

Результаты анкетирования «Удовлетворенность качеством социального обслуживания в филиале БФ «Оберег» получателей социальных услуг» за 1-ое полугодие 2017г.

Дата проведения: 22.06. 2017г.

| № | вопрос | Результаты опроса | |
|----|--|---------------------------------|-----------------------------|
| | | да | нет |
| 1 | Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными? | 31 чел./ 100 % | чел./ % |
| 2 | Считаете ли Вы благоустройство и содержание помещений филиала хорошим? | 31 чел./ 100% | чел./ % |
| 3 | Долго ли Вы ожидали предоставление услуги (поступление в филиал)? | 31 чел./ 100% | чел./ % |
| 4 | Время ожидания приема к специалисту при вашем обращении? | Менее 15 минут 31чел./ 100 % | 15 - 30 мин чел./ % |
| 5 | Вежливы и доброжелательны ли работники филиала к Вам? | 31чел./ 100 % | чел./ % |
| 6 | Компетентны ли работники филиала при предоставлении социальных услуг? | 31чел./ 100 % | чел./ % |
| 7 | Как Вы оцениваете изменение качества Вашей жизни после поступления в филиал? | Стало лучше 29 чел./ 93,5 % | Стало хуже 2 чел./ 6,4 % |
| 8 | Довольны ли жилым помещением? | 31 чел./ 100 % | чел./ % |
| 9 | Довольны ли питанием? | 15 чел./ 48,3 % | 16 чел./ 51,6 % |
| 10 | Довольны ли мебелью, мягким инвентарем? | 31 чел./ 100 % | чел./ % |
| 11 | Довольны ли качеством уборки помещений? | 31 чел./ 100 % | чел./ % |
| 12 | Довольны ли порядком оплаты социальных услуг? | 30 чел./ 96,7 % | 1 чел./ 3,2 % |
| 13 | Довольны ли конфиденциальностью предоставления услуг? | 31 чел./ 100% | чел./ % |
| 14 | Удовлетворены ли оперативностью решения вопросов? | 30 чел./ 96,7% | 1 чел./ 3,2% |
| 15 | Будете ли рекомендовать филиал нуждающимся людям? | 26 чел./ 83,8 % | 5 чел./ 16,1 % |

Анализ полученных данных:

Количество получателей, состоящих на социальном обслуживании на 22.06.17г.: 61 чел.

В наличии: 53 чел. (6 чел. в больнице, 2 чел. по заявлению), 16 чел. имеют заболевания, препятствующие участию в анкетировании – 30,1%

Участники анкетирования: 31 чел. -58,4%, отсутствовали на момент анкетирования 6 чел.

Респонденты охотно отвечали на вопросы анкеты, были дружелюбны, открыты.

На 7 вопрос 2 чел. (6,4%) отметили ухудшение качества жизни. Так как ухудшилось состояние их здоровья.

Основная жалоба респондентов (51,6%) на питание: холодное, однообразное, чай не сладкий, постоянно каши.

Задача: замена кухонной плиты, на которой разогреваем привозное питание (сгорели электротенны, модель устаревшая, запчастей нет), чай в меню с сахаром.

Смысл 15-го вопроса поняли иначе: не хотят, чтобы в целом люди попадали в такие жизненные ситуации, приводящие к помещению в центры адаптации.