

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 100% получателей услуг.

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.
- сделать достойную материальную мотивацию для социальных работников качественно выполняющих услуги.
- Обратилась с вопросом о переезде в Дом Ветеранов ( вопрос передан в ОСЗН и ТО)
- Установить беседку на территориях Специальных домов для одиноких граждан пожилого возраста и инвалидов.

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.

04.09.2020г.

Зав.отделением

Е.Г.Налбандян

Анкеты хранятся в а архиве

## **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 158 человек, 43 мужчины и 115 женщин. Из числа мужчин в возрасте от 18-59 лет 2 человека, 1 женщина, в возрасте 60-74 лет 18 мужчин, 40 женщин, 75-90 лет 21 мужчина и 66 женщин, в возрасте старше 90 лет 8 женщин и 2 мужчины. Инвалиды 1 группы 4 человека, 32 инвалида 2 группы и 23 имеют инвалидность 3 группы.

Свое состояние здоровья как плохое оценивают 55(45 в 2019 году) человек, удовлетворительное 92 (59 в 2019 году) человек и 11(4 в 2019 году) как хорошее. Состав семьи опрошенных пенсионеров выглядит следующим образом: одиноких 25 (30 в 2019 году) человек, одиноко проживающих 103 (73 в 2019 году) человек, 8 (7 в 2019 году) проживают в семье (приемная семья) и, из них 92 (65 в 2019г.) пенсионера имеет доход выше прожиточного минимума и 66 (43 в 2019г.) пенсионера обслуживаются бесплатно в соответствии с индивидуальной программой и проведенной типизацией. 93 (63 в 2019 году) получателя услуг проживает в благоустроенном жилье и 65 (45 в 2019г.) нет, из них 24 человека проживают в Домах Ветеранов.

Услуги оказываются согласно перечня индивидуальной программы 100% обслуживаемых, услугами сверх индивидуальной программы воспользовались 98% пенсионеров, всех опрошенных устраивает размер оплаты.

Согласно графика обслуживания клиентов социальными работниками и результатам анкет выяснилось, что в 42 %(53% в 2019 году) случаев посещение пенсионеров происходит 5 раз в неделю, оставшиеся 58% 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, 157 (109 в 2019 году) пенсионеров ответили, что нет и у 1(1 в 2019г.) возникала 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 32 (24 в 2019г ) человека являются постоянными посетителями т.к у них сохранилась возможность к передвижению, 4 маломобильным клиентам организовывается доставка к месту мероприятия, регулярно обслуживаемых поздравляют с юбилейными датами мини-клуб и 5 человека являются членами клубов по интересам.