Анализ полученных данных

в результате проведения анкетирования по изучению удовлетворенности населения качеством оказания социальных услуг в отделении дневного пребывания МУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сосновского муниципального района

за 2015 год

В анкетировании приняли участие 150 граждан пожилого возраста и инвалидов.

В ходе опроса были получены следующие ответы:

1. В который раз Вы обратились в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| впервые | 93 | 62% |
| повторно | 57 | 38% |

2. Как Вы оцениваете свою информированность в работе организации и порядке предоставления социальных услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| Хорошо информирован | 150 | 96,7% |
| Слабо информирован | 5 | 3,3% |
| Не информирован |  |  |

3. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| Полностью | 150 | 100% |
| Частично |  |  |
| Условия не удовлетворяют |  |  |

4. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| Да | 150 | 100% |
| нет |  |  |

5. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| Да, в любой ситуации | 150 | 100% |
| Скорее нет |  |  |
| Абсолютно нет |  |  |

6. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| Очередь на получение услуг отсутствует | 142 | 94,6% |
| Незначительный период пребывала в очереди | 8 | 5,4% |
| Период ожидания очень длительный |  |  |

7. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых Вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| Полностью | 150 | 100% |
| Частично |  |  |
| Не удовлетворяет |  |  |

8. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи :

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| Полностью | 150 | 100% |
| Частично |  |  |
| Не удовлетворяет |  |  |

9. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических, психологических и пр.):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| Полностью | 150 | 100% |
| Частично |  |  |
| Не удовлетворяет |  |  |

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Кол-во ответов | В процентном соотношении |
| Да | 150 | 100% |
| Нет |  |  |
| Пока не знаю |  |  |

Анализ полученных результатов показал, что 100 % получателей полностью удовлетворены качеством предоставления социальных услуг, предоставляемых в отделении дневного пребывания. Высокий процент получателей, обратившихся впервые 62%, процент получателей, неоднократно (повторно) обратившихся в отделение находится на удовлетворительном уровне 38%.

Следовательно, наблюдается тенденция к увеличению охвата количества граждан Сосновского муниципального района, получивших социальные услуги в условиях отделения дневного пребывания.

Наличие небольшого количества граждан, состоящих в очереди на получение социальных услуг (5,4%) объясняется тем, что граждане обратились в отделение в период уже действующего укомплектованного заезда. Следовательно, для полноценного получения социальных услуг. эти люди были включены в состав заезда, следующего за текущим, согласно утвержденному графику.

Показатель слабой информированности о деятельности отделения (3,3%) пояснили сами анкетируемые. Эти граждане имеют низкий уровень социальной активности, ведут уединенный образ жизни, крайне редко посещают социально значимые объекты (администрации с/п, больницы, учреждения культуры и т.п.) , редко пользуются СМИ (газеты, интернет- ресурсы. Поэтому доступность информации для этих граждан ограничена.

Результаты анкетирования показали, что для повышения информированности населения о предоставляемых услугах необходимо усилить межведомственное взаимодействие с учреждениями здравоохранения, культуры, администрациями с/п и общественными организациями. Необходимо выявлять одиноко проживающих граждан и привлекать их к участию в социальной жизни через социальных работников Центра, специалистов администрации и т.д.

Рост числа граждан, обслуженных в отделении дневного пребывания впервые, высокий процент обратившихся повторно, 100 процентная удовлетворенность получателей качеством обслуживания свидетельствуют о повышении спроса на данные услуги, об их актуальности, высоком уровне и социальной значимости для граждан пожилого возраста и инвалидов.