**Анализ опроса отделения социального обслуживания на дому**

**граждан пожилого возраста и инвалидов**

Для достижения цели исследования нами были разработана анкета. Анкета содержит вопросы открытого типа и направлена на определение эффективности обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

В течение 2017 года был проведено анкетирование среди обслуживаемых клиентов отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов с целью определения эффективности предоставляемых социальных услуг. Изучалось отношение клиентов к получаемой помощи, мнение об услугах и их качестве, а также желание или возможности получать какие-либо дополнительные услуги.

1. На вопрос обращения в учреждения социального обслуживания за получением социальных услуг на дому ответили:

|  |  |
| --- | --- |
| Впервые – 400 чел. - 98% Повторно – 10 чел. - 2%. |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Таким образом, в опросе активно приняли участие пожилые люди 410 человек, где 400 человек обратились впервые за получением услуг на дому.

|  |  |
| --- | --- |
|  2. Как пожилые люди узнали о работе учреждения и порядке предоставления надомных социальных услуг?: |  |
| От работников Центра – 330 чел. – 81% |  |
| Из разговора с обслуживаемыми – 50 чел. – 12% |  |
| Из СМИ – 30 чел. – 7%. |  |

Таки образом, по результатам опроса можно сказать, что специалисты и социальные работники занимаются выявлением потенциальных клиентов, но в то же время есть реклама деятельности КЦСОН в СМИ.

|  |  |
| --- | --- |
| 3.Удовлетворяет ли вас качество надомных услуг?Полностью – 410 чел. – 100% |  |
| Частично – 0 чел. – 0% |  |

Таким образом, все респонденты удовлетворены услугами надомного отделения.

4. На вопрос по перечню дополнительных услуг ответили:

|  |  |
| --- | --- |
| Знают – 398 чел. – 97% |  |
| Знают, но не пользуются – 12 чел. – 3% |  |

Таким образом, положительно ответили большинство обслуживаемых, что они пользуются дополнительными услугами, остальные 3% отметили, что они не пользуются дополнительными услугами.

|  |  |
| --- | --- |
| 5. Какими дополнительными услугами вы пользуетесь?Уборка помещений – 397 чел. – 47% |  |
| Стирка белья – 13 чел. – 3% |  |

Таким образом, большинство респондентов пользуются услугой уборки помещения.

6. Имеются ли случаи отказа в предоставлении социальных услуг?

|  |  |
| --- | --- |
| Да - |  0 чел. - 0% |
| Нет |  - 410 чел. - 100% |

Таким образом, случаев отказа нет.

7. Сколько раз в неделю вас посещает социальный работник?

|  |  |
| --- | --- |
|  1 раз-  | 0 чел- 0% |
|  2 раза- | 40 чел- 10 % |
|  3 раза- | 370 чел- 90% |
|  4 раза-  | 0 чел 0 % |
|  5 раз- | 0 чел 0% |

 Таким образом, было выявлено, что большинство клиентов получают услуги 3 раза в неделю. Так же необходимо изучать потребности клиентов в оказании помощи на дому и продумать вопрос об организации досуга и проведения культурных мероприятий, т.к. это для них важно – это и общение друг с другом, и ощущение себя не одиноким.

8. Посещает ли вас заведующая отделением с целью выяснения качества предоставления вам услуг?

|  |  |
| --- | --- |
| Да – 410 чел -100% |  |
| Нет - 0 чел- 0%  |  |
| Как часто? 1 раза в год |  |
|  |  |

Таким образом, было выявлено, что заведующие отделения 1 раза в год по графику посещают подопечных для выяснения качества услуг.

9. Устраивает ли Вас сумма оплаты социальных услуг на дому?

|  |  |
| --- | --- |
| Да- 80 (20%) |  |
| Нет- 330 (80% | ) |

Таким образом, клиенты ответили, что оплата социальных услуг не устраивает т. к. многие пользуются и дополнительными услугами это все платно.

|  |  |
| --- | --- |
| 10. Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратится в данное учреждение за получением социальных услуг? |  |
| Да – 350 чел. – 85% |  |
| Нет – 0 чел. – 0% |  |
| Пока не знаю – 60 чел. – 15% |  |

Таким образом, 85% респондента посоветуют обратиться в учреждение за получением социальных услуг

11. Что является для вас самым ценным в настоящее время?

|  |  |
| --- | --- |
| Здоровье- 280 чел- (68%) |  |
| Внимание врачей-74 чел-(18%) |  |
| Забота со стороны социальных служб |  - 56 чел. - 14% |

Таким образом, самым ценным является для клиентов - состояние здоровья, внимание врачей, для остальных важна и ценна забота со стороны социальных служб.

|  |  |
| --- | --- |
| 12. Как вы оцениваете качество обслуживания? |  |
| Отлично-280 чел- (68%) |  |
| Хорошо-130чел- (32%) |  |
| Удовлетворительно-0 чел- (0%) |  |
| Неудовлетворительно-0 чел- (0%) |  |

Это, конечно небольшая выборка, но и она позволяет создать некоторые представления о качестве жизни обслуживаемых, которое напрямую связано с качеством нашей работы.

Итак - самым главным для обслуживаемых, является здоровье и всё, что с ним связано, обслуживаемые больше надеются и опираются не на своих близких и родных, а на социальные службы, которые должны обеспечить им защиту.