

Результаты опроса получателей социальных услуг за 2017 г. по определению степени удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГБУ «Шахтерский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов Сахалинской области»

Цель: выявить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми государственными услугами.

05.12.2017 г.

Социологический опрос, целью которого является оценка удовлетворенности получателей социальных услуг полнотой и качеством предоставления социальных услуг, проводился в период с 04 декабря по 15 декабря 2017 г.

Объект исследования — граждане пожилого возраста и инвалиды, состоящие на социальном обслуживании в ГБУ «Шахтерский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов Сахалинской области».

Предмет исследования — удовлетворенность социальным обслуживанием.

Метод проведения исследования — анкетирование.

Опросный лист заполнялся со слов респондента.

В опросе приняли участие 30 человек, из которых - 16 женщины (54%) и 14 мужчин (46%).

Самая многочисленная группа получателей социальных услуг в нашем учреждении достигла возраста 70 лет и старше.

Ниже приведены образцы опроса получателей социальных услуг ГБУ «ШДИ»».

АНКЕТА ДЛЯ КЛИЕНТОВ ДОМА-ИНТЕРНАТА

Анализ анкетирования

	Вопрос	Количество о человек	%
1	Как к Вам относятся работники учреждения?		
<input type="radio"/>	очень хорошо		
<input type="radio"/>	хорошо		
<input type="radio"/>	по- разному		
<input type="radio"/>	плохо		
<input type="radio"/>	очень плохо		
2	Как Вас кормят?		
<input type="radio"/>	очень хорошо		
<input type="radio"/>	хорошо		
<input type="radio"/>	по разному		
<input type="radio"/>	плохо		
<input type="radio"/>	очень плохо		
3	Как Вас обеспечивают одеждой и обувью?		
<input type="radio"/>	очень хорошо		

<input type="radio"/>	хорошо		
<input type="radio"/>	по - разному		
<input type="radio"/>	плохо		
<input type="radio"/>	очень плохо		
4	Как часто меняют белье и постельные принадлежности?		
<input type="radio"/>	два раза в неделю		
<input type="radio"/>	один раз в неделю		
<input type="radio"/>	один раз в две недели		
<input type="radio"/>	реже, чем один раз в две недели		
5	Как часто Вы моетесь?		
<input type="radio"/>	два раза в неделю		
<input type="radio"/>	один раз в неделю		
<input type="radio"/>	один раз в две недели		
<input type="radio"/>	реже, чем один раз в две недели		
6	Как часто у Вас проходят культурно-массовые мероприятия (концерты, конкурсы, выступления и т.д.)?		
<input type="radio"/>	несколько раз в месяц		
<input type="radio"/>	один раз в месяц		
<input type="radio"/>	один раз в несколько месяцев		
<input type="radio"/>	1-3 раза в год		
<input type="radio"/>	не проводятся		
7	Как организован прием посетителей?		
<input type="radio"/>	встречи только на веранде при входе		
<input type="radio"/>	можно принимать посетителей в своей комнате		
	Когда можно принимать посетителей?		
<input type="radio"/>	в любое время		
<input type="radio"/>	только в установленное время		
<input type="radio"/>	нужно разрешение администрации, без него посетителей не пустят		
8	Знаете ли вы, где висят правила внутреннего распорядка?		
<input type="radio"/>	знаю		
<input type="radio"/>	не знаю		
9	Могут ли Ваши родственники и знакомые позвонить Вам?		
<input type="radio"/>	да		
<input type="radio"/>	нет		
<input type="radio"/>	не знаю		
10	Есть ли у Вас возможность звонить по телефону?		
<input type="radio"/>	можно свободно звонить бесплатно, телефон доступен для всех		
<input type="radio"/>	можно звонить за плату, телефон доступен для всех		
<input type="radio"/>	телефон только у сотрудников, можно звонить только по личной договоренности		
<input type="radio"/>	нет возможности позвонить		
11	Какие из перечисленных услуг предоставляются в учреждении?		
<input type="radio"/>	помощь в написании писем		
<input type="radio"/>	помощь в отправке почты		

<input type="radio"/>	помощь в оформлении юридических документов		
<input type="radio"/>	помощь в оформлении документов для пенсионного обеспечения		
12	Предоставляют ли в Вашем учреждении услуги за плату?		
<input type="radio"/>	да		
<input type="radio"/>	нет		
<input type="radio"/>	не знаю		
13	Какие услуги предоставляются за плату? напишите		

14	Какие бытовые неудобства Вы чаще всего испытываете?		
	напишите		
15	Что Вам особенно не нравится в Вашем учреждении?		
	напишите		
	Что Вам очень нравится в Вашем учреждении?		
	напишите:		

Анализ анкетирования
«Определение степени удовлетворенности качеством
предоставляемых социальных услуг»

Вопрос	Количество человек	%
1. Довольны ли вы предоставлением социально-бытовых услуг?		
— уборка помещений.		
— предоставление в пользование мебели.		
— приготовление и подача пищи, включая диетическое питание.		
— предоставление мягкого инвентаря.		
— предоставление услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера.		
— предоставление помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурно-досугового обслуживания.		
— обеспечение книгами, газетами, журналами, настольными		

играми и иным, необходимым для организации досуга.		
— оказание помощи в написании и прочтении писем.		
— предоставление транспорта.		
2. Довольны ли вы предоставлением социально-медицинских услуг?		
— оказание первичной медицинской помощи, лечебно-оздоровительных мероприятий.		
— содействие в получении медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях.		
— выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья в соответствии с назначением и рекомендациями врача.		
— содействие в получении бесплатной зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов), протезно-ортопедической и слухопротезной помощи, очков		
— сбор документов, содействие в проведении медико-социальной экспертизы, проводимой по медицинским показаниям, для установления или изменения группы инвалидности.		
— содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, в том числе и по бесплатным рецептам осуществляется.		
— обеспечение техническими средствами ухода и реабилитации в соответствии с картами ИПРиА.		
— содействие в проведении реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных, трудовых, в том числе для инвалидов) на основании индивидуальных программ реабилитации .		
— содействие в госпитализации и сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения		
— посещение стационарных учреждений здравоохранения в целях оказания морально-психологической поддержки сотрудниками учреждения осуществляется по просьбе больного.		
— помощь в получении путевок на санаторно-курортное лечение, в том числе льготных		
— консультирование по социально-медицинским вопросам.		
— проведение оздоровительных мероприятий.		
— проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни.		
— проведение занятий по адаптивной физической культуре.		
3. Довольны ли вы предоставлением социально-психологических услуг?		
— социально-психологическое консультирование.		
— оказание психологической поддержки.		
— оказания психологической помощи.		
4. Довольны ли вы предоставлением социально-педагогических		

<i>услуг?</i>		
— организация досуга (содействие в посещении театров, выставок, экскурсий и других культурных мероприятий).		
-содействие в обучении доступным профессиональным навыкам		
5. Довольны ли вы предоставлением социально-трудовых услуг?		
-проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей.		
6. Довольны ли вы предоставлением социально-правовых услуг?		
— оказание помощи в оформлении и восстановлении документов.		
— оказание помощи в получении юридических услуг.		
— услуги по защите прав и законных интересов.		
— оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением.		
— получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат.		
7. Довольны ли вы предоставлением услуг в целях повышения коммуникативного потенциала?		
— обучение пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации.		
— обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах.		
— оказание помощи в обучении компьютерной грамотности.		

Анализ анкетирования

№ п/п	Вопрос	Количество чел.	%
	Общее количество опрошенных, чел.		
1.	Удовлетворены ли Вы доступностью информации о Федеральном законе от 28.12.2013 № 442-ФЗ		
	да	30	100
	нет		
	комментарий		
2.	Вы получаете социальные услуги		
	за плату	30	
	бесплатно		100
3.	Форма получения социального обслуживания		
	стационарная	30	100
	полустационарная		
	на дому		
4.	Удовлетворены ли Вы получаемыми социальными услугами		
	да	30	100

	нет, в том числе		
	не нравится качество предоставления социального обслуживания		
	да		
	нет		
	не созданы комфортные условия предоставления социальных услуг и доступность их получения		
	да		
	нет		
	длительное время ожидания предоставления социальных услуг		
	да		
	нет		
	отсутствует доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций соцобслуживания		
	да		
	нет		
5.	Есть ли трудности при получении социальных услуг		
	да		
	нет	30	100

По результатам опроса получателей социальных услуг деятельность работы учреждения можно считать положительной. Все опрошенные (30 чел.) подтвердили удовлетворенность в получении социальных услуг ГБУ «ШДИ».

Все опрошенные высоко оценили профессиональные качества сотрудников. Отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников к получателям социальных услуг и качественное предоставление социальных услуг. Получатели социальных услуг считают, что сотрудники грамотны и компетентны, а социальные работники вежливы и внимательны по отношению к ним.