

Результаты социологического исследования

Социологический опрос, целью которого является оценка удовлетворенности клиентов полнотой и качеством социальных услуг, проводился в отделении социального обслуживания на дому №1 Индустриального района с 14 марта по 16 марта 2018 года.

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 43 женщины (86%) и 7 мужчин (14%).

Распределение респондентов по возрасту

Возрастной диапазон	Число респондентов	
	человек	%
До 60 лет	5	10
От 60 до 69 лет	9	18
От 70 до 79 лет	14	28
От 80 лет и старше	22	44
Всего:	50	100

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

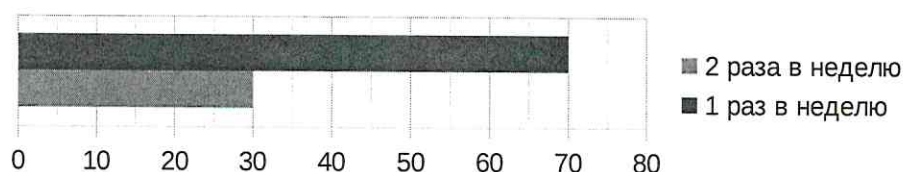
Распределение респондентов по продолжительности социального обслуживания

Общая продолжительность социального обслуживания	Менее 1 года	От 1 до 3 лет	От 3 до 5 лет	Более 5 лет
	11 чел. 22 %	18 чел. 28 %	12 чел. 24%	7 чел. 14 %

46% опрошенных получают социальные услуги бесплатно (23 чел.), а 54% респондентов оплачивают полностью либо частично.

70% респондентам социальные работники оказывают социальные услуги 2 раза в неделю, 30% - 1 раз в неделю.

Периодичность посещений

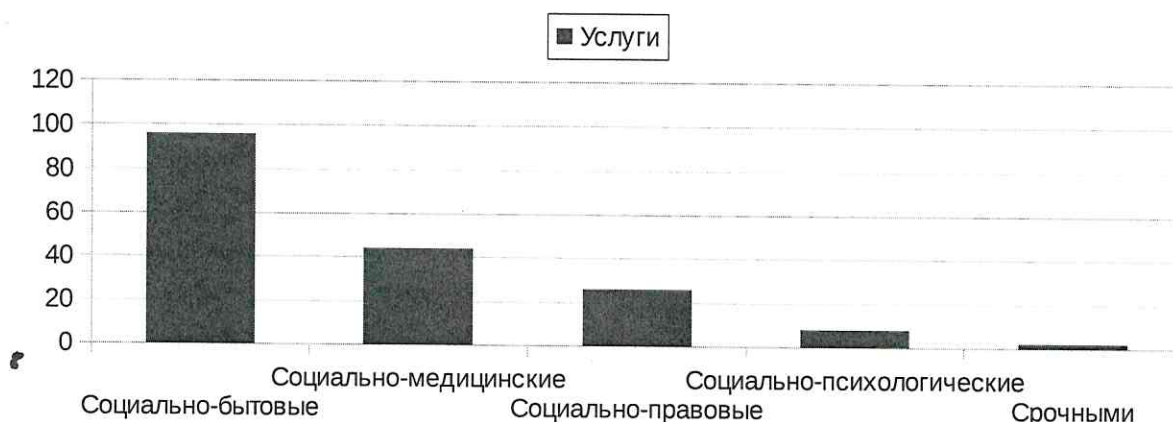


Опрос показал, что 92% респондентов устраивает периодичность оказания социальных услуг. Респонденты, которых не устраивает количество посещений (8%), из числа тех, кто частично либо полностью оплачивают социальное обслуживание.

Договор имеется у 96% получателей социальных услуг, 4% - затруднились ответить.

Какими услугами пользуются получатели социальных услуг?

96% респондентов пользуются социально-бытовыми услугами, 44% - социально-медицинскими услугами, 26% - социально-правовыми услугами, 8% - социально-психологическими, 2% - срочными.



Полностью удовлетворены социальным обслуживанием 84% получателей социальных услуг, 10% - «скорее удовлетворены», 6% - «не удовлетворены» социальным обслуживанием.

Причины, по которой получатель социальных услуг недоволен качеством предоставления социальных услуг:

- «социальный работник делает всё очень быстро и некачественно»,
- «социальный работник неграмотный, плохо считает деньги, плохо убирается»,

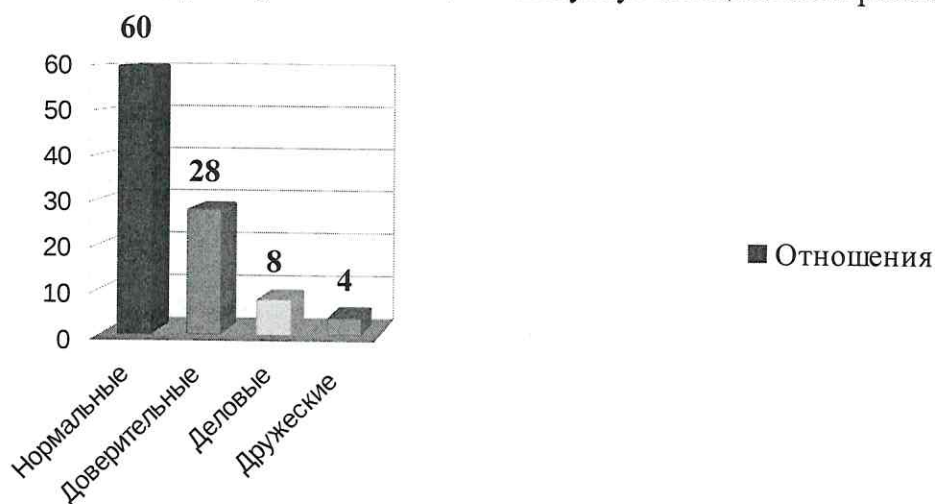
- «покупает плохие продукты, выдирает листы из тетради, обманывает».

Опрошенные все отметили, что социальные работники своевременно оказывают социальные услуги (100%).

Большинство опрошенных (92%) знают про дополнительные платные услуги, постоянно нуждаются в них 10%.

Респонденты оценили отношения с социальным работником как «нормальные» - 60%, «доверительные» - 28%, «дружеские» - 4%, «деловые» - 8%.

Отношения между получателем социальных услуг и социальным работником



В ходе опроса было выяснено, что пожилым людям оказывают помощь не только социальные работники, но и соседи. Постоянно оказывают помощь 22% получателям социальных услуг, 6% респондентам соседи иногда оказывают помощь.

Респонденты высказывали следующие предложения по улучшению качества и доступности социальных услуг: «всё устраивает» - 42%, «необходим пандус к подъезду» - 2%, «должно быть бесплатным социальное обслуживание» - 8%, «проводить экскурсии для пожилых людей» - 2%, «подбирать качественно персонал» - 4%, «разместить объявления об услугах социального работника на телеканале Губерния» - 2%, «оказать содействие в выходе на улице лежачему больному» - 2%, «нет предложений» - 36%, «затруднились ответить» - 2%.

Выводы:

1. 92% опрошенных устраивает периодичность оказания социальных услуг на дому.
2. Процент удовлетворенных качеством предоставляемых социальных услуг составляет 94%
3. Социальные работники выстраивают позитивные отношения со своими подопечными (98%).
4. 78% опрошенных не имеют замечаний или пожеланий к работе учреждения, и в частности к работе социальных работников. 8% опрошенных не довольны изменениями оплаты социального обслуживания.

Рекомендации

1. Проводить мониторинг удовлетворительности качеством предоставляемых услуг для выявления и устранения причин недовольства получателей социальных услуг.
2. Заведующему отделением постоянно проводить разъяснительную работу с получателями социальных услуг об обоснованности платы за социальные услуги.

3. Информирование получателей социальных услуг о дополнительных социальных услугах , в том числе сопровождение на прогулку (1.1.48)

4. Информировать мобильных получателей социальных услуг о проводимых экскурсиях в рамках проекта «Социальный туризм для пожилых».

Специалист по
социальной работе с семьей



Замлелова Д.Н.

21.03.2018