

Результаты проведения анкетирования для выявления уровня удовлетворенности пенсионеров оказанными услугами в отделении социального обслуживания на дому.

Согласно плана, проведено анкетирование пенсионеров находящихся на обслуживании в отделении социального обслуживания на дому с целью выявления уровня удовлетворенности и качества оказанных услуг.

В процессе анкетирования силами социальных работников и специалистов сельских советов были опрошены 101 человек, 21 мужчина и 80 женщин. Из числа мужчин в возрасте от 18-59 лет 6 человек, из числа женщин 2 человека, в возрасте 60-74 лет 6 мужчин, 19 женщины, 75-90 лет 9 мужчин и 56 женщин, в возрасте старше 90 лет 3 женщины. 6 инвалидов 1 группы, 33 инвалида 2 группы и 8 имеют инвалидность 3 группы.

Свое состояние здоровья как плохое оценивают 15(26 в 2015 году) человек, удовлетворительное 81 (72 в 2015 году) человек и 5 (5 в 2015 году) как хорошее. Состав семьи опрошенных пенсионеров выглядит следующим образом: одиноких 21 (36 в 2015 году) человек, одиноко проживающих 69 (52 в 2015 году) человек, 9(10 в 2015 году) проживают в семье (приемная семья) и 2(11 в 2015 году) семейных пар, из них 59 (71 в 2015 году) пенсионеров имеет доход выше прожиточного минимума и 42 пенсионера обслуживаются бесплатно в соответствии с индивидуальной программой. 44 (25 в 2015 году) обслуживаемых проживает в благоустроенном жилье и 57 нет, из них 13 человек проживают в Домах Ветеранов.

При оказании услуги предоставляются, согласно перечня индивидуальной программы, 100% обслуживаемых, услугами сверх индивидуальной программы воспользовались 92% пенсионеров, всех опрошенных устраивает размер оплаты. Согласно графика обслуживания клиентов социальными работниками и результатам анкет выяснилось, что в 87%(90 в 2015 году) случаев посещение пенсионеров происходит 5 раз в неделю, оставшиеся 13% оговаривают режим посещения индивидуально в случае необходимости, все опрашиваемые отметили доброжелательное отношение со стороны социальных работников и не хотели бы другого социального работника. На вопрос, возникали ли у Вас конфликтные ситуации с социальным работником, 100 (99 в 2015 году) пенсионер ответил, что нет и у 1(3 в 2015 году) возникла жалоба на не регулярное посещение, во время посещения заведующим отделения социального обслуживания на дому, в присутствии социального работника, был пересмотрен график посещения . В беседе с социальным работником пенсионеры узнают о мероприятиях организованных Центром и 29 человек являются постоянными посетителями т.к у них сохранилась возможность к передвижению, 13 маломобильным клиентам организовывается доставка к месту мероприятия, регулярно обслуживаемых поздравляют с юбилейными датами мини-клуб и 5 человека являются членами клубов по интересам.

 2.03.16

На вопрос желаете ли Вы пересмотреть перечень или периодичность предоставления услуг предоставляемых в соответствии с индивидуальной программой, 100% обслуживаемых ответили, что удовлетворены составленной индивидуальной программой – это говорит о качественной работе отделения при составлении индивидуальной программы.

Удовлетворены качеством обслуживания на дому - все пенсионеры.

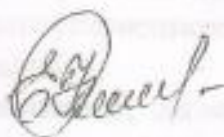
Внесли свои предложения о повышении качества услуг и улучшению деятельности Центра:

- не менять социального работника (замена социальных работников происходит на время отпуска, больничного листа и по желанию клиента)
- организовывать доставку на мероприятия проводимые Центром, ДК.
- Куличковская М.К. обратилась с просьбой оказать помощь в оформлении средств реабилитации (кресло-коляска), вопрос передан социальному работнику для заочного оформления индивидуальной программы реабилитации.

Анализируя результаты при обработке анкет выяснили, что уровень удовлетворенности пенсионеров оказанными услугами в отделении социального обслуживания на дому высок. Приняты во внимание предложения пенсионеров о повышении качества услуг и улучшению деятельности Центра.

01.03.2016г.

Зав.отделением



Е.Г.Налбандян

Анкеты хранятся в личных делах обслуживаемых.