

Доклад для выступления на Попечительском совете 19.06.2020 г.

В нашем учреждении ежемесячно проводится социологический опрос получателей социальных услуг, целью которого является оценка удовлетворенности клиентов полнотой и качеством оказания социальных услуг.

Объектом исследования выступают граждане пожилого возраста и инвалиды, состоящие на социальном обслуживании на дому. Метод проведения исследования – сплошной метод опроса по телефону. Проводится способом интервьюирования респондентов.

Всёго с начала года социологом опрошено 305 человек, состоящих на обслуживании в учреждении. Из них удовлетворены качеством оказания услуг — 98% опрошенных. Основная причина неудовлетворенности — тарифы на социальные услуги.

По результатам данного опроса разрабатываются рекомендации для заведующих. Жалобы либо просьбы опрошенных получателей, которые по каким-либо причинам не удовлетворены качеством оказания социальных услуг, передаются заведующим отделениями.

Основным предложением получателей социальных услуг по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг было понизить тарифы на социальные услуги.

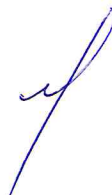
Заведующие отделениями также проводят проверки качества социальных услуг в соответствии со стандартами. Всего с января по июнь 2020 г. ими опрошено 810 человек. В нашем учреждении существует требование, о том чтобы к концу года количество проверок качества социальных услуг составляло 100%.

С целью определения рациональной нагрузки на социальных работников и повышения эффективности использования рабочего времени проводится хронометраж рабочего времени социальных работников. В течение рабочей недели фиксируется время оказания социальных услуг на дому. По результатам хронометража составляется справка, в которой даются рекомендации заведующему отделением по распределению нагрузки социальных работников. Хронометраж времени социального работника проводится по инициативе заведующего отделением. В этом году проведен хронометраж 1 социального работника отделения № 1 по Центральному району. Работа в этом направлении приостановлена в связи с пандемией по коронавирусу.

С целью улучшения качества ведения личных дел получателей социальных услуг заведующие отделениями проводят взаимопроверки ведения личных дел. Социологом составляется утвержденный директором график проверок и направляется заведующим отделениями. По результатам проверки составляется справка, в которой указываются, замечания, рекомендации, а также сроки устранения выявленных недостатков. В 2020 году заведующие отделениями по Центральному району провели такую работу.

С апреля специалисты учреждения производят обзвон граждан города Хабаровска старше 80 лет и инвалидов 1 группы с целью выявления нуждаемости в помощи по доставке продуктов питания, лекарственных препаратов, предметов первой необходимости на период коронавирусной пандемии. Всего было опрошено около 10 тысяч граждан. Отрадно отметить, что в ходе опросов пожилые люди чаще всего отказываются от помощи учреждения, потому что заботу о них взяли на себя родственники, близкие люди.

Социолог



К.В. Декал