

Результаты социологического исследования

Социологический опрос, целью которого является оценка удовлетворенности клиентов полнотой и качеством социальных услуг, проводился в отделении социального обслуживания на дому в Краснофлотском районе №1 с 16 по 20 марта 2018 г.

Объект исследования — граждане пожилого возраста и инвалиды, состоящие на социальном обслуживании на дому.

Предмет исследования — удовлетворенность социальным обслуживанием.

Метод проведения исследования — сплошной метод опроса по телефону. Проводился способом интервьюирования респондентов. Опросный лист заполнялся со слов респондента.

В опросе приняли участие 50 человек, из которых 44 женщины (88%) и 6 мужчин (12%).

Распределение респондентов по возрасту

Возрастной диапазон	Число респондентов	
	человек	%
До 60 лет	1	2
От 61 до 69 лет	6	12
От 70 до 79 лет	20	40
От 80 лет и старше	23	46
Всего:	50	100

Основная группа получателей социальных услуг находится в возрасте от 70 — 80 лет и старше.

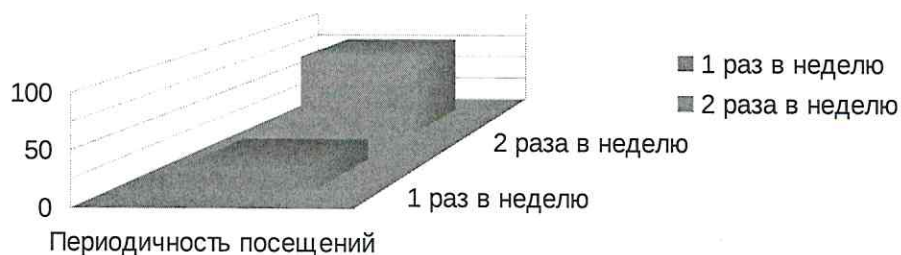
Распределение респондентов по продолжительности социального обслуживания

Общая продолжительность социального обслуживания	Менее 1 года	От 1 до 3 лет	От 3 до 5 лет	Более 5 лет
	7 чел. 14%	17 чел. 34%	8 чел. 16%	18 чел. 38%

Половина (52%) респондентов обслуживаются бесплатно, остальные 48% обслуживаются на платной основе

Стандартное количество посещений получателя социальных услуг, социальным работником - 2 раза в неделю. К 80% респондентам социальные работники приходят 2 раза в неделю, к 20% приходят 1 раз в неделю, в соответствии с ИПКСУ. Социальные работники при необходимости дополнительно посещают получателей социальных услуг.

Периодичность посещений



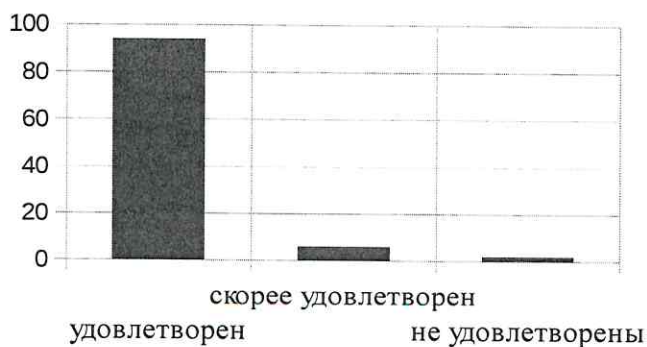
94% опрошенных устраивает периодичность посещений социальным работником, 6% респондентов не устраивает. Те, кого не устраивает периодичность, состоят на платном социальном обслуживании.

100% респондентов однозначно ответили, что у них имеется на руках договор на предоставление социальных услуг.

Все получатели социальных услуг пользуются бытовыми услугами (100%), 24% пользуются медицинскими услугами и 60% - правовыми.



Удовлетворенность качеством социального обслуживания опрошенные оценили следующим образом: полностью удовлетворены качеством — 92% опрошенных, «скорее удовлетворены» - 6%, «не удовлетворены» - 2% (1 человек).



Все опрошенные ответили, что социальные услуги предоставляются

своевременно.

Больше половины опрошенных знают о дополнительных услугах (92%), остальные: 8% - «не знают». 12% респондентов постоянно пользуются дополнительными услугами, 88% опрошенным «не нужны дополнительные услуги».

У всех получателей социальных услуг складываются хорошие взаимоотношения с социальными работниками, 46% опрошенных отношения оценивают как «нормальные», у 48% - «доверительные», 4% - «дружеские» и 2% - «деловые».

Предложения и жалобы получатели социальных услуг выразили следующие: «похвалите социального работника и заведующую», «очень дорого, сделайте скидку пенсионерам и инвалидам», «не устраивает, что нужно платить за покупку и доставку хлеба», «социальное обслуживание должно быть бесплатно» - остальные высказались, что им всего достаточно в социальном обслуживании.

Выводы:

1. Большинство опрошенных устраивает периодичность посещений социальных работников (94%), 6% не устраивает установленная периодичность, но менять индивидуальную программу не предоставляется возможным, т.к это для них дорого.

2. Все опрошенные пользуются социально-бытовыми услугами (100%), без которых сложно обойтись пожилому человеку.

3. 98% получателей социальных услуг удовлетворены качеством оказания услуг.

4. У большинства опрошенных (98%) сложились положительные межличностные отношения с социальными работниками.

Жалоб в отношении работы социальных работников и учреждения выявлено не было но 8% опрошенных не довольны изменениями оплаты социального обслуживания.

Рекомендации.

1. Постоянно проводить разъяснения работу с получателем социальных услуг об обоснованности платы за социальные услуги.

2. Заведующем отделением проинформировать получателей социальных работников о дополнительных социальных услугах.

3. Ежегодно знакомить получателей социальных услуг с изменениями тарифов на социальные услуги.

Специалист по
социальной работе с семьей



Замлелова Д.Н.

21.03.2018