

Анализ анкет социологического исследования.

«Изучение степени удовлетворенности качеством оказания услуг в полустационарной форме социального обслуживания населения»

С 28.02 по 28.03.2016 года

Цель: изучение степени удовлетворенности качеством оказания услуг в полустационарной форме социального обслуживания населения»

В ходе социологического исследования было опрошено: 110 респондентов.

1. Из них:

103 чел. – женщин.

7 чел. – мужчин.

В итоге среди опрошенных преобладают респонденты женского пола 103 чел.

2. Возрастная структура:

36 чел. - от 61 до 70 лет.

72 чел. - от 71 до 80 лет.

2 чел. - старше 80 лет.

Таким образом, среди опрошенных респондентов преобладают лица в возрастной категории от 71 до 80 лет.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

1. Размещает ли Ваше учреждение социального обслуживания информацию о своей деятельности (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещении организации и получаете ли вы информацию о деятельности учреждения из брошюр, буклетов, других печатных изданий?

110 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2. Имеете ли Вы возможность обратиться к специалистам Вашего учреждения социального обслуживания с заявлением (жалобой), предложением или отзывом о качестве предоставляемых услуг лично?

110 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

3. Располагается ли в Вашем учреждении социального обслуживания информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах?

110 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

4. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе учреждения социального учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?

110 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

Анализ ответов на вопросы, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания показал, что 100% респондентов удовлетворены полнотой и доступностью информации о работе учреждения социального учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

1. **Оборудована ли территория, прилегающая к Вашему учреждению социального обслуживания, с учетом требования доступности людей с нарушением слуха, зрения, передвигающихся на креслах – колясках?**
110 чел. (100%) – да
0 чел.(0%) - нет
2. **Имеются ли в Вашем учреждении социального обслуживания входные зоны для маломобильных групп населения (люди с инвалидностью, временным нарушением здоровья, с детскими колясками и т.д.)?**
110 чел. (100%) – да
0 чел.(0%) - нет
3. **Доступны ли Вам в учреждении социального обслуживания специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения?**
110 чел. (100%) – да
0 чел.(0%) - нет
4. **Имеется ли в Вашем учреждении социального обслуживания видео, аудио оборудование для лиц с нарушением функций слуха и зрения?**
110 чел. (100%) – да
0 чел.(0%) - нет
5. **Считаете ли Вы, что условия оказания услуг Вашего учреждения доступны всем слоям населения (включая инвалидов и других маломобильных групп населения)?**
110 чел. (100%) – да
0 чел.(0%) - нет
6. **Имеются ли в Вашем учреждении оборудованные помещения для предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых услуг населению?**
110 чел. (100%) – да
0 чел.(0%) - нет
7. **Удовлетворены ли благоустройством, содержанием помещения, прилегающей территории Вашего учреждения социального обслуживания?**
108 чел. (98%) – да
2 чел.(2%) - нет

Анализ ответов на вопросы, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, показал, что 98 % респондентов удовлетворены данными показателями.

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги

1. **Своевременно ли Вы получили необходимые Вам услуги?**
110 чел. (100%) – да
0 чел.(0%) - нет
2. **Сколько времени по продолжительности Вы ожидаете приема к специалисту Вашего учреждения социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе учреждения, порядке предоставления социальных услуг?**
110чел. (100%) – да
0 чел.(0%) - нет

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания

1. Считаете ли Вы работников Вашего учреждения социального обслуживания людьми вежливыми, внимательными, доброжелательными?

109 чел. (99 %) - Да

1 чел. (1%) - нет

2. Считаете ли Вы, что работники Вашего учреждения социального обслуживания образованные, профессионально грамотные люди?

109 чел. (99 %) - Да

1 чел. (1%) - нет

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг

1. Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в Вашем учреждении социального обслуживания Ваша жизнь изменилась в лучшую сторону?

110 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2. Удовлетворены ли Вы условиями, которые создает Ваше учреждение социального обслуживания в отношении:

2.1 содержания помещения:

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.2 конфиденциальностью предоставления социальных услуг

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.3 питания:

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.4 укомплектованности и содержания мебели, мягкого инвентаря предоставления социально-бытовых, гигиенических услуг:

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.5 предоставления социально-бытовых, гигиенических услуг

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.6 хранения личных вещей получателей социальных услуг:

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.7 оборудованными для инвалидов санитарно-гигиеническими помещениями

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.8 санитарным содержанием санитарно-технического оборудования:

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.9 порядком оплаты социальных услуг:

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.10 конфиденциальностью предоставления социальных услуг:

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

2.11 оперативностью решения вопросов:

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

3. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых в Вашем учреждении социального обслуживания массовых оздоровительных и досуговых мероприятий?

110чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

4. Вы будете рекомендовать Ваше учреждение социального обслуживания родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?

110 чел. (100%) – да

0 чел.(0%) - нет

В итоге среди опрошенных респондентов 100 % опрошенных, считают, что в результате получения социальных услуг в учреждении качество жизни изменилось в лучшую сторону. Преобладает ответ об удовлетворенности качеством социального обслуживания в учреждении 99,8%.