

Отчет о проведении анкетного опроса среди граждан, являющихся получателями социальных услуг, в ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов»

В ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов» с целью проведения оценки качества социального обслуживания в период с 01.02.2019 по 15.02.2019 было проведено социологическое исследование в форме анкетного опроса. В исследовании приняли участие 128 человек.

В качестве опрашиваемой группы были выбраны получатели социальных услуг, проживающие в корпусе №1. Выбор группы обусловлен тем, что граждане, проживающие в корпусе №1 имеют незначительные ограничения жизнедеятельности, свободно передвигаются в пределах города и за его пределами, поддерживают обширные социальные связи. Таким образом, уменьшается возможность сужения кругозора до размеров учреждения и повышается достоверность оценки.

Учитывая преклонный возраст опрашиваемых опросный лист содержал 4 вопроса, в которых опрашиваемым предлагалось дать оценку основным показателям социального обслуживания: объем и полнота предоставляемых услуг, удовлетворенность качеством социальных услуг, удовлетворенность питанием и медицинским обслуживанием в учреждении. Также в завершение, учитывая склонность пожилых людей к высказыванию собственного мнения, содержался открытый вопрос «В целях совершенствования социального обслуживания предлагаю:».

На 1-ый вопрос анкеты «Объем предоставляемых Вам социальных услуг» 75% респондентов (96 человек) выбрали оценку «высокий», 23,4% респондентов (30 человек) - «средний», 1,5% (2 человека) - «удовлетворительный». При дополнительных уточняющих вопросах респонденты давали ответы, говорящие об их неточном представлении о необходимом пожилому человеку или инвалиду объему социальных услуг, который может предоставить государственное учреждение, либо неточном представлениями о социальных услугах вообще. Вариант оценки «неудовлетворительный» не выбрал ни один из респондентов.

<u>На 2-ой вопрос анкеты</u> «Качество предоставляемых социальных услуг» 62,6% респондентов (80 человек) выбрали оценку «высокое», 21,8% респондентов (28 человек) выбрали оценку «удовлетворительное». При дополнительных уточняющих вопросах давали ответы: «все хорошо, но хотелось бы еще лучше», «девчонки молодцы, а вот проживающие сами это самое качество на нет сводят» и т.п. Таким образом, резко негативной оценки по данному вопросу не дал ни один из респондентов. Вариант оценки «неудовлетворительное» не выбрал ни один из респондентов.

<u>На 3-ий вопрос анкеты</u> «Питание в учреждении» 88,2% респондентов (113 человек) дали ответ «отличное», 3,9% (5 человек) - «хорошее», 7,9% (10 человек) - удовлетворительное. При дополнительных уточняющих вопросах в ответ звучало много благодарностей в адрес учреждения в целом и работников пищеблока в частности. Также прозвучали пожелания о включении в меню бульонов в качестве первых блюд. Вариант оценки «неудовлетворительное» не выбрал ни один из респондентов.

<u>На 4-ый вопрос анкеты</u> «Медицинское обслуживание в учреждении» 80,4% (103 человека) респондентов дали оценку «отличное», 15,6% (20 человек) - «хорошее», 4% (5 человек) - «удовлетворительное». При дополнительных уточняющих вопросах в ответ также звучало много благодарностей в адрес медицинских работников. Вариант оценки «неудовлетворительное» не выбрал ни один из респондентов.

<u>На открытый вопрос анкеты</u> «В целях совершенствования социального обслуживания предлагаю:» были получены несущественные ответы, в основном это были благодарности в адрес администрации учреждения, отдельных сотрудников и пожелания «расширить штат медсестрами и врачами». Некоторые из респондентов выразили пожелания, чтобы медицинское обслуживание в учреждении осуществлялось, как в учреждении здравоохранения.

В итоге проведенного анкетного опроса:

76,6% респондентов (98 человек) выбрали ответы «отличное/высокое,

16,2% респондентов (21 человек) выбрали оценки «среднее/хорошее»,

7,2% (9 человек) выбрали **«удовлетворительное»**.

Таким образом, качество услуг, предоставляемых учреждением, было оценено получателями, как достаточно высокое.

<u>По итогам проведения анкетного опроса запланировано проведение</u> мероприятий с целью улучшения качества условий оказания услуг:

- 1. Усилить разъяснительную работу среди получателей социальных услуг по вопросам предоставления социально-бытовых и социально-медицинских услуг.
- 2. На общих собраниях получателей социальных услуг рассматривать вопросы порядка предоставления услуг, вопросы улучшения условий пребывания в учреждении (размещения в одноместной комнате), вопросы оплаты за предоставленные социальные услуги.
- 3. Усилить работу по проведению бесед с получателями социальных услуг на тему бесконфликтного общения, профилактики осложнений хронических заболеваний, отказа от вредных привычек.
- 4. Включить в меню бульоны в качестве первого блюда.

Заместитель директора по организации социального обслуживания

Buch

Ю.В. Сенкевич