

## **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 108 человек, 25 мужчин и 83 женщины. Из числа мужчин в возрасте от 18-59 лет 2 человека, в возрасте 60-74 лет 9 мужчин, 24 женщины, 75-90 лет 6 мужчин и 14 женщин, в возрасте старше 90 лет 6 женщин и 1 мужчин. 1 инвалид 1 группы, 25 инвалидов 2 группы и 12 имеют инвалидность 3 группы.

Свое состояние здоровья как плохое оценивают 45(30 в 2018 году) человек, удовлетворительное 59 (71 в 2018 году) человек и 4 (9 в 2018 году) как хорошее. Состав семьи опрошенных пенсионеров выглядит следующим образом: одиноких 19 (30 в 2018 году) человек, одиноко проживающих 73 (72 в 2018 году) человек, 7(9 в 2018 году) проживают в семье ( приемная семья) и, из них 65 ( 60 в 2018г.) пенсионеров имеет доход выше прожиточного минимума и 43 ( 47 в 2018г.) пенсионера обслуживаются бесплатно в соответствии с индивидуальной программой.

63(63 в 2018 году) обслуживаемых проживают в благоустроенном жилье и 45 (47 в 2018г.) нет, из них 10 человек проживают в Домах Ветеранов.

Услуги оказываются согласно перечня индивидуальной программы 100% обслуживаемых, услугами сверх индивидуальной программы воспользовались 99% пенсионеров, всех опрошенных устраивает размер оплаты.

Согласно графика обслуживания клиентов социальными работниками и результатам анкет выяснилось, что в 53 %(73% в 2018 году) случаев посещение пенсионеров происходит 5 раз в неделю, оставшиеся 55% 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, 107 (109 в 2018 году) пенсионеров ответили, что нет и у 1(1 в 2018г) 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 24(19 в 2019г ) человека являются постоянными посетителями т.к у них сохранилась возможность к передвижению, 1 маломобильному клиенту организовывается доставка к месту мероприятия, регулярно обслуживаемых поздравляют с юбилейными датами мини-клуб и 5 человека являются членами клубов по интересам.

На вопрос желаете ли Вы пересмотреть перечень или периодичность предоставления услуг предоставляемых в соответствии с индивидуальной программой, 98% 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.

Обратились с просьбой в помощи в предоставлении социального жилья 1 пенсионер, было дано разъяснение в письменном виде исх.3 152 от 05.03.2019г.

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.

03.04.2019г.

Зав.отделением

Е.Г.Налбандян

Анкеты хранятся в архиве