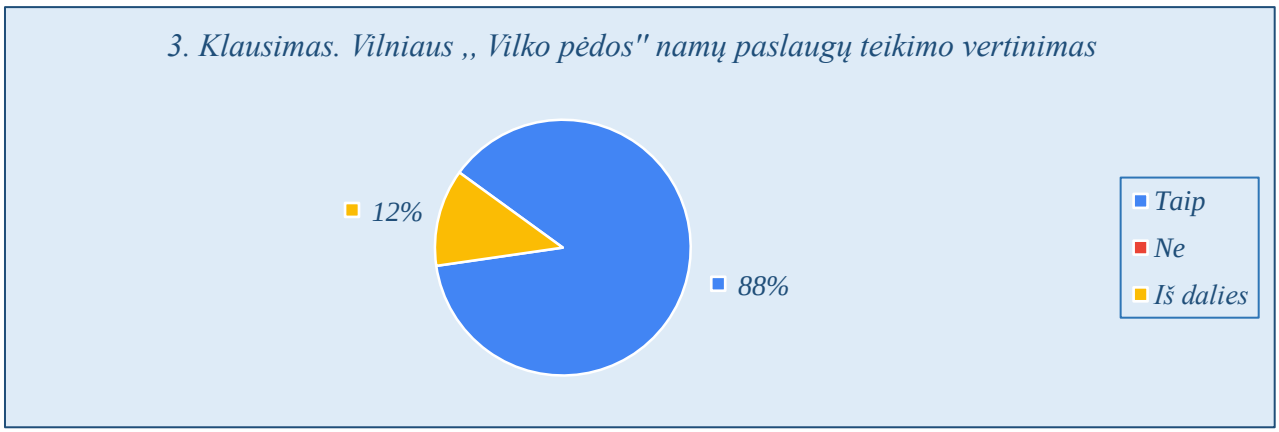
1 diagrama

2.1.2. Į klausimą **„Ar Jus tenkina socialinės priežiūros paslaugų skyrimo įstaigoje komisijos darbas?“,** nuo 8 iki 33 proc. paslaugų gavėjų atsakė „labai gerai“, nuo 55 iki 63 proc. – atsakė „gerai“, „vidutiniškai“ atsakė nuo 7 iki 29 proc. paslaugų gavėjų, blogai/labai blogai įvertino 2 proc. paslaugų gavėjų. Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjus tenkina komisijos darbas, tačiau 2 proc. paslaugų gavėjų norėtų, kad komisijos darbas vyktų kitu laiku, tačiau kokiu, jie nepatikslino (2 diagrama).



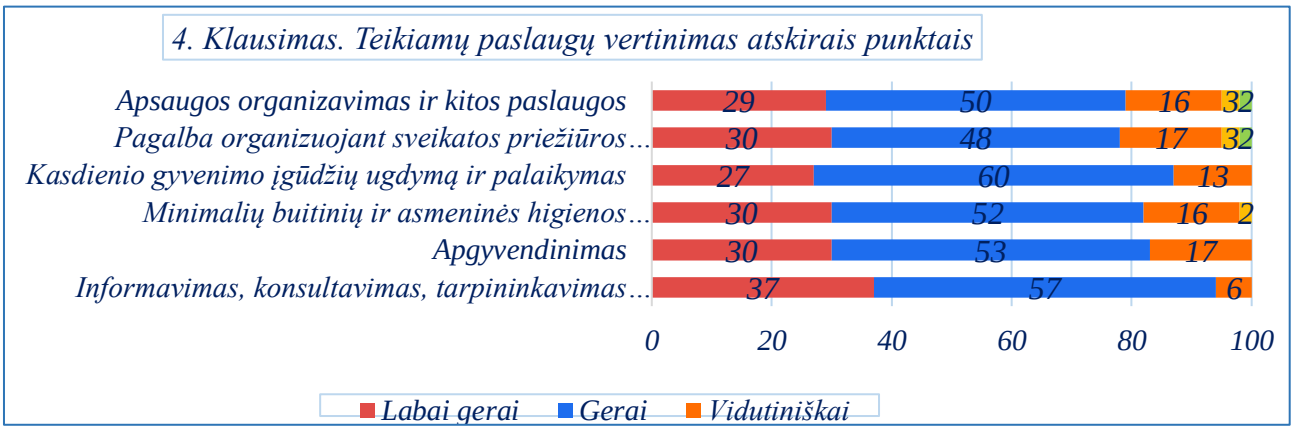
2 diagrama

2.1.3. Į klausimą **„Ar Jus tenkina Įstaigoje teikiamos paslaugos?“** 88 proc. atsakė „taip“, 12 proc. – „iš dalies“ (3 diagrama).



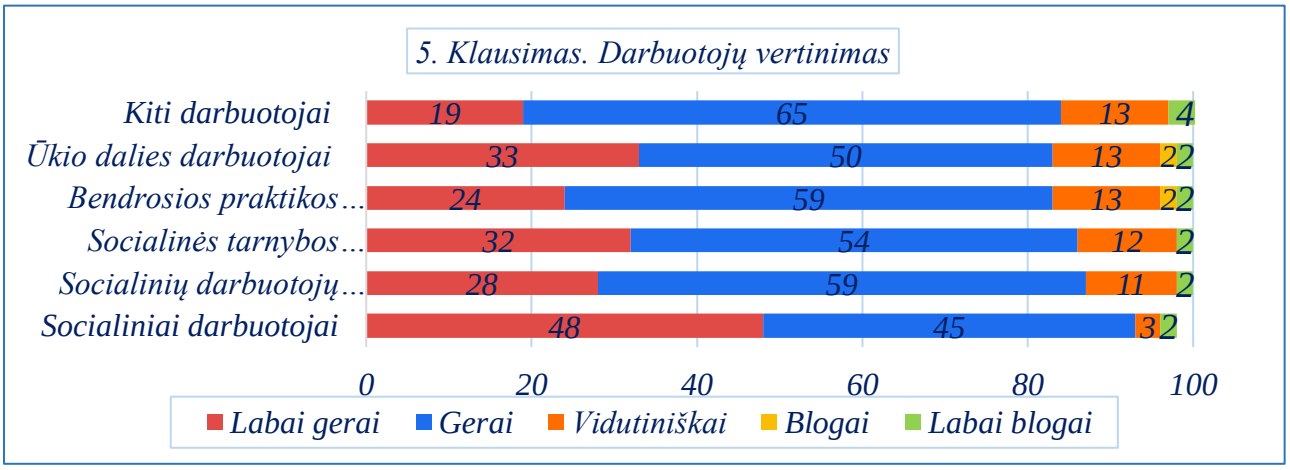
3 diagrama

2.1.4. Atsakydami į klausimą **„Kaip vertinate Jums teikiamas paslaugas?“**, paslaugų gavėjai „gerai“ ir „labai gerai“ vertino informavimą, konsultavimą, tarpininkavimą ir atstovavimą (94 proc.), apgyvendinimą (83 proc.), minimalios asmeninės higienos organizavimą, kasdienio gyvenimo bei darbinių įgūdžių ugdymą (82/87 proc.), sveikatos priežiūros paslaugų organizavimą (78 proc.), apsaugos organizavimą ir kt. paslaugas (79 proc.) (4 diagrama).



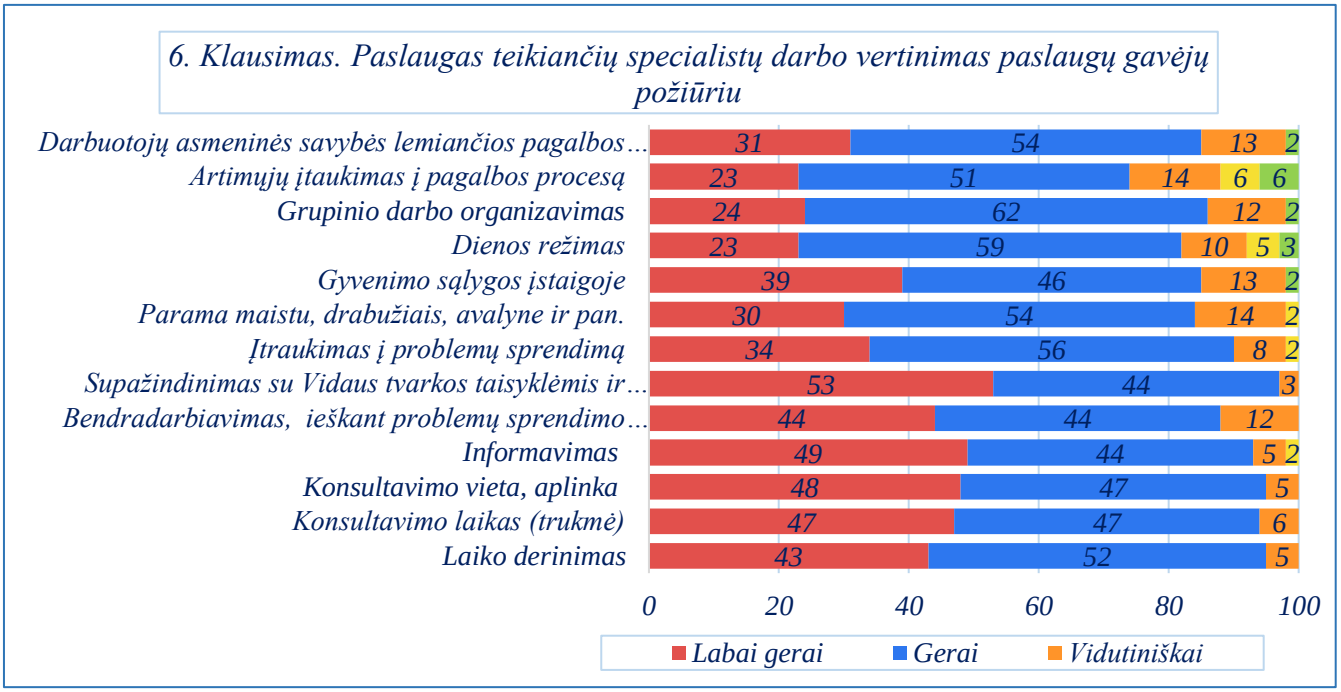
4 diagrama

2.1.5. Į klausimą **„Kaip vertinate Įstaigos specialistų darbą?“**, paslaugų gavėjai „labai gerai“ ir „gerai“ įvertino socialinių darbuotojų (88 proc.), socialinių darbuotojų padėjėjų ir socialinės tarnybos darbuotojų (87 proc.), bendrosios praktikos slaugytojos ir ūkio dalies darbuotojų (82 proc.), kitų darbuotojų (66 proc.) darbą (5 diagrama).



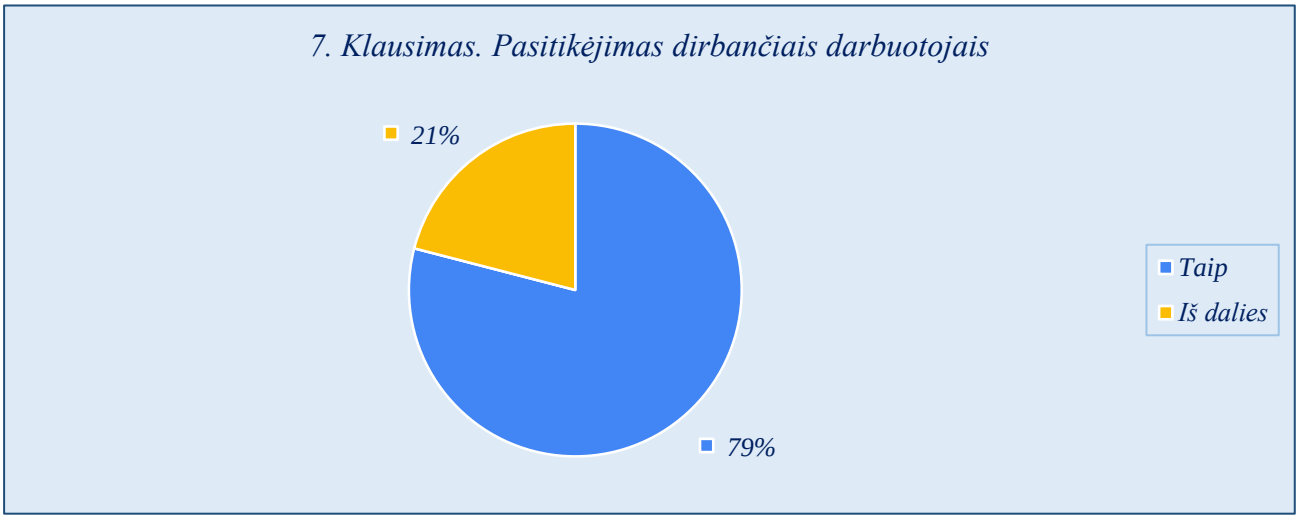
5 diagrama

2.1.6. Atsakant į klausimą **„Paslaugas teikiančių specialistų darbo vertinimas Jūsų požiūriu“**, paslaugų gavėjai „labai gerai” ir „gerai” įvertino darbuotojų bendradarbiavimą su gyventojais (88 proc.), Įstaigos dienos režimą (82 proc.), konsultavimo vietą (95 proc.), gyvenimo sąlygas (85 proc.), įsitraukimas į problemų sprendimą (90 proc.), artimųjų įtraukimas į pagalbos procesą (74). 26 proc. respondentų pažymėjo, kad jie yra vieniši arba jų ryšiai su artimaisiais yra nutrūkę, todėl nėra galimybės artimuosius įtraukti į pagalbos procesą. 16 proc. paslaugų gavėjų mano, kad aprūpinimas maistu, drabužiais ir avalyne yra nepakankamas (6 diagrama).



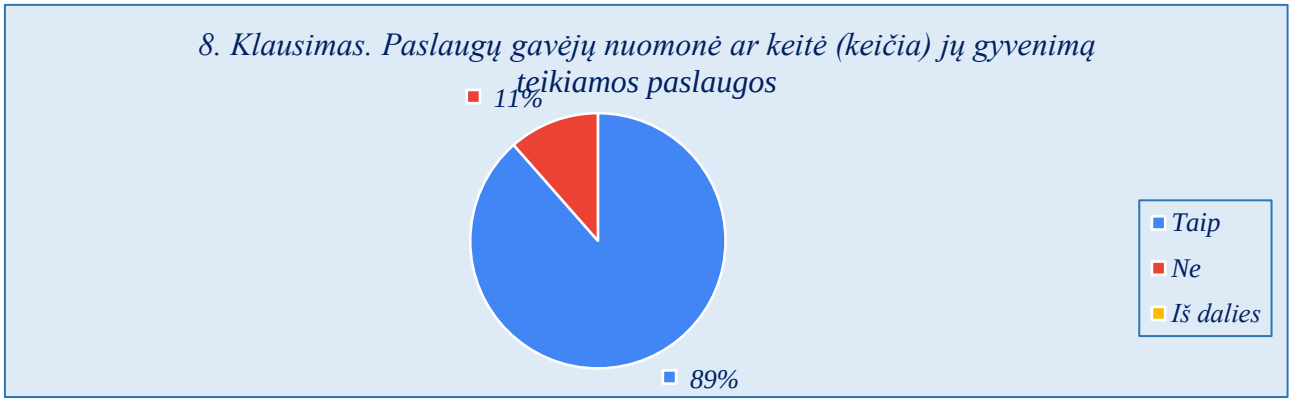
6 diagrama

2.1.7. 79 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, 21 proc. – pasitiki iš dalies (7 diagrama).



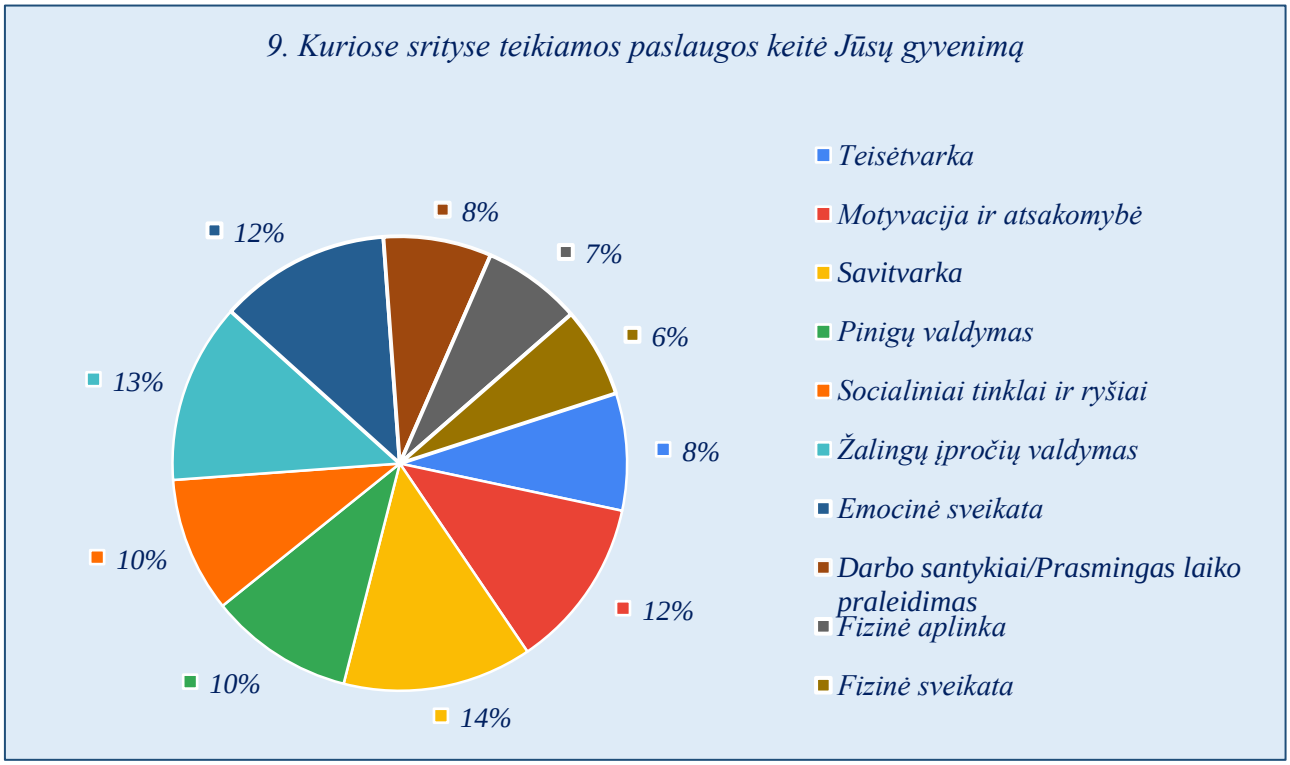
7 diagrama

2.1.8. Į klausimą **„Ar teikiamos paslaugos keitė (keičia) Jūsų gyvenimą?“** „taip“ atsakė 89 proc. respondentų, „ne“ – 11 proc., „iš dalies“ – 11 proc. (8 diagrama).



8 diagrama

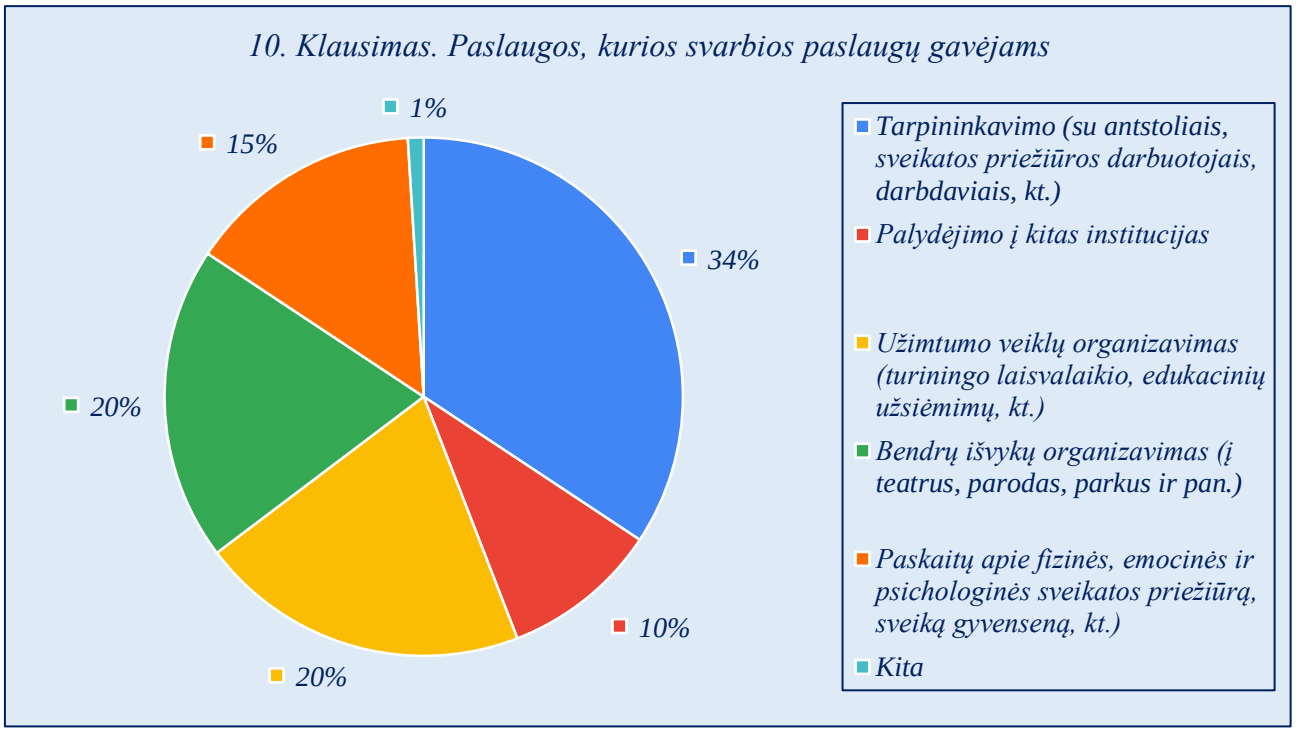
2.1.9. Į klausimą **„Kuriose srityse teikiamos paslaugos keitė Jūsų gyvenimą?“** 14 proc. gyventojų įvardijo savitvarką, 12 proc. – emocinę sveikatą, 12 proc. – motyvaciją ir asmenybę, 10 proc. – pinigų valdymą, 13 proc. – žalingų įpročių valdymą, 6 proc. - fizinę sveikatą, 8 proc. - prasmingą laiko praleidimą, 7 proc. – fizinę aplinką, 8 proc. – santykius su teisėtvarka, 10 proc. – socialiniai ryšiai (9 diagrama).



9 diagrama

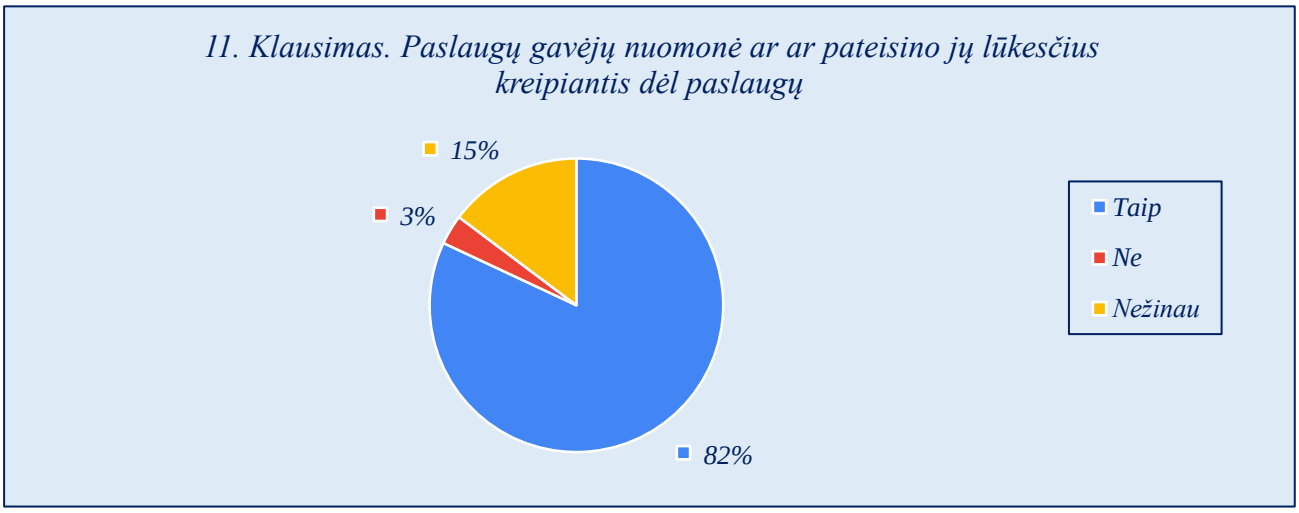
2.1.10. Į klausimą **„Kurios paslaugos Jums yra svarbios?“**, 34 proc. paslaugų gavėjų atsakė, kad tarpininkavimo, 20 proc. – bendros išvykos, 20 proc. - užimtumo veiklos, 10 proc. – palydėjimo

paslauga, 15 proc. – paskaitos apie fizinės, emocinės ir psichologinės sveikatos priežiūrą, sveiką gyvenseną, 1 proc. - kita. (10 diagrama).



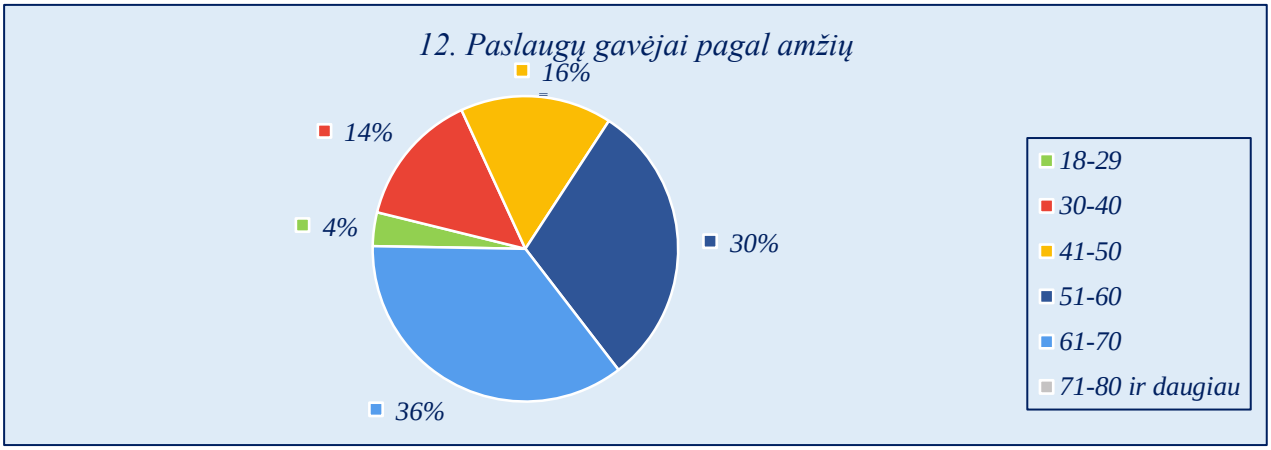
10 diagrama

2.1.11. Į klausimą **„Ar pasiteisino Jūsų lūkesčiai, kreipiantis dėl paslaugų?“**, 82 proc. paslaugų gavėjų atsakė „taip“, 15 proc. – „nežinau“, 3 proc. – „ne“ (11 diagrama).



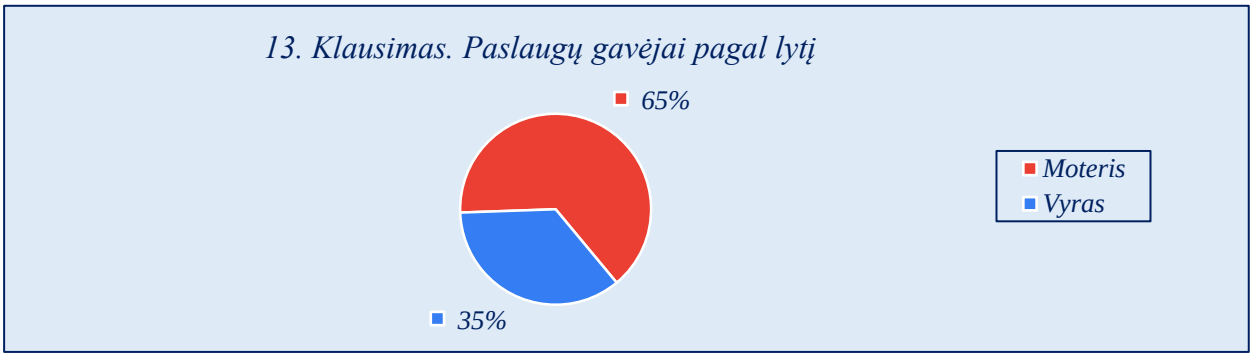
11 diagrama

2.1.12. Jūsų amžius. Iš atsakymų matome, kad daugiausia (36 proc.) apklausoje dalyvavusių respondentų buvo 61-70 amžiaus, mažiausiai (4 proc.) buvo 18-29 metų (12 diagrama).



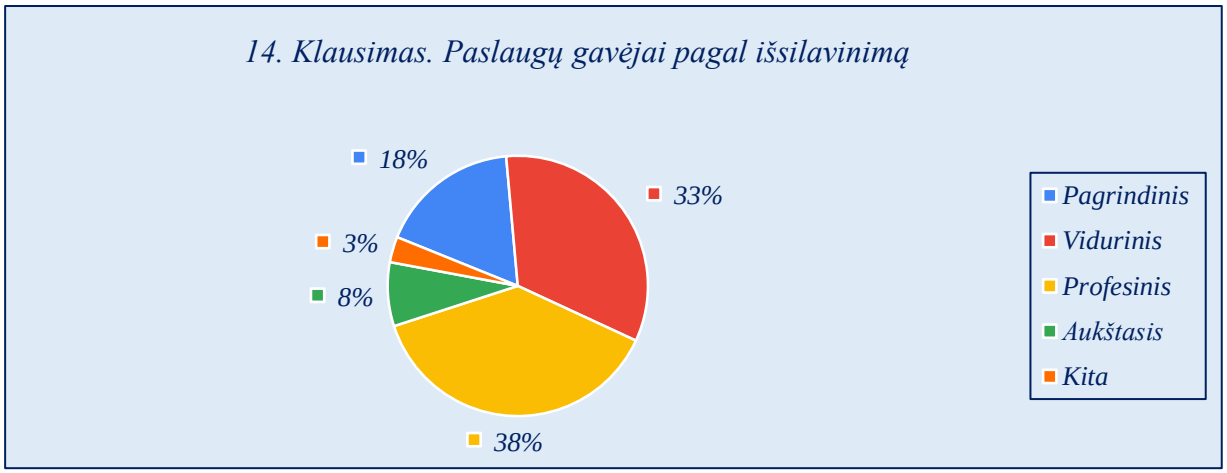
12 diagrama

2.1.13. Į klausimą **„Jūsų lytis“** 65 proc. atsakė vyrai, o 35 proc. - moterys (13 diagrama).



13 diagrama

2.1.14. Į klausimą **„Jūsų išsilavinimas“** 33 proc. paslaugų gavėjų pasirinko atsakymą „vidurinis“, 38 proc. – „profesinis“, 8 proc. – „aukštasis“, 18 proc. – „pagrindinis“ (14 diagrama).



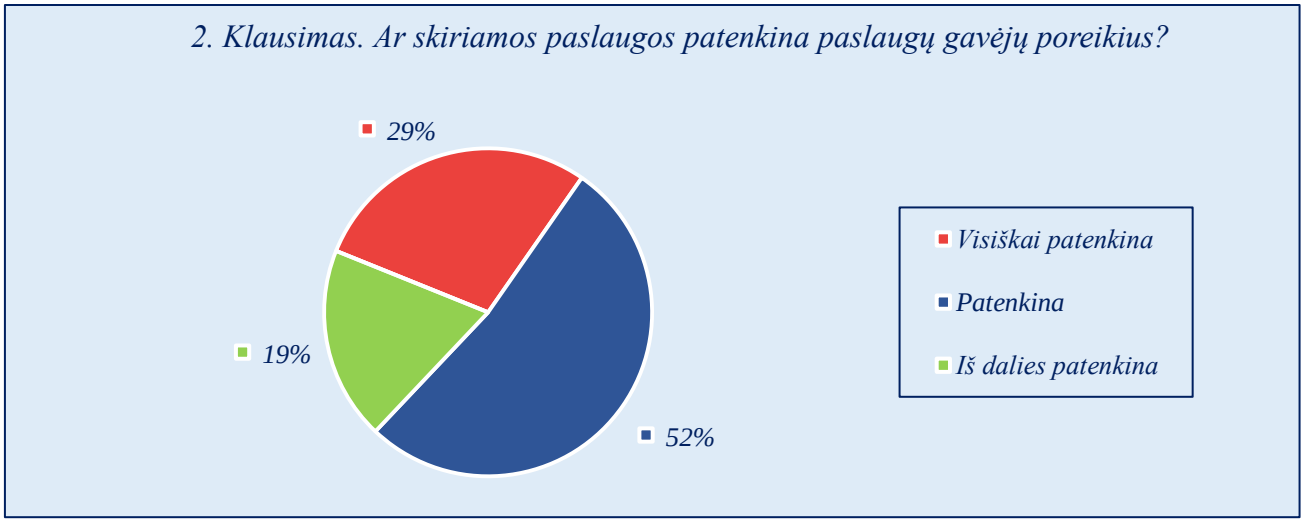
14 diagrama

2.2. Paslaugų kokybės vertinimas paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu.

2.2.1. Visi tyrime dalyvavę Įstaigos darbuotojai **informacijos pateikimą viešojoje erdvėje** (Įstaigos tinklalapyje, žiniasklaidos ir kt. priemonėmis) įvertino 100 proc. teigiamai. Įstaigos internetiniame puslapyje http://www.vmnn.lt/ bei socialiniame tinkle „Facebook" https://www.facebook.com/vmnn.lt/ skelbiama aktualiausia informacija apie teikiamas paslaugas ir vykdomas veiklas.

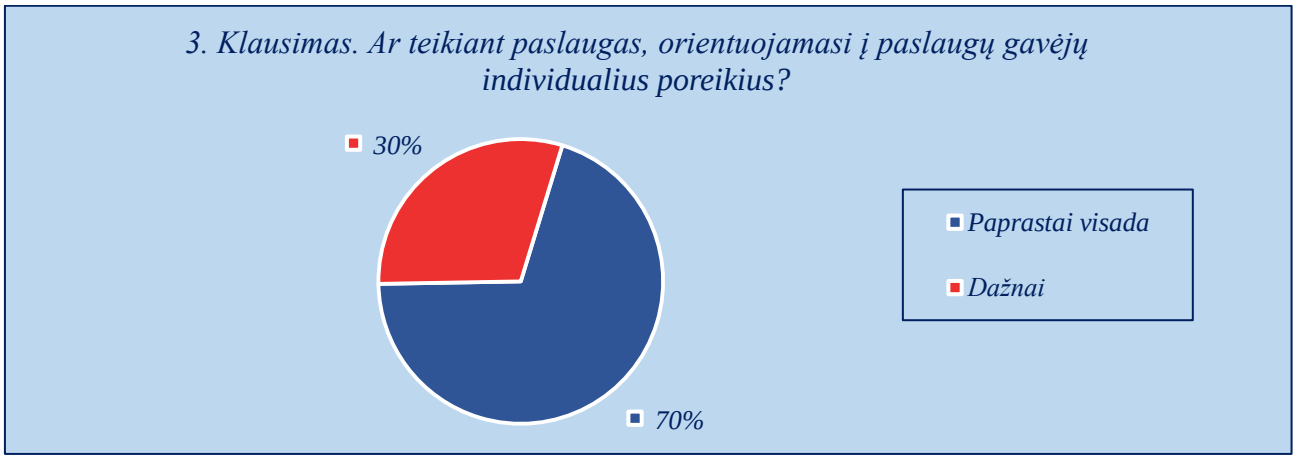
1 diagrama

2.2.2. Apklaustieji darbuotojai tyrimo metu paprašyti įvertinti, **ar paslaugos patenkina paslaugų gavėjų poreikius.** 29 proc. darbuotojų atsakė, kad teikiamos paslaugos „visiškai patenkina" paslaugų gavėjų poreikius, daugiau nei pusė – 52 proc. – teigė, kad paslaugos „patenkina" paslaugų gavėjų poreikius. 19 proc. darbuotojų pažymėjo, kad teikiamos paslaugos „iš dalies patenkina" paslaugų gavėjus poreikius (2 diagrama).



2 diagrama

2.2.3. Ar teikiant paslaugas orientuojamasi į paslaugų gavėjų individualius poreikius? Didžioji dalis darbuotojų – 70 proc. – teigė, kad „paprastai visada“ atsižvelgiama į paslaugų gavėjo individualius poreikius, teikiant paslaugas, 30 proc. darbuotojų atsakė, kad paslaugos „dažnai“ atitinka paslaugų gavėjų individualumą. (3 diagrama).

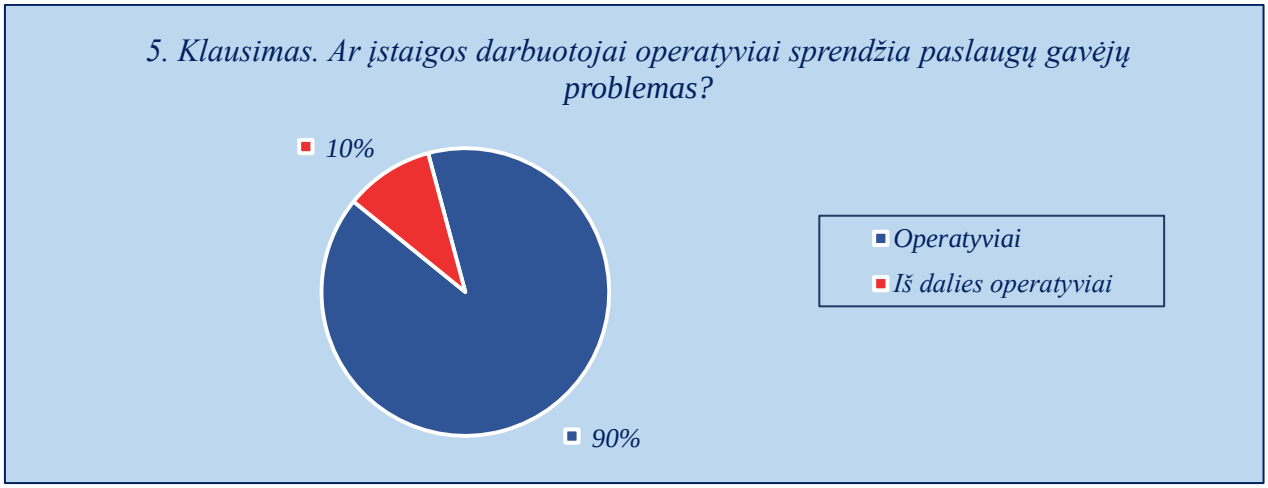


3 diagrama

2.2.4. Į klausimą **„Ar atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus?“** absoliučiai visi tyrime dalyvavę darbuotojai (100 proc.) atsakė sutinkantys, kad atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus (4 diagrama).

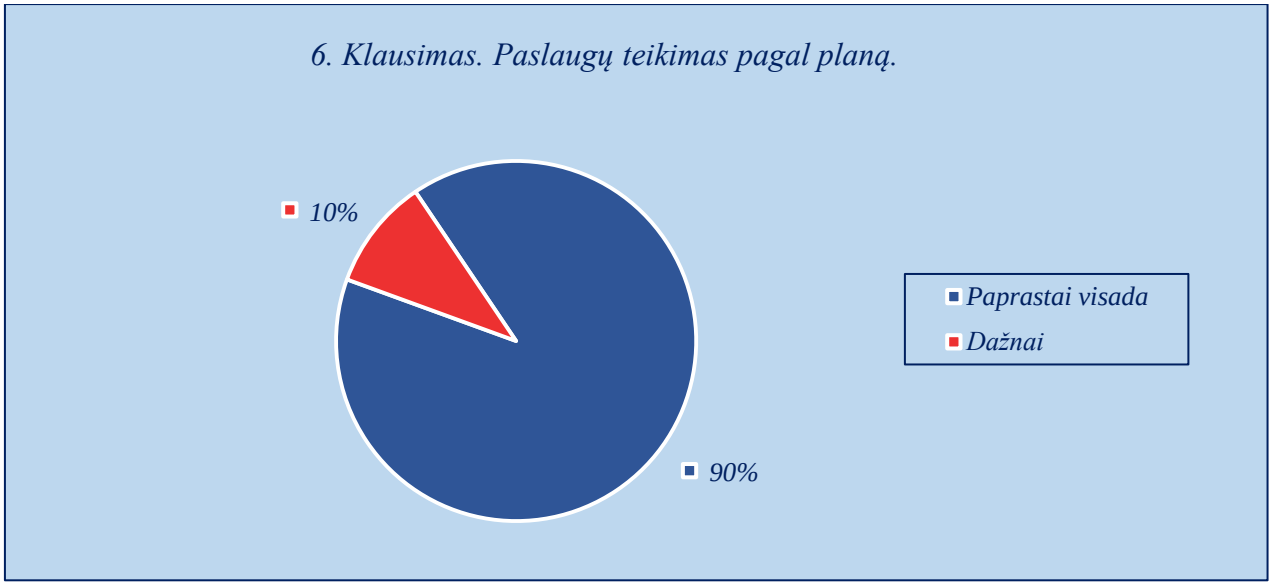
4 diagrama

2.2.5. Paprašius įvertinti, **ar Įstaigos darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas,** didžioji dauguma respondentų – 90 proc. – patvirtino, kad paslaugų gavėjų problemos sprendžiamos operatyviai. Tik 10 proc. apklaustųjų teigė, kad problemos sprendžiamos „iš dalies operatyviai“ (5 diagrama).



5 diagrama

2.2.6. Ar Jūs suteikiate paslaugų gavėjui paslaugas taip, kaip buvo suplanuota? 90 proc. tyrime dalyvavusių darbuotojų pažymėjo, kad „paprastai visada“ paslaugos suteikiamos taip, kaip buvo suplanuota. 10 proc. darbuotojų mano, kad „dažnai“ paslaugos teikiamos pagal iš anksto numatytą planą (6 diagrama).



6 diagrama

2.2.7. Į klausimą **„Kokie vidiniai ir išoriniai veiksniai skatina teikti paslaugas taip, kaip suplanuota?“** respondentai atsakė išvardindami konkrečius vidinius ir išorinius rodiklius.

Vidiniai rodikliai:

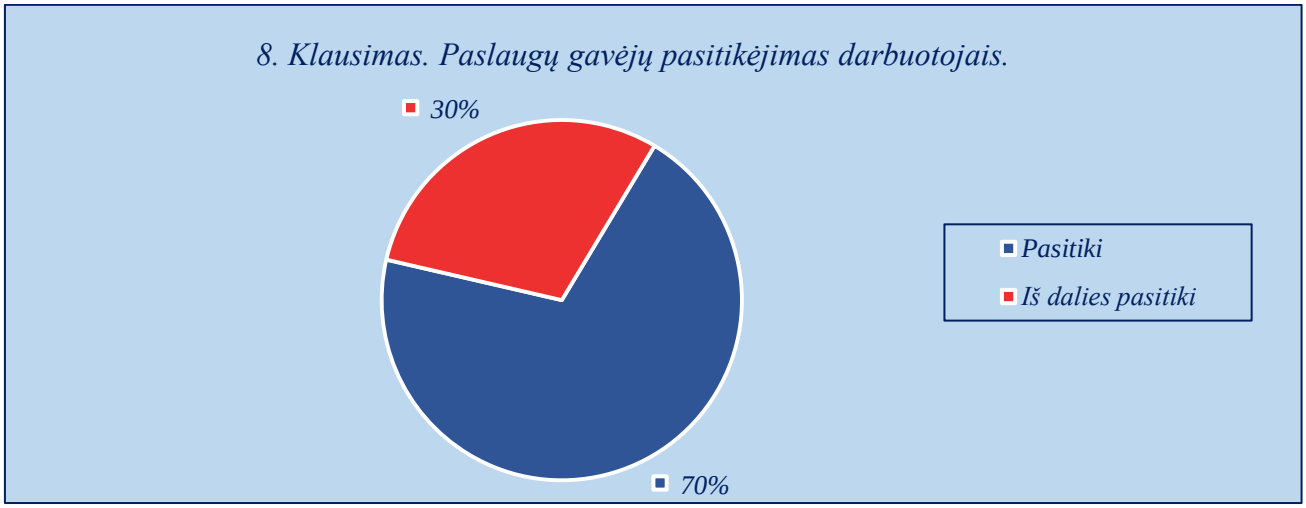
- orientacija į asmenį;
- vertybinis požiūris ir etika;
- tikslų apibrėžtumas;
- kūrybiškumas;

- Įstaigos vizija ir vadovų požiūris į darbuotojus;
- darbinių lūkesčių, iniciatyvų ir idėjų įgyvendinimo galimybė;
- darbo užmokestis ir sąlygos.

Išoriniai rodikliai:

- materialinių išteklių prieinamumas;
- paslaugų gavėjų motyvacija;
- daugiadisciplininis požiūris į darbą;
- bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis;
- kitų įstaigų teigiamas ir atviras požiūris į paslaugų gavėjus;
- teikiamų paslaugų nauda paslaugų gavėjams.

2.2.8. Paslaugas teikiančių darbuotojų paprašyta įvertinti **paslaugų gavėjų pasitikėjimą darbuotojais.** 70 proc. darbuotojų atsakė, kad paslaugų gavėjai „pasitiki“, ir 30 proc. darbuotojų mano, kad jais pasitikima „iš dalies“ (7 diagrama).

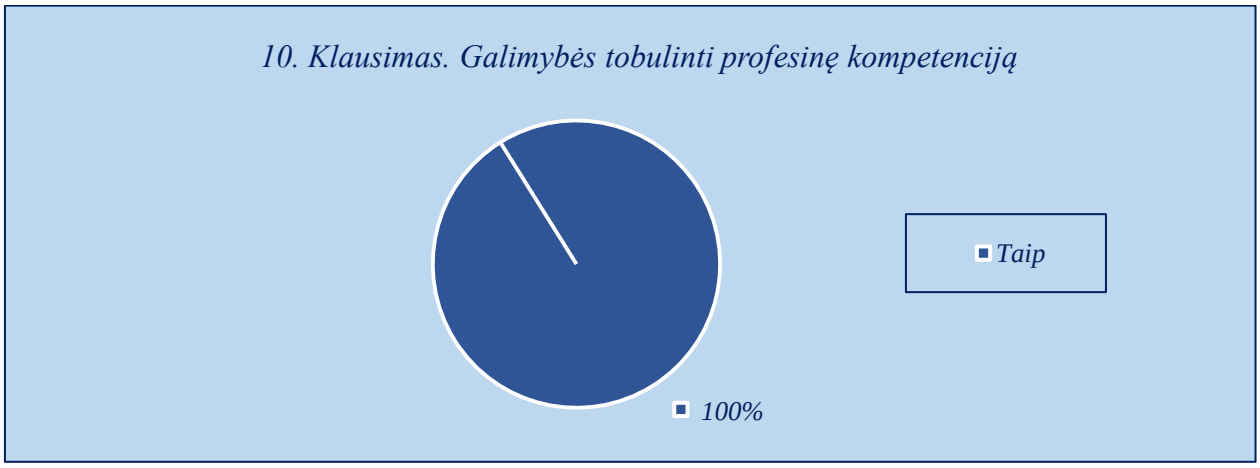


7 diagrama

2.2.9. Į klausimą „**Ar pakanka žinių paslaugoms suteikti?“** didžioji dauguma darbuotojų – 80 proc. – nurodė turintys pakankamai žinių paslaugoms suteikti. 20 proc. nurodė, kad turimų žinių pakanka „iš dalies“ (8 diagrama).

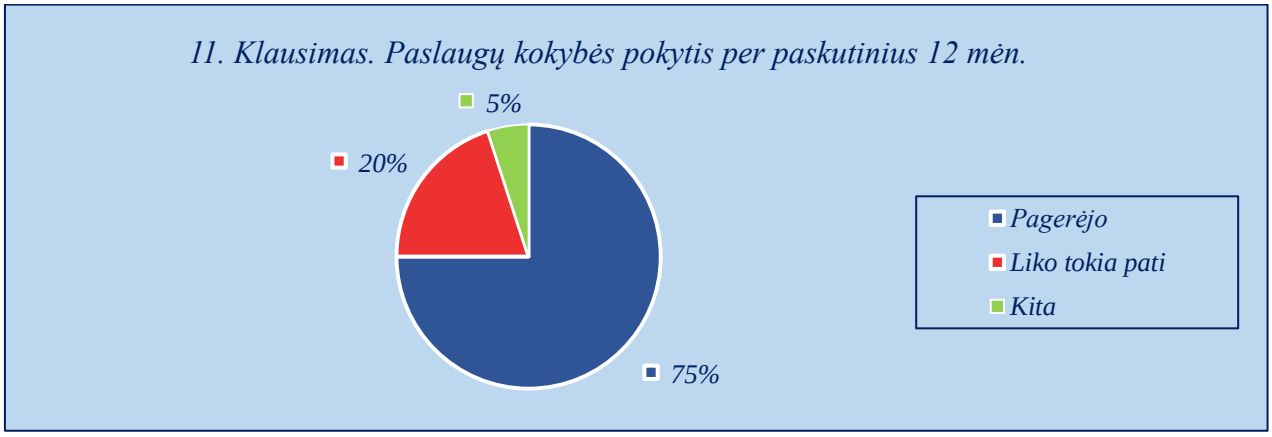
8 diagrama

2.2.10. Į klausimą **„Ar Jums sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją"** absoliučiai visi tyrime dalyvavę darbuotojai (100 proc.) atsakė, kad turi galimybes tobulėti (9 diagrama).



9 diagrama

2.2.11. Į klausimą **„Kaip per paskutinius 12 mėnesių pakito teikiamų paslaugų kokybė?"** 75 proc. respondentų atsakė, kad paslaugų kokybė „pagerėjo", 20 proc. atsakė, kad paslaugų kokybė „liko tokia pati" ir 5 proc. respondentų pasirinko atsakymą „kita" (10 diagrama).



10 diagrama

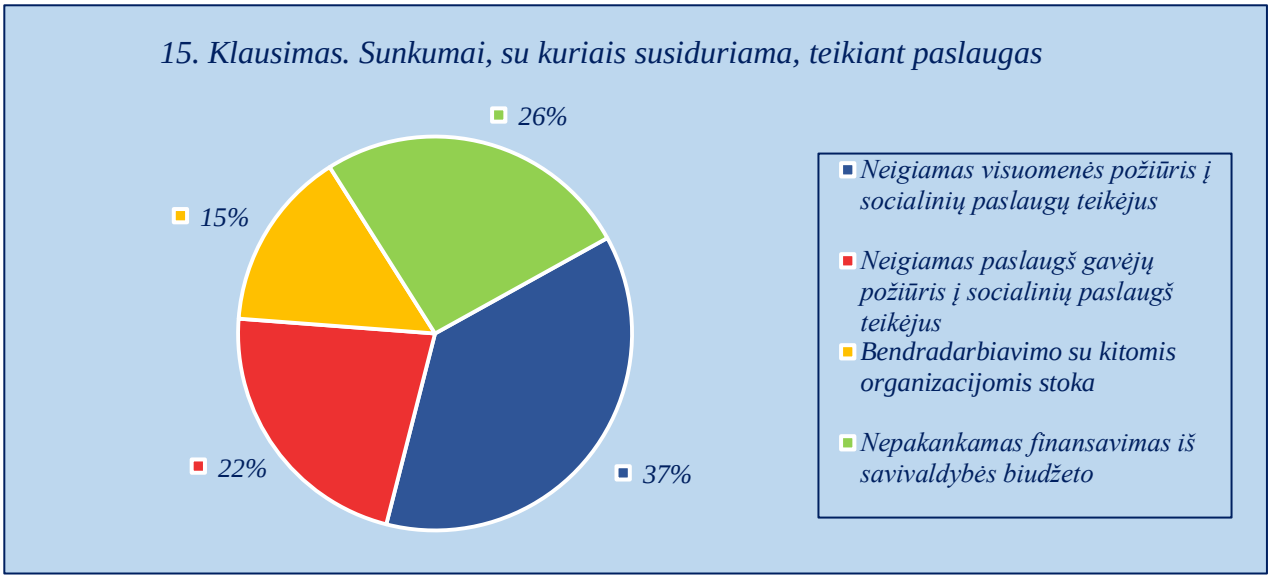
2.2.12. Paprašius įvertinti, kas turėjo įtakos **teikiamų paslaugų kokybės pagerėjimui,** tyrime dalyvavę respondentai pateikė tokius atsakymus:

- darbuotojų kompetencija ir kvalifikacijos kėlimas;
- vykdomų veiklų įvairovė;
- dalyvavimas EQUASS paslaugų kokybės gerinimo projekte;
- Įstaigos teikiamų paslaugų vidinis auditas;
- kylanti teikiamų paslaugų kokybė;
- profesionalus ir kūrybiškas kolektyvo darbas;
- operatyvus darbo organizavimas ir reagavimas į naujas situacijas;
- darbuotojų komandinis darbas.

2.2.14. Tyrimo metu darbuotojai **įvertino darbo aplinką.** Darbuotojai „labai gerai" ir „gerai" įvertino tokias sritis kaip komandinis darbas, galimybės tobulinti savo profesinę kompetenciją, darbo rezultatų įvertinimas, darbo tikslų ir rezultatų aiškumas. Tokios sritys kaip atlyginimas, darbo krūvis bei bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis įvertintos „vidutiniškai" (11 diagrama).

11 diagrama

2.2.15. Vertinant sunkumus, su kuriais susiduria darbuotojai, teikdami paslaugas, 37 proc. respondentų įvardino neigiamą visuomenės požiūrį į socialinių paslaugų teikėjus. 26 proc. darbuotojų teigė, kad yra nepakankamas finansavimas iš savivaldybės biudžeto ir 22 proc. įvardijo neigiamą paslaugų gavėjų požiūrį į socialinių paslaugų teikėjus kaip didelį sunkumą paslaugų teikime. 15 proc. respondentų įvardino bendradarbiavimo su kitomis organizacijomis stoką (12 diagrama).



12 diagrama

2.2.16. Atsakydami į klausimą, **„Kokie išoriniai ir vidiniai veiksniai skatina siekti efektyvių darbo rezultatų"**, darbuotojai išskyrė šiuos vidinius ir išorinius rodiklius.

Vidiniai:

- noras tobulėti;
- darbo vertinimas;
- kvalifikacijos kėlimas;
- darbo turinys ir prasmė;
- atliekamo darbo svarba ir nauda visuomenei;
- visuomenėje vyraujančio požiūrio į benamystę patiriančius asmenis kaita.

Išoriniai:

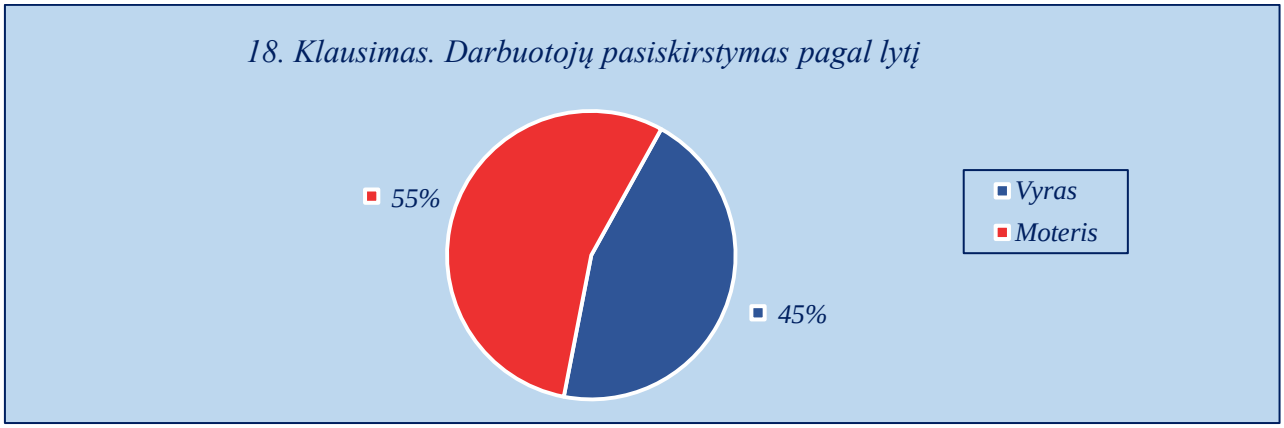
- darbo užmokestis ir darbo sąlygos;
- vadovavimo stilius;
- socialinės garantijos;
- požiūris į paslaugų gavėją;
- darnus kolektyvas, administracijos palaikymas;
- karjeros galimybės.

2.2.17. Respondentai pateikė šiuos pasiūlymus:

- daugiau naudingų mokymų įstaigos darbuotojams;

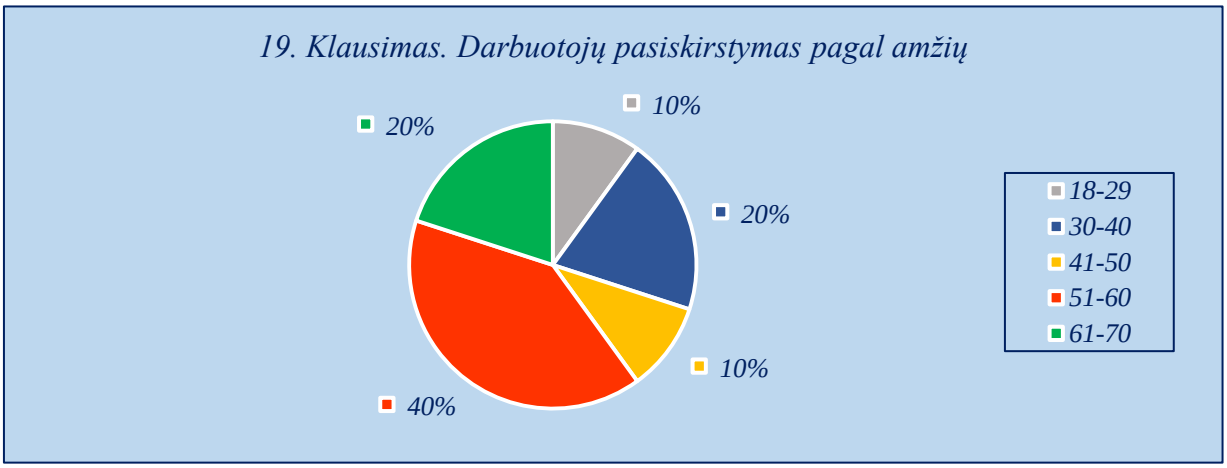
- dalyvavimas projektinėje veikloje;
- didesnis dėmesys paslaugų gavėjų emocinės būklės gerinimui;
- paslaugų gavėjų gyvenimo sąlygų pagerinimas, patalpų remontas.

2.2.18. Tyrime dalyvavo 20 Įstaigos darbuotojų: 55 proc. moterų ir 45 proc. vyrų (13 diagrama).



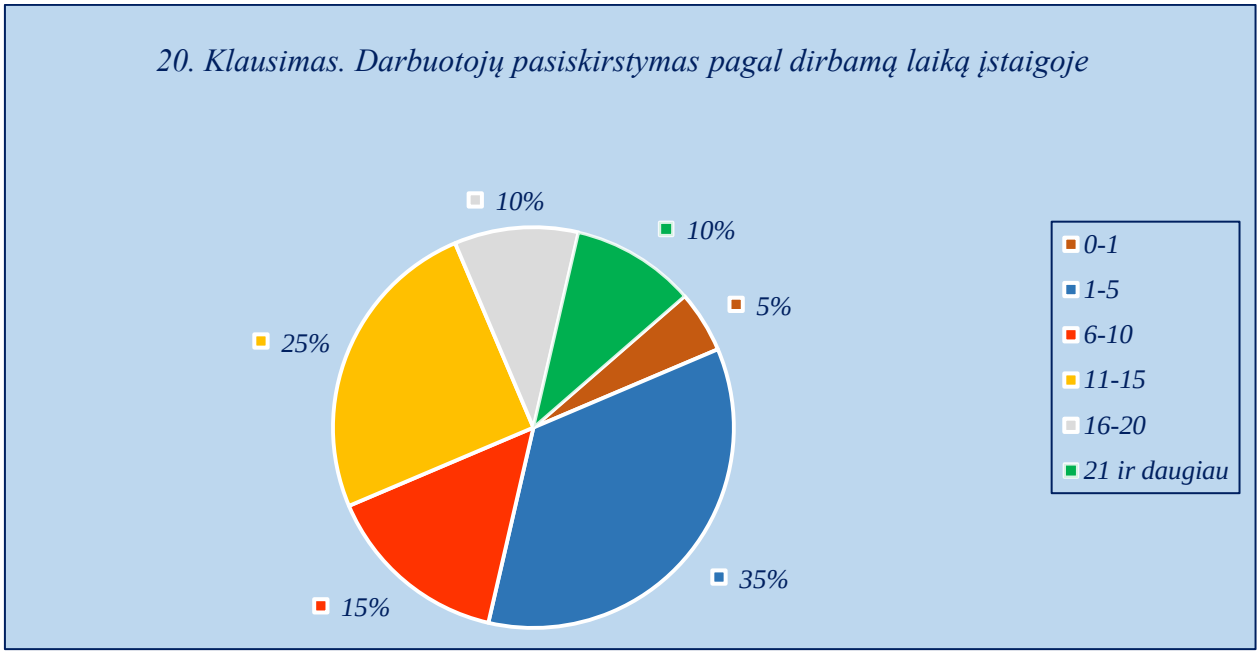
13 diagrama

2.2.19. Apibendrinant Įstaigoje dirbančių darbuotojų **amžių**, daugiausiai – 40 proc. darbuotojų priklauso 51-60 metų amžiaus kategorijai. Po lygiai – 20 proc. – darbuotojų priklauso 30-40 metų amžiaus ir 61-70 metų amžiaus kategorijoms. Taip pat vienodas procentas darbuotojų – po 10 proc. – priklauso 18-29 ir 41-50 metų amžiaus kategorijos (14 diagrama).



14 diagrama

2.2.20. Darbuotojų pasiskirstymas pagal **dirbamą laiką Įstaigoje išsidėstė tokiais skaičiais**: daugiausiai – 35 proc. darbuotojų įstaigoje dirba nuo 1-erių iki 5-erių metų. 25 proc. respondentų įstaigoje dirba 11-15 metų, 15 proc. turi 6-10 metų darbo stažą. Po lygiai – 10 proc. – darbuotojų dirba Įstaigoje 16-20 metų ir daugiau nei 21 metus. 5 proc. darbuotojų Įstaigoje dirba iki vienerių metų (15 diagrama).


20. Klausimas. Darbuotojų pasiskirstymas pagal dirbamą laiką įstaigoje
10%
10%
5%
25%
35%
15%
0-1
1-5
6-10
11-15
16-20
21 ir daugiau

15 diagrama

3. APIBENDRINIMAI IR IŠVADOS

Apibendrinant tyrimo duomenis, nustatyta, kad paslaugų gavėjai vertina teikiamas socialines paslaugas, kurios gerina jų gyvenimo kokybę, skatina keisti gyvenimo būdą bei pateisino jų lūkesčius. Respondentai akcentuoja pagerėjusias gyvenimo kokybės sritis: savitvarką, emocinę ir fizinę sveikatą, pinigų valdymą, žalingų įpročių valdymą, prasmingą laiko praleidimą, fizinę aplinką, socialinius ryšius. Paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais. Daugiausiai paslaugų gavėjai teigiamai vertina grupinį darbą Įstaigoje, išvykas, edukacinius užsiėmimus, įvairias bendruomenines veiklas. Paslaugų gavėjų požiūriu, Įstaigos gyvenamosios patalpos yra nuolat gerinamos, o tai skatina juos gerinti savo savitvarkos įgūdžius. Respondentai akcentuoja orumo nežeminančias buities sąlygas, kurios skatina pozityvias mintis ir elgesį, kompensuoja emocinį vienišumą. Paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, akcentuoja lygiavertiškumo santykį, o Įstaigos specialistų darbą vertina gerai ir labai gerai. Taip pat paslaugų gavėjai akcentuoja, kad viešojoje erdvėje vis dar trūksta informacijos apie Įstaigoje teikiamas paslaugas ir mano, kad tikslinga būtų dažniau jas viešinti spaudoje, televizijoje, radijuje, internete. Paslaugų gavėjai akcentavo ir kilusią vidinę įtampą, išgyventą nerimą, kurį patyrė COVID-19 karantino metu.

Apibendrinant paslaugų teikėjų tyrimo duomenis, nustatyta, kad paslaugų gavėjai pasitiki paslaugas teikiančiais darbuotojais, o paslaugos yra teikiamos pagal iš anksto numatytą planą, orientuotos į asmenį bei individualius paslaugų gavėjų poreikius. Darbuotojai pažymėjo, kad informacija viešojoje erdvėje yra prieinama, aktuali, reguliariai atnaujinama ir pateikta tinkamai. Socialinių paslaugų kokybė įstaigoje per paskutinius 12 mėnesių pagerėjo ir tam teigiamos įtakos turėjo kylanti darbuotojų kompetencija, vykdomų veiklų įvairovė, EQUASS socialinių paslaugų teikimo standarto įgyvendinimas įstaigoje, atliktas įstaigos vidinis auditas, kylanti teikiamų paslaugų kokybė bei profesionalus ir kūrybiškas komandinis darbas. Teikiamos paslaugos patenkina paslaugų gavėjų poreikius, yra atsižvelgiama į konkrečius paslaugų gavėjų pageidavimus. Įstaigos darbuotojai teigiamai vertino įstaigos komandinį darbą, galimybes tobulinti savo profesinę kompetenciją, darbo rezultatų įvertinimą, darbo tikslų ir rezultatų aiškumą. Visi darbuotojai pritarė turintys galimybes profesinei komptencijai tobulinti. Siekiant pagerinti paslaugų efektyvumą, darbuotojai siūlė dalyvauti projektinėje veikloje, skirti didesnį dėmesį paslaugų gavėjų emocinės būklės gerinimui bei paslaugų gavėjų gyvenimo sąlygų pagerinimui (patalpų remontui). Darbuotojai išreiškė norą turėti daugiau naudingų mokymų, kas tiesiogiai turėtų įtakos turimoms žinioms ir gerintų paslaugų teikimą.

PRIEDAS 3

Biudžetinė įstaiga Vilniaus „Vilko pėdos“ namai
(Įstaigos pavadinimas)

ANKETA

Apklausos metu siekiama įvertinti teikiamų socialinių paslaugų kokybę, darbo organizavimo efektyvumą, išanalizuoti, kaip Jūs vertinate savo darbo aplinką, išsiaiškinti, su kokiais sunkumais Jūs susiduriate, teikdami paslaugas.

1. Ar tinkamai pateikiama informacija viešojoje erdvėje (įstaigos tinklapyje, žiniasklaidos ir kt. priemonėmis) apie įstaigos teikiamas paslaugas?

- ☐ taip
- ☐ ne
- ☐ nežinau
- ☐ kita *(įvardinkite)* .....

2. Ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius?

- ☐ visiškai patenkina
- ☐ patenkina
- ☐ iš dalies patenkina
- ☐ nepatenkina
- ☐ kita *(įvardinkite)* .....

3. Ar teikiant paslaugas, orientuojamasi į paslaugų gavėjo individualius poreikius?

- ☐ paprastai visada
- ☐ dažnai
- ☐ kartais
- ☐ neatsižvelgiama
- ☐ kita *(įvardinkite)* .....

4. Ar atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus?

- ☐ taip
- ☐ ne
- ☐ kita *(įvardinkite)* .....

5. Ar įstaigos darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas?

- ☐ operatyviai
- ☐ iš dalies operatyviai
- ☐ nesprendžia
- ☐ neturiu nuomonės
- ☐ kita *(įvardinkite)* .....

6. Ar Jūs suteikiate paslaugų gavėjui paslaugas taip kaip suplanuota?

- ☐ paprastai visada
- ☐ dažnai
- ☐ kartais
- ☐ niekada
- ☐ kita *(įvardinkite)* .....

7. Kokie vidiniai ir išoriniai veiksniai skatina teikti paslaugas taip, kaip suplanuota?

- ☐ vidiniai veiksniai *(kūrybiškumas, orientacija į asmenį, vertybinis požiūris ir etika, tikslų apibrėžtumas, kt.)*
  .....
- ☐ išoriniai veiksniai *(daugiadisciplininis požiūris į darbą, materialinių išteklių prieinamumas, paslaugų gavėjų motyvacija, kt.)*
  .....
- ☐ kita
  (įvardinkite).....

8. Ar paslaugų gavėjas pasitiki darbuotojais?

- ☐ pasitiki
- ☐ iš dalies pasitiki
- ☐ nepasitiki
- ☐ kita
  (įvardinkite).....

9. Ar Jums pakanka žinių paslaugoms suteikti?

- ☐ pakanka
- ☐ iš dalies pakanka
- ☐ nepakanka
- ☐ kita
  (įvardinkite).....

10. Ar Jums sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją?

- ☐ taip
- ☐ iš dalies
- ☐ ne *(įvardinkite dėl kokių priežasčių)*
- ☐ kita *(įvardinkite)* .....

11. Kaip per paskutinius 12 mėnesių pakito teikiamų paslaugų kokybė?

- ☐ pagerėjo
- ☐ liko tokia pati
- ☐ pablogėjo
- ☐ kita
  (įvardinkite) .....

12. Jei pagerėjo, kas tam turėjo įtakos *(įvardinkite)*?

.....
.....

13. Jei pablogėjo, kas tam turėjo įtakos (*vardinkite)?*

.....
.....

14. Jūsų darbo aplinkos vertinimas:

Vertinimas:	**Labai blogai**	**Blogai**	**Vidutiniškai**	**Gerai**	**Labai gerai**
Atlyginimas	1	2	3	4	5
Darbo organizavimas	1	2	3	4	5
Darbo krūvis	1	2	3	4	5
Darbo tikslų ir rezultatų aiškumas	1	2	3	4	5
Darbo rezultatų įvertinimas	1	2	3	4	5
Galimybės tobulinti savo profesinę kompetenciją	1	2	3	4	5
Komandinis darbas	1	2	3	4	5

Bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis	1	2	3	4	5
Kita *(įvardinkite)*	1	2	3	4	5

15. Su kokiais sunkumais susiduriate teikdami paslaugas?

- ☐ neigiamas visuomenės požiūris į socialinių paslaugų teikėjus
- ☐ neigiamas paslaugų gavėjų požiūris į socialinių paslaugų teikėjus
- ☐ bendradarbiavimo su kitomis organizacijomis stoka
- ☐ nepakankamas finansavimas iš savivaldybės biudžeto
- ☐ kita *(įvardinkite)*.....
.....

16. Kokie išoriniai ir vidiniai veiksniai skatina siekti efektyvių darbo rezultatų?

- ☐ išoriniai veiksniai (darbo užmokestis, socialinės garantijos, darbo sąlygos, karjeros galimybės, vadovavimo stilius, kt.).....
- ☐ vidiniai veiksniai (noras tobulėti, kelti kvalifikaciją, darbo turinys, darbo vertinimas, atliekamo darbo svarba, kt.).....

17. Jūsų pasiūlymai, gerinant paslaugų kokybę *(įvardinkite)***:**
.....
.....

18. Jūsų lytis:

- ☐ vyras
- ☐ moteris
- ☐ kita

19. Jūsų amžius:

- ☐ 18-29
- ☐ 30-40
- ☐ 41-50
- ☐ 51-60
- ☐ 61-70
- ☐ 71 ir daugiau

20. Jūsų darbo stažas įstaigoje (metais):
.....

Dėkojame už atsakymus!

BIUDŽETINĖ ĮSTAIGA
VILNIAUS „VILKO PĖDOS“ NAMAI

BĮ Vilniaus „Vilko pėdos“ namų padalinio „Prie užtvankos“ teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo paslaugų gavėjų ir paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu

Tyrimo ataskaita

VILNIUS

2022 m.

4. TYRIMO PRISTATYMAS

Tyrimo tikslas. Atlikti BĮ Vilniaus „Vilko pėdos“ namų padalinyje „Prie užtvankos“ (toliau Įstaiga) teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros (apgyvendinimo, laikino apnakvindinimo) paslaugų (toliau – paslaugų) kokybės vertinimą paslaugų gavėjų ir paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu.

Tikslinė grupė. Įstaigoje paslaugas gaunantys asmenys, paslaugas teikiantys darbuotojai.

Tyrimo metodika. Įstaigos teikiamų paslaugų kokybės įvertinimui taikytas anketinės apklausos metodas. Tyrimu buvo siekiama apklausti Įstaigos paslaugų gavėjus (51) ir paslaugas teikiančius darbuotojus (15). Respondentams buvo išaiškintas tyrimo tikslas, paaiškinta kaip pildyti apklausos anketas.

Tyrimo metu buvo peržiūrėtos 30 apgyvendinimo paslaugas gaunančių asmenų bylos. Jos atitiko visus reikalavimus. Įrašai bylose tvarkingi, informatyvūs ir savalaikiai. Gyventojų registravimo žurnalas vedamas tvarkingai, užpildytas laiku.

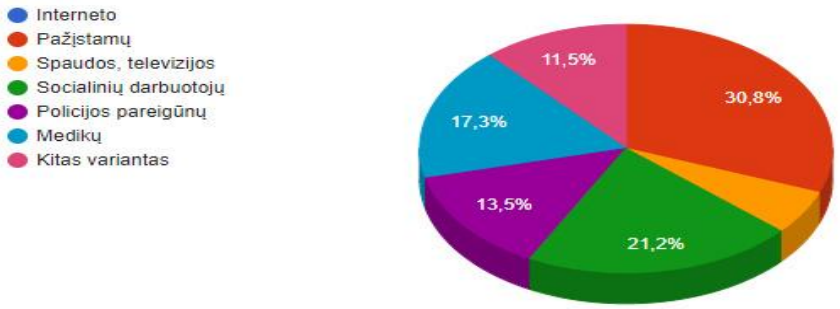
Imties dydis. Empiriniame tyrime dalyvavo 15 Įstaigos darbuotojų ir 51 paslaugų gavėjas.

Apklausos atlikimo laikotarpis - 2022 m. birželio - liepos mėn.

5. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

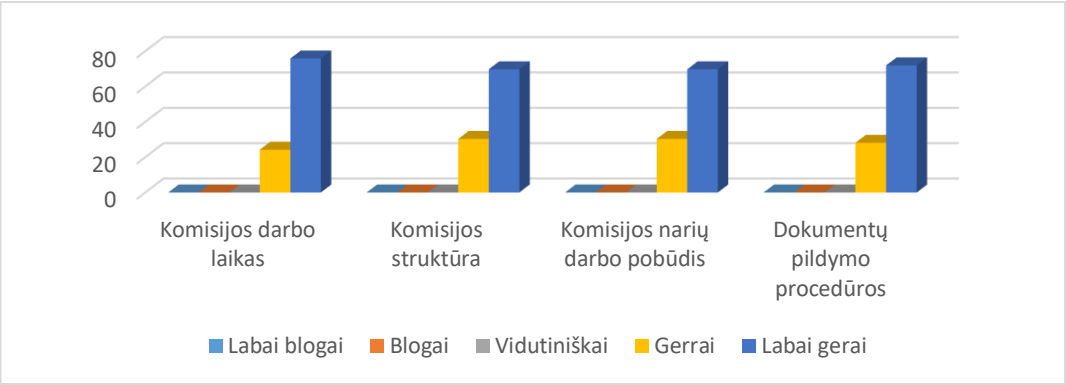
5.1. Rezultatai socialinės priežiūros (apgyvendinimo, apnakvindinimo) paslaugų gavėjų požiūriu.

5.1.4. Į klausimą **„Iš kur sužinojote apie teikiamas socialines paslaugas**“, paslaugų gavėjų atsakymai pasiskirstė sekančiai: 21,2 proc. – iš socialinių darbuotojų, 30,8 proc. – iš pažįstamų, 17,3 proc. – iš medikų, 13,5 proc. – iš policijos pareigūnų (1 diagrama).



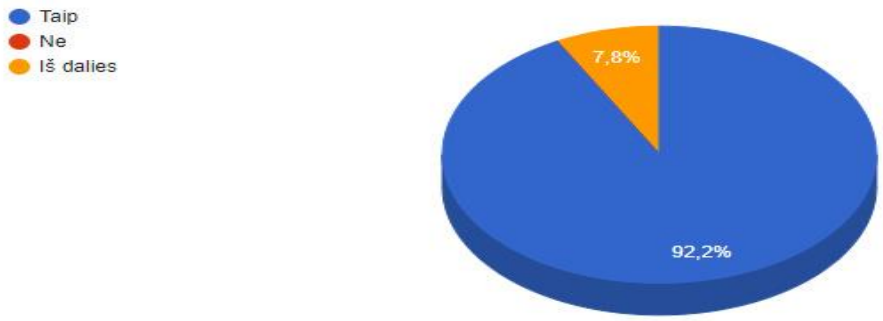
1 diagrama. Iš kur sužinojote apie socialines paslaugas?

5.1.5. Į klausimą, **„Ar Jus tenkina Priėmimo į nakvynės namus komisijos darbas?“**, nuo 24,2 iki 30,3 proc. paslaugų gavėjų atsakė „gerai“, nuo 69,7 iki 75,8 proc. nurodė „labai gerai“. Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjus tenkina komisijos darbo laikas (2 diagrama).



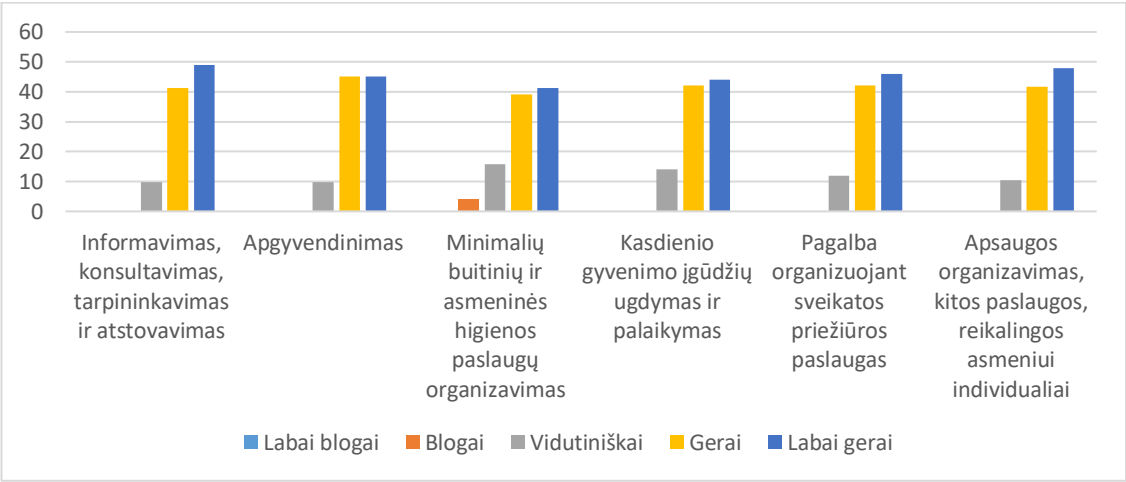
2 diagrama. Ar Jus tenkina Priėmimo į nakvynės namus komisijos darbas?

5.1.6. Į klausimą **„Ar Jus tenkina teikiamos paslaugos“,** 92,2 proc. respondentų atsakė „taip“, 7,8 proc. – „iš dalies“ (3 diagrama). Galima daryti išvadą, kad paslaugų gavėjus tenkina Įstaigoje teikiamos paslaugos.



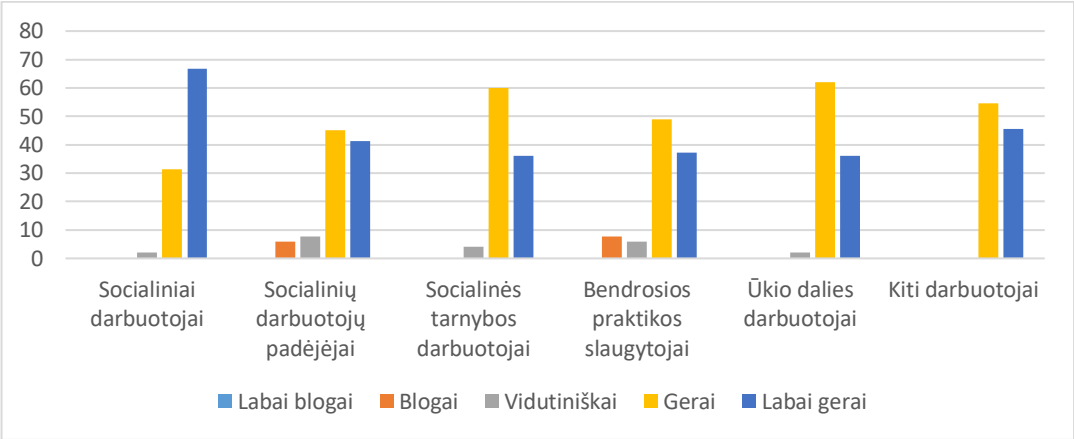
3 diagrama. Ar Jus tenkina teikiamos paslaugos?

5.1.7. Atsakydami į klausimą **„Kaip vertinate Jums teikiamas paslaugas**“, 41,2 proc. paslaugų gavėjų informavimą, konsultavimą, tarpininkavimą ir atstovavimą vertino „gerai“ ir „labai gerai“ – 49 proc., apgyvendinimą vertino „gerai“ ir „labai gerai“ vienodai – po 45,1 proc., minimalių buitinių ir asmeninės higienos paslaugų organizavimą „gerai“ įvertino 39,2 proc. ir „labai gerai“ 41,2 proc., tačiau 3,9 proc. respondentų vertino „blogai“ ir pakomentavo savo vertinimus: apnakvindinimo salės dviejų aukštų lovos nėra pritaikytos neįgaliesiems; nepatogios tualeto tupyklės; spintelės yra per mažos ir netinkamos; kemšasi pisuarai, dušai, prausyklos. Kasdienio gyvenimo įgūdžių ugdymą ir palaikymą „gerai“ vertino 42 proc. ir „labai gerai“ - 44 proc., pagalbą organizuojant sveikatos priežiūros paslaugas nurodė „gerai“ 42 proc. ir „labai gerai“ - 46 proc., apsaugos organizavimą ir kitas paslaugas vertino ‚gerai‘ 41,7 proc. ir „labai gerai“ - 47,9 proc. (4 diagrama). Galima daryti išvadą, kad didžioji dalis respondentų jiems teikiamas paslaugas vertina teigiamai.



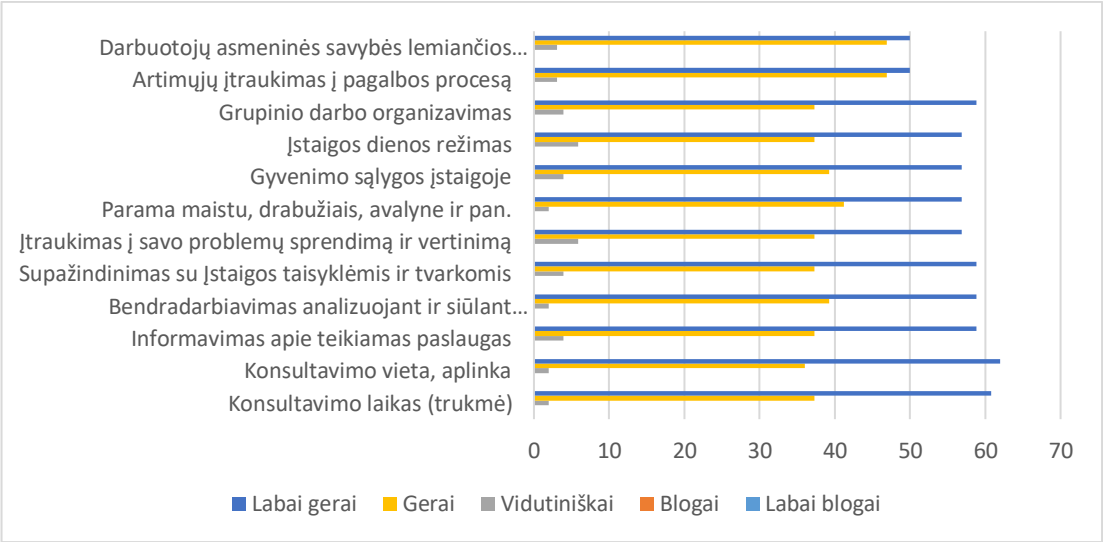
4 diagrama. Kaip vertinate Jums teikiamas paslaugas?

5.1.8. Į klausimą „**Kaip vertinate specialistų darbą**“, socialinių darbuotojų darbą paslaugų gavėjai įvertino „labai gerai“ ir „gerai“ (49 proc.), socialinių darbuotojų padėjėjų (43 proc), socialinės tarnybos darbuotojų (48 proc.), bendrosios praktikos slaugytojų (43 proc.), ūkio dalies darbuotojų (49 proc.), kitų darbuotojų (50 proc.) (5 diagrama).



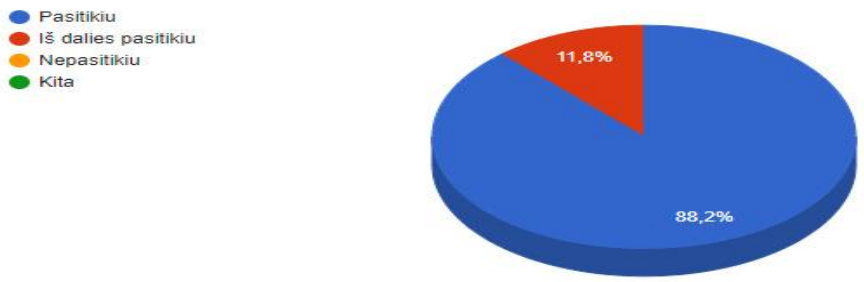
5 diagrama. Kaip vertinate specialistų darbą?

5.1.9. Atsakydami į klausimą **„Paslaugas teikiančių specialistų darbo vertinimas Jūsų požiūriu“,** paslaugų gavėjai „gerai“ ir „labai gerai“ vertino darbuotojų asmenines savybes (49 proc.), grupinio darbo organizavimą (49 proc.), informavimą apie teikiamas paslaugas (48 proc.), konsultavimo laiką, vietą bei aplinką (49 proc.), bendradarbiavimą, analizuojant ir siūlant problemų sprendimo būdus (49 proc.), paramą maistu, drabužiais, avalyne ir kt. (50 proc.) (6 diagrama).



6 diagrama. Paslaugas teikiančių specialistų darbo vertinimas Jūsų požiūriu?

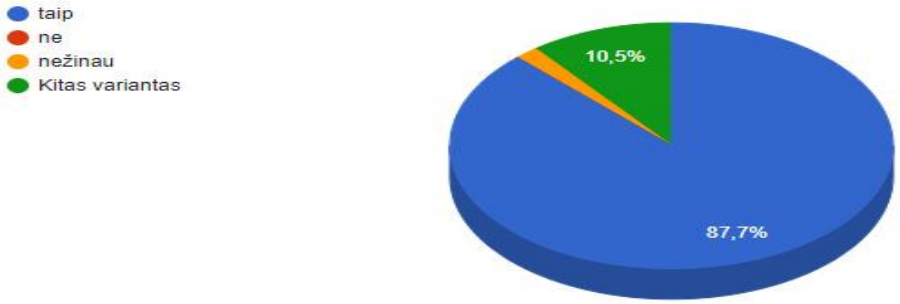
5.1.10. Tyrimo metu, dauguma respondentų nurodė, kad „pasitiki" (88,2 proc.) ir „pasitiki iš dalies" (11,8 proc.) paslaugas teikiančiais darbuotojais (7 diagrama).



7 diagrama. Ar pasitikite paslaugas teikiančiais darbuotojais?

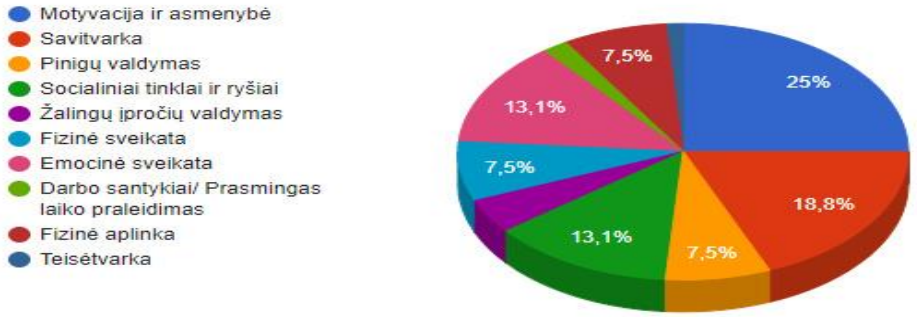
5.1.11. Į klausimą, **„Ar teikiamos paslaugos keitė (keičia) Jūsų gyvenimą?,** „taip" atsakė 87,7 proc. respondentų, „nežinau" – 1,8 proc., (8 diagrama). 10,5 proc. respondentų vardijo, kad Įstaigos teikiamos paslaugos turėjo poveikį jų gyvenime:

- pagerėjo gyvenimo kokybė persikėlus iš bendros salės į kambarį;
- gyvenimas įstaigoje nepalyginamas su gyvenimu gatvėje;
- socialiniai darbuotojai padėjo įsidarbinant;
- kreipiantis dėl iškilusių klausimų, visada gaunama pagalba;
- galiu apsitarnauti savarankiškai, nors ir esu aklas;
- apsigyvenant įstaigoje, sumažėjo problemų ir kt.



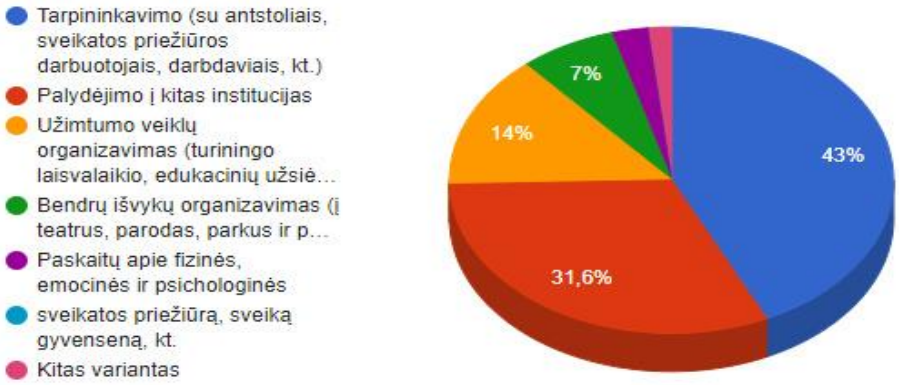
8 diagrama. Ar teikiamos paslaugos keitė (keičia) Jūsų gyvenimą?

5.1.12. Į klausimą **„Kuriose srityse teikiamos paslaugos keitė Jūsų gyvenimą?"**, 25 proc. paslaugų gavėjų įvardijo motyvaciją ir asmenybę, 18,8 proc. - savitvarką, 13,1 proc. – emocinę sveikatą, 13,1 proc. – socialinius tinklus ir ryšius, 7,5 proc. fizinę aplinką ir fizinę sveikatą (9 diagrama).



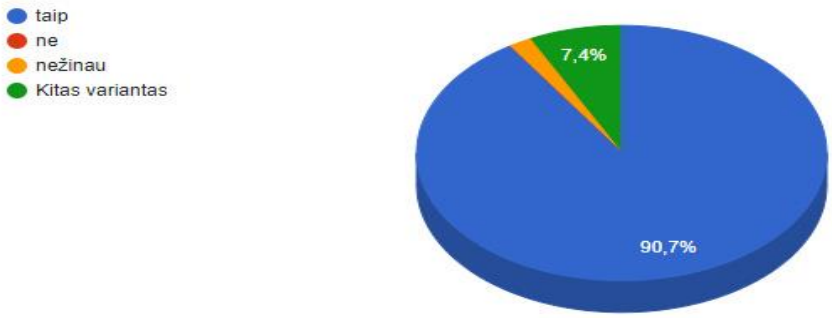
9 diagrama. Kuriose srityse teikiamos paslaugos keitė Jūsų gyvenimą?

5.1.13. Į klausimą **„Kurios paslaugos Jums yra svarbios?**“, 43 proc. respondentų atsakė, kad tarpininkavimo, 31,6 proc. – palydėjimo į kitas institucijas, 14 proc. – užimtumo veiklų organizavimo, 7 proc. – bendrų išvykų organizavimo (10 diagrama).



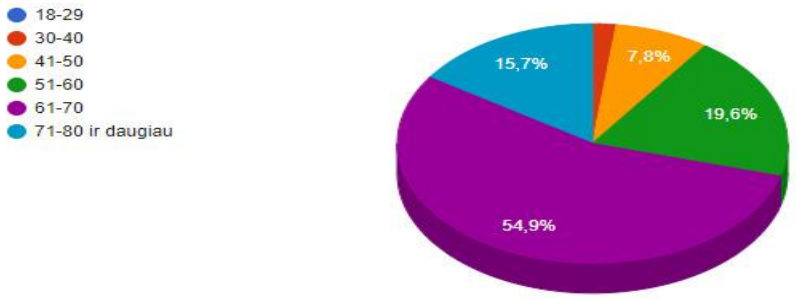
10 diagrama. Kurios paslaugos Jums yra svarbios?

5.1.14. Į klausimą, **„Ar pasiteisino Jūsų lūkesčiai, kreipiantis dėl paslaugų?**“, 90,7 proc. respondenų atsakė „taip“, 1,9 proc. – „nežinau“ (11 diagrama).



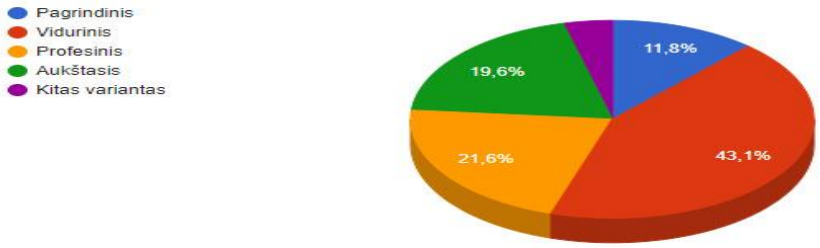
11 diagrama. Ar pasiteisino Jūsų lūkesčiai, kreipiantis dėl paslaugų?

5.1.15. Iš pateiktų duomenų matome, kad 54,9 proc. apklausoje dalyvavusių respondentų buvo 61-70 metų amžiaus, 19,6 proc. – 51-60 metų, 15,7 proc. – 71-80 metų (12 diagrama).



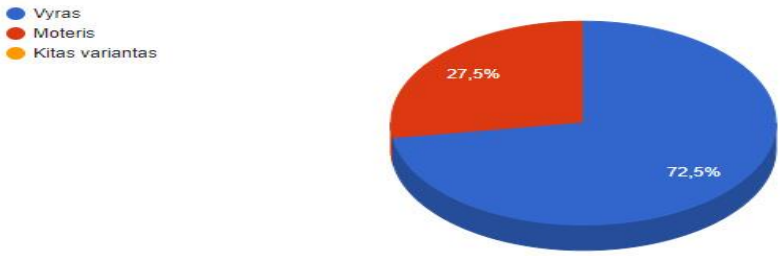
12 diagrama. Jūsų amžius.

5.1.16. Atsakydami į klausimą **„Jūsų išsilavinimas**“, 43,1 proc. respondentų pasirinko atsakymą „vidurinis“, 20,6 proc. – „profesinis“, 19,6 proc. - „aukštasis“, 11,8 proc. - „pagrindinis“ (13 diagrama).



13 diagrama. Jūsų išsilavinimas.

5.1.17. Į klausimą **„Jūsų lytis“,** 72,5 proc. atsakė vyrai, 27,5 proc. buvo moterys (14 diagrama).

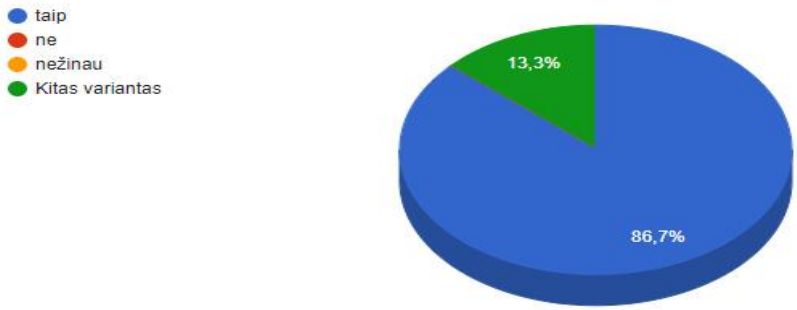


14 diagrama. Jūsų lytis.

5.2. Rezultatai paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu.

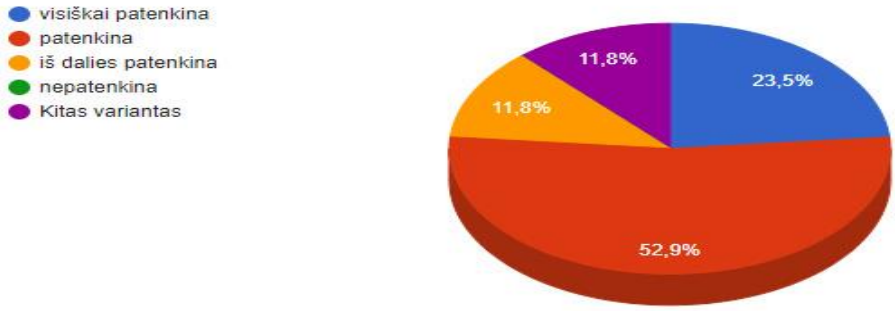
5.2.4. Į klausimą, **„Ar tinkamai pateikiama informacija viešoje erdvėje (įstaigos tinklapyje, žiniasklaidos ir kt. priemonėmis) apie įstaigos teikiamas paslaugas?“**, 86,7 proc. respondentų nurodė, kad „taip“, 13,3 proc. apklaustųjų teigė, kad informacija teikiama

tinkamai, tačiau reikėtų didesnės informacijos sklaidos viešojoje erdvėje ir per mažai yra informacijos apie įstaigos teikiamas paslaugas (1 diagrama).



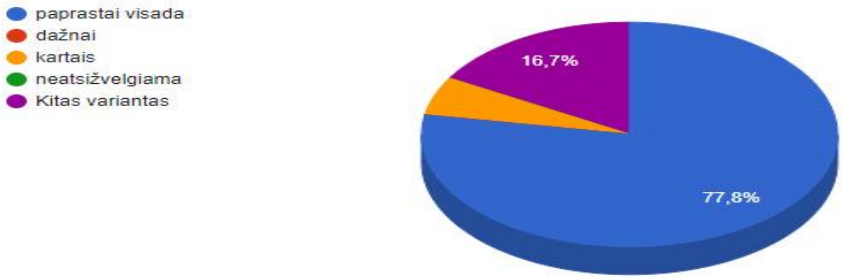
1 diagrama. Ar tinkamai pateikiama informacija viešoje erdvėje (įstaigos tinklapyje, žiniasklaidos ir kt. priemonėmis) apie įstaigos teikiamas paslaugas?

5.2.5. Į klausiamą **„Ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius?“**, 23,5 proc. darbuotojų nurodė, kad „visiškai patenkina“, 52,9 proc. – „patenkina“ (2 diagrama).



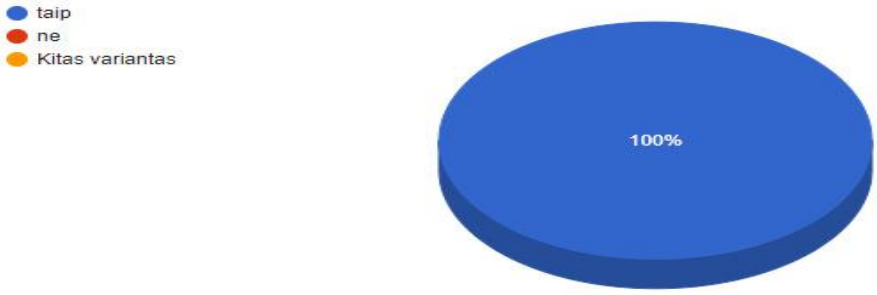
2 diagrama. Ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius?

5.2.6. Tyrimo metu, 77,8 proc. respondentų nurodė, kad **teikiant paslaugas, yra orientuojamasi į paslaugų gavėjo individualius poreikius** ir pažymėjo teiginį „paprastai visada“, 16,7 proc. – „dažnai“. Tik 5,6 proc. darbuotojų nurodė manantys, kad individualius poreikius stengiasi patenkinti pagal galimybes, taipogi trūksta ateinančių specialistų, kurie galėtų teikti psichologo ar psichiatro konsultacijas. (3 diagrama).



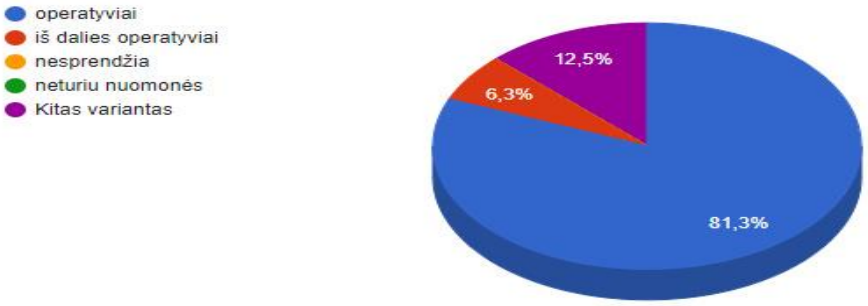
3 diagrama. Ar teikiant paslaugas, orientuojamasi į paslaugų gavėjo individualius poreikius?

5.2.7. Į klausimą **„Ar atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus?“,** 100 proc. respondentų pažymėjo, kad yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus (4 diagrama).



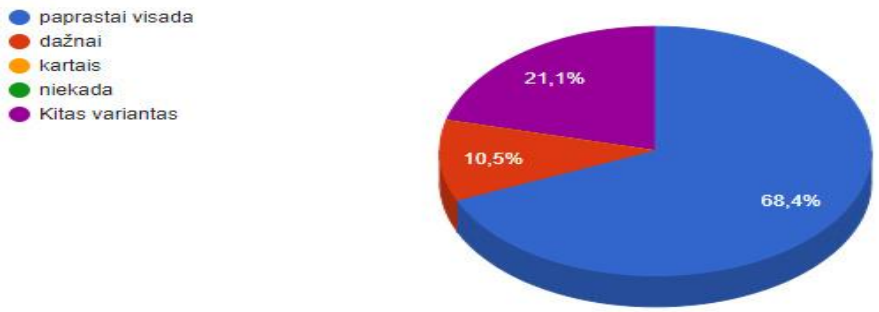
4 diagrama. Ar atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus?

5.2.8. Į klausimą, **„Ar įstaigos darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas?“,** 81,3 proc. respondentų nurodė, kad „operatyviai“, 12,5 proc. – „iš dalies operatyviai“, 6,3 proc. darbuotojų nurodė manantys, kad visos problemos yra sprendžiamos iškarto, tačiau jeigu trūksta žinių ar kitokios pagalbos, nedelsiant organizuojami darbuotojų susirinkimai/intervizijos (5 diagrama).



5 diagrama. Ar įstaigos darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas?

5.2.9. Į klausimą **„Ar suteikiate paslaugų gavėjui paslaugas taip kaip suplanuota?“,** 68,4 proc. darbuotojų nurodė, kad „paprastai visada“, 10,5 proc. respondentų pasirinko teiginį „dažnai“, 21,1 proc. nurodė, kad dažnai paslaugų gavėjams tenka kelis kartus priminti dėl numatytų vizitų į kitas įstaigas, taipogi paslaugos ne visada gali būti suteikiamos taip, kaip yra suplanuota dėl nenuspėjamų paslaugų gavėjų veiksmų ar elgesio sutrikimų (6 diagrama).



6 diagrama. Ar Jūs suteikiate paslaugų gavėjui paslaugas taip kaip suplanuota?

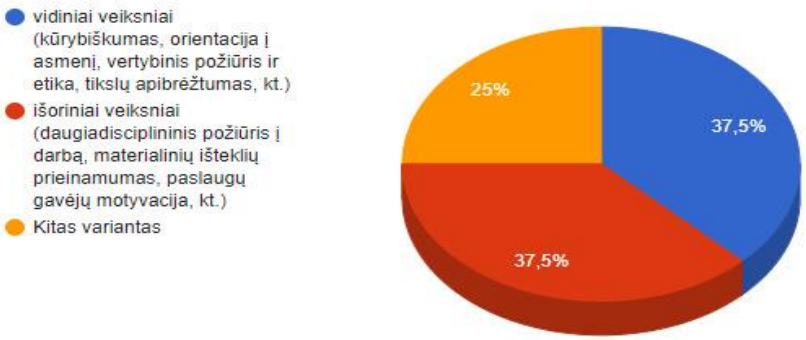
5.2.10. Į klausimą, **„Kokie vidiniai ir išoriniai veiksniai skatina teikti paslaugas taip, kaip suplanuota?"**, respondentai įvardijo vidinius ir išorinius veiksnius (7 diagrama).

Vidiniai veiksniai:

- siekis suteikti paslaugas profesionaliai, kūrybiškai ir kaip įmanoma greičiau;
- komandinio darbo svarba;
- paslaugų gavėjų įgalinimas savarankiškumui;
- paslaugų gavėjų geranoriškumas ir dėkingumas;
- paslaugų gavėjų orumo puoselėjimas ir savigarbos ugdymas;
- orientacija į asmenį.

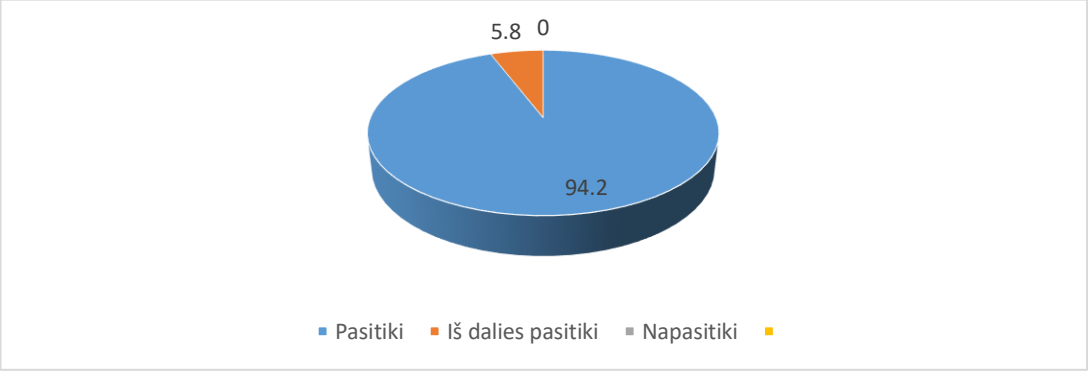
Išoriniai veiksniai:

- pozityvus požiūris į paslaugų gavėjus;
- daugiadisciplininis požiūris į darbą;
- bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis;
- materialinių išteklių prieinamumas.



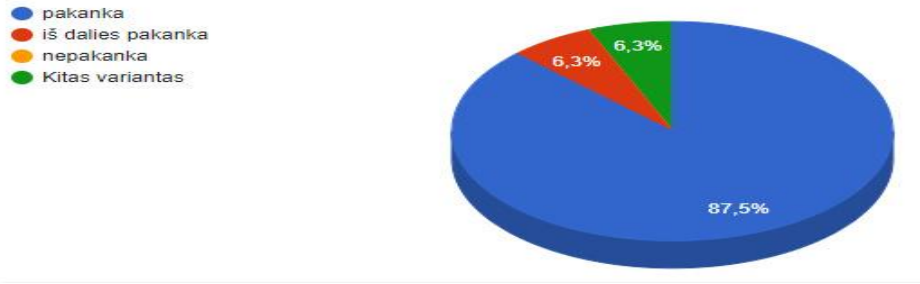
7 diagrama. Kokie vidiniai ir išoriniai veiksniai skatina teikti paslaugas taip, kaip suplanuota?

5.2.11. Buvo klausta, **„Ar paslaugų gavėjas pasitiki darbuotojais?“**, 94,2 proc. respondentų nurodė, kad „pasitiki“, 5,8 proc. – „iš dalies pasitiki“ (8 diagrama).



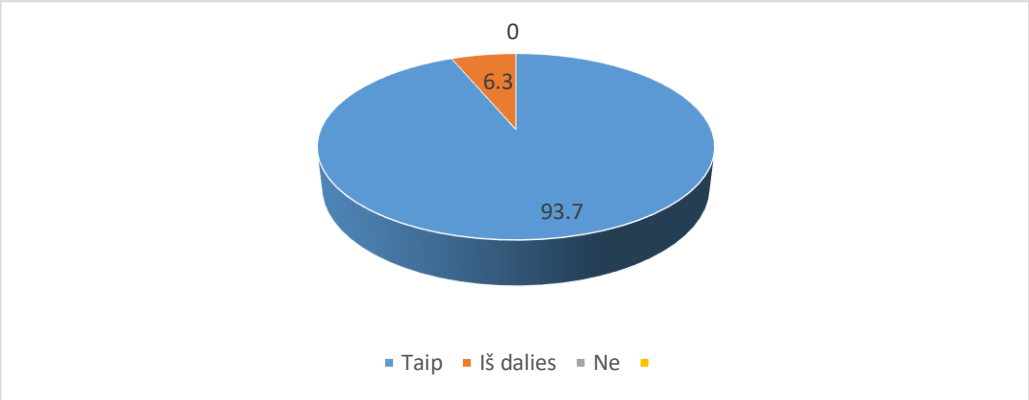
8 diagrama. Ar paslaugų gavėjas pasitiki darbuotojais?

5.2.12. Į klausimą **„Ar Jums pakanka žinių paslaugoms suteikti?“,** 87,5 proc. darbuotojų nurodė, kad „pakanka“, 6,3 proc. pažymėjo, kad „iš dalies pakanka“ 6,3 proc. respondentų pripažino, kad esant sudėtingiems atvejams, žinių pritrūksta, tada reikalinga kreiptis į kitas įstaigas, kad paslaugų gavėjas būtų nukreiptas tinkama linkme (9 diagrama).



9 diagrama. Ar Jums pakanka žinių paslaugoms suteikti?

5.2.13. Į klausimą, **„Ar Jums sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją?“,** 93,7 proc. respondentų nurodė, kad jiems yra sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją, 6,3 proc. nurodė, kad „iš dalies“ (10 diagrama).

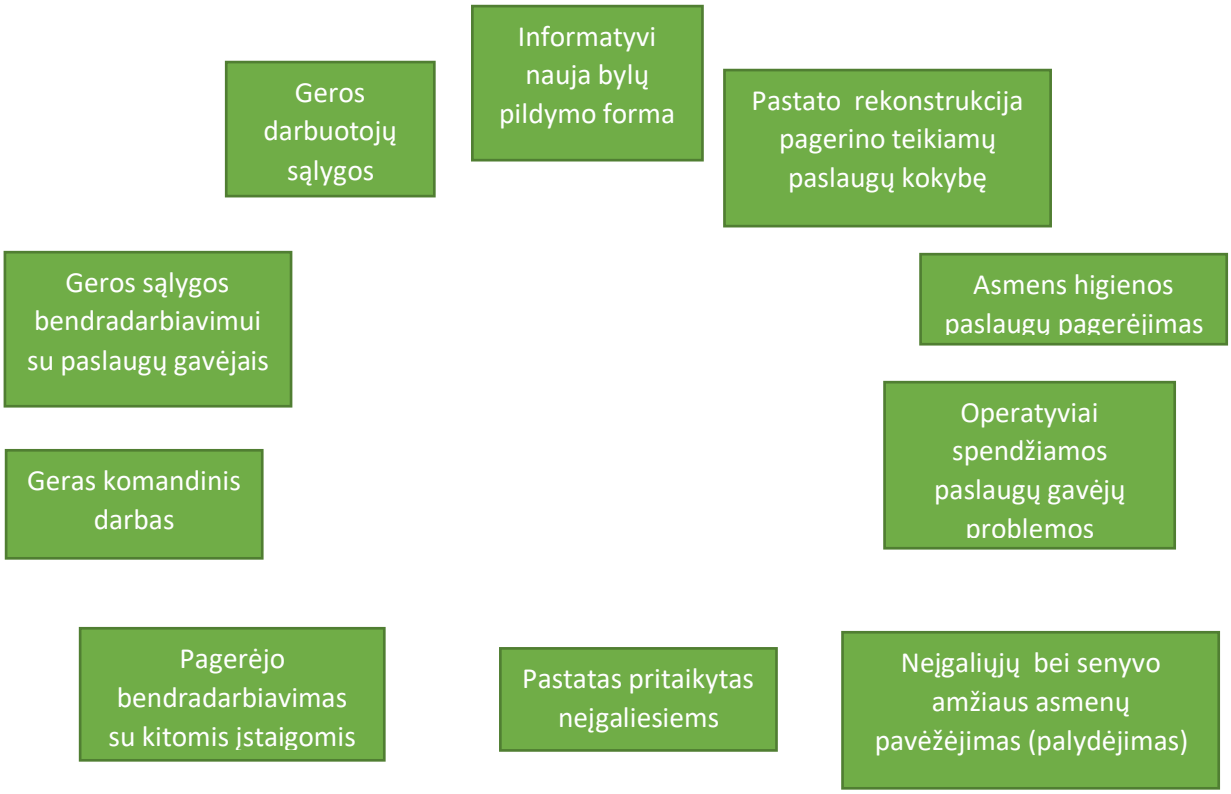


10 diagrama. Ar Jums sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją?

5.2.14. Į klausimą **„Kaip per paskutinius 12 mėnesių pakito teikiamų paslaugų kokybė?“,** 93 proc. respondentų nurodė, kad paslaugų kokybė „pagerėjo“, 7 proc. įvardijo, kad „liko tokia pati“ (11 diagrama). Apklausos metu darbuotojai išreiškė pastebėjimus, kad po pastato rekonstrukcijos paslaugų gavėjams atsirado didesnė galimybė gauti asmens higienos paslaugas, o asmenys, turintys įvairius fizinius sutrikimus, gali gauti ne tik apnakvindinimo, bet ir apgyvendinimo paslaugas.

11 diagrama. Kaip per paskutinius 12 mėnesių pakito teikiamų paslaugų kokybė?

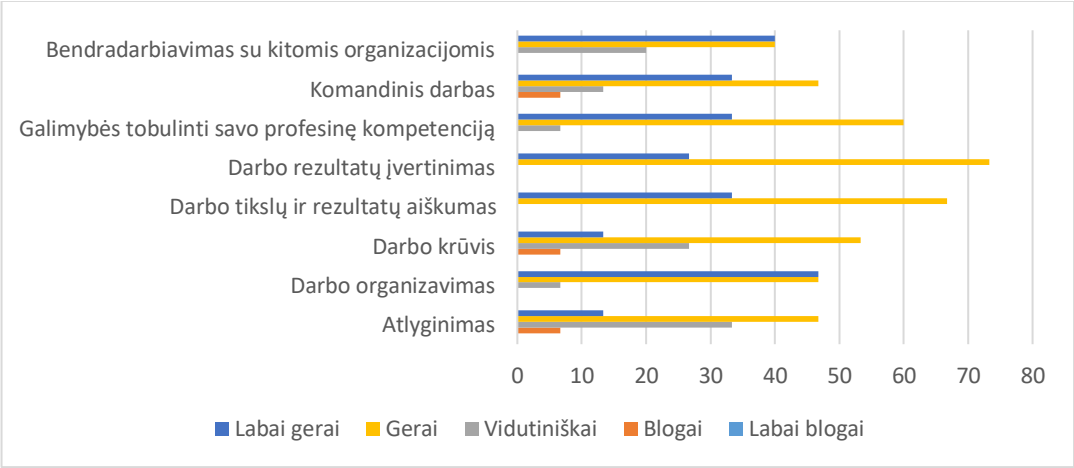
5.2.15. Į klausimą, **„Jei pagerėjo, kas tam turėjo įtakos**?“, respondentai, atsakydami į šį klausimą, įvardijo:



- pastato rekonstrukcija pagerino teikiamų paslaugų kokybę;

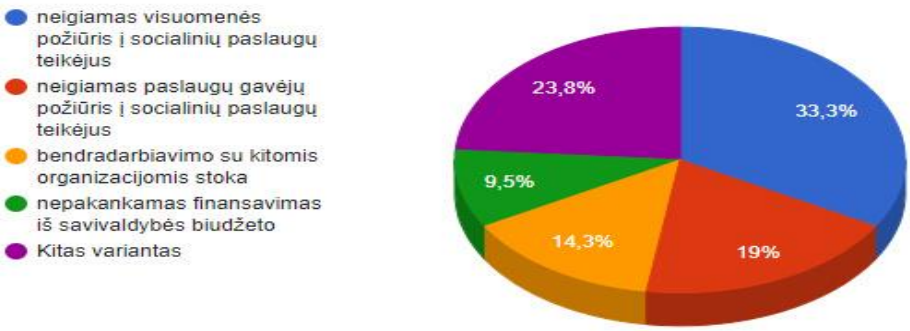
- asmens higienos paslaugų pagerėjimas;
- operatyviai sprendžiamos paslaugų gavėjų problemos;
- neįgaliųjų bei senyvo amžiaus asmenų pavėžėjimas (palydėjimas);
- pastatas pritaikytas neįgaliesiems;
- pagerėjo bendradarbiavimas su kitomis įstaigomis;
- geras komandinis darbas;
- geros sąlygos bendradarbiavimui su paslaugų gavėjais;
- geros darbuotojų sąlygos;
- informatyvi nauja bylų pildymo forma.

5.2.16. Tyrimo metu, darbuotojų buvo prašoma **įvertinti darbo aplinką**. „Labai gerai" ir „gerai" buvo vertinamos tokios sritys kaip darbo organizavimas, komandinis darbas, darbo tikslų ir rezultatų aiškumas, darbo rezultatų įvertinimas, galimybės tobulinti savo profesinę kompetenciją.



12 diagrama. Jūsų darbo aplinkos vertinimas.

5.2.17. Apklausos metu, į klausimą, **„Su kokiais sunkumais susiduriate teikdami paslaugas"**, 33,3 proc. darbuotojų nurodė neigiamą visuomenės požiūrį į socialinių paslaugų teikėjus, 19 proc. įvardijo neigiamą paslaugų gavėjų požiūrį į socialinių paslaugų teikėjus, 14,3 proc. įvardijo bendradarbiavimo su kitomis organizacijos stoką. 23,8 proc. darbuotojų apie sunkumus pateikė tokius atsakymus: paslaugų gavėjų neprognozuojamas ir neadekvatus elgesys pagalbos teikimo procese; asmens sveikata objektyviai neatitinka tikrovės; didelis paslaugų gavėjų skaičius turi psichinę, protinę, fizinę negalią (13 diagrama).



13 diagrama. Su kokiais sunkumais susiduriate teikdami paslaugas?

5.2.18. Į klausimą **„Kokie išoriniai ir vidiniai veiksniai skatina siekti efektyvių darbo rezultatų?“,** darbuotojai išskyrė šiuos vidinius ir išorinius rodiklius:

Vidiniai rodikliai

- atliekamo darbo svarba;
- noras tobulėti, mokytis;
- darbo vertinimas;
- saugi ir komfortiška darbo aplinka;
- darnus kolektyvas;
- paslaugų gavėjų pasitikėjimas ir atgalinis ryšys;
- nematerialūs ištekliai, kurie labai reikalingi pagalbos teikimo procesui.

Išoriniai rodikliai

- socialinės garantijos;
- darbo užmokestis;
- vadovavimo stilius;
- darbo sąlygos;
- karjeros galimybės;
- požiūris į paslaugų gavėją.

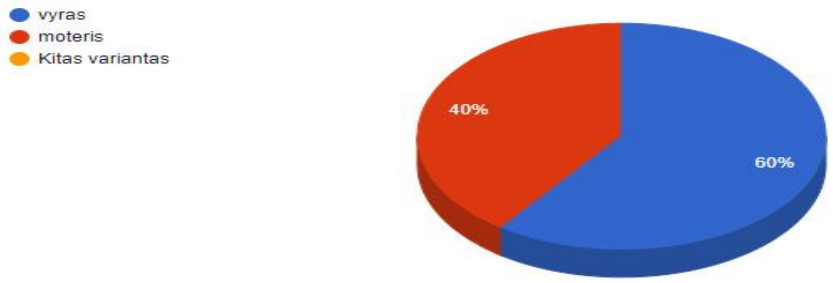
5.2.19. Kokybės paslaugų gerinimui, respondentai teikė šiuos pasiūlymus:

- intervizijų svarba;
- veiklą sukoncentruoti į paslaugų gavėją;
- ekskursijų, išvykų finansavimas iš savivaldybės biudžeto;
- mažinti visuomenės abejingumą bei atskirtį paslaugų gavėjų atžvilgiu;
- stiprinti įgalinimo metodą, nepamiršti asmens stipriųjų pusių perspektyvos;
- įstaigai būti atviresnei bendruomenei;

- poreikis individualios priežiūros specialisto, teikiant paslaugas turintiems didelę negalią ir senyvo amžiaus asmenims;
- gauti daugiau informacijos apie galimus rimtų problemų sprendimo būdus iš kitų organizacijų, kai jau mūsų pagalbos neužtenka ir reikia kitų specialistų pagalbos, konsultacijos, nukreipimo;
- įstaiga neturėtų teikti socialinės globos paslaugų didelę negalią turintiems arba senyvo amžiaus asmenims.

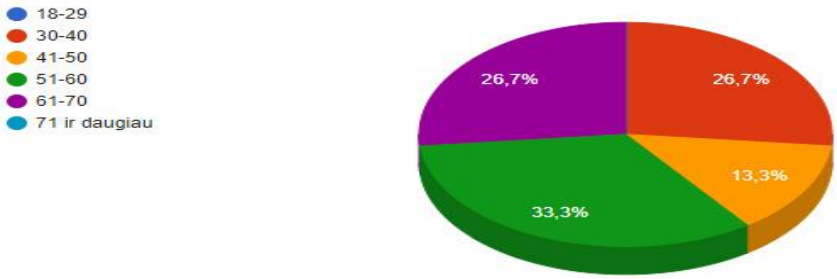
5.2.20. Darbuotojų darbo stažas įstaigoje pasiskirstė nuo 0,6 mėnesio iki 28 metų.

5.2.21. Tyrime dalyvavo 15 darbuotojų, iš jų 60 proc. vyrų ir 40 proc. moterų (14 diagrama).



14 diagrama. Jūsų lytis.

5.2.22. Atsakymuose **Jūsų amžius,** 33,3 proc. darbuotojų pažymėjo esantys 51-60 metų amžiaus kategorijoje. Toks pats procentas – 26,7 proc. atiteko darbuotojų amžiaus kategorijoms: 30-40 bei 61-70 metų amžiaus. 13,3 proc. nurodė esantys 41-50 metų amžiaus kategorijoje (15 diagrama).



15 diagrama. Jūsų amžius.

6. TYRIMO APIBENDRINIMAS IR IŠVADOS

Asmenys, susidūrę su benamystės reiškiniais, savo kasdienybėje labiausiai susiduria su visuomenėje vyraujančiais stereotipais, neigiamu požiūriu į juos. Socialiniai sunkumai sąlygoja tokius psichologinius reiškinius, kaip nepasitikėjimas savimi, žema motyvacija, nesaugumo jausmas ir kt.

Apibendrinant paslaugų gavėjų duomenis, nustatyta, kad informaciją apie Įstaigos teikiamas paslaugas dažniausiai sužino iš pažįstamų, socialinių darbuotojų, medikų, policijos pareigūnų. Paslaugų gavėjai akcentuoja, kad viešoje vietoje jiems trūksta informacijos apie Įstaigos teikiamas paslaugas. Tyrimu metu respondentai išreiškė pasitikėjimą paslaugas teikiančiais darbuotojais, teigiamai vertina tarpininkavimą su antstoliais, sveikatos priežiūros darbuotojais, palydėjimą į kitas institucijas, užimtumo veiklų ir bendrų išvykų organizavimą. Paslaugų gavėjai gerai vertino darbuotojų asmenines savybes, grupinio darbo organizavimą, tinkamą konsultavimo laiką ir aplinką, bendradarbiavimą analizuojant ir siūlant problemų sprendimo būdus, tinkamą informaciją apie teikiamas paslaugas ir įvairias tvarkas. Respondentai tyrimo metu minėjo, kad Įstaigos teikiamos paslaugos keitė jų gyvenimą: pagerėjo jų gyvenimo kokybė; apsigyvenant įstaigoje, sumažėjo problemų; pagelbėta įsidarbinant; padidėjo savarankiškumas; pagerėjo emocinė sveikata. Paslaugų gavėjai teigia, kad teikiamos paslaugos pagerino gyvenimo kokybę ir pateisino jų lūkesčius. Ypač neįgaliesiems yra svarbus dienos užimtumas, kadangi tai gali būti puiki saviraiškos priemonė. Asmenys, turintys negalią, dalyvaudami įvairiose organizuojamose užimtumo veiklose gali laisvai bendrauti su įstaigos darbuotojais ir gyventojais, išreikšti savo kūrybiškumą, saviraišką, ugdyti kasdieninės veikos įgūdžius, išmokti spręsti dėl negalios kylančias emocines problemas. Svarbu, kad socialinės paslaugos, kurios yra teikiamos „Vilko pėdos" namų paslaugų gavėjams, atitiktų jų pačių lūkesčius. Visiems gyventojams rūpi nuoširdus ir atviras tarpusavio (paslaugų gavėjo ir specialisto) bendravimas.

Apibendrinant paslaugų teikėjų tyrimo duomenis, nustatyta, kad darbuotojai pagal galimybes stengiasi patenkinti paslaugų gavėjų individualius poreikius, atsižvelgia į jų pageidavimus. Įstaigoje paslaugos yra orientuotos į asmenį, įgalinant jų savarankiškumui. Darbuotojai dirba komandoje, siekia paslaugas suteikti profesionaliai, kūrybiškai, ieško naujų veiklos formų. Tyrimo metu darbuotojai akcentavo, kad turi visas galimybes tobulinti savo profesinę kompetenciją, aktyviai bendradarbiauja su kitomis socialinėmis įstaigomis. Po pastato rekonstrukcijos įstaigoje pagerėjo teikiamų paslaugų kokybė, paslaugų gavėjams atsirado daugiau galimybių gauti asmens higienos paslaugų, pastatas pritaikytas neįgaliesiems, darbuotojams pagerėjo darbo sąlygos. Tyrimo rezultatai

atskleidė, kad darbuotojai patiria sunkumus dirbant su rizikos grupės asmenimis, teikdami jiems pagalbą: neigiamas visuomenės požiūris į socialinių paslaugų teikėjus; paslaugų gavėjų neprognozuojamas ir neadekvatus elgesys pagalbos teikimo procese; asmens sveikata objektyviai neatitinka tikrovės; didelis paslaugų gavėjų skaičius turi psichinę, protinę, fizinę negalią. Siekiant efektyvių darbo rezultatų, darbuotojai išskyrė atliekamo darbo svarbą, norą tobulėti ir mokytis, darbo vertinimą, darnų kolektyvą, požiūrį į paslaugų gavėjus, saugią ir komfortišką darbo aplinką, intervizijų svarbą.

Ataskaitą parengė: Janina Kulienė

BĮ Vilniaus „Vilko pėdos“ namų padalinio „Saugūs namai“ teikiamų bendrųjų ir socialinės priežiūros paslaugų kokybės vertinimo periodinė patikra paslaugų gavėjų ir paslaugas teikiančių darbuotojų požiūriu

1. TYRIMO PRISTATYMAS

Tyrimo tikslas - surinkti ir išanalizuoti darbuotojų ir paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę bei išsiaiškinti svarbiausius aspektus, kuriuos reikia tobulinti, siekiant efektyviau teikti socialines paslaugas.

Tikslinė grupė - paslaugas teikiantys darbuotojai bei paslaugas gaunantys asmenys**.**

Tyrimo metodika – anketinė apklausa**.** Respondentams buvo išaiškintas tyrimo tikslas, anketos forma išsiųsta elektroniniu paštu bei pateiktos popieriniu formatu, paaiškinta kaip pildyti apklausos anketas.

Imtis – 16 filialo darbuotojų ir 10 paslaugas gaunančių asmenų.

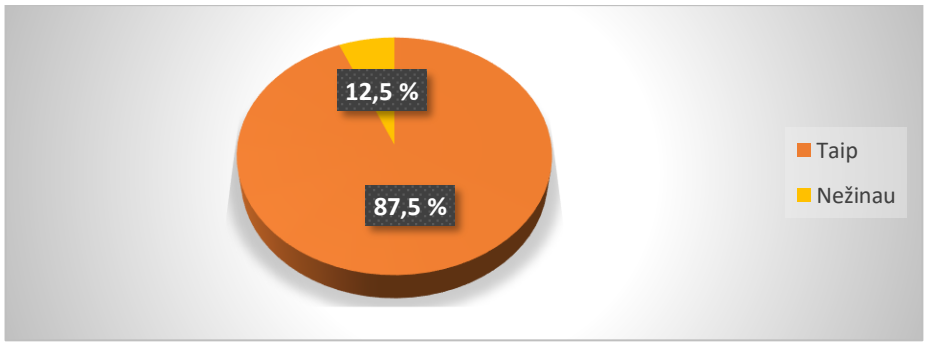
Apklausos atlikimo laikotarpis – 2022 m. liepos mėnuo.

2. TYRIMO REZULTATŲ ANALIZĖ

2.2.PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS PASLAUGAS TEIKIANČIŲ DARBUOTOJŲ NUOMONE

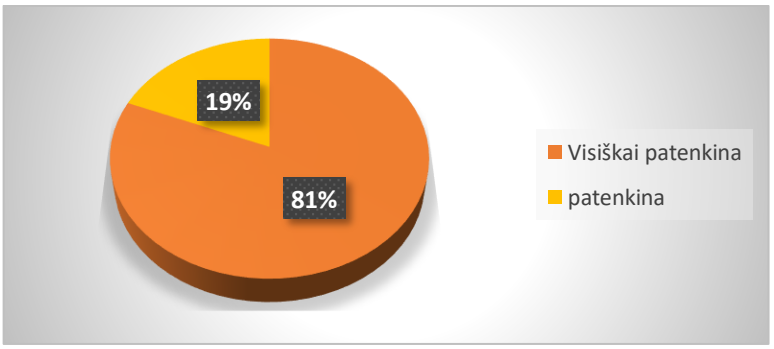
Respondentų statistika - tyrime dalyvavo 16 BĮ Vilniaus „Vilko pėdos“ namų padalinio „Saugūs namai“ darbuotojų**:** 9 vyrai ir 7 moterys.

Į klausimą, „**Ar tinkamai pateikiama informacija viešoje erdvėje (įstaigos tinklapyje, žiniasklaidos ir kt. priemonėmis) apie įstaigos teikiamas paslaugas**?“, 87.5 % respondentų nurodė, kad „taip“, 12.5 % – „nežinau“ (1 diagrama).



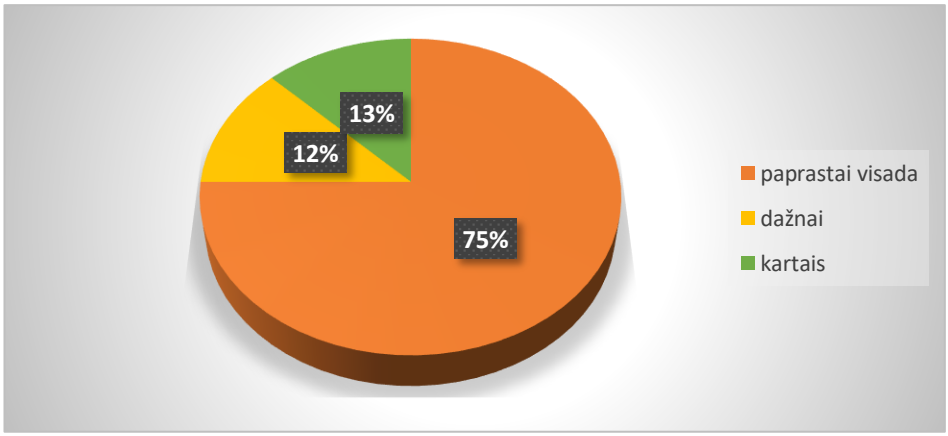
1 diagrama. Ar tinkamai pateikiama informacija viešoje erdvėje (įstaigos tinklapyje, žiniasklaidos ir kt. priemonėmis) apie įstaigos teikiamas paslaugas?

Į klausimą **„Ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius“**, 19 % respondentų nurodė, kad „patenkina“, 81 % – „visiškai patenkina“. Darbuotojų manymu po pastato rekonstrukcijos sąlygos pagerėjo ženkliai.



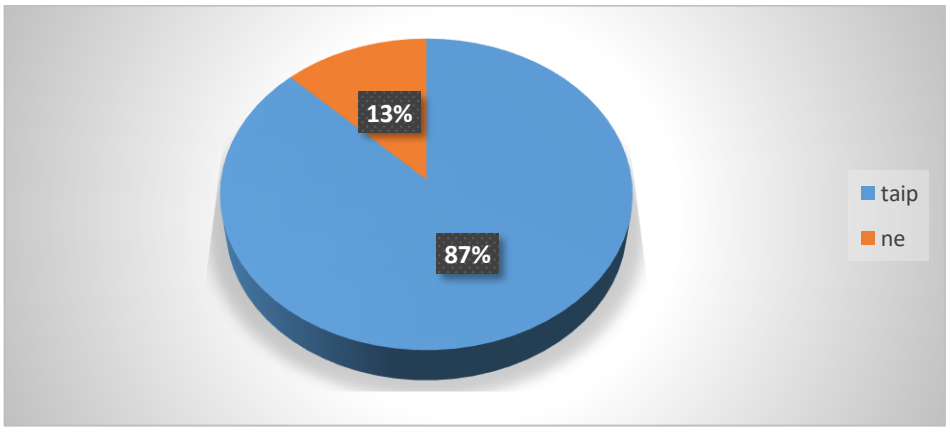
2 diagrama. Ar paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius?

Apklausiant respondentus „**Ar teikiant paslaugas, orientuojamasi į paslaugų gavėjo individualius poreikius?“**, 75 % respondentų nurodė, kad teikiant paslaugas, orientuojamasi į paslaugų gavėjo individualius poreikius ir pažymėjo teiginį „paprastai visada“, 12 % – „dažnai“, 13 % - „kartais“ (3 diagrama).



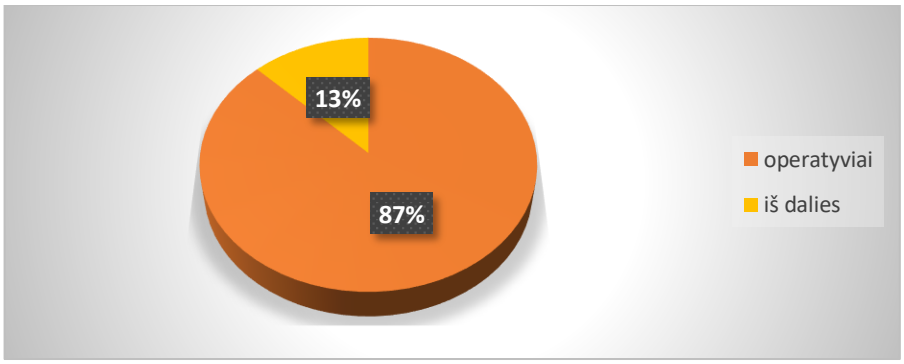
3 diagrama. Ar teikiant paslaugas, orientuojamasi į paslaugų gavėjo individualius poreikius?

Į Klausimą „**Ar atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus?“** 87 % darbuotojų atsakė, kad „atsižvelgiama“, ne – 13 % (4 diagrama).



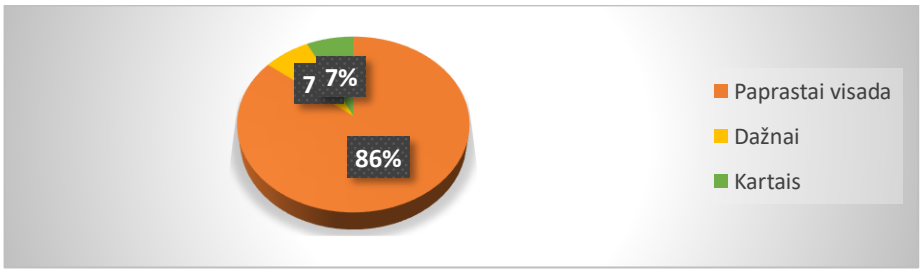
9 diagrama. Ar atsižvelgiama į paslaugų gavėjų pageidavimus?

Į klausimą, **„Ar įstaigos darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas?“,** 87 % respondentų nurodė, kad „operatyviai“, 13 % – „iš dalies operatyviai“ (5 diagrama).



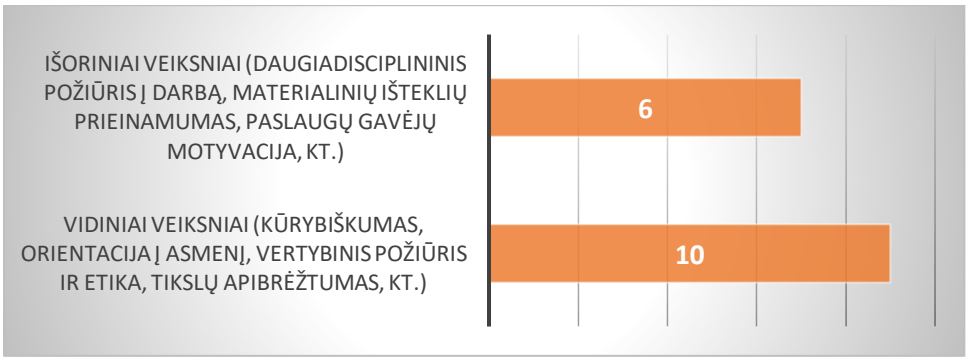
10 diagrama. Ar įstaigos darbuotojai operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas?

Į klausimą **„Ar suteikiate paslaugų gavėjui paslaugas taip kaip suplanuota?**“, 86 % darbuotojų nurodė, kad „paprastai visada“, 7 % respondentų pasirinko teiginį „dažnai“, 7 % - „kartais“ (6 diagrama).



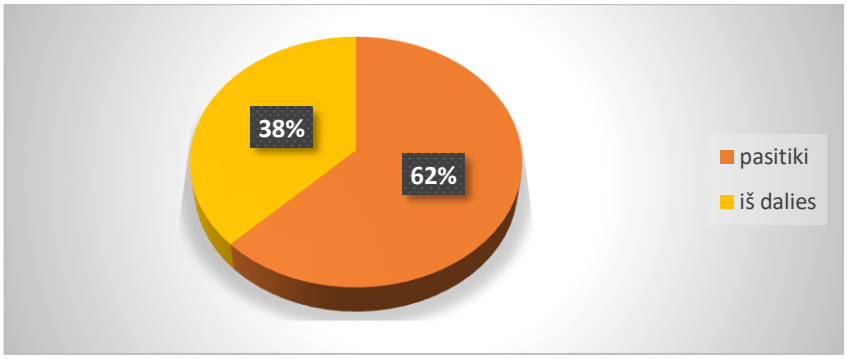
11 diagrama. Ar Jūs suteikiate paslaugų gavėjui paslaugas taip kaip suplanuota?

Į klausimą, „**Kokie vidiniai ir išoriniai veiksniai skatina teikti paslaugas taip, kaip suplanuota?**“, 10 respondentų atsakė, kad paslaugų teikimą įtakoja vidiniai veiksniai, , 6 - kad juos veikia išoriniai veiksniai.



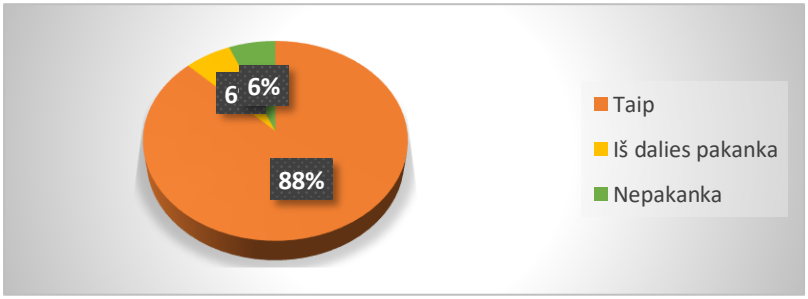
7 diagrama. Kokie vidiniai ir išoriniai veiksniai skatina teikti paslaugas taip, kaip suplanuota?

Paslaugas teikiančių darbuotojų buvo paprašyta įvertinti, **„ar paslaugų gavėjai pasitiki darbuotojais".** Atsakymai pasiskirstė taip**:** 38 % respondentų nurodė, kad, jų manymu, paslaugų gavėjai darbuotojais pasitiki „iš dalies", 62 % mano, kad „pasitiki".



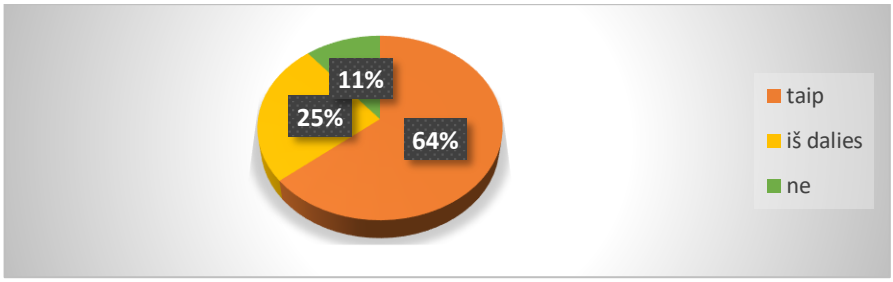
8 diagrama. Ar paslaugų gavėjas pasitiki darbuotojais?

Į klausimą **„Ar pakanka žinių paslaugoms suteikti?"**, didžioji dalis 88 % darbuotojų nurodė, kad žinių jiems „pakanka", ir tik po vieną buvo kritiškesni, nurodydami, kad 1 „iš dalies pakanka" ir 1 žinių „nepakanka" dirbant su paslaugų gavėjais (9 diagrama).



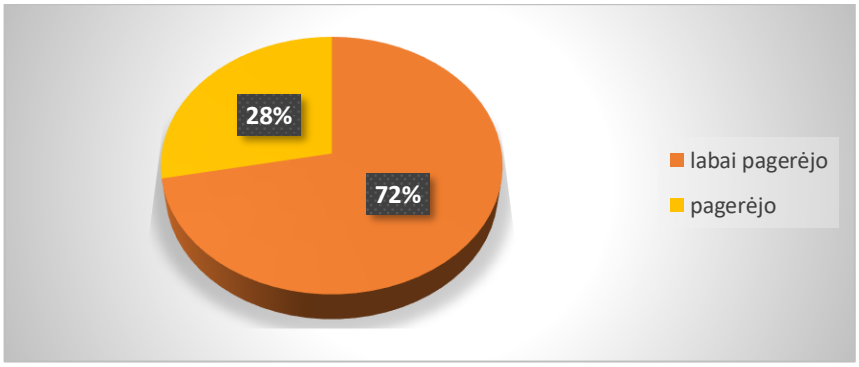
15 diagrama. Ar Jums pakanka žinių paslaugoms suteikti?

Į klausimą **„Ar sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją"**, 64 proc. apklaustųjų atsakė, kad sąlygos sudaromos, 25 proc. darbuotojų teigė, kad mokytis gali iš dalies, 1 asmuo nurodė, kad negali mokytis, kadangi trūksta įdomių, naujų, pritaikytų įstaigai mokymų.



16 diagrama. Ar Jums sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją?

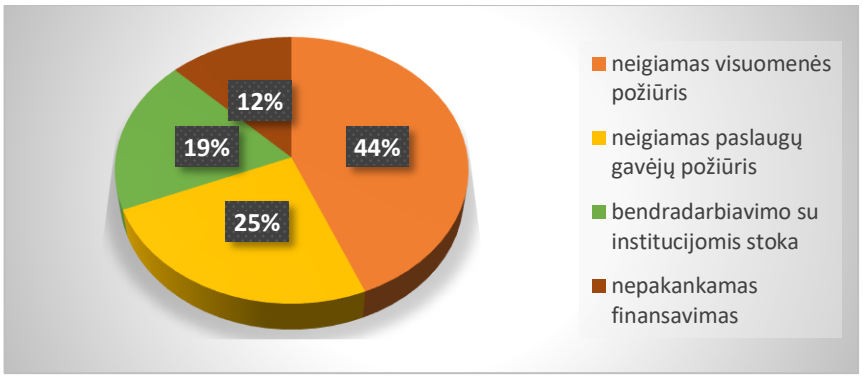
Atsakant į klausimą „k**aip per paskutinius 12 mėnesių pakito teikiamų paslaugų kokybė“**, 72 % respondentų mano, kad paslaugų kokybė labai pagerėjo, 28 % darbuotojai pasirinko atsakymą „pagerėjo“ (11 diagrama).



17 diagrama. Kaip per paskutinius 12 mėnesių pakito teikiamų paslaugų kokybė?

Tyrimo metu darbuotojų buvo prašoma **įvertinti darbo aplinką**. Darbuotojai „labai gerai“ įvertino galimybes tobulinti savo profesinę kompetenciją, darbo rezultatų įvertinimą, darbo tikslų ir rezultatų aiškumą. Bendradarbiavimas su kitomis organizacijomis, atlyginimas bei darbo krūvis darbuotojų įvertinti „vidutiniškai“.

Apklausos metu siekta išsiaiškinti „**su kokiais sunkumais darbuotojai susiduria teikdami paslaugas**“. Nuomonės pasiskirstė taip: 44 % respondentų susiduria su neigiamu visuomenės ir 25 % – su neigiamu paslaugų gavėjų požiūriu; 19 % respondentų mano, kad yra bendradarbiavimo su kitomis institucijomis stoka ir 12 % respondentų mano, kad yra nepakankamas finansavimas iš savivaldybės biudžeto.



18 diagrama. Su kokiais sunkumais susiduriate teikdami paslaugas?

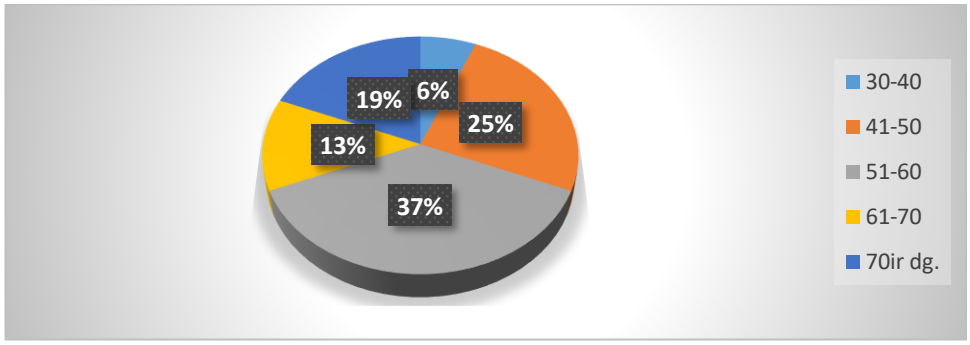
Paklausus **„kas turi didžiausios įtakos, siekiant efektyvių darbo rezultatų“**, išsiaiškinta, kad didžiausią įtaką daro vidiniai veiksniai, tokie, kaip noras tobulėti, kelti kvalifikaciją, darbo turinys, darbo vertinimas, atliekamo darbo svarba bei išoriniai: darbo užmokestis, krūvis, socialinės garantijos, darbo sąlygos, karjeros galimybės, vadovavimo stilius.

Paslaugų kokybės gerinimui respondentai teikė šiuos pasiūlymus: skirti daugiau lėšų paslaugų teikimo priemonėms, plėsti mokymų socialinės srities specialistams bazę, tobulinti partnerystę su kitomis įstaigomis.

Tyrime dalyvavo 16 darbuotojų. Iš jų 7 moterys (5 - skubios pagalbos personalas), 9 vyrai (socialinio darbuotojo padėjėjai, 1 socialinis darbuotojas ir 1 vedėjas.

Darbuotojų darbo stažas įstaigoje pasiskirstė nuo 0,6 iki 28 metų.

Darbuotojų amžius pasiskirstė sekančiai:



19 diagrama. Jūsų amžius.

2.3.PASLAUGŲ KOKYBĖS VERTINIMAS PASLAUGŲ GAVĖJŲ NUOMONE

Tyrimo tikslas - surinkti ir išanalizuoti socialinės priežiūros paslaugų gavėjų nuomonę apie teikiamų socialinių paslaugų kokybę.

Tikslinė grupė - paslaugas gaunantys asmenys.

Tyrimo metodika ir imtis – tyrimui atlikti ir duomenims surinkti buvo naudojama *anketinė apklausa*, kurioje dalyvavo 10 (7 vyrai ir 3 moterys) Vilniaus "Vilko pėdos" namų padalinio "Saugūs namai" paslaugų gavėjų. A*nketomis* buvo siekiama išsiaiškinti respondentų nuomonę apie teikiamų paslaugų kokybę, vertintas paslaugų teikėjų darbas, asmeninės savybės. Rezultatai apdoroti MS EXCEL programa.

Apklausos atlikimo laikotarpis – 2022 m. liepos mėnuo.

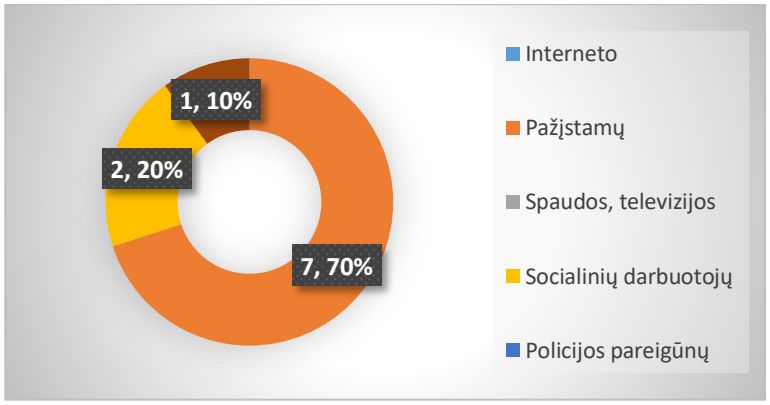
Uždaviniai:

1. Išsiaiškinti kaip paslaugų gavėjai vertina paslaugų teikėjų (darbuotojų) darbą;
2. Išsiaiškinti ar teikiamos paslaugos patenkina paslaugų gavėjų poreikius;
3. Išsiaiškinti ar paslaugų gavėjai pasitiki paslaugų teikėjais (darbuotojais);

Eiga: Anketos paslaugų gavėjams buvo išdalintos atsitiktine tvarka. Dėl kai kurių respondentų valstybinės kalbos žinojimo spragų kilo keletas neaiškumų dėl anketos, todėl jiems pagelbėjo socialinis darbuotojas.

2.3.1. APKLAUSOS REZULTATŲ PRISTATYMAS IR APTARIMAS

1. Iš kur sužinojote apie socialines paslaugas?:

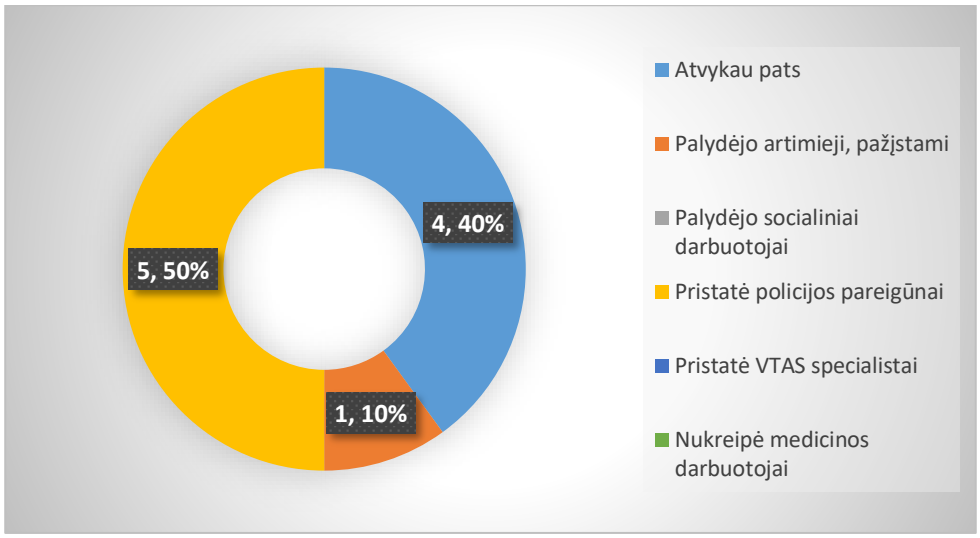


1 pav. Respondentų pasiskirstymas (Sk.)

Apklausos rezultatai rodo, kad didžioji dalis apklaustųjų informaciją apie įstaigos teikiamas paslaugas sužinojo iš „pažįstamų" žmonių, jų yra 7, 2 respondentai informaciją gavo iš „socialinių

darbuotojų“, 1 pažymėjo „kita“. Galima teigti, kad informacijos sklaida sudaro palankias sąlygas didesniam paslaugų gavėjų ratui gauti jiems reikiamas paslaugas.

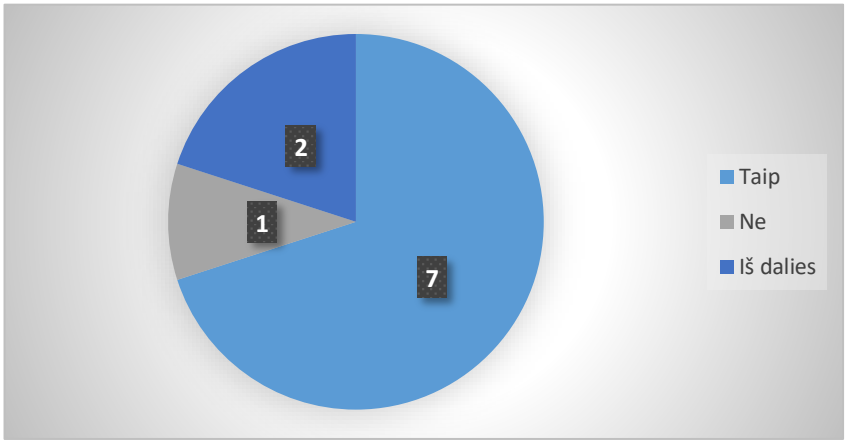
2. Kaip patekote į “Saugius namus”?:



1 pav. Respondentų pasiskirstymas (Sk.)

Atliekant apklausą, duomenys faktiniu laiku parodė, kad 5 iš 10 respondentų į padalinį “Saugūs namai” atvyko policijos pareigūnų pagalba, 4 respondentai atvyko patys, 1 asmenį palydėjo Greitosios medicinos tarnyba.

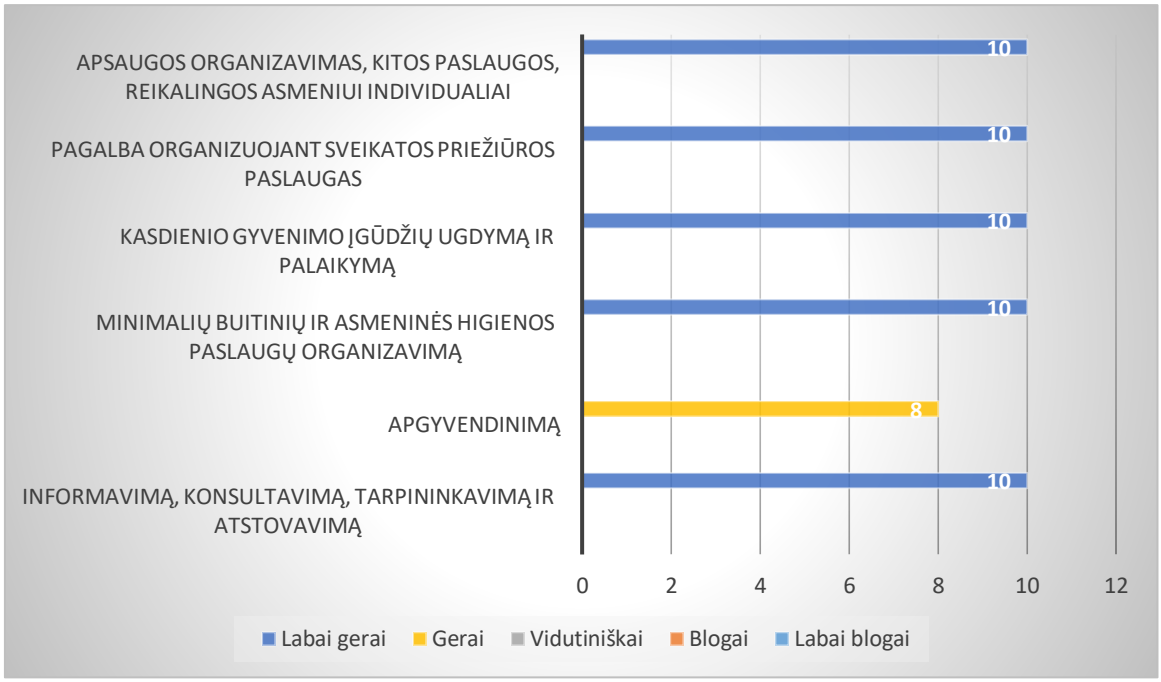
3. Ar Jus tenkina padalinio “Saugūs namai” teikiamos paslaugos?:



2 pav. Respondentų pasiskirstymas (Sk.)

Apklausos duomenys rodo, kad 7 iš 10 respondentus visiškai tenkina paslaugos įstaigoje. Jie teigia, kad naujose patalpose yra galimybė nusiprausti, pasikeisti rūbus. Jie gali laikytis higienos, tik reikia pačiam pasistengti. Apklausus asmenis, į klausimus atsakiusius „iš dalies“ arba „netenkina“ - paaiškėjo, kad jų neigiamas požiūris netaikomas pačiai įstaigai, o „kambariokams“, kurie nesilaiko higienos.

4. Kaip vertinate Jums teikiamas paslaugas?:



3 pav. Respondentų pasiskirstymas (Sk.)

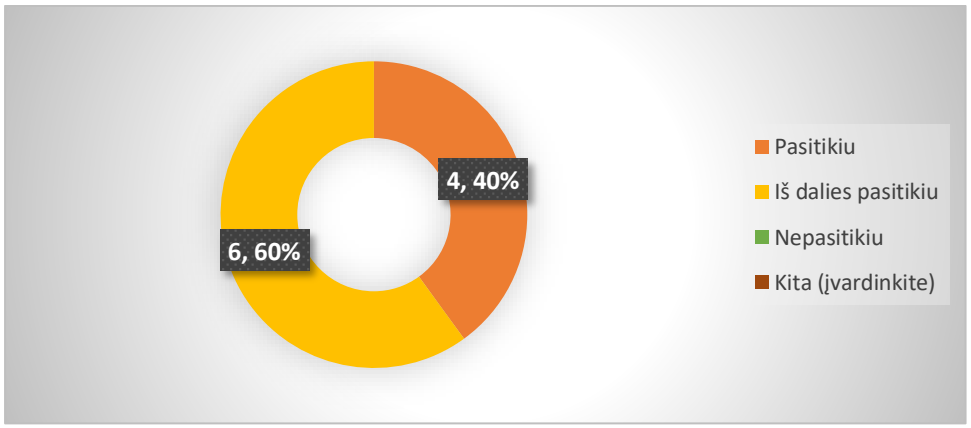
Apklausos metu paaiškėjo, kad paslaugų gavėjai teigiamai vertina visas teikiamas paslaugas išskyrus apgyvendinimą. Jų teigimu, kambariu tenka dalintis ir su ne itin tvarkingais kaimynais, todėl kyla daug nesusipratimų. Asmenys, norintys ir galintys apsišvarinti neigiamai atsiliepia apie “kambariokus”, nesilaikančius higienos. Jie teigia, kad švara priklauso nuo jų pačių.

5. Kaip vertinate padalinio “Saugūs namai” specialistų darbą (įrašykite vertinimą nuo 10 iki 1, kai 10 – labai gerai, 1 – blogai)?:

Susumavus šiuos duomenis, socialinis darbuotojas įvertintas nuo 9 iki 10 balų, socialinio darbuotojo padėjėjas įvertintas nuo 7 iki 10 balų. Rezultatai gali paskatinti darbuotojus labiau atkreipti dėmesį į paslaugų gavėją, jo poreikius, pagilinti turimas žinias, ieškoti naujų sprendimo būdų.

6. Į klausimą **„Paslaugas teikiančių specialistų darbo vertinimas Jūsų požiūriu“** buvo atsakyta sekančiai: konsultacijų derinimo laiką vertino visi respondentai „gerai“ (10), visus respondentus tenkino skiriamas konsultavimo laikas (10 - „gerai“), paslaugų gavėjai žino apie vidaus tvarkos taisykles (10 - „gerai“), paramos ir drabužių pasiūlą 6 vertino „labai gerai“, 4 - „gerai“. Taigi iš apklausos matyti, kad paslaugų gavėjų nuomone darbuotojai labiau linkę bendradarbiauti, dauguma darbuotojų reaguoja į nusiskundimus, teikia pagalbą,

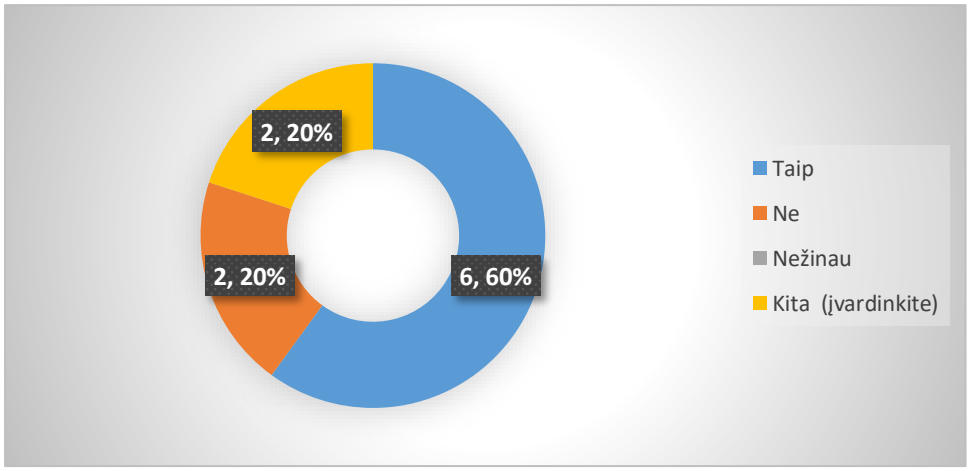
7. **Ar pasitikite paslaugas teikiančiais darbuotojais?:**



5 pav. Respondentų pasiskirstymas (Sk.)

Kaip matome diagramoje, 6 iš 10 paslaugų gavėjų darbuotojais pasitiki „iš dalies“, 4 – visiškai „pasitiki“. Socialinę atskirtį patiriantys asmenys dažnai nepasitiki aplinkiniais, reikia nemažai laiko, kad atsirastų ryšys, todėl darbuotojo užduotis ieškoti individualaus priėmimo, orientuotis į atskirą asmenį, nedaryti bendrų išvadų apie paslaugų gavėjus.

8. **Ar teikiamos paslaugos keitė (keičia) Jūsų gyvenimą?:**

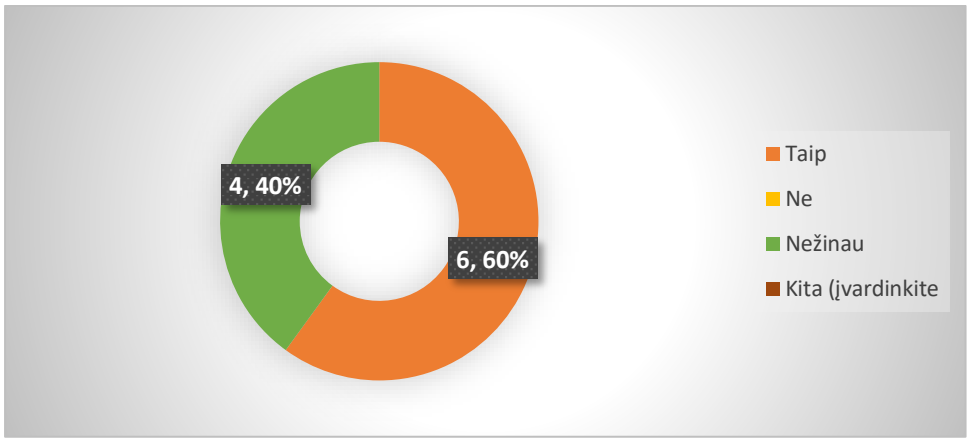


6 pav. Respondentų pasiskirstymas (Sk.)

Apklausa parodė, kad įstaigos vienas iš pagrindinių siekių – gerinti paslaugų gavėjų gyvenimo kokybę – yra įgyvendinamas. Didžioji dalis, t.y. 6 paslaugų gavėjai mano, kad jiems teikiamos paslaugos pakeitė jų gyvenimą, 2 respondentai pasirinko atsakymą „ne", o likusieji 2 atsakė „nežinau".

Vienas iš įstaigos prioritetų – siekti, kad paslaugos būtų tikslingos ir orientuotos į konkretų asmenį bei jo poreikius.

9. Ar pasiteisino Jūsų lūkesčiai, kreipiantis dėl paslaugų?:

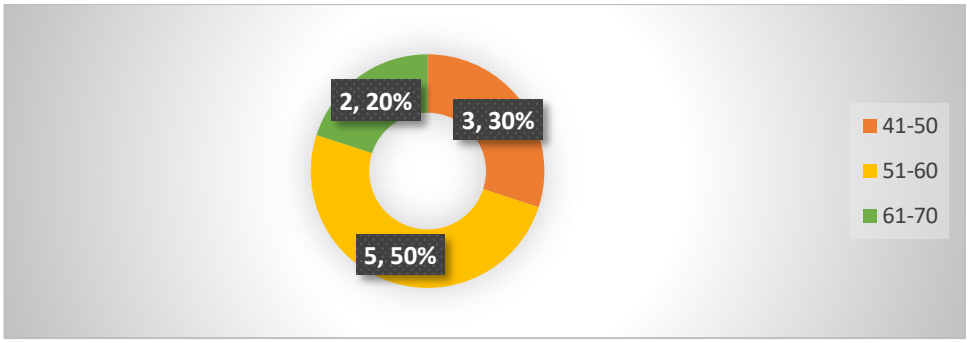


7 pav. Respondentų pasiskirstymas (Sk.)

Padalinio paslaugų gavėjai yra gyvenamos vietos neturintys asmenys. Pagrindinis jų lūkestis - turėti gyvenamąją vietą, gauti bent minimalias socialines paslaugas. Apklausa rodo, kad net 8-ių iš 10 respondentų šie lūkesčiai kreipiantis dėl paslaugų pasiteisino, 2 atsakė, kad „nežino", Jų teigimu jie nieko labai nesitikėjo, atėjo pernakvoti.

Įstaigoje jiems suteikiama saugi nakvynė, minimalios buitinės ir apsišvarinimo paslaugos, pasiūlomi minimalūs ištekliai (parama maistu, drabužiais). Paslaugų gavėjai yra konsultuojami rūpimais klausimais, palydimi į gydymo įstaigas, tvarkomi dokumentai, suteikiama minimali medicininė pagalba. Kartu su paslaugų gavėjais yra ugdomi darbiniai įgūdžiai.

10. Jūsų amžius



8 pav. Respondentų pasiskirstymas (Sk.)

Apklausoje dalyvavę 10 respondentų vyrai. Jų pasiskirstymas pagal amžių: 5 respondentų amžius svyruoja tarp 51-60 metų, 3 respondentų – 41-50, o 2 respondentai virš 61 metų. Galima daryti išvadą, kad didžioji paslaugų gavėjų dalis yra darbingo amžiaus.

11. Jūsų palinkėjimai.

Paslaugų gavėjai džiaugiasi, kad pasikeitė sąlygos, kad jie gali nusiprausti, persirengti. Kadangi šalyje susidariusi sunki padėtis, tai atsiliepia ir jų minimalioms pajamoms. Daugelis nebegali pragyventi, todėl šį įstaiga yra lyg užyuovėja. Įstaigą vertina labia gerai. Džiaugiais, kad yra “nemokamas” bendrabutis (jų žodžiais).

3. TYRIMO APIBENDRINIMAS IR IŠVADOS

Atliktos apklausos duomenimis, darytinos išvados, kad įstaigos informacija viešinama tinkamai, paslaugų gavėjams skirtos paslaugos patenkina jų poreikius, kadangi naujai pastatytas padalinys atitinka higienos reikalavimus, sudarytos visos sąlygos apsišvarinti. Teikiant paslaugas yra atsižvelgiama į paslaugų gavėjų individualius poreikius. Darbuotojai mano, kad operatyviai sprendžia paslaugų gavėjų problemas, paslaugas paslaugų gavėjams suteikia paprastai visada taip kaip suplanuota. Paslaugų gavėjų pasitikėjimas darbuotojais yra vidutinis, kas kelia prielaidą, jog ne visada darbuotojai atsižvelgia į paslaugų gavėjų nuomonę, poreikius, dažnai stigmatizuoja tam tikrą grupę žmonių. Kartais konfliktai kyla iš paslaugų gavėjų, atsisakančių jiems siūlomų paslaugų. Paslaugas gaunantys asmenys yra priklausomi, todėl ne visada pavyksta situacijas spręsti taikiai.

Paslaugų teikimo kokybei turi didelės įtakos darbo patirtis, vidiniai motyvacijos veiksniai, kūrybingumas, profesinis išsilavinimas, t.y. darbas pagal specialybę ar minimalus specialybės kurso išklausymas. Beveik visi darbuotojai mano, kad jiems yra sudaromos galimybės tobulinti profesinę kompetenciją ir žinių paslaugoms suteikti jiems pakanka. Dalis darbuotojų pageidauja adekvatesnio atlygio už darbą, kai kurie darbuotojai įvardija kenksmingas sąlygas, darbo krūvį kaip vieną pagrindinių dirgiklių. Anketose buvo paminėta, kad darbas yra organizuojamas gerai, darbo tikslai ir rezultatų įvertinimas yra aiškus.

Respondentų teigimu nuomonė apie paslaugų gavėjus yra vis dar neigiama, jie yra stigmatizuojami, užstumiami į paraštes. Tuo pačiu patys paslaugų gavėjai jaučiasi atstumiami. Taip susidaro užburtas ratas. Pastebėta, kad asmeninės darbuotojo savybės įtakoja santykį su paslaugų gavėju.

Apibendrinant paslaugų gavėjų tyrimo duomenis, nustatyta, kad paslaugų gavėjų požiūris į paslaugas teikiančius darbuotojus yra labai jautrus. Asmenys, atsidūrę paraštėse, dažnai jaučia neapykantą, pagiežą, atstūmimą. Dauguma paslaugų gavėjų padalinio paslaugomis naudojasi tik dėl nakvynės ir paprastai šaltuoju metų laiku. Jiems stinga higienos, maitinimo įgūdžių. Taip pat nemaža dalis apatiški savo gyvenimui, esamai situacijai. Prisitaikydami jie „plaukia pasroviui" pasinaudodami minimalia būtina pagalba ir negebėdami įvardinti pageidavimų. Jų vertinimai yra vidutiniai – dažniausia pasirenkamas atsakymas „gerai". Tačiau jiems vis dar svarbus teigiamas požiūris, pagarba. Kai visuomenė ar darbuotojai, neturintys kompetencijos, nukreipia negatyvų požiūrį į atskirtį patiriantį asmenį, tuomet čia atsidūręs asmuo „įjungia" gynybą ir elgiasi atsakančiai: dažnai grubiai, negatyviai. Taip aprodydamas savo pažeidžiamumą.