Социологическое исследование в рамках независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания «Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг клиентами учреждений социального обслуживания РС (Я)»

распоряжения Правительства Российской Bo исполнение Федерации от 30 марта 2013 г. №487-р «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013–2015 годы», создания системы независимой оценки качества работы государственных учреждений социального Республики обслуживания населения Caxa (Якутия), Министерством труда и социального развития Республики Саха социологическое проведено исследование Межкафедральной привлечением организации-оператора: социологической лаборатории ФЭИ СВФУ им. М.К. Аммосова в октябре-декабре 2014 года.

Цель работы— выявление уровня удовлетворенности клиентов социальных учреждений, предоставляемыми им социальными услугами, определение «проблемных зон» в социальном обслуживании инвалидов, пожилых людей, граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуациив Республики Саха (Якутия) и разработка рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг.

В качестве респондентов выступили граждане, получающие социальные услуги в: 1. Комплексных центрах социального обслуживания населения;

- 2. Отделениях социального обслуживания на дому Управлений социальной защиты населения и труда;
- 3. Реабилитационных центрах для инвалидов;
- 4. Специальном доме системы социального обслуживания населения в г. Якутске».

Была применена квотная многоступенчатая гнездовая выборка (n=875). Были опрошены методом индивидуализированного анкетирования по месту нахождения клиенты социальных учреждений: ветераны, инвалиды, пенсионеры и граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации.

Исследование проводилось по 4 направлениям:

Часть І. Уровень информированности и виды услуг, получаемых опрошенными клиентами

Часть II. Удовлетворенность респондентов качеством получаемых услуг

Часть III. Оценка качества оказываемых услуг клиентам ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске».

Было разработано 2 анкеты:

Анкета №1 «Для опроса получателя социальных услуг», которая состояла из 27 вопросов.

Анкета №2 «По анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения г. Якутске», которая состояла из 12 вопросов:

Анкета №1 «Для опроса получателя социальных услуг»

- 1. Ваш пол:
- 2. Ваш возраст:
- 3. Укажите Вашу социальную категорию?
- 4. Укажите место проживания (населенный пункт и улус (район) Республики Саха или район г. Якутска)
- 5. Кому оказывались (оказывается) услуги (а)?
- 6. Какими формами социального обслуживания Вы пользовались за последние полгода?
- 7. Знаете ли Вы название организации, которая оказывает Вам социальные(ую) услуги(у)?
- 8. Из какого источника Вы получили информацию о возможности получения социальных услуг данного учреждения?
- 9.1. Какие социальные услуги Вы получаете (получили) в данном учреждении?
- 9.2.Какие еще услуги Вы хотели бы получать в данном учреждении
- 10. Как часто Вы обращаетесь за помощью в государственные (муниципальные) учреждения социального обслуживания?
- 11. Насколько для Вас удобно добираться до места получения услуги (учреждения)?
- 12. Устраивает ли Вас график работы учреждения?
- 13. Как Вы оцениваете период ожидания в очереди на получение социальных услуг в учреждении или отделе социального обслуживания (приема специалиста учреждения)?
- 14. Устраивает ли Вас результат представленной Вам социальной помощи в целом?

- 15. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и предоставляемых услугах?
- 16. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и т.д.) предоставления услуг?
- 17. Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении вам услуг? Довольны ли Вы работой специалистов учреждения?
- 18. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?
- 19. Пользуетесь ли Вы платными социальными услугами в данном учреждении?
- 20. Устраивает ли Вас качество оплачиваемых Вами социальных услуг?
- 21. Считаете ли Вы оплату за полученные социальные услуги?
- 22. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой/предложением по поводу оказания социальных (ой) услуг (и)?
- 23. Если да, то, как сотрудники и руководство учреждения отнеслись к этому?
- 24. В случае, если Вы обращались с жалобой/предложением по совершенствованию качества услуг, изменилась ли ситуация?
- 25. С какими трудностями Вы столкнулись при посещении учреждения или получении услуги?
- 26. Воспользуетесь ли Вы услугами учреждения, если еще возникнут проблемы?
- 27. Какие замечания, предложения, пожелания есть у Вас для улучшения обслуживания в учреждении?

Всего по «Анкете №1» опрошено — 861 респондентов в 35 районах республики, что составляет 10% от всех получателей социальных услуг.

Общий усредненный рейтинг удовлетворенности гражданами, получающими социальные услуги

<u>Усредненный рейтинг удовлетворенности пользователей</u> социальных услуг составлен по следующим вопросам:

№14. Устраивает ли Вас результат представленной Вам социальной помощи в целом?

- №15. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждениях и предоставляемых услугах?
- №17. Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой специалистов учреждения?
- №18. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?
- №26. Воспользуетесь ли Вы услугами учреждения, если еще возникнут проблемы?

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ РЕСПОНДЕНТОВ КАЧЕСТВОМ ПОЛУЧАЕМЫХ УСЛУГ

Для выявления качества предоставляемых клиентам услуг в первую очередь важна организация труда того или иного учреждения. Режим работы, конечно, должен быть достаточно гибким и удобным для клиентов.

Рис. 1 Уровень удовлетворенности респондентов графиком работы учреждений социальных услуг

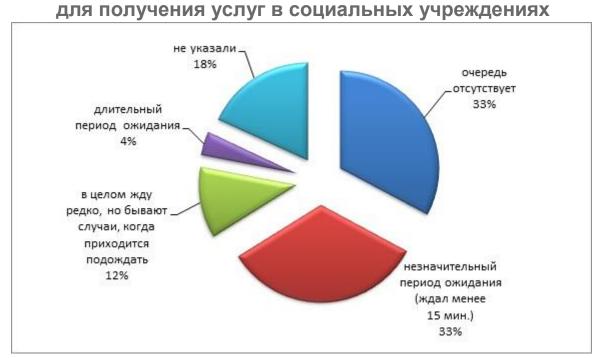


Не устраивает:

- в пятницу не приемный день (Таттинский)
- иногда бывают длинные очереди (Таттинский)
- недополучаю процедуру в праздничные дни (Якутск)
- очереди (Горный)
- пятница нет приема (Якутск)
- трудно дозвониться (Алданский)
- центр полдня работает в пятницу (Якутск)

Из данных рис. 1 видно, что большинство устраивает тот режим, который был установлен для клиентов на момент опроса. Хотя, вполне естественно, что бывают «частично» (11,8%) или не удовлетворенные (0,5%). Неудовлетворенные респонденты отметили в качестве «неудобства» то, что по пятницам учреждения работают неполный рабочий день.

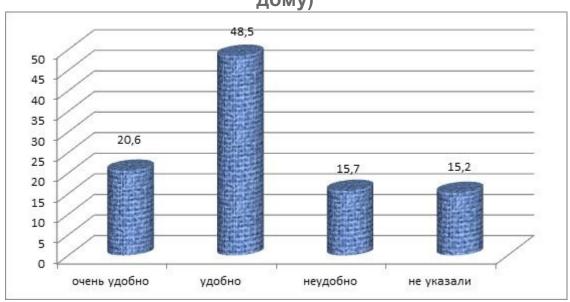
Рис.2 **Оценка опрошенными клиентами наличия/отсутствия очереди**



Второй момент, организационный ЭТО продолжительность ожидания клиентом своей очереди. Сегодня информационных технологий «живые очереди» изживаются, их постепенно вытесняют виртуальные очереди. Однако не только в республике, но и в других регионах РФ, особенно в сельской местности это далеко не всем недоступно. Тем не менее, как следует из ответов респондентов, руководство учреждений социальных услуг организует свою работу таким образом, третьему опрошенному ЧТО каждому

оказывается услуга без очереди (см. рис. 2). Каждому третьему респонденту приходилось ожидать своей очереди менее 15 мин. Значит, в целом можно отметить, что длительность ожидания клиентом своей очереди сократилось, что свидетельствует о совершенствовании организации труда учреждений социальной помощи.

Рис.3 Оценка респондентами удобства достижения мест расположения учреждений социальных услуг (без учета обслуживания на дому)



Неудобно:

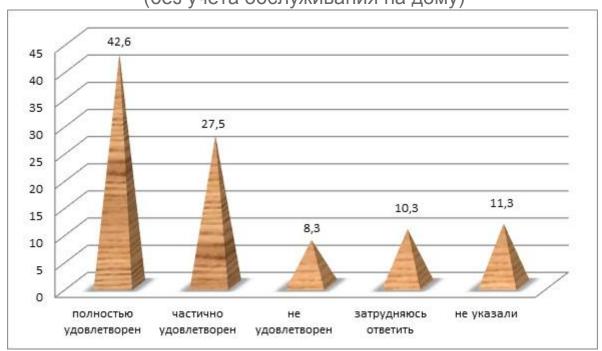
- высоко, 3 этаж (Усть-Янский)
- далеко (Хангаласский)
- далеко, дорога плохая (Усть-Майский)
- далеко, на автобусе добираюсь (Горный)
- далеко, приходится ездить на такси (Алданский)
- живу в другом поселке (Эвено-Бытантайский)
- закрыли социальное такси, не всегда предоставляют машину, поэтому сами добираемся (Якутск)
- на коляске неудобно, их машина не оборудована (Оймяконский)
- не всегда есть машина, транспорт плохо ходит (Мирнинский)
- нет пандуса, перил (Сунтарский)
- нет социального такси (Сунтарский)
- очень далеко, едем с пересадкой (Якутск)

• транспортные расходы, населенный пункт без круглогодичного сообщения (Томпонский)

Немаловажным для клиентов социальных услуг является проблема, как можно добраться до мест расположения учреждений (рис. 3). Хотя, конечно, места расположения зданий объективно не зависят от самих учреждений, также как проложенные маршруты общественного транспорта. Тем не менее, большинству респондентов удобство добираться до мест назначения.

Рис. **4 Уровень удовлетворенности клиентов** материальными условиями учреждений, предоставляющих социальные услуги





Кроме организации труда сегодня немаловажное внимание уделяется состоянию зданий учреждений, их интерьерному оформлению, материальным условиям и т.п. Там должно быть достаточно мягкого инвентаря удобного для клиентов, посадочных мест, мебели, оборудования и др. Из данных рис. 4 видно, что большинство в той или иной мере удовлетворено.

Оценка клиентами отношения к ним работников учреждений, предоставляющих социальные услуги Качество организации труда зависит не только от режима и разделения отдельных видов работ, но и от дисциплины, компетентности, повседневного поведения и отношения к клиентам работников учреждений. Порой бывает так, что некоторые недостатки материального положения учреждений могут покрываться указанными компонентами (см. рис.5). Так, подавляющее большинство ответивших клиентов отметило, что работники учреждения вежливы и доброжелательны (86,0%).

Рис. 5 **Оценка клиентами отношения к ним работников учреждений**, **предоставляющих социальные услуги**

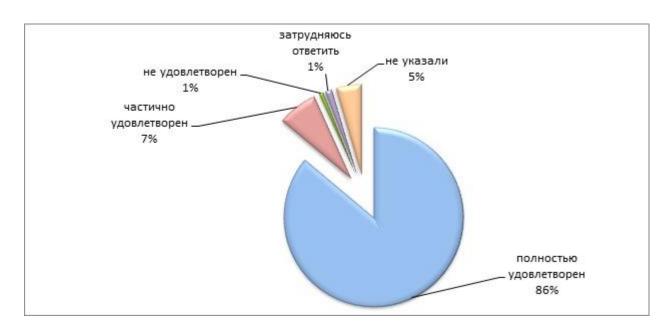


Рис. 6 **Уровень удовлетворенности клиентов работой специалистов** при предоставлении им социальных услуг

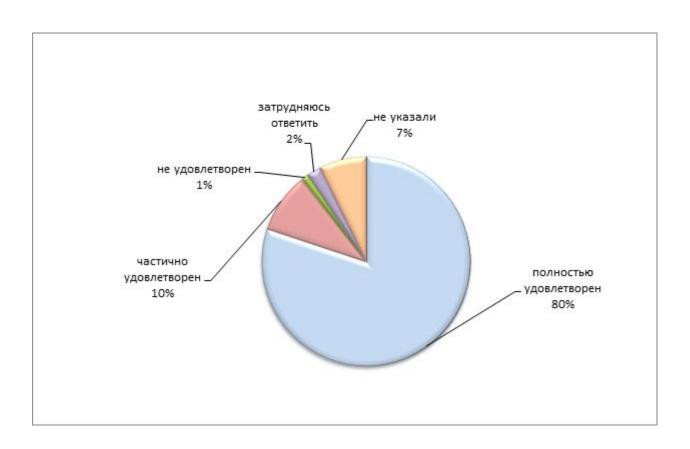


Таблица1. Оценка клиентами отношения к ним работников учреждений, предоставляющих социальные услуги (Арктические улусы/районы)

	АРКТИЧЕСКИЕ РА					
тники учреждения вежливы и	Аллаиховский	Анабарский	Булунский			
	100	100	100			
	100	100	100			

Таблица 2.Оценка клиентами отношения к ним работников учреждений, предоставляющих социальные услуги (Северные улусы/районы)

	СЕВЕРНЫЕ РАЙОНЫ							
ники	Абыйский	Верхне- колымский	Верхоянский	Жиганский	Момский	Оймяконский	Оленек	
	100	100	90,0	100	100	86,4	80,0	
	-	-	10,0	-	-	9,1	20,0	
	-	-	-	-	-	-	-	
		-	-	-	-	4,5	-	
	-	-	-	-	-	-	-	
	100	100	100	100	100	100	100	
								

Таблица 3.Оценка клиентами отношения к ним работников учреждений, предоставляющих социальные услуги (Вилюйские улусы/районы)

		ВИЛЮЙСКИ
ники учреждения вежливы и доброжелательны?	Верхневилюйский	Вилюйский
	91,7	100
	-	-
	-	-
	-	-

8,3	-
 100	100

Таблица 4. Оценка клиентами отношения к ним работников учреждений, предоставляющих социальные услуги (Промышленные улусы/районы)

	ПРОМЫШЛЕННЫЕ РА					
ники учреждения вежливы и	Алданский	Ленский	Мирнинский	Нерюнгрин		
	76,5	93,3	91,4	100		
	5,9	6,7	6,9	-		
	-	-	-			
	-	-	-	-		
	17,6	-	1,7	-		
	100	100	100	100		

Таблица5. Оценка клиентами отношения к ним работников учреждений, предоставляющих социальные услуги (Заречные улусы/районы)

	ЗАРЕЧНЫЕ РАЙОНЫ						
обяйский	Мегино- Кангаласский	Таттинский	Томпонский	Усть- Алданский	Чурапчинский		
91,3	88,1	67,7	59,1	96,0	73,5		
4,3	7,1	19,4	9,1	2,0	17,6		
-	-	3,2	9,1	-			
-	2,4	-	-	2,0	5,9		
4,3	2,4	9,7	22,7	-	2,9		
0	100	100	100	100	100		

Таблица 6. Оценка клиентами отношения к ним работников учреждений, предоставляющих социальные услуги (Центральные улусы/районы)

		ЦЕНТРА
ники учреждения вежливы и доброжелательны?	Горный	Намский
	88,9	62,5
	11,1	12,5
	1	12,5
	-	-
	-	12,5
	100	100

Таблица 7. Уровень удовлетворенности клиентов работой специалистов при предоставлении им социальных услуг (Арктических улусов/районов)

		АРКТИ	ЧЕСКИЕ І
и клиентов работой специалистов при льных услуг:	Аллаиховский	Анабарский	Булунскі
	100	100	83,3
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	-
	-	-	16,7
	100	100	100

Таблица 8. Уровень удовлетворенности клиентов работой специалистов при предоставлении им социальных услуг (Северных улусов/районов)

	СЕВЕРНЫЕ РАЙОНЫ						
іский	Верхнеколымский	Верхоянский	Жиганский	Момскиц	Оймяконский	Оленекски	
0	100	90,0	100	85,7	86,4	100	
	-	10,0	-	14,3	9,1	-	
	-	-	-	-	-	-	
	-	-	-	-	4,5	-	
	-	-	-	-	-	-	
0	100	100	100	100	100	100	

Таблица 9. Уровень удовлетворенности клиентов работой специалистов при предоставлении им социальных услуг (Вилюйских улусов/районов)

	ВИЛЮЙСКИЕ			
и клиентов работой специалистов при льных услуг:	Верхневилюйский	Вилюйский		
	97,1	100		
	-	-		
	-	-		
	-	-		
	8,3	-		
	100	100		
	·	·		

Таблица 10.Уровень удовлетворенности клиентов работой специалистов при предоставлении им социальных услуг (Промышленных улусов/районов)

ПРОМЫШЛЕННЫЕ РА					
Алданский	Ленский	Мирнинский	Нерюнгрин		
70,6	83,3	89,7	97,5		
11,8	16,7	8,6	2,5		
-	-	-	-		
-	-	-	-		
17,6	-	1,7	-		
	70,6 11,8 -	70,6 83,3 11,8 16,7 	Алданский Ленский Мирнинский 70,6 83,3 89,7 11,8 16,7 8,6		

100	100	100	100

Таблица 11.Уровень удовлетворенности клиентов работой специалистов при предоставлении им социальных услуг (Заречных улусов/районов)

	ЗАРЕЧНЫЕ РАЙОНЫ						
и клиентов предоставлении	Амгинский	Кобяйский	Мегино- Кангаласский	Таттинский	Томпоно		
	100	69,9	76,2	64,5	45,5		
	-	4,3	11,9	19,4	18,2		
	-	-	-	3,2	13,6		
	-	-	4,8	3,2	4,5		
	-	26,1	7,1	9,7	18,2		
	100	100	100	100	100		
<u> </u>	·	·	·	·	·		

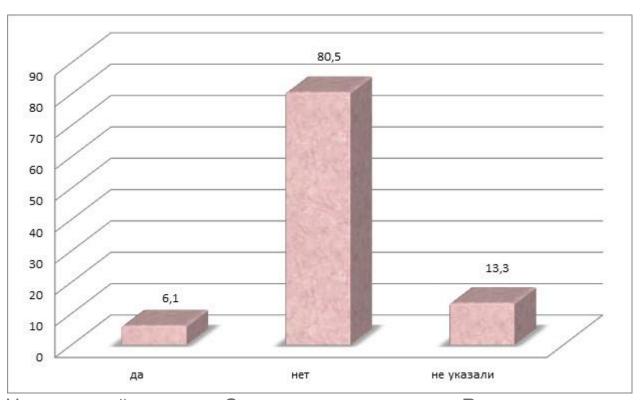
Таблица 12.Уровень удовлетворенности клиентов работой специалистов при предоставлении им социальных услуг (Центральных улусов/районов)

	ЦЕНТРАЛЬНЫЕ РАЙОНІ			
ень удовлетворенности клиентов работой іалистов при предоставлении им социальных	Горный	Намский	Хангаласский	
стью удовлетворен	83,3	37,5	94,1	
чно удовлетворен	11,1	25,0	5,9	
овлетворен	5,6	-	-	

дняюсь ответить	-	12,5	1
зали	-	25,0	-
:	100	100	100

Конечно, полностью отсутствовать жалобы/предложения на работу учреждений, обслуживающих клиентов не могут в силу ряда как объективных, так и субъективных факторов. Из данных рис. 7 опыт подачи жалоб/предложений среди респондентов (6,1%) оказалось незначительным.

Рис. 7 Обращение клиентов с жалобой/предложением в учреждения социальных услуг



На открытый вопрос: «С какими трудностями Вы столкнулись при посещении учреждения или получении услуги» респонденты отметили

(приведены типичные высказывания респондентов, стилистика сохранена):

- бумажная волокита требуют много справок (Верхневилюйский)
- в некоторых учреждениях отсутствуют пандусы (Верхнеколымский)
- в помещении очень тесно, маленькие кабинеты и коридоры (Сунтарский)

- выселение от общежития с отоплением на другой дом с печным отоплением (Нюрбинский)
- высокие лестницы очень неудобно (Таттинский)
- далеко живу (Ленский)
- далеко ходить (Булунский)
- езжу на такси, а машину не предлагают (Оймяконский)
- зимой на коляске не добраться, а машину не дают (Оймяконский)
- крыльцо, двери неудобно, струдом открываю дверь и вообще очень много дверей и ступенек (Якутск)
- лестница слишком крутая (Сунтарский)
- лестница, двери входные тяжелые и неудобные (Якутск)
- много народу тесно (Якутск)
- не всегда есть деньги (Мирнинский)
- не всегда специалисты есть на месте отпуск или больничный, не полностью информируют о пакете документов (Усть-Майский)
- не выдали материальную помощь (Алданский)
- не дают машину, когда срочно нужно, говорят нет бензина, машина в ремонте итд (Оймяконский)
- неудобное крыльцо, двери тяжелые (Якутск)
- недоступность внутри здания инвалидам-колясочникам и инвалидам по зрению (Амгинский)
- недоступность, неудобны такси и автобус, остановки и дороги (Якутск)
- несправедливость (Якутск)
- нет доступной лестницы (Якутск)
- нет звукового сопровождения, нет удобства при передвижении по улицам инвалиду по зрению (Сунтарский)
- нет пандусов, учреждение находится на 2 этаже, лестницы крутые (Сунтарский)
- нет постоянно лифта (Якутск)
- неудобное крыльцо, высокие ступеньки (Якутск)
- отказали в помощи: попросил памперс поменять на нужный мне размер, не поняли (Намский)
- плохо ходят автобусы (Ленский)
- путь до туалета трудный и долгий, неудобно людям с больными ногами (Намский)
- райбольница очередь постоянная, в медцентре дают талон на какое-то очень далекое число (Таттинский)
- скользкое крыльцо, ступеньки (Якутск)
- требуют доверенность от специалиста (Якутск)

- трудности при пользовании ванны, душа (Горный)
- холодные невнимательные, пренебрежительные (Усть-Майский)
- хочу поехать в реабилитационный центр лечиться, но нет путевок (Верхоянский)

Как видно из ответов респондентов, многие проблемы возникают из-за объективных причин, которые находятся вне полномочий учреждений социальных услуг, исключением единичных замечаний.

Распределение ответов на вопрос: «Воспользуетесь ли Вы услугами

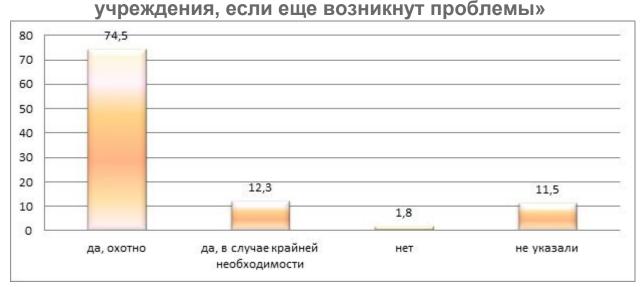
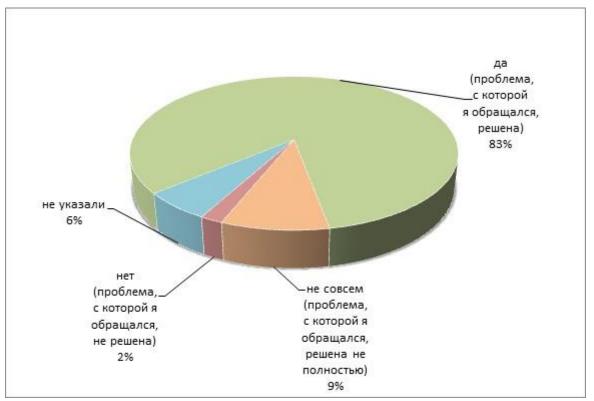


рис. отражают, с одной стороны, латентную оценку Данные работы учреждений социальных услуг, другой C востребованность таких учреждений среди населения, свидетельствует успешном об выполнении функций. возложенных на них. Подобные учреждения позволяют достичь гибкости и разнообразия в предоставлении социальных услуг пожилым людям, инвалидам, и тем, кто оказался в трудной жизненной ситуации.

Уровень удовлетворенности респондентов результатами полученных социальных услуг



Данные рис. отражают, как в целом оценили опрошенные клиенты результаты полученных социальных услуг. Большинство респондентов удовлетворено (83,%); частично удовлетворенными оказалось 9% опрошенных клиентов и совсем неудовлетворенными осталось незначительная часть респондентов (2,0%).

Таким образом, по итогам общего усредненного рейтинга удовлетворенности гражданами, предоставляемыми им социальными услугами, выявлены 3 учреждения с наиболее высоким рейтингом:

ГБУ РС (Я) «Среднеколымский социально-реабилитационный центр для ветеранов и инвалидов» - 100%;

ГБУ РС (Я)"Вилюйский комплексный центр социального обслуживания населения» - 97,6%;

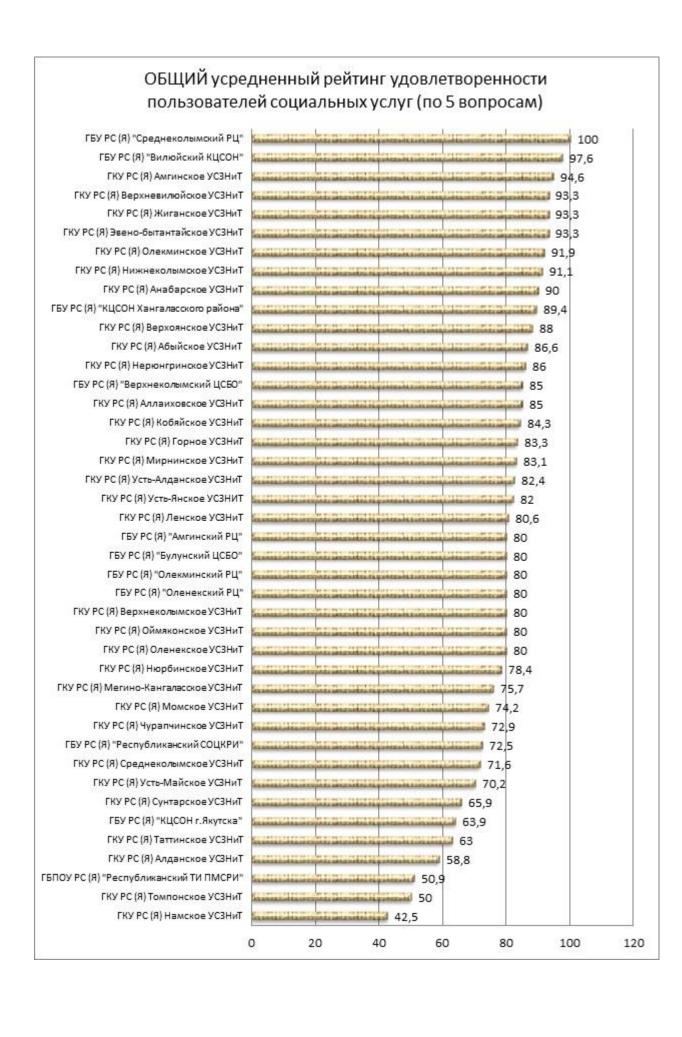
ГКУ РС (Я) «Амгинское Управление социальной защиты и труда» -94,6%.

Наиболее низкий рейтинг:ГКУ РС (Я) «Намское Управление социальной защиты и труда» - 42,5%;

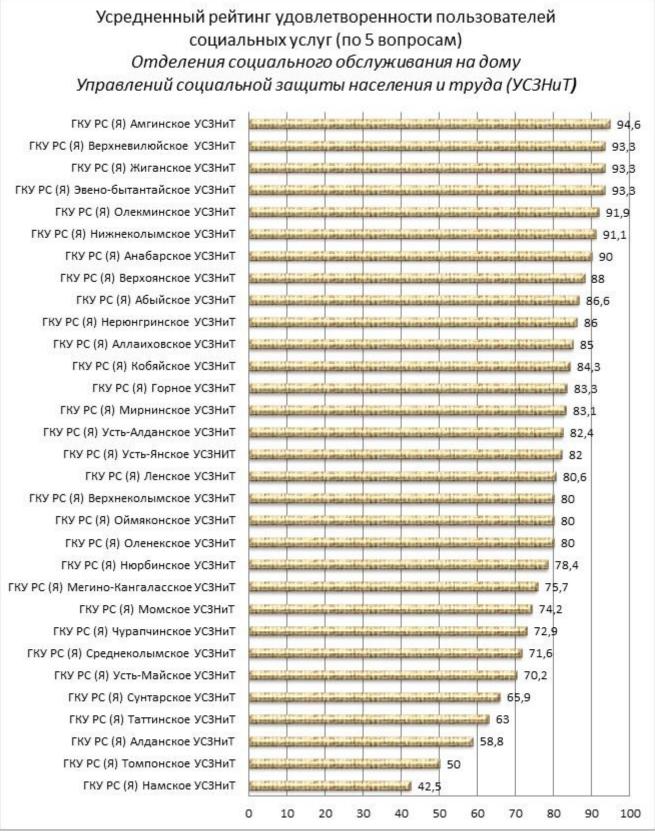
ГКУ РС (Я) «Томпонское Управление социальной защиты и труда» - 50%;

ГБПОУ РС (Я) «Республиканский Техникум-интернат профессиональной и медико-социальной реабилитации инвалидов»-50,9%.

Следует учитывать, что учреждения социального обслуживания на местах находятся в неравных условиях. Так, они различаются по типам поселений, удаленностью от центра региона, наблюдается нехватка специалистов, оборудования, доступа к Интернету, сложные условия труда и т.п. Численность обслуживаемого контингента, их возраст, состояние здоровья, уровень образования также могут сильно различаться и влиять на оценку качества, получаемых услуг и т.п. Конечно, самая большая нагрузка приходится на г. Якутск, куда стремятся попасть многие коренные жители республики.



1. По результатам опроса среди клиентов отделений социального обслуживания на дому



1. По итогам рейтинга удовлетворенности социальными услугами выявлены лучшие отделения социального

обслуживания на дому в УСЗНиТ с наиболее высоким рейтингом:

ГКУ РС (Я) Амгинское УСЗНиТ – 94,6%;

ГКУ РС (Я) Верхневилюйское УСЗНиТ – 93,3%;

ГКУ РС (Я) Жиганское УСЗНиТ – 93,3%;

ГКУ РС (Я) Эвено-Бытантайское УСЗНиТ - 93,3%;

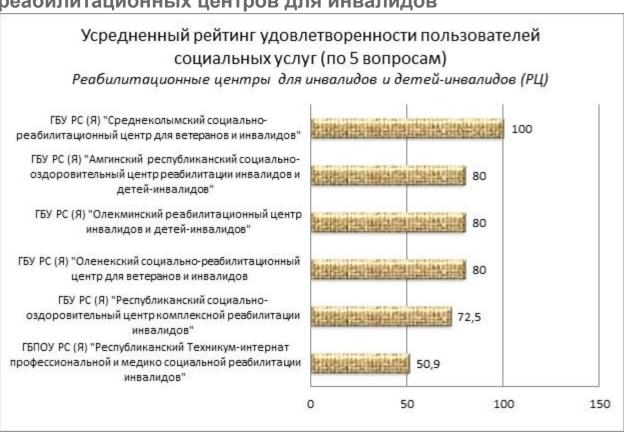
Наиболее низкий рейтинг:

ГКУ РС (Я) Намское УСЗНиТ - 42,5%;

ГКУ РС (Я) Томпонское УСЗНиТ – 50%;

ГКУ РС (Я) Алданское УСЗНиТ – 58,%.

2. Определен рейтинг удовлетворенности среди реабилитационных центров для инвалидов

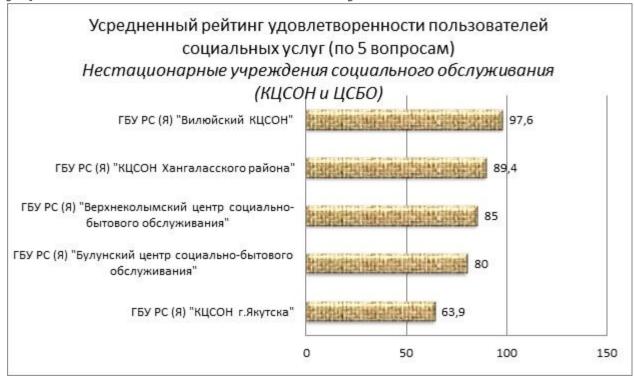


По итогам удовлетворенности социальными услугами среди реабилитационных центров для инвалидов наибольший рейтинг имеют:

ГБУ РС (Я) «Среднеколымский социально-реабилитационный центр для ветеранов и инвалидов» - 100%;

Наиболее низкий рейтинг: ГБУ РС (Я) «Республиканский социально-оздоровительный центр комплексной реабилитации инвалидов» - 72,5%

3. Определен показатель рейтинга удовлетворенности социальными услугами, оказываемыми нестационарными учреждениями социального обслуживания



Среди нестационарных учреждений социального обслуживания наиболее высокий рейтинг определен:

ГБУ РС(Я)"Вилюйский комплексный центр социального обслуживания населения» - 97.6%;

Наиболее низкий рейтинг:ГБУ РС (Я) «КЦСОН г. Якутска» - 63,9%.

Анкета №2 для «Специального дома системы социального обслуживания населения г. Якутске»

Анкета №2 «По анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг, состояла из 12 вопросов:

- 1. Знаете ли Вы, какие социальные услуги предоставляются в специальном доме?
- 2. Удовлетворяют ли Вас условия проживания в квартире специального дома?
- 3. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг и довольны ли Вы работой сотрудников специального дома?

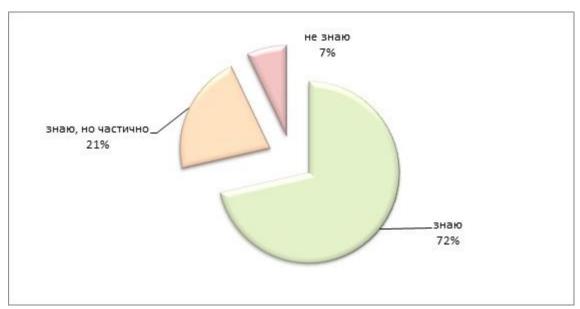
- 4. Считаете ли Вы, что сотрудники специального дома вежливы и доброжелательны по отношению к нанимателям?
- 5. Как Вы оцениваете работу столяра, сантехника, электрика:
- 6. Как Вы оцениваете работу социальных работников:
- 7. Удовлетворяет ли Вас качество работы тех работниц на лестничных площадках?
- 8. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых культурно-досуговых, образовательно-познавательных и спортивных мероприятий в учреждении:
- 9. Пользуетесь ли Вы платными социальными услугами в данном учреждении?
- 10. Устраивает ли Вас качество оплачиваемых Вами социальных услуг?
- 11. Порекомендовали бы Вы учреждение своим родственникам или знакомым, на счет получения социальных услуг?
- 12. Какие замечания, предложения, пожелания есть у Вас для улучшения обслуживания в специальном доме? Дайте, пожалуйста, совет.

Было проведено анкетирование выборочным методом получателей социальных услуг данного учреждения. Опрошено – 14 респондентов

Анкета для исследования мнения получателей социальных услуг была разработана в соответствии с приложением №2 приказа Минтруда России от 30.08.2013 N 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

Можно отметить, что информированность клиентов о видах оказываемых услуг в ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске» достаточно высокая, учитывая возрастную специфику контингента, который является нанимателем. Конечно, нужно учитывать объективные условия, когда сегодня правовая и иная информация постоянно возобновляется, поэтому, возможно, до опрошенных клиентов (21%) данного учреждения сведения об изменениях может доходить с запаздыванием.

Рис. 1 Информированность клиентов об оказываемых социальных услугах в ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске»



Следующий вопрос выявил удовлетворенности уровень условиями проживания в квартире ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске». Так, опрошенных нанимателей **УДОВЛЕТВОРЕНЫ** большинство жилищными условиями (см. рис. 2). Однако часть респондентов удовлетворено частично, что можно объяснить объективными факторами. Условия жилья при субъективной оценке всегда выявляют какие-то недостатки, что, конечно. закономерно. Так в зависимости от ситуации, появления на рынке каких-то новых строительных, ремонтных материалов объективном уровне начинает расти так называемое социальное привычное притязание. начинает восприниматься как устаревшее, зарождается критическое так отношение состоянию своего жилья.

Рис. 2 Уровень удовлетворенности клиентов условиями проживания в квартире ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске»

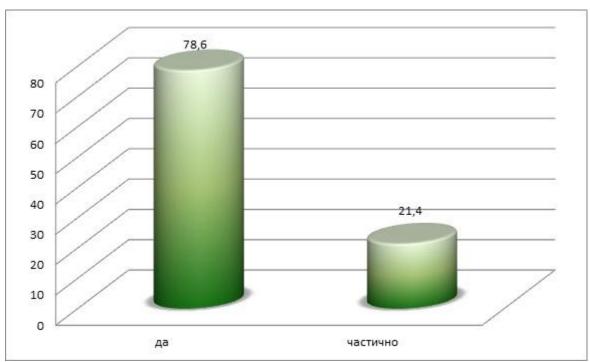
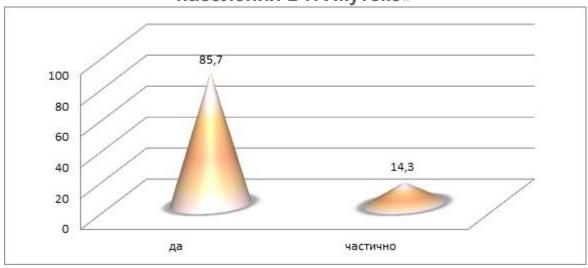


Рис.3 Уровень удовлетворенности опрошенных клиентов работой обслуживающего персонала ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске»

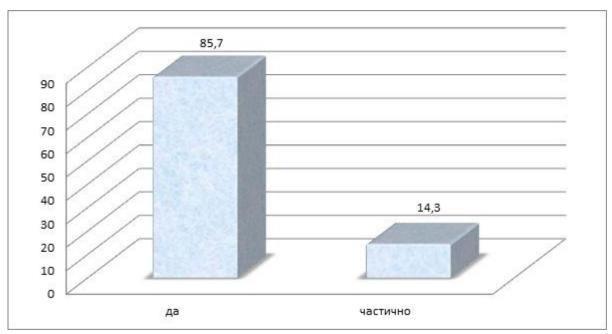


Из данных рис.3 видно, что подавляющая часть опрошенных клиентов удовлетворено работой обслуживающего персонала, которые имеют с нанимателями непосредственный контакт. Учитывая, как было выше указано, специфику контингента клиентов можно предположить, что незначительная их часть (14,3%) может остаться довольной/недовольной оказываемой услугой.

Данные рис.3 и 4 подтверждают высказанное выше предположение, что при субъективной оценке подавляющая часть опрошенных клиентов удовлетворено работой сотрудников

ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске», которые организовывают работу с нанимателями непосредственный контакт. Учитывая, как было выше указано, специфику контингента клиентов можно предположить, что такая же их доля (14,3%) может остаться довольной/недовольной оказываемой услугой и перенести его на отношение с персоналом.

Рис.4 Оценка отношения к опрошенным нанимателям сотрудников ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске»



Из данных рис. видно, что подавляющая часть опрошенных клиентов стопроцентно удовлетворено работой социальных работников, которые имеют с нанимателями непосредственный контакт

Рис.5 Оценка работы социальных работников ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске»

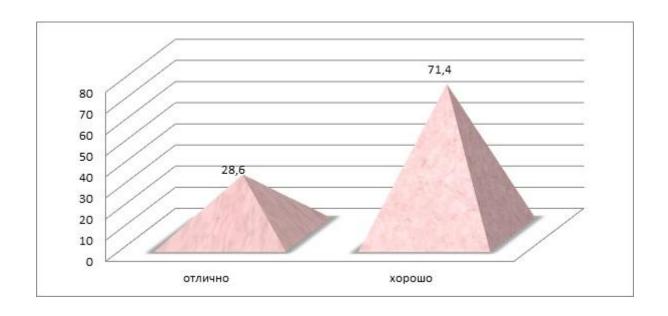
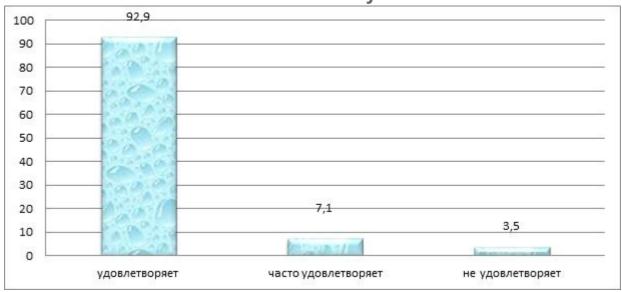
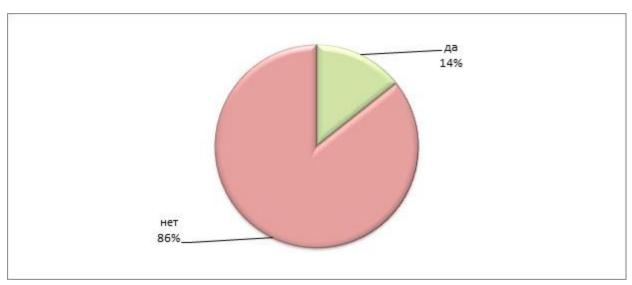


Рис.6 Уровень удовлетворенности респондентов организацией культурно-досуговых мероприятий в учреждении ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске»



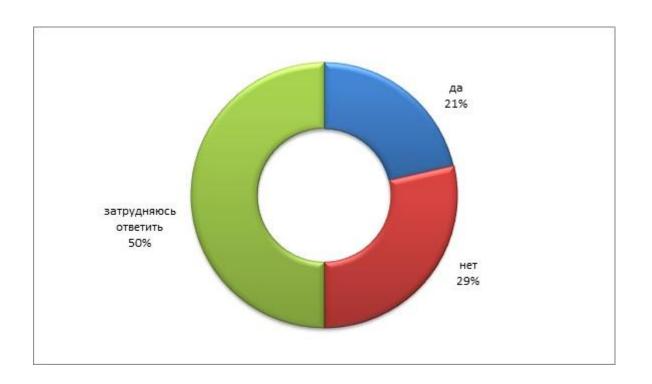
Многое ДЛЯ досуга становится доступным благодаря информационным технологиям, что, конечно, повышает качество и разнообразие специалистами ГБУ РС (Я) предлагаемых «Специальный обслуживания ДОМ системы социального населения в г. Якутске» видов мероприятий своим клиентам. И предлагается широкий спектр мероприятий, клиентам праздничные, спортивные, образовательновключающих познавательные и другие и они в полной мере проявляют свою активность и показывают высокий уровень удовлетворенности, то ЭТО тоже показатель достаточно высокой степени рациональности организации труда учреждения.

Рис.7 Уровень востребованности респондентами платных услуг, оказываемых в ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске»



Как видно из данных рис. 7 сегодня уровень доступности для клиентов ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске» платных услуг незначителен (14,0%). Респонденты это объясняют своим скромным материальным положением.

Рис. 8. Оценка воспользовавшимися клиентами качества платных услуг ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске»



На оценку воспользовавшимися клиентами качества платных услуг могут повлиять как объективные, так и субъективные факторы. Так, оказываемые платные услуги ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске» не могут дать высокого эффекта, с одной стороны, учитывая возраст пациентов, которым для реабилитации необходимы более длительные процедуры, на которые у них не хватает достаточных средств. С другой – в силу их скромной платежеспособности опрошенные клиенты не могут воспользоваться дорогостоящими современными технологиями. Отсюда, каждый второй воздержался от ответа, около четверти клиентов (21,0%) оценили положительно.

Ниже приведены без редактирования замечания и предложения пожелавших ответить на открытый вопрос анкеты клиентов (см. табл.1).

Таблица 1. Замечания и предложения клиентов воспользовавшихся услугами ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске»

Какие замечания, предложения, пожелания есть у Вас для улучшения об специальном доме? Дайте, пожалуйста, совет.

Аптечного киоска не хватает, входные двери часто ломаются, видеонаб Больше без барьерных мест

Двери плохо закрываются, балконные двери и окна тоже

За 4 года проживания в доме не могут устранить трещину на стене в кух побелить - не один раз писала заявки

Замечаний особо нет, все нормально

Квартплата постоянно меняется, за прошлый месяц насчитали пеню, а з оплачиваю

Нужна аптека

Состояние входной двери - плохая

Убрать машины со двора, сделать со стороны улицы, квартплата слишко Чтобы не курили - штраф за курение

В качестве заключения можно отметить, что, учитывая объективные факторы и специфику обслуживаемого ГБУ РС (Я) «Специальный дом системы социального обслуживания населения в г. Якутске», полученные данные свидетельствуют о достаточно высоком уровне оценки респондентами работы персонала данного учреждения.

Данный вывод сделан из опосредованной оценки всех видов оказываемых услуг респондентами: работа персонала, технического обслуживания, организация досуга, социальных работников и др.

Однако предоставление платных услуг на сегодня для клиентов в силу их скромного материального достатка, т.е. объективных факторов, малодоступны. Соответственно и качество таких видов услуг по этой же причине не может быть высоким.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ: РЕКОМЕНДАЦИИ и ПРЕДЛОЖЕНИЯ

I Материально-техническая база:

- 1. Качество инфраструктуры учреждений социального обслуживания многие здания, по мнению опрошенных клиентов, социальных учреждений изношены не только материально, но и морально. Проблема благоустройства зданий в сельской местности до сих пор актуальна. По мнению респондентов, площади социальных учреждений тесные, интерьерная планировка, мебель, оборудование устаревшие.
- 2. Доступность среды для инвалидов, пожилых клиентов:

- по мнению ответивших клиентов, доступность для них социальных учреждений, где они получают услуги, требует функционирования специально оборудованных социальных такси;
- остается актуальной доступная среда для инвалидов в учреждениях, где получают услуги опрошенные, т.к. отсутствуют пандусы, перила и т.п.;
- отсутствует звуковое сопровождение для слабовидящих и тактильные знаки для глухонемых.

II. Совершенствование организации обслуживания:

- 1. Предложение к персоналу социальных учреждений:
 - по мнению респондентов, возрастному составу обслуживающих работников требуется омоложение;
 - увеличение штата сотрудников для увеличения частотности посещения на дому;
 - оплата проезда социальному работнику в маршрутном автобусе для обслуживания на дому.
- 2. Разработать временные нормы (длительность пребывания в часах) для социальных работников, оказывающих услуги на дому.
- 3. Можно расширить виды услуг за счет улучшения работы со школьниками, например, возродить «Тимуровские команды».

III. Медицинское обслуживание:

- санаторно-курортное лечение для многих опрошенных клиентов малодоступно;
- по мнению респондентов, им необходим дневной стационар;
- востребовано социально-медицинское обслуживание на дому;
- необходимы платные ночные сиделки.

IV. Расширение видов услуг:

респонденты предлагают оказывать для них дополнительные услуги:

- прачечная для клиентов;
- бытовое обслуживание ремонт меховых изделий;
- кружки для инвалидов для их обучения и изготовления поделок для продажи;

- обслуживание через Интернет;
- расширить доступ клиентов к школе третьего поколения.

Таким образом, социологическое исследованиевыявило уровень удовлетворенности клиентов социальных учреждений, предоставляемыми им социальными услугами, определило «проблемные зоны» в социальном обслуживании инвалидов, пожилых людей, граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации в Республики Саха (Якутия) и разработку рекомендаций и предложений по повышению качества социальных услуг.