

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО

«Центр социального обслуживания
граждан пожилого возраста



и инвалидов»

А.Ю.Сергеева

«01 » 04 2019 г.

Анализ проведения социологического опроса в форме анкетирования
«Качество оказания социальных услуг социально-реабилитационным отделением»
за 1-й квартал 2019 года.

В соответствии с планом работы Государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Ярославской области «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее - Учреждение), «Руководством по качеству» в Учреждении ежемесячно проводится социологическое исследование, цель которого состоит в оценке уровня качества предоставляемых услуг в социально-реабилитационном отделении с позиции получателей социальных услуг. Задачей социологического опроса является выявление и устранение несоответствий в работе по предоставлению социальных услуг, улучшение качества предоставления социальных услуг.

За 1-й квартал 2019 года в исследовании приняли участие 33 человека.

Данные опроса представлены в Таблице 1.

Таблица 1. «Итоговые результаты уровня удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг за 1-й квартал 2019 г.»

Вопрос анкеты	Вариант ответа, %
1. Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации) о перечне и порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 97,7% Скорее да – 2,3% Нет – Скорее нет -
2. Считаете ли Вы доступными условия оказания социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?	Да – 95,5% Скорее да – 4,5% Нет – Скорее нет -
3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий?	Да – 97,7% Скорее да – 2,3% Нет – Скорее нет -
4. Как Вы оцениваете доступность объекта, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, и территории, на которой она расположена?	Высокое – 50% Хорошее – 50% Удовлетворительное – Низкое -
5. Как долго Вы ожидали предоставление социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации, оказывающей социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги?	От 1 недели до 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги – 100% Более 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги –
6. Укажите, пожалуйста, среднее время ожидания приема к специалисту организации, оказывающей социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг.	Более 15 минут – Менее 15 минут – 100% Другое –

7. Считаете ли вы, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, вежливы и доброжелательны?	Да – 97,7% Скорее да – 2,3% Нет – Скорее нет -
8. Как Вы оцениваете персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в учреждении, в части профессиональных компетенций?	Высокий профессионализм и компетентность персонала – 45,5% Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 52,3% Скорее компетентен, чем не компетентен – 2,2% Скорее не компетентен, чем компетентен - Не компетентен -
9. На сколько изменилось качество Вашей жизни в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации?	Значительно улучшилось – 43,2% Улучшилось – 54,5% Скорее улучшилось – 2,3% Скорее ухудшилось - Ухудшилось -
10. Удовлетворены ли Вы наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 100% Скорее да – Нет – Скорее нет -
11. Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	Да – 95,5% Скорее да – 4,5% Нет – Скорее нет -
12. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 100% Скорее да – Нет – Скорее нет -
13. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?	Да, качество мероприятий очень высокое – 87% Да – 13% Скорее да – Скорее нет – Нет -
14. Как Вы оцениваете отношение населения к проблемам инвалидов?	Отношение улучшается – 57% Отношение осталось без изменений – 43% Отношение стало хуже –
15. Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, предоставляемые организацией, своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги организации – 75% Да – 25% Скорее да - Скорее нет - Нет -

Таким образом, из полученных результатов социологического опроса, можно сделать вывод о том, что большая часть получателей социальных услуг довольны качеством предоставления социальных услуг, удовлетворены помещением и мебелью, наличием оборудования.

Большая часть получателей социальных услуг также считает персонал компетентным и вежливым.

Качество мероприятий оценено на высоком уровне.

Заведующая СРО



Мазун С.Н.