

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.