

Анализ опроса получателей социальных услуг в ОБУСО «КЦСОН города Железнодорожска» проведенный в декабре 2023 года с целью выявления удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг.

В ОБУСО «КЦСОН города Железнодорожска», в рамках мониторинга результативности работы отделения социального обслуживания на дому и обслуживания пожилых граждан и инвалидов на дому, в декабре 2023 года было проведено социологическое исследование «Качество предоставления социальных услуг».

Цель исследования: выяснить мнение граждан, состоящих на надомном обслуживании в ОБУСО «КЦСОН города Железнодорожска», о качестве предоставляемых им социальных услуг.

Объект исследования: граждане пожилого возраста и инвалиды, находящиеся на социальном обслуживании.

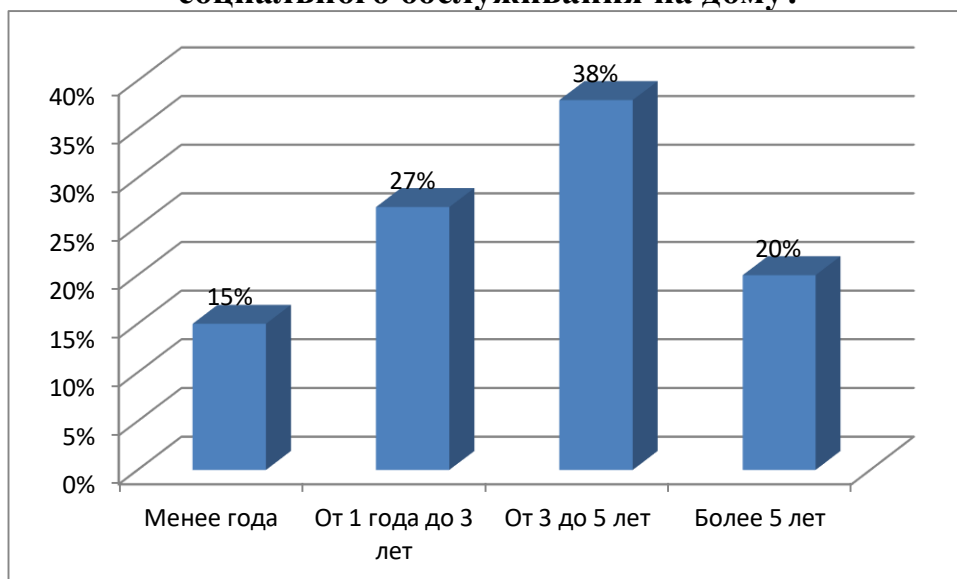
Предмет исследования: мнение граждан пожилого возраста и инвалидов, находящихся на социальном обслуживании, о качестве предоставляемых им социальных услуг.

Метод проведения социологического исследования: опрос граждан пожилого возраста и инвалидов, находящихся на социальном обслуживании в Центре, способом анкетирования.

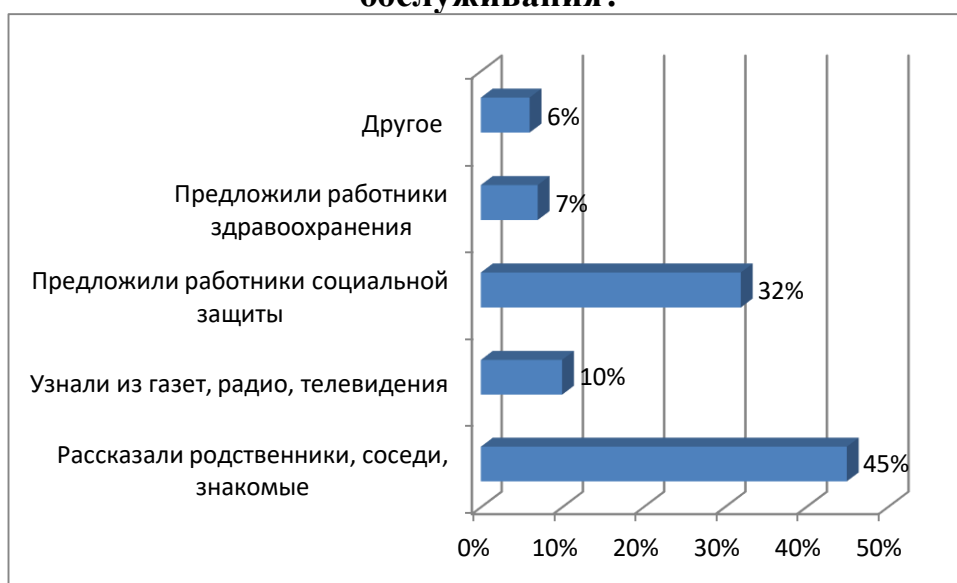
Инструментарий: опросный лист.

1. Количественный анализ

Сколько времени Вы состоите на обслуживании в отделении социального обслуживания на дому?



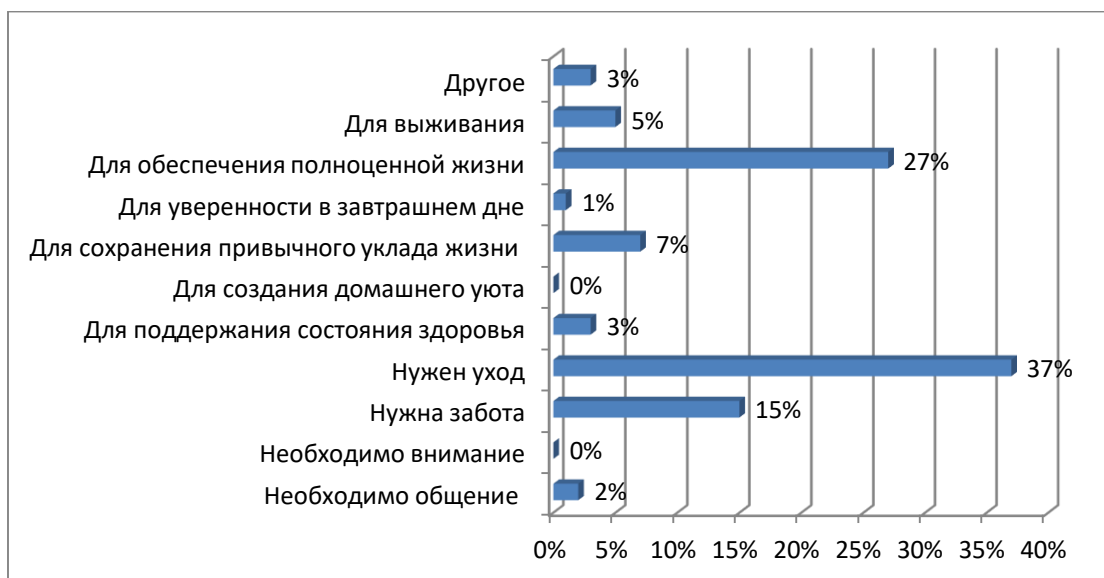
Из каких источников Вы узнали об учреждении социального обслуживания?



Понятна ли Вам информация по вопросам получения Вами социальных услуг?

Да – 100%

Для чего Вам необходимо социальное обслуживание?



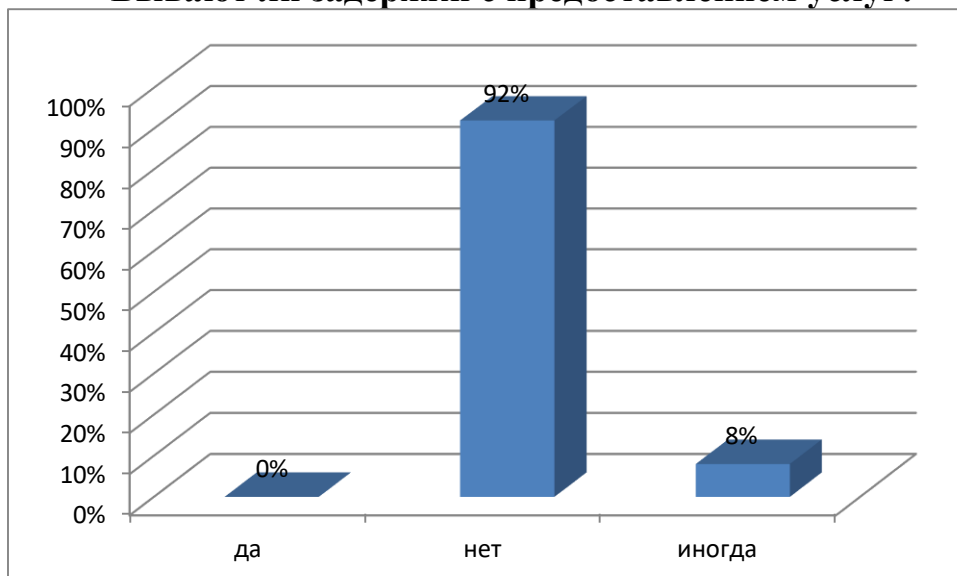
Есть ли у Вас постоянная связь с Вашим социальным работником?

Да - 100%

Соблюдается ли социальным работником график посещения?

Да - 100%

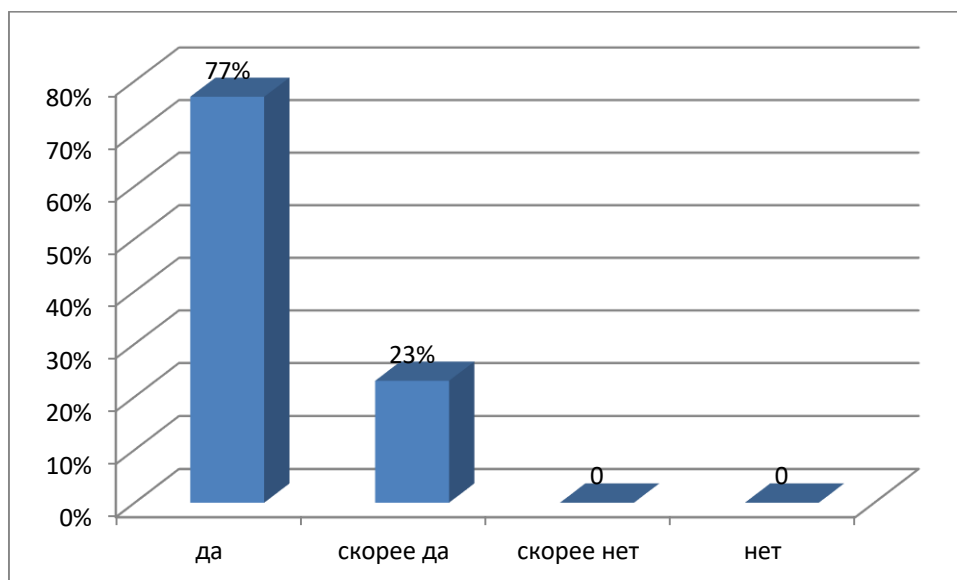
Бывают ли задержки с предоставлением услуг?



Имеются ли случаи отказа в предоставлении социальных услуг, предусмотренной Вашей индивидуальной программой предоставления социальных услуг?

Нет 100%

Улучшилось ли качество Вашей жизни в ходе социального обслуживания?



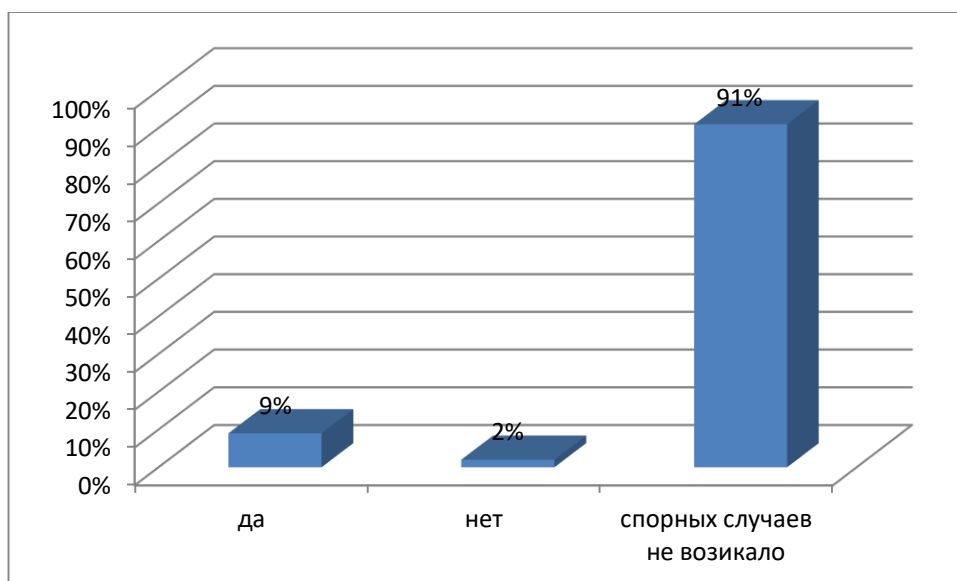
Хотели бы Вы поменять себе социального работника?

Нет - 100 %.

Были ли в течение календарного года случаи некорректного поведения со стороны социальных работников или специалистов Центра?

Нет 100%

Обращались ли Вы в спорных случаях к руководителю учреждения, заведующему отделению, специалисту по социальной работе?



Если вы обращались к руководителю, то помогло ли это Вам в решении спорных вопросов?

Да - 100 %

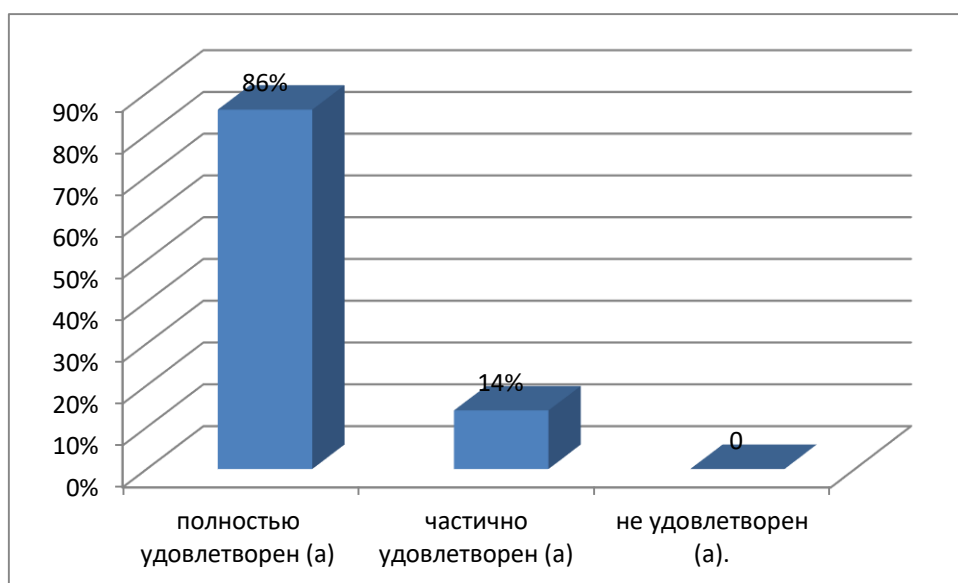
16. В какой мере Вы удовлетворены ...

		Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Затрудняюсь ответить
1	Внешним видом социального работника	91%	7%	0	2%
2	Вежливостью, тактичностью и доброжелательностью социального работника	95%	5%	0	0
3	Компетентностью и уровнем профессионализма всех специалистов	97%	0	0	3%
4	Стремлением работников данного учреждения помочь в сложных жизненных ситуациях	100%	0	0	0
5	Качеством предоставления услуг социальным работником	92%	2%	0	6%
6	Своевременностью предоставления услуг социальным работником	100%	0	0	0

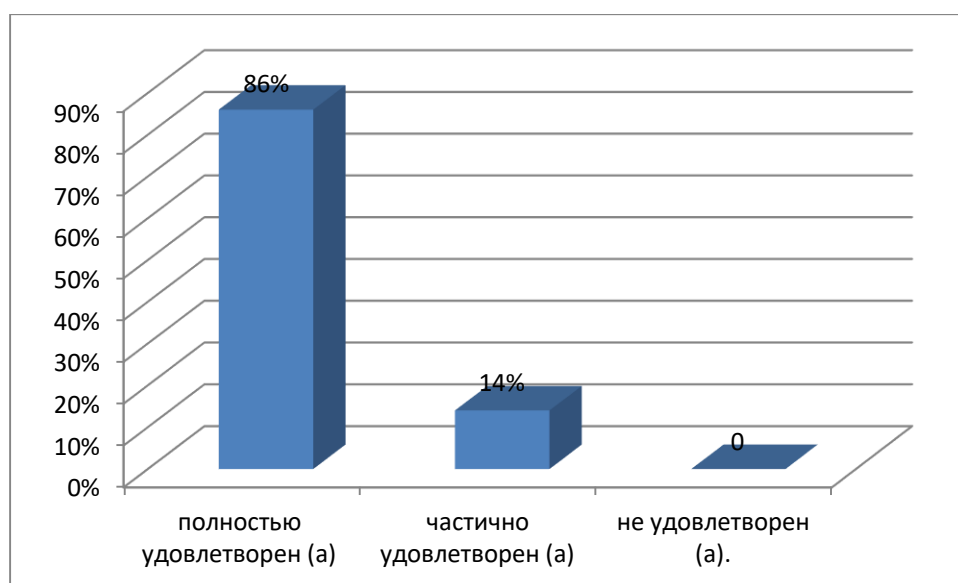
Знаете ли Вы перечень дополнительных социальных услуг?

Да - 100%

Насколько Вы удовлетворены ассортиментом услуг?



Насколько Вы удовлетворены стоимостью услуг?



Можете ли Вы сказать, что в результате получения социальных услуг в учреждении социального обслуживания, произошли положительные изменения качества Вашей жизни?

Да - 100%

Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг

Да 100 %

2. Качественный анализ

В анкетировании приняло участие 296 граждан пожилого возраста и инвалидов, состоящих на социальном обслуживании на дому, что составляет 91 % от общего количества обслуживаемых. Опрос проводился по месту жительства респондентов.

Основная часть опрошенных находится на обслуживании от 3 до 5 лет и больше. Значительной части обратиться за социальными услугами посоветовали родственники или знакомые (45%), 32% социальное обслуживание было предложено работниками служб социальной защиты, 10% узнали о возможности получать соцуслуги из СМИ.

Причиной обращения за помощью 37 % опрошенных назвали нуждаемость в уходе, 27% указали обеспечение полноценной жизни, 15% нужна забота.

Всем обслуживаемым доступна и понятна вся информация по вопросам получения социальных услуг, у них есть постоянная связь с социальным работником.

Все опрошенные ответили, что социальные работники четко соблюдают график посещения. Посещение подопечных происходит не реже двух раз в неделю, а некоторая часть получает соцуслуги ежедневно.

Социальные работники проводят с подопечным столько времени, сколько того требует социальная услуга. Подопечные заранее договариваются со своими социальными работниками о том, какие услуги им будут оказаны в следующий приход.

Практически все считают оказание социальных услуг своевременным и в полном объеме, а личные и профессиональные качества сотрудников, оказывающих услуги (доброжелательность, терпимость, знания, опыт, умения, навыки) вполне удовлетворительными.

Никто из опрошенных не хотел бы сменить социального работника. Некорректного поведения со стороны работников отмечено не было, отсутствуют трудности и неудобства получения социальных услуг. Спорных случаев практически нет, в случае их возникновения заведующие отделений всегда быстро и эффективно их решают. В основном получатели социальных услуг хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг, удовлетворены компетентностью персонала. Большинство подопечных знают весь перечень услуг, которые им могут быть оказаны социальным работником, как гарантированные, так и дополнительные. Наиболее востребованными услугами являются: покупка и доставка получателю продуктов питания, предметов первой необходимости, медикаментов; приготовление пищи, уборка помещения.

Также большинство устраивает ассортимент услуг и их стоимость. Многие подтвердили, что качество жизни значительно улучшилось с появлением социального работника. Все они готовы рекомендовать своим родственникам и друзьям социальные услуги центра.

В заключении был задан открытый вопрос «Ваши предложения и комментарии по улучшению качества обслуживания». В основном опрошиваемые писали, что их «все устраивает». А также прозвучало множество добрых пожеланий и благодарности в адрес работников социальной службы за хорошую работу, добросовестный труд.

Исходя из результатов проведенного анкетирования, можно сделать вывод о высокой степени удовлетворенности граждан качеством социальных услуг, получаемых в ОБУСО «КЦСОН города Железногорска». Это, в свою очередь, свидетельствует об эффективности работы учреждения, так как удовлетворенность получателей социальных услуг – важнейший показатель в оценке эффективности работы социального учреждения. Анкетирование позволило не только оценить качество оказания, но и обратить внимание на особенности обслуживаемых граждан, которые следует учитывать при индивидуальном подходе к получателю социальных услуг. Приняты во внимание предложения пенсионеров о повышении качества услуг и улучшению деятельности Центра.