

Доклад для Попечительского совета

В нашем учреждении ежемесячно проводится социологический опрос получателей социальных услуг, целью которого является оценка удовлетворенности клиентов полнотой и качеством социальных услуг.

Объектом исследования выступают граждане пожилого возраста и инвалиды, состоящие на социальном обслуживании на дому. Метод проведения исследования – сплошной метод опроса по телефону. Проводится способом интервьюирования респондентов.

Всего с начала года социологом опрошено 399 человек, состоящих на обслуживании в учреждении. Из них удовлетворены качеством оказания услуг — 96% опрошенных.

По результатам данного опроса разрабатываются рекомендации для заведующих. Жалобы либо просьбы респондентов, которые по каким-либо причинам не удовлетворены качеством оказания социальных услуг, передаются заведующим отделениями.

Заведующие отделениями также проводят проверки качества социальных услуг стандартам. Всего с января по сентябрь ими опрошено 967 человек. Из них удовлетворены качеством 99% опрошенных. Было зафиксировано 2 жалобы, по которым впоследствии были приняты меры по их устранению.

В июле работниками нашего учреждения был проведен опрос семей, воспитывающих детей-инвалидов на предмет выявления нуждаемости в различных видах социальной помощи. Опрос проводился в Железнодорожном районе г. Хабаровска, а также на территории муниципального района края. В анкетировании приняли участие 458 семей с детьми-инвалидами (182 — по г. Хабаровску и 276 — по району).

Семьям, принявшим участие в данном опросе, были даны разъяснения о работе отделения «Социальное такси», о работе отделения срочного социального обслуживания, а также о работе отделения социального сопровождения. По Хабаровскому муниципальному району 7 граждан получили консультацию по признанию нуждаемости в предоставлении социальных услуг. 1 человеку оказали помощь в оформлении документов в реабилитационный центр. 11 человек получили консультацию о порядке обеспечения отдыха и оздоровления детей в возрасте от 4 до 14 лет в детских санаториях и оздоровительных лагерях. По 6 детям, нуждающимся в технических средствах реабилитации, информация была передана в «Центр социальной поддержки населения по Хабаровскому району», а также 5 семьям была дана консультация о компенсации части расходов, понесенных в связи с проведением ремонта жилого помещения.

По инициативе Правительства Хабаровского края в августе проводился социологический опрос в рамках программы «Доступная среда». Целью которого было выяснить, насколько условия жизни в Хабаровском крае приспособлены для поддержания качественного уровня жизни инвалидов и других маломобильных групп населения. Работниками учреждения был проведен опрос, в котором приняли участие 194 человека. 58% опрошенных оценивают доступность приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах

жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп «положительно» и «скорее положительно». Больше всего респонденты отметили прогресс в повышении доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения в социальной защите (28%).

Также был проведен опрос получателей услуг «Социального такси». Был опрошен 51 человек. Все клиенты высоко оценили качество предоставляемых услуг (а именно работу диспетчера, водителя, социального работника). Недовольство вызывает только то, что нужно ждать очередь на автомобиль (78% опрошенных).

Чтобы данной услугой могло воспользоваться как можно больше людей, учреждением было внесено предложение в Министерство социальной защиты населения по ограничению количества поездок в месяц для одного человека.

Также в нашем учреждении существует требование к заведующим отделениями, о том чтобы к концу года количество проверок качества социальных услуг стандартам составляло 100%.

Социолог



К.В. Декал

20.09.2018