

Анализ

результатов социологического опроса (анкетирования) получателей социальных услуг МБУ ЕР «ЦСОГПВиИ» по изучению качества предоставления социального обслуживания в форме социального обслуживания на дому.

20.02.2020 г

В процессе анкетирования были опрошены 254 человека из 1502 получателей социальных услуг в отделениях надомного обслуживания (форма социального обслуживания - на дому), т. е. 17 % от общего количества обслуживаемых. Анкетирование проводилось без указания индивидуальных данных, поэтому фамилию и адрес пенсионеры не указывали. По возрастному цензу респонденты распределились следующим образом: в возрасте от 45 до 55 лет – 5 человек; от 55 до 65 лет – 47 человек и старше 65 лет – 202 человека.

В качестве причины обращения за социальной помощью были указаны:
- неспособность к самообслуживанию, нуждаемость в постоянном уходе – 156 раз;

- отсутствие близких родственников – 33 раза;
- отсутствие ухода со стороны родственников – 38 раз;
- сложные отношения с родственниками – 3 раза;
- одиночество – 17 раз;
- отсутствие средств к существованию – 9 раз;
- другое (тяжелые хронические заболевания, наличие инвалидности, др.) – 30 раз.

Как источник информации о работе нашего учреждения большее количество опрошенных указали родственников, соседей, знакомых (61 %), около 1 % узнали о работе Центра из газет, радио, телевидения, менее 1 % пенсионеров указали сотрудников администрации и 37 % получили информацию непосредственно от работников учреждения.

Из опрошенных 34 чел. (12 %) обратились в Центр по вопросу социального обслуживания повторно, а 8 чел. (3 %) более 2-х раз. Около 93 % пенсионеров предпочитают общаться с сотрудниками учреждения посредством телефона и только 7 % указали в качестве способа дистанционного взаимодействия другие средства общения.

Из ответивших на вопрос об уровне информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг 99,2 % респондентов указали, что оценивают его как хороший и, только менее 1 % - как слабый.

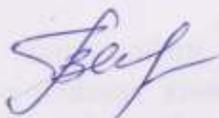
Около 93 % пенсионеров считают уровень доступности к объектам и услугам в Центре более чем достаточным, 88 % в полной мере удовлетворены благоустройством и качеством содержания помещений и территорий Центра, 96,5 % опрошенных не испытывали затруднений при оформлении документов для получения социальных услуг. Анализ среднего времени предоставления услуг на дому выглядит следующим образом:

- менее 1 часа 1,2 %;
- от 1 до 1,5 часов – 47,6 %;
- от 1,5 до 2 часов – 40,6 %;
- более 2 часов - 10,6 %.

Практически все получатели социальных услуг (99,2 %) удовлетворены компетентностью персонала Центра, считают работников достаточно вежливыми и доброжелательными, условиями предоставления социальных услуг довольны 98 %. На вопрос о качестве проводимых в Центре досуговых мероприятий 56 % опрошенных затруднились ответить, т. к. не присутствовали на них, 35 оценили качество как высокое, и только 9 % оказались неудовлетворены. При ответе на вопрос о том, посоветовали бы обслуживаемые пенсионеры обратиться в Центр социального обслуживания за получением социальных услуг своим родственникам и знакомым 97,2 % пенсионеров ответили положительно, а 98 % считают, что качества из жизни со времени обслуживания значительно возросло. Вместо замечаний по улучшению работы Центра в своих анкетах пенсионеры указали 55 благодарностей за предоставленное обслуживание в адрес нашей организации, в качестве предложений по улучшению работы Центра указали:

- снижение тарифов на услуги;
- посещения медсестры в ОСО;
- уменьшение объема записей при заполнении журнала социального работника

Зам. директора



Г. В. Величко