

## Результаты социологического исследования

Социологический опрос, целью которого является оценка удовлетворенности клиентов полнотой и качеством социальных услуг, проводился в отделении социального обслуживания на дому №1 Кировского района с 22 по 26 января 2018 г.

Объект исследования — граждане пожилого возраста и инвалиды, состоящие на социальном обслуживании на дому.

Предмет исследования — удовлетворенность социальным обслуживанием.

Метод проведения исследования — сплошной метод опроса по телефону. Проводится способом интервьюирования респондентов. Опросный лист заполняется со слов респондента.

В опросе приняли участие 50 человек, из которых 38 женщин (76%) и 12 мужчин (24%).

### Распределение респондентов по возрасту

Возрастной диапазон	Число респондентов	
	человек	%
До 60 лет	1	2
От 60 до 69 лет	9	18
От 70 до 79 лет	18	36
От 80 лет и старше	22	44
Всего:	50	100

Самая многочисленная группа получателей социальных услуг находится в возрасте от 80 лет.

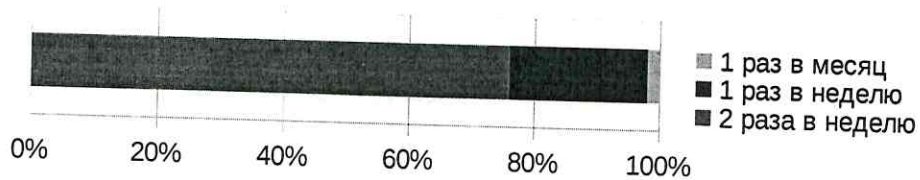
### Распределение респондентов по продолжительности социального обслуживания

Общая продолжительность социального обслуживания	Менее 1 года	От 1 до 3 лет	От 3 до 5 лет	Более 5 лет
	8 чел. 16 %	7 чел. 14 %	9 чел. 18 %	26 чел. 52 %

38% опрошенных бесплатно получают социальные услуги (19 чел.), а 62% респондентов оплачивают полностью либо частично.

76% респондентам социальные работники оказывают социальные услуги 2 раза в неделю, 22% - 1 раз в неделю, одному респонденту услуги оказывают 1 раз в месяц, в соответствии с ИПЧСУ.

### Периодичность посещений

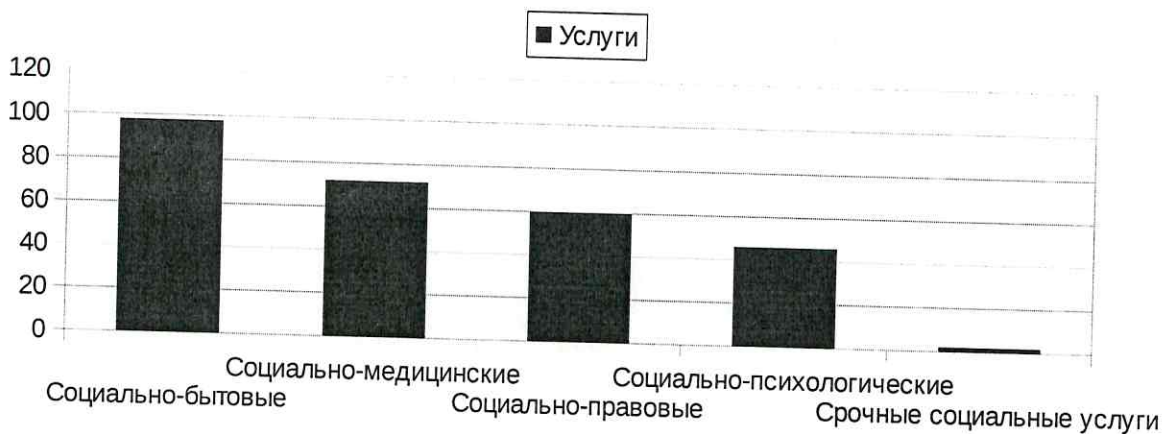


Опрос показал, что 88% респондентов устраивает периодичность оказания социальных услуг. Те респонденты, которых не устраивает количество посещений социального работника (12%), они частично либо полностью оплачивают социальное обслуживание.

Договор имеется у 92% получателей социальных услуг, у 4% ещё нет договоров в связи с их перезаключением, 4% - затруднились ответить.

Какими услугами пользуются получатели социальных услуг?

98% респондентов пользуются социально-бытовыми услугами, 72% - социально-медицинскими услугами, 60% - социально-правовыми услугами, 46% - социально-психологические, 2% - срочными.



Полностью удовлетворены социальным обслуживанием 80% получателей социальных услуг, 18% - «скорее удовлетворены», 2% - «не удовлетворены» социальным обслуживанием.

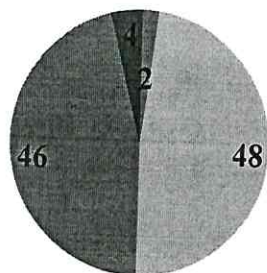
Причина, по которой получатель социальных услуг не доволен качеством предоставления социальных услуг называет следующую: «социальный работник делает всё «из-под палки», ...если не скажешь — не сделает... грубит, огрызается на лежачего человека...».

Все социальные работники своевременно оказывают социальные услуги (100%).

Большинство опрошенных (96%) знают про дополнительные платные услуги, постоянно нуждаются в них 40%.

Респонденты оценили отношения с социальным работником, как «нормальные» - 48%, «доверительные» - 46%, «дружеские» - 4%, «конфликтные» - 2%.

## Отношения между получателем социальных услуг и социальным работником



- Дружеские
- Доверительные
- Нормальные
- Конфликтные

В ходе опроса было выяснено, что пожилым людям оказывают помощь не только социальные работники, но и соседи. Постоянно оказывают помощь 28% получателям социальных услуг, 4% респондентам соседи иногда оказывают помощь.

Респонденты высказывали следующие предложения по улучшению качества и доступности социальных услуг: «всё устраивает» - 36%, «не устраивает платное социальное обслуживание» - 14%, «парикмахер не подошла» - 2%, «сейчас говорят, что постельное бельё выдают только лежачим» - 2%, «у социального работника много клиентов» - 2%, «уменьшить нагрузку на социального работника» - 2%, «нет предложений» - 4%, остальные затруднились ответить — 40%.

### Итоги

Больше половины респондентов (80%) находятся в возрастной группе от 70 лет.

52% состоят на социальном обслуживании более 5 лет.

62% респондентов полностью либо частично оплачивают социальные услуги.

76% респондентам социальные работники оказывают социальные услуги 2 раза в неделю.

88% опрошенных устраивает периодичность оказания социальных услуг на дому.

Самые востребованные услуги для пожилых людей социально-бытовые (98%) и социально-медицинские (72%).

98% опрошенных удовлетворены качеством оказанных им социальных услуг.

Социальные работники выстраивают позитивные отношения со своими подопечными (98%).

76% опрошенных не имеют замечаний или пожеланий к работе учреждения, и в частности к работе социальных работников.

14% опрошенных не довольны изменениями оплаты социального обслуживания.

### Рекомендации

1. Заведующему отделения исправить неверно указанные номера телефонов получателей социальных услуг в программе АЙСОН.

2. Заведующему отделения провести проверку по поводу жалобы родственника получателя социальных услуг. В случае подтверждения факта неуважительного отношения с стороны социального работника к получателю социальных услуг, принять меры по предотвращению подобных замечаний.

3. Заведующему отделению проинформировать социальных работников о том, как получатели социальных услуг могут выразить свою благодарность о работе учреждения и работе самих социальных работников.

30.01.2018



Социолог  
Добротворская А.А.