



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУ НСО ССО

«Новосибирский дом ветеранов»

Л.Д. Пугачева

12 2019г.

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 независимой оценки качества социального обслуживания в период с 01.10.2019 по 22.11.2019 было проведено социологическое исследование в форме анкетного опроса. В исследовании приняли участие 159 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.

Для проведения более глубокого анализа запрашиваемых данных в паспортную часть опросного листа были включены вопросы: пол адресантов (мужской, женский), возраст адресантов (до 60 лет, от 60 до 70 лет, от 70 до 80 лет, старше 80 лет), длительность пребывания на обслуживании (менее 1 года, от 1 года до 3 лет, от 3 до 5 лет, более 5 лет).

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» 59% респондентов выбрали оценку «высокий», 16% - «средний», 7% - «низкий», 18% выбрали вариант ответа «затрудняюсь ответить». При более глубоком, детальном анализе ответов на данный вопрос в разрезе групп по длительности пребывания в учреждении, было определено, что наиболее часто объем социальных услуг, как «высокий» отмечают граждане, пребывающие на обслуживании от 3 до 5 лет и более, а граждане, пребывающие на обслуживании до 1 года – чаще выбирают вариант «затрудняюсь ответить». Таким образом, выбор ответов зачастую бывает обусловлен неточными представлениями о социальных услугах вообще.

На 2-ой вопрос анкеты «Качество предоставляемых социальных услуг» 89% респондентов выбрали оценку «высокое», 9% респондентов выбрали оценку «среднее», 1% респондентов выбрали оценку «удовлетворительное», 1% респондентов выбрали вариант ответа «затрудняюсь ответить». Следует отметить,

что доля высоких оценок при данном опросе превысила долю высоких оценок в предыдущем опросе.

На 3-ий вопрос анкеты «Питание в учреждении» 98% респондентов дали ответ «отличное», 2% - «хорошее». При заполнении данного пункта анкеты респонденты дописывали слова благодарности в адрес поваров, ставили восклицательные знаки и т.п.

На 4-ый вопрос анкеты «Медицинское обслуживание в учреждении» 80% респондентов дали оценку «отличное», 15% - «хорошее», 5% - «удовлетворительное». При более глубоком анализе ответов, при соотнесении с длительностью пребывания на обслуживании и возрастом респондентов, было выявлено, что респонденты более старшего возраста, страдающие большим количеством заболеваний чаще выбирают более низкую оценку, т.к. желали бы получить больше медицинских услуг, которые им не показаны, консультации врачей-специалистов, которых приходится долго ожидать по очереди и т.п. Результаты ответов на данный вопрос также показали, что у части респондентов неточное представление о социальном обслуживании, в частности об оказании социально-медицинских услуг, не смотря на регулярно проводимую разъяснительную работу. В анкетах с отметкой «отличное» было много благодарностей в адрес медицинских работников.

На открытый вопрос анкеты «В целях совершенствования социального обслуживания предлагаю:» были получены несущественные ответы, в основном это были благодарности в адрес администрации учреждения, отдельных сотрудников и пожелания «успехов в работе». Необходимо отметить, что среди ответов на открытый вопрос были положительные отзывы о новых сотрудниках учреждения, особенно медицинских работников.

В итоге проведенного анкетного опроса 72% респондентов выбрали ответы «отличное/высокое» для оценки объема и качества предоставляемых учреждением услуг, 16% респондентов выбрали оценки «среднее/хорошее», 12% выбрали удовлетворительные оценки. Таким образом, качество услуг, предоставляемых учреждением, было оценено получателями, как достаточно высокое.

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

1. Продолжить разъяснительную работу среди получателей социальных услуг по вопросам предоставления социально-бытовых, социально-медицинских и социально-правовых 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. Разработать новое 14-дневное меню.

Заместитель директора
по организации социального обслуживания



Ю.В. Сенкевич