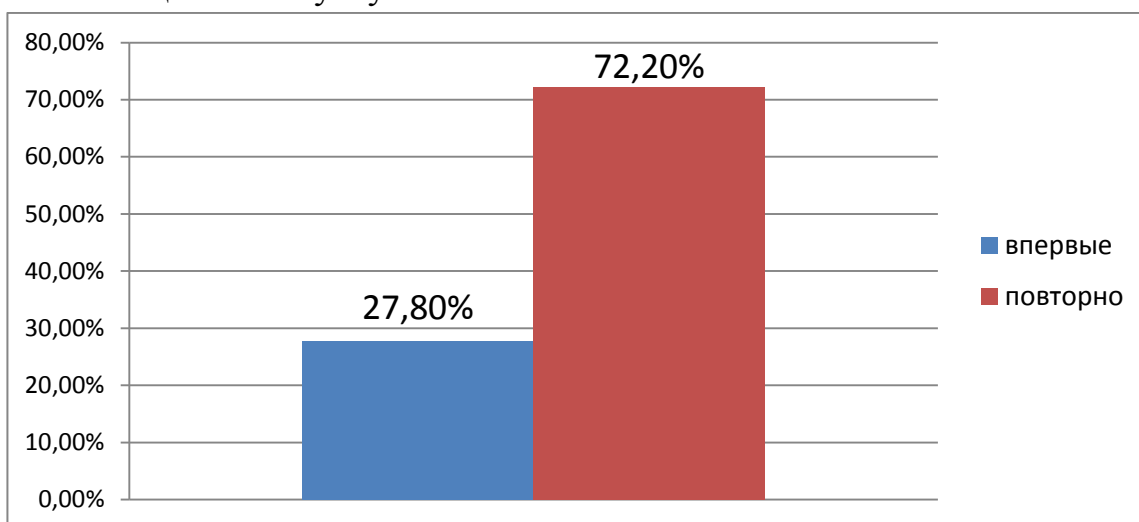


***Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГБУ АО «Белогорский КЦСОН» (опрос в отделении социальной реабилитации граждан пожилого возраста и инвалидов, август 2015г.)***

В анкетировании приняло участие 36 получателей социальных услуг отделения социальной реабилитации граждан пожилого возраста и инвалидов из числа находящихся на реабилитационной смене и граждан пожилого возраста, посещающих факультет «Здоровье».

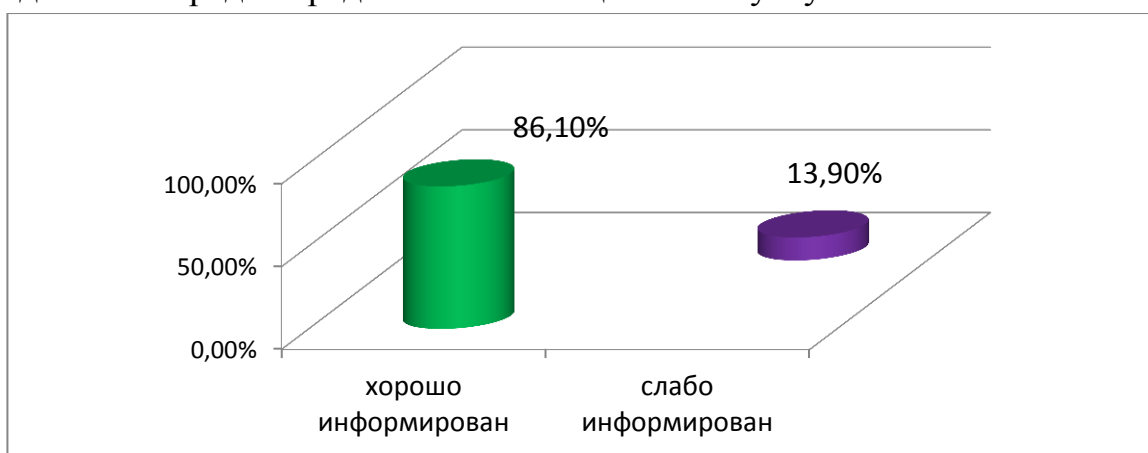
Подавляющее большинство респондентов 72,2% повторно обратились в Учреждение за получением социальных услуг (Рис.1).

Рисунок 1. В который раз Вы обратились в наше Учреждение за получением социальных услуг?



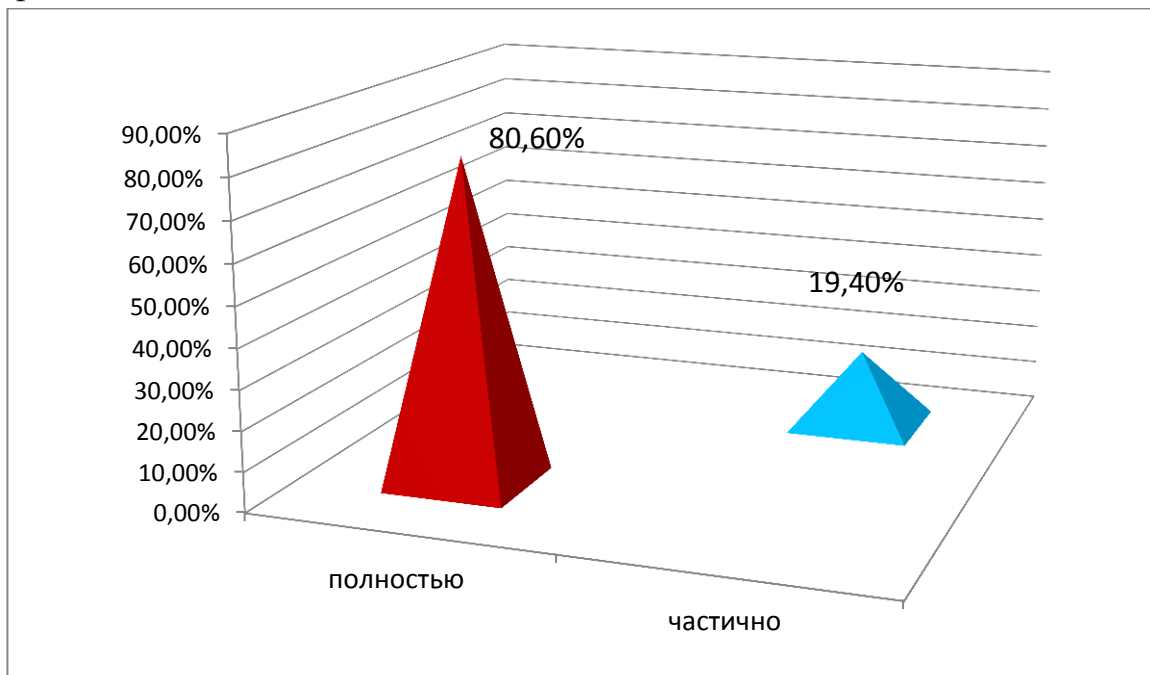
86,1% опрошенных считают, что они хорошо информированы о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг (Рис. 2).

Рисунок 2. Как вы оцениваете свою информированность о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг?



Удовлетворяют условия предоставления услуг только 80,6% граждан пожилого возраста (Рис. 3).

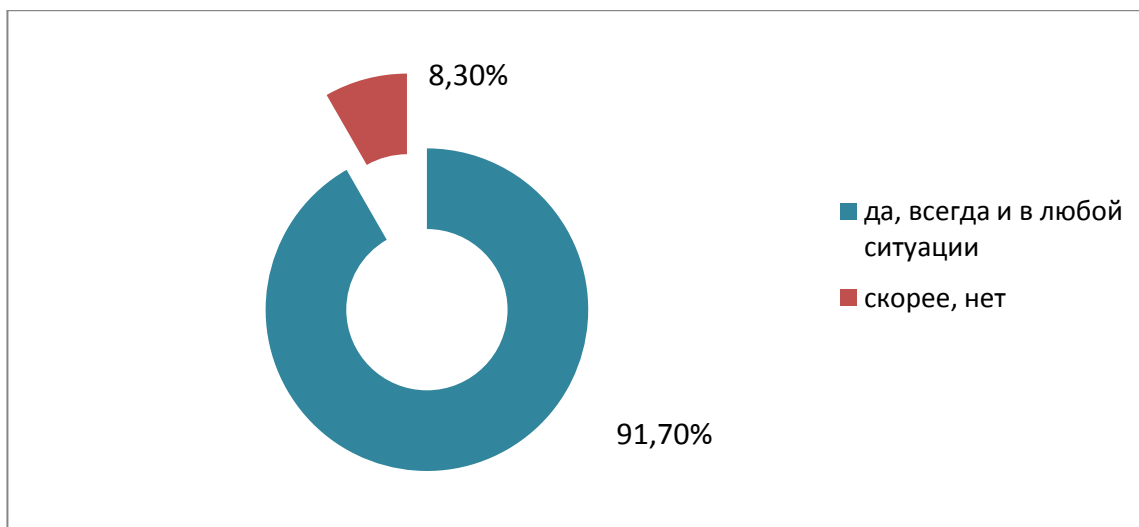
Рисунок 3. Удовлетворяют ли вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно?



100% получателей социальных услуг удовлетворены компетентность персонала при предоставлении услуг, довольны работой специалистов Учреждения, а также все они не пользовались услугой питания в Учреждении, ввиду её отсутствия.

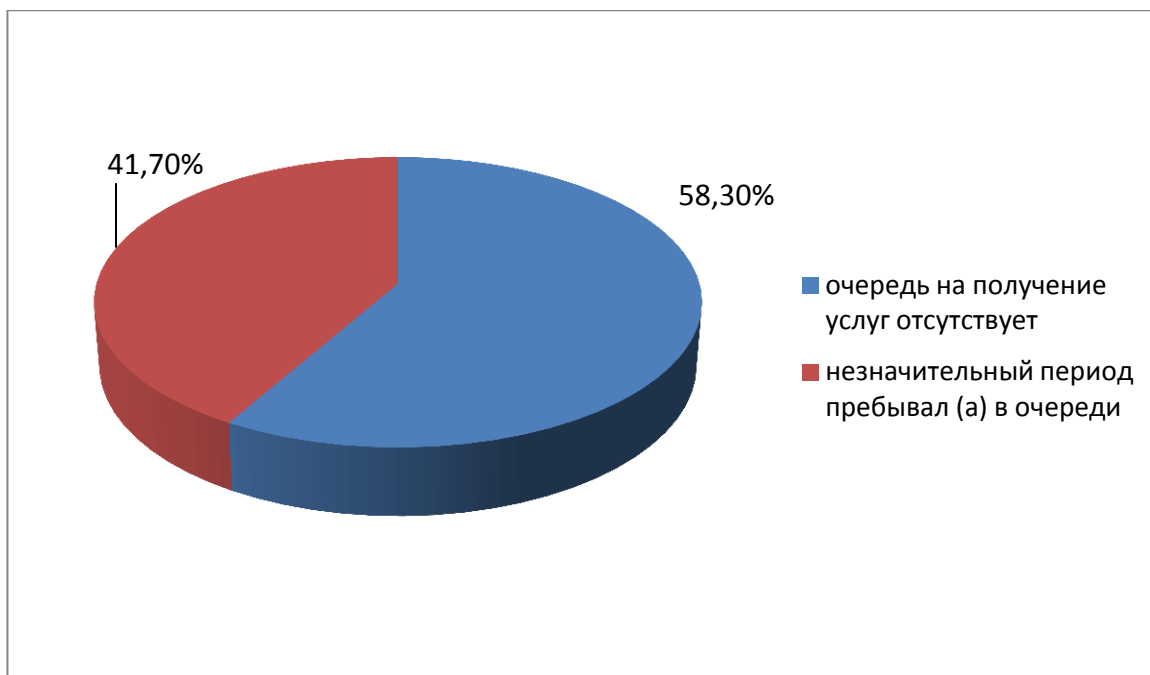
Из опрошенных 91,7% считают, что работники вежливы и доброжелательны всегда и в любой ситуации (Рис. 4).

Рисунок 4. Считаете ли Вы, что работники Учреждения вежливы и доброжелательны?



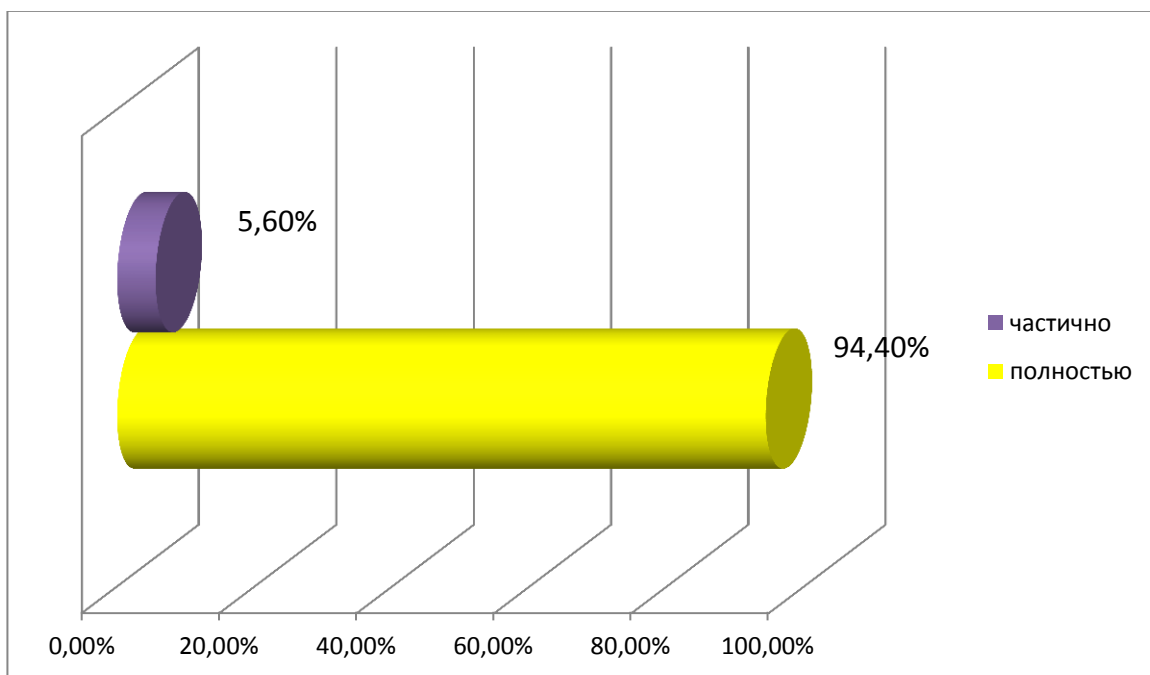
Очередь на получение социальных услуг отсутствует, так считает 58,3% респондентов (Рис. 5).

Рисунок 5. Как вы оцениваете период ожидания получения услуг?



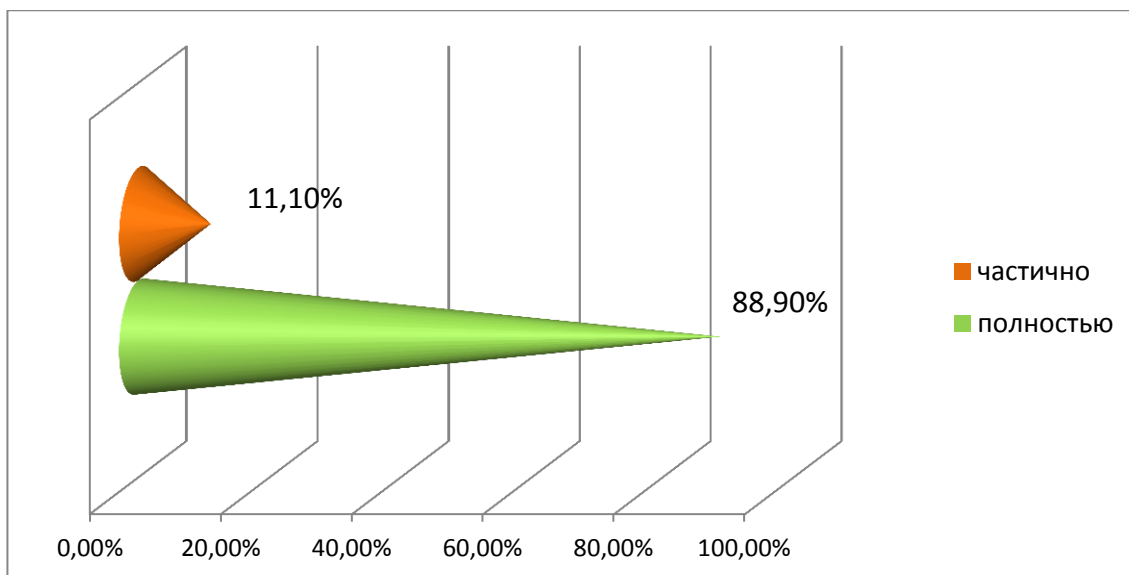
Удовлетворенность качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом отражена на Рисунке 6.

Рисунок 6. Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых Вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим?



88,9% получателей социальных услуг удовлетворяет, как хранятся их личные вещи (Рис. 7).

Рисунок 7. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи?

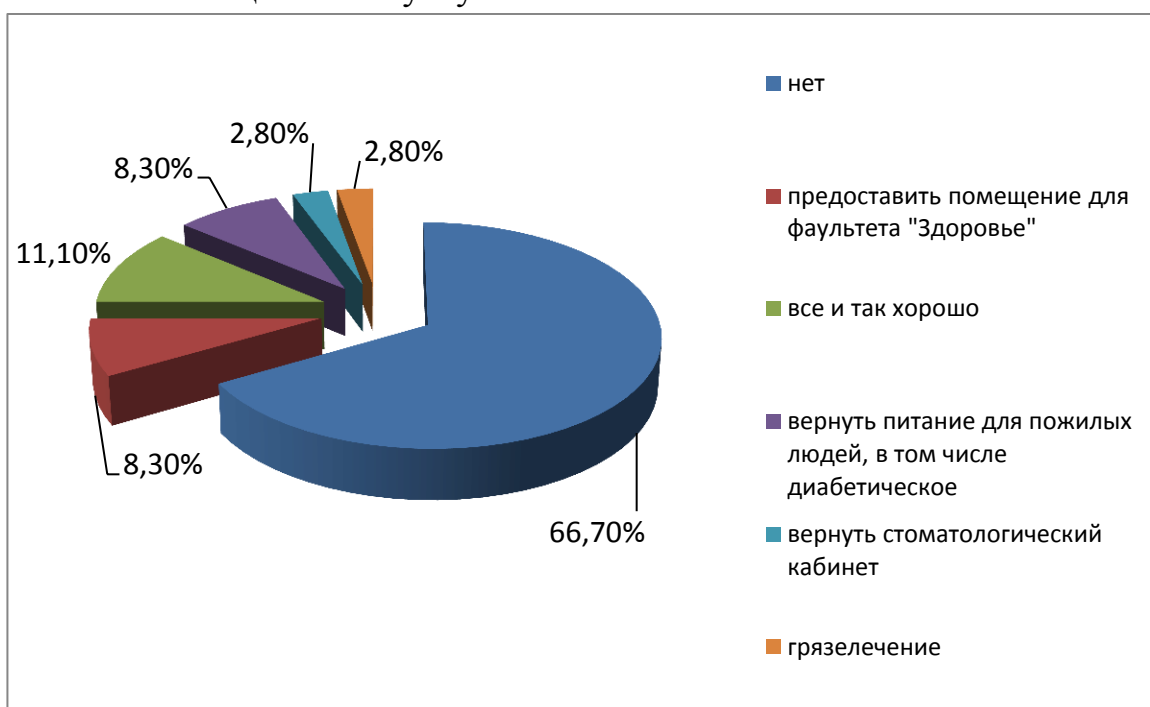


Так же 88,9% респондентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) и 11,1% - частично.

Все 36 человек (100%) посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг.

В завершении анкетирования получателям социальных услуг отделения социальной реабилитации граждан пожилого возраста и инвалидов было предложено высказать свои пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг, но 66,7% респондентов на этот вопрос ответа не дали, остальные варианты ответов распределились следующим образом (Рис.8).

Рисунок 8. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг.



В целом по исследованию можно сделать вывод, что получатели социальных услуг отделения социальной реабилитации граждан пожилого возраста и инвалидов довольны качеством предоставляемых им услуг, условиями их предоставления и работой специалистов. Многие люди повторно обращаются в Учреждение за получением социальных услуг, так как довольны их качеством, а так же они хорошо информированы о деятельности Учреждения и посоветуют своим знакомым и родственникам обратиться в комплексный центр. Очередь на получение услуг отсутствует, так считает большинство опрошенных.

Отсутствие предложений по улучшению качества предоставляемых услуг можно связать с устоявшимся образом жизни, физическим и эмоциональным состоянием пожилых людей.

Необходимо вести дальнейшую работу по улучшению качества оказания социальных услуг, развивать мероприятия группового характера, по возможности сократить время пребывания в очереди на получение социальных услуг, обратить внимание на высказанные гражданами пожилого возраста предложения по улучшению качества предоставляемых социальных услуг: предоставление отдельного помещения под занятия факультета «Здоровье», возобновление питания для пожилых людей, грязелечение, стоматологический кабинет.

Исп.Чернецкая И.В.