

**ДЕПАРТАМЕНТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ТОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

РАСПОРЯЖЕНИЕ

02. 12. 2013

№ 369

Об определении методов сбора информации для оценки качества работы и построения рейтингов подведомственных Департаменту социальной защиты населения Томской области областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги

1. Во исполнение пункта 10 Плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в Томской области, на 2013 – 2015 годы, утвержденного распоряжением Губернатора Томской области от 11.10.2013 № 379-р, определить метод анкетирования в качестве метода сбора информации для оценки качества работы и построения рейтингов подведомственных Департаменту социальной защиты населения Томской области областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги.

2. Утвердить:

1) форму анкеты для опроса граждан, находящихся на социальном обслуживании на дому, согласно приложению № 1 к настоящему распоряжению;

2) форму анкеты для опроса граждан, находящихся на полустационарном и стационарном социальном обслуживании, согласно приложению № 2 к настоящему распоряжению;

3) методику проведения опроса граждан, находящихся на социальном обслуживании, согласно приложению № 3 к настоящему распоряжению.

3. Руководителям учреждений, включенных в установленном порядке Экспертным советом при заместителе Губернатора Томской области по социальной политике в перечень организаций для проведения независимой оценки, организовать проведение опроса, обработки первичных данных, представить итоговую информацию в комитет социального обслуживания населения департамента в срок до 20 декабря 2013 года.

4. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя начальника департамента Токинову С.И.

Начальник департамента

И.А.Трифонова

Утверждена
распоряжением Департамента
социальной защиты населения Томской области
от «окт » декабрь 2013 № 369

Форма

Анкета
для опроса граждан, находящихся на социальном обслуживании на дому

Здравствуйте! Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество работы учреждения, которое предоставляет Вам социальные услуги на дому.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите только один вариант ответа на каждый вопрос.

Опрос является анонимным, Ваши данные нигде не прозвучат, вся информация, полученная в ходе беседы, будет анализироваться в обобщенном виде. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол?

- а) женский
- б) мужской

2. Ваш возраст (количество полных лет)? _____

3. Как долго Вы пользуетесь помощью социального работника на дому?

- а) до 1 года
- б) от 1 года до 5 лет
- в) дольше 5 лет

4. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?

- а) хорошо информирован (а)
- б) слабо информирован (а)
- в) не информирован (а)

5. Удовлетворены ли Вы работой заведующего отделением социального обслуживания на дому (профессионализм и доброжелательность)?

- а) да
- б) нет

6. Удовлетворены ли Вы работой социального работника? (профессионализм и доброжелательность)?

- а) да
- б) нет

7. Оцените, пожалуйста, качество предоставления Вам социальным работником услуг по шкале от 1 до 5 (где 1 – совсем не удовлетворен, 5 – удовлетворен полностью)?

- а) 1
- б) 2
- в) 3
- г) 4
- д) 5

8. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг?

- а) да
- б) нет
- в) пока не знаю

Вашие предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг _____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Утверждена
распоряжением Департамента
социальной защиты населения Томской области
от «22 » декабря 2013 № 369

Форма

Анкета
для опроса граждан, находящихся на полустационарном и стационарном
социальному обслуживании

Здравствуйте! Мы хотим оценить качество работы учреждения социального обслуживания, которое оказывает Вам социальные услуги.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите только один вариант ответа на каждый вопрос.

При этом не нужно указывать свое имя, опрос является анонимным, Ваши данные нигде не прозвучат, вся информация будет анализироваться в обобщенном виде. Ваше мнение очень важно для нас и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Укажите, пожалуйста, Ваш пол?

- а) женский
- б) мужской

2. Ваш возраст (количество полных лет)? _____

3. Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?

- а) хорошо информирован (а)
- б) слабо информирован (а)
- в) не информирован (а)

4. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.). Вам здесь комфортно?

- а) полностью
- б) частично
- в) условия не удовлетворяют

5. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессионализм) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников учреждения?

- а) да
- б) нет

6. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны?

- а) да, всегда и в любой ситуации
- б) скорее нет
- в) абсолютно нет

7. Как вы оцениваете период ожидания для получения путевки в учреждение?

- а) очередь на получение путевки отсутствует;
- б) незначительный период пребывал(а) в очереди
- в) период ожидания в очереди длительный

8. Удовлетворяет ли Вас качество питания?

- а) полностью
- б) частично
- в) не удовлетворяет

9. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?

- а) полностью
- б) частично
- в) не удовлетворяет

10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением социальных услуг?

- а) да
- б) нет
- в) пока не знаю

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг _____

Благодарим Вас за участие в опросе!

Утверждена распоряжением Департамента социальной защиты населения Томской области от «02 » декабря 2013 № 369

Методика проведения опроса граждан, находящихся на социальном обслуживании

Опрос граждан, находящихся на социальном обслуживании, для проведения независимой оценки качества работы и построения рейтингов подведомственных Департаменту социальной защиты населения Томской области областных государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, осуществляется методом анкетирования.

Инструментом сбора информации являются анкеты, формы которых утверждаются распоряжением Департамента социальной защиты населения Томской области.

В опросе принимают участие граждане, находящиеся на социальном обслуживании в областных государственных учреждениях социального обслуживания населения (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, комплексные центры социального обслуживания населения, центр социальной адаптации, центры социальной поддержки населения с отделениями социального обслуживания на дому) (далее – респонденты).

Количество респондентов должно составлять не менее 30% от общего числа граждан, находящихся на социальном обслуживании на момент опроса.

Сбор и первичная обработка информации осуществляется учреждениями социального обслуживания населения.

Опрос респондентов, обслуживаемых на дому, осуществляется заведующими отделений, не являющимися непосредственными кураторами данного отделения. В учреждениях, где не сформированы отделения социального обслуживания на дому опрос осуществляют специалисты, в чьи должностные обязанности не входит оказание социальных услуг на дому.

Опрос респондентов, обслуживаемых в полустационарных и стационарных учреждениях, осуществляется попечительскими советами учреждений.

Первичная обработка информации (анкет) состоит из следующих процедур.

1. Контроль качества анкет.

Предполагает проверку анкет на полноту и точность заполнения по каждому вопросу.

Если в анкете отсутствуют ответы более чем на 3 поставленных вопроса, то такая анкета полностью исключается из обработки.

Если респондент не дал ответ на 1-2 поставленных вопроса, в них отмечается позиция «Нет ответа» и анкета включается в общий массив для обработки.

Если в вопросе, предполагающем выбор только 1 варианта ответа, респондент обводит несколько вариантов и таких ответов в анкете более, чем 3, то анкета полностью исключается из обработки.

Если анкета не содержит ответа на какой-либо из вопросов, выявляющих социально-демографические характеристики респондентов (пол и возраст), то анкета полностью исключается из обработки.

2. Подсчет ответов респондентов на вопросы по каждой анкете.

Перед тем как приступить к обработке данных, каждой анкете присваивается индивидуальный номер (начиная от 1 согласно общему количеству анкет).

Далее производится подсчет общего количества ответов по каждому вопросу анкеты и результаты вносятся в таблицы распределения ответов.

3. Заполнение таблиц распределения ответов.

Таблицы распределения ответов соответствует конкретному вопросу анкеты.

Каждая таблица состоит из 3 граф: «Вариант ответа», «Количество ответов», «% соотношение от общего числа опрошенных».

В графу «Количество ответов» вносится абсолютное число по каждому варианту ответа. Затем абсолютное число переводится в % показатель от общего числа опрошенных. Полученный показатель фиксируется в графе «% соотношение от общего числа опрошенных».

Формы для составления таблиц распределения ответов:

Вопрос №1

Количество респондентов, принявших участие в анкетировании	Человек	% от общего числа опрошенных
Всего,		
в т.ч.		
мужчин		
женщин		

Вопрос № 2

Возраст опрошенных граждан:	Человек	% от общего числа опрошенных
от 18 до 50 лет		
от 50 до 70 лет		
от 70 до 85 лет		
старше 85 лет		

Вопрос № 3*

Наименование вопроса	Количество ответов	% соотношение от общего числа опрошенных
а) варианты ответа		
б)		
в)		

* и т.д. аналогично составляются таблицы по каждому вопросу анкеты

Последние вопросы анкет являются открытыми, т.е. не подразумевают готовых вариантов ответа, предполагают выяснения мнения респондента в свободной форме.

Для обработки открытых вопросов необходимо внести каждый ответ респондента на отдельный бланк по следующей форме.

Варианты ответов респондентов

1.
2.
3.
и.т.д. по числу анкет

Далее производится подсчет частоты (повторяемости) идентичных по смыслу суждений. Близкие по содержанию суждения объединяются в одну смысловую группу. Таким образом, многозначность суждений сводится к пятидесяти укрупненным. Ответы также подлежат подсчету (общее количество и процентное соотношение).

Таблица группировки открытых вопросов выглядит следующим образом.

Вопрос: Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг.

Группировка однотипных ответов по количеству повторений

Вариант ответа	Количество повторений	% соотношение от общего количества ответов на данный вопрос