УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО ЯО
«Центр социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов»
_____ А.Ю. Сергеева
«29» 03 2019г.

Анализ проведения социологического опроса в форме анкетирования «Качество оказания социальных услуг отделением специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов»

за 1 квартал 2019 года

Протокол проведения социологического опроса (в форме анкетирования)
«Качество оказания социальных услуг отделением»
За 1 квартал 2019 года

№ 4 29.03.2019

Опрошено:
20 респондентов из 113 получателей социальных услуг, состоящих на обслуживании в отделении специализированного социально-медицинского обслуживания на дому.
Из них:
Инвалиды: 11 человек;
Ветеранов ВОВ 2 человек
Проживающие в:
Благоустроенном секторе: 13 человек;
Частном секторе: 7 человек.

Цель:
выявление обстоятельств, сопутствующих возникновению проблем и факторов в предоставлении услуг на дому получателям социальных услуг отделения специализированного социально-медицинского обслуживания на дому.

Задачи:
детальный анализ полученных данных.
Респондентов, которые принимали участие в данном опросе, можно разделить на две группы:
25% - получатели социальных услуг, которые социально активны;
75% - получатели социальных услуг, которые социально пассивны.

Опрос был направлен:
а) На изучение концепции качества жизни, суть которой в том, чтобы фиксировать насколько получатели социальных услуг ощущают комфортность или дискомфорт повседневных условий жизнедеятельности, удовлетворенность или неудовлетворенность и доступность предоставления услуг в отделениях.
б) На изучение удовлетворения/неудовлетворения индивидуальных потребностей обслуживаемых граждан отделений в бытийной деятельности.

Респондентам были предложены следующие вопросы:

1. Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления слуг?
а) Очень хорошо информирован(а) – 14 человек.
б) Хорошо информирован(а) – 6 человек.
в) Информирован(а) – 0 человек.
г) Слабо информирован(а) – 0 человек.
д) Очень слабо информирован(а) – 0 человек.

е) Не информирован(а) – 0 человек.

ж) Затрудняюсь ответить – 0 человек.

2. Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?

а) Высокий профессионализм и компетентность персонала – 9 человек.

б) Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 11 человек.

в) Скорее компетентен, чем не компетентен – 0 человек.

г) Скорее не компетентен, чем компетентен – 0 человек.

д) Не компетентен – 0 человек.

е) Абсолютно не компетентен – 0 человек.

ж) Затрудняюсь ответить – 0 человек.

3. Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?

а) Да, всегда и в любой ситуации – 12 человек.

б) Да – 8 человек.

в) Скорее да – 0 человек.

г) Скорее нет – 0 человек.

д) Нет – 0 человек.

е) Абсолютно нет – 0 человек.

ж) Затрудняюсь ответить – 0 человек.

4. Удовлетворены ли Вы качеством оказания социальных услуг в учреждении?

а) Да, качество оказания услуг очень высокое – 11 человек.

б) Да – 9 человек.

в) Скорее да – 0 человек.

г) Скорее нет – 0 человек.

д) Нет – 0 человек.

е) Абсолютно нет – 0 человек.

ж) Затрудняюсь ответить – 0 человек.

5. Порекомендовали бы Вы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам и знакомым?

а) Да, я всегда рекомендую услуги учреждения – 7 человек.

б) Да – 8 человек.

в) Скорее да – 5 человек.

г) Скорее нет – 0 человек.

д) Нет – 0 человек.

е) Абсолютно нет – 0 человек.

ж) Затрудняюсь ответить – 0 человек.

Все участники опроса удовлетворены качеством предоставления и доступностью услуг на 100%, а также учитывались индивидуальные запросы и потребности каждого получателя социальных услуг отделения. Посредством анкетирования отделение получило положительные отзывы клиентов о профессиональном мастерстве работников.

Отделение и в дальнейшем планирует проводить опрос для изучения мнения о качестве и доступности предоставления социальных услуг для

разработки новых гипотез и разрешения возникающих проблем и конфликтных ситуаций в обслуживании клиентов.

Зав. ОССМОД №1: _____ Данилова Н.Н.

Зав. ОССМОД №2: _____ Каргаполова Н.В.