



Оценка работы социозащитных учреждений Саратовской области

Москва, 2012



Оглавление

Оглавление	2
Основные выводы.....	3
Оценка населением качества и доступности услуг, предоставляемых учреждениями социальной защиты и обслуживания	5
Оценка населением доступности и качества социального обслуживания на дому	15

Основные выводы

Исследование показало высокий уровень удовлетворенности населения качеством услуг учреждений социальной защиты и социального обслуживания. Наиболее высокие показатели уровня удовлетворенности услугами учреждений социальной защиты продемонстрировали жители Марковского, Балаковского районов, а также Заводского района города Саратова. Наиболее низкие показатели – респонденты Энгельского района.

Наибольшую критику (14% неудовлетворенных) вызвала территориальная недоступность организаций. Чаще других о проблеме территориальной доступности учреждений заявляли жители Самойловского, Аркадакского, Романовского районов, а также Фрунзенского района Саратова.

В числе направлений, требующих внимания следует выделить обеспечение доступности учреждений для лиц с ограниченными возможностями (удовлетворены 62%), а также возможность получения информации по телефону – 78%.

Наиболее востребованы по результатам опроса оказались услуги связанные с оформлением удостоверений, дающих право на меры социальной поддержки, а также предоставление мер социальной поддержки ветеранам (43%). Наименее востребованы - услуги, связанные с предоставлением льгот лицам, подвергшимся воздействию радиации.

Характерно, что опрос показал высокий уровень результативности обращений по наиболее востребованным услугам. По вопросам оформления удостоверений, дающих право на меры социальной поддержки, результативность обращений составила 93%; по вопросам социальной поддержки ветеранов – 91%; по вопросам предоставления государственной социальной помощи – 85%. В тоже время, судя по результатам опроса, отдельные сложности с получением социальной поддержки возникают у лиц, нуждающихся в протезно-ортопедической помощи и путевках на отдых и оздоровление детей (18% и 19% отказов соответственно).

В целом фиксируется положительная динамика отношения респондентов к деятельности учреждений социальной защиты. Половина опрошенных (51%) заявили, что деятельность таких учреждений улучшилась, только 4% заявили об ухудшении.

Наиболее активные пользователи различных услуг – респонденты пенсионного и предпенсионного возраста. Из представленного перечня молодежь интересовали, прежде всего, вопросы социальной помощи семье и детству, оформления социальных льгот в целом.

Данные опроса позволяют предположить, что социозащитным учреждениям в целом удалось сформировать положительный фон оценки своей деятельности. При этом основным источником информации среди респондентов является межличностная

коммуникация. СМИ как источник информации о деятельности социозащитных учреждений назвали только 14-15%, в то время, как различные формы межличностной коммуникации - 65%

Среди граждан обслуживающихся социальными работниками на дому практически все опрошенные (95%) заявили о том, что у них не возникает проблем при получении помощи, они получают её всегда, когда им необходимо. Наименьший уровень положительных оценок фиксируется при характеристике респондентами своего здоровья, а также – коммуникации с родными/ близкими. Проблема коммуникации особо значима среди этих респондентов: 64% опрошенных заявили о том, что они часто испытывают чувство одиночества.

Наиболее востребованными социальными услугами в данной группе являются приобретение продуктов, медикаментов, товаров первой необходимости, помощь по дому и помощь при получении медицинских услуг.

Ожидания от системы социального обслуживания на дому связаны, прежде всего, с расширением перечня оказываемых услуг (12%) и их удешевлением (2%)

Оценка населением качества и доступности услуг, предоставляемых учреждениями социальной защиты и обслуживания

Опрос населения с целью выявления степени удовлетворенности качеством и доступностью услуг, предоставляемых учреждениями социальной защиты и обслуживания, проводился среди пользователей данных услуг (1000 респондентов). Таким образом, был обеспечен целевой характер выборки. Среди опрошенных, 74% - пенсионеры, которые, очевидно, и являются основными потребителями данного вида услуг.

Таблица 1

К какой группе работников Вы себя относите, если говорить об основном месте работы?

(в % от опрошенных)

	Всего
Пенсионер, неработающий	74
Служащие без высшего образования (секретарь, офисный работник, продавец)	5
Специалист с высшим образованием вне производства (наука, культура, образование, здравоохранение)	4
Занят домашним хозяйством	4
Квалифицированный рабочий, включая сельское хозяйство	2
Работник административных органов	2
Специалист с высшим образованием на производстве	2
Неквалифицированный рабочий, включая сельское хозяйство	1
Безработный зарегистрированный	1
Учащийся, студент	>1
Другая группа	2
Затрудняюсь ответить	3

Таблица 2

Возраст респондентов

(в % от опрошенных)

	Всего
18-24 года	1
25-34 года	5
35-44 года	7
45-59 лет	20
60 и старше	67

Подавляющее большинство обращающихся пытались решить в органах социальной защиты одну или две проблемы (вопроса) – 599 респондентов (59,9% от всех опрошенных).

Таблица 3

Интенсивность пользования услугами учреждений социальной защиты и обслуживания

(в % от опрошенных)

Количество услуг	Количество	%
Не пользовались указанными услугами	143	14,3
1	414	41,4
2	185	18,5
3	100	10,0
4	56	5,6
5	45	4,5
6	31	3,1
7	18	1,8
8	4	,4
9	3	,3
10	1	,1

Каждый четвертый (23%) респондент постоянно обращается в организации социальной защиты и обслуживания. Остальные - эпизодически

Таблица 4

Какова периодичность Вашего обращения в данное учреждение?

(в % от опрошенных)

	Всего
Обращался один раз	22
Обращался два раза	17
Обращаюсь регулярно	23
Обращаюсь ежемесячно	2
Обращаюсь ежеквартально	3
Обращаюсь ежегодно	17
Затрудняюсь ответить	15

Наиболее востребованы услуги связанные с оформлением удостоверений, дающих право на меры социальной поддержки, а также предоставление социальных мер ветеранам (43%). Наименее востребованы - услуги, связанные с предоставлением льгот лицам, подвергшимся воздействию радиации. Потребителей данных услуг меньше всего попало в выборку.

Диаграмма 1

Обращались ли Вы в течение 2011-2012 гг в учреждения социальной защиты? Если да, то по какому вопросу?

(в % от опрошенных)



Опрос показал высокий уровень результативности обращений по наиболее востребованным услугам. Так обращения связанные с оформлением удостоверений, дающих право на меры социальной поддержки были, положительно решены для 93% респондентов обратившихся за данной услугой. По вопросам социальной поддержки ветеранов результативность обращений составила 91%, по вопросам предоставления государственной социальной помощи – 85%.

Диаграмма 2

Обращались ли Вы в течение 2011-2012 гг. в учреждения социальной защиты? Бала ли решена ваша проблема?



Судя по результатам опроса, отдельные сложности с получением поддержки возникают у лиц, нуждающихся в протезно-ортопедической помощи и путевках на отдых для детей (18% и 19% отказов соответственно).

Как было отмечено ранее, наиболее активные пользователи различных услуг – респонденты пенсионного и предпенсионного возраста. Из представленного перечня молодежь интересовали, прежде всего, вопросы социальной помощи семье и детству, оформления социальных льгот в целом. Интерес отдельных респондентов данной возрастной категории к проблематике прав ветеранов, очевидно, связан с тем, что им пришлось оказывать помощь своим родственникам для решения данных вопросов.

Таблица 5

Обращались ли Вы в течение 2011-2012 гг в учреждения социальной защиты и была ли решена проблема (вопрос) с которым (ой) вы обращались?

(в разрезе возрастных групп)

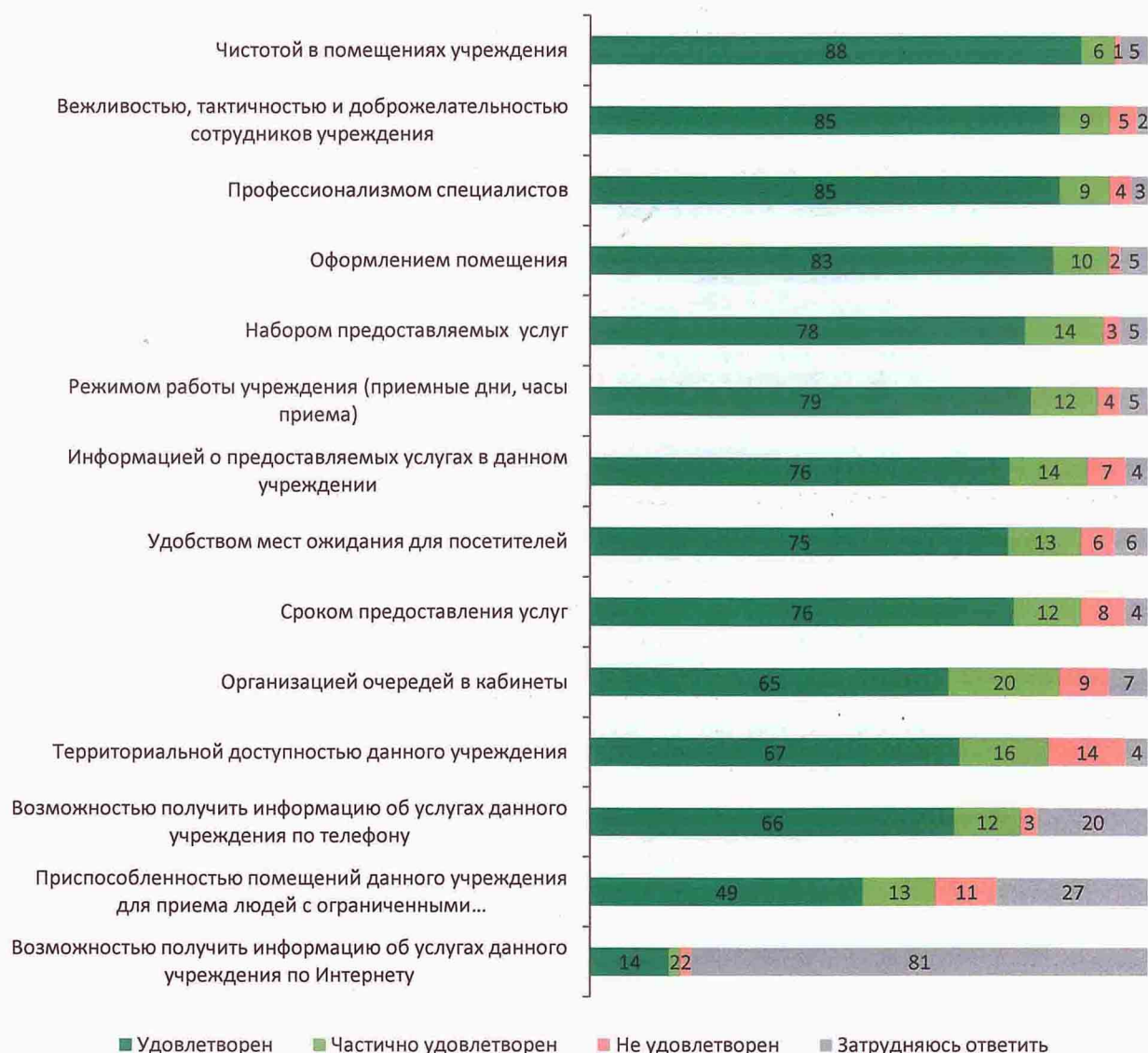
	Возраст				
	16-24 года	25-34 года	35-44 года	45-59 лет	60 и старше
Оформление и выдача удостоверений, дающих право на меры социальной поддержки	3	10	12	76	331
Предоставление мер социальной поддержки ветеранам	1	3	5	79	338
Предоставление государственной социальной помощи	4	12	17	52	256
Предоставление при наличии медицинских показаний путёвки на санаторно-курортное лечение, в т.ч. проезд	2	3	7	37	167
Предоставление мер социальной поддержки семьям с детьми	7	34	47	34	69
Предоставление путевок на отдых и оздоровление детей	2	11	16	28	70
Предоставление мер социальной поддержки членам семей погибших военнослужащих	0	0	0	6	43
Предоставление мер социальной поддержки отдельным категориям граждан, нуждающихся в протезно-ортопедической помощи в Саратовской области	0	0	3	8	38
Предоставление мер социальной поддержки творческим работникам	0	0	1	6	28
Предоставление ежегодной денежной выплаты Почётным донорам России (СССР)	0	0	2	7	24
Предоставление мер социальной поддержки гражданам, подвергшимся воздействию радиации	0	0	1	2	12

В целом зафиксирован высокий уровень удовлетворенности качеством оказываемых данными учреждениями услуг. Наибольшую критику (14% неудовлетворенных) вызвала территориальная недоступность организаций. Это самый высокий уровень негативных оценок из всех тестируемых позиций.

Диаграмма 3

В какой мере вы удовлетворены?

(в % от опрошенных)

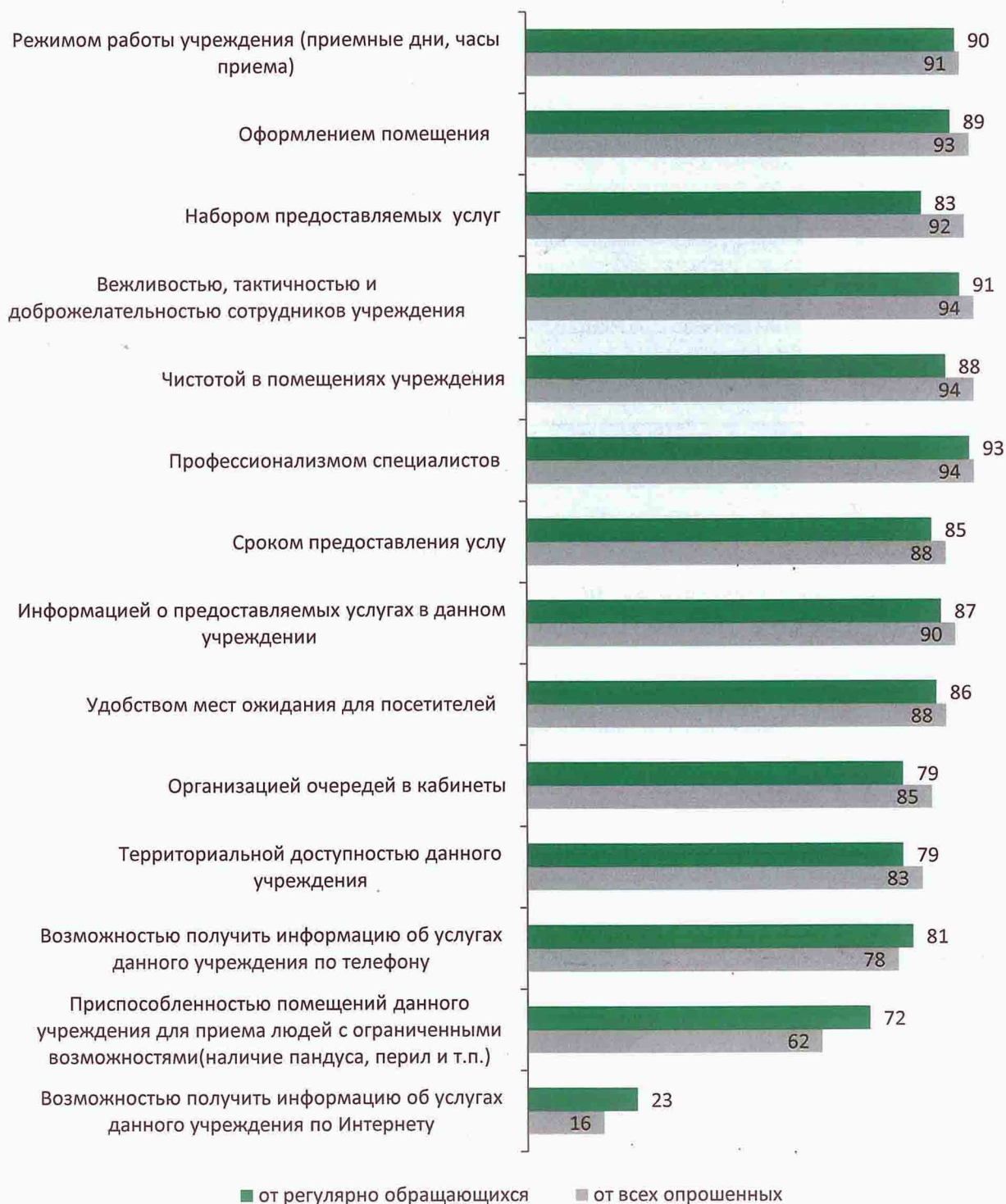


Наибольшее затруднение вызвала оценка респондентами возможности получения информации по сети Интернет: 81% затруднились оценить данную позицию. В числе направлений, требующих внимания – обеспечение доступности учреждений для лиц с ограниченными возможностями (удовлетворены 62%), возможность получения информации по телефону – 78%.

Общий уровень удовлетворенности незначительно снижается в группе респондентов, регулярно обращающихся в рассматриваемые структуры. Уровень падения от 1% до 9%. Превышение среди данной группы фиксируется по трем позициям: возможность получить информацию по телефону, приспособленность помещений для людей с ограниченными возможностями, возможность получения информации об услугах по Интернету. Показатель уровня превышения – 3-10%.

Диаграмма 4

В какой мере вы удовлетворены ...



Высокий уровень удовлетворенности зафиксирован и при анализе ответов на открытый вопрос о трудностях, с которыми сталкиваются респонденты: 68% заявили об отсутствии трудностей, 18% - затруднились с ответом. Самой популярной проблемой стала наличие очередей (5%)

Таблица 6

С какими трудностями, неудобствами Вы столкнулись при посещении учреждений
(в% от всех опрошенных)

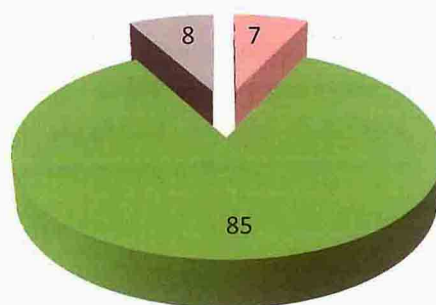
	Всего
Очереди	5
Нет решения проблемы, отказ	3
Помещение не оборудовано для инвалидов	2
Долгое ожидание	1
Мало информации, неверная информация	1
Плохое отношение сотрудников	1
Некомпетентность сотрудников	1
Режим работы	1
Неудобное месторасположение	>1
Нет лекарств	>1
Трудно дозвониться, записаться	>1
Другое	1
Не было трудностей	68
Затрудняюсь ответить	18

Лишь 7% респондентов заявили о том, что затруднения у них вызвал поиск необходимого кабинета. В основном, это респонденты пожилого возраста

Диаграмма 5

Трудно ли Вам было найти нужный кабинет в учреждении?

(в% от опрошенных)



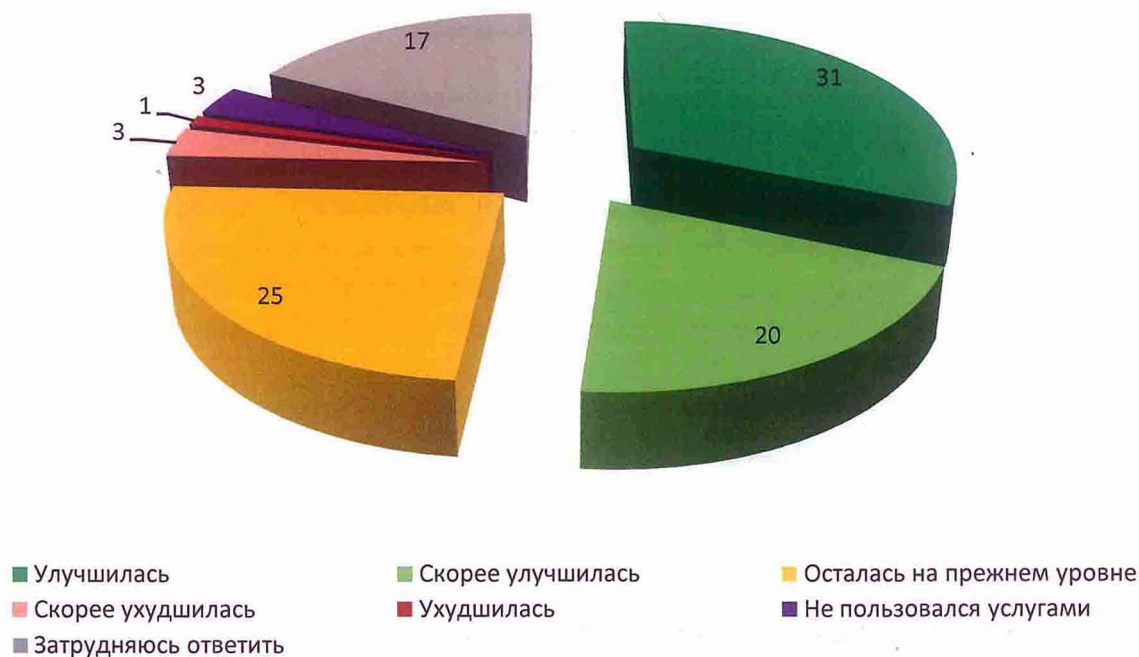
Да Нет Затрудняюсь ответить

В целом фиксируется положительная динамика отношения респондентов к деятельности учреждений социальной защиты. Половина опрошенных (51%) заявили, что деятельность таких учреждений улучшилась, только 4% заявили об ухудшении. При ответе на данный вопрос фиксировались сформировавшиеся стереотипы отношения к социозащитным учреждениям.

Диаграмма 6

Если Вы пользовались услугами данного учреждения ранее, то как, по Вашему мнению, изменилась его работа за последнее время?

(в% от опрошенных)



Данные опроса позволяют предположить, что социозащитным учреждениям в целом удалось сформировать положительный фон оценки своей деятельности. При этом основным источником информации среди респондентов является межличностная коммуникация. СМИ как источник информации о деятельности социозащитных учреждений назвали только 14-15%, в то время, как различные формы межличностной коммуникации - 65%

Диаграмма 7

Из каких источников Вы узнали об услугах предоставляемых данным учреждением?

(в% от опрошенных, любое число ответов)

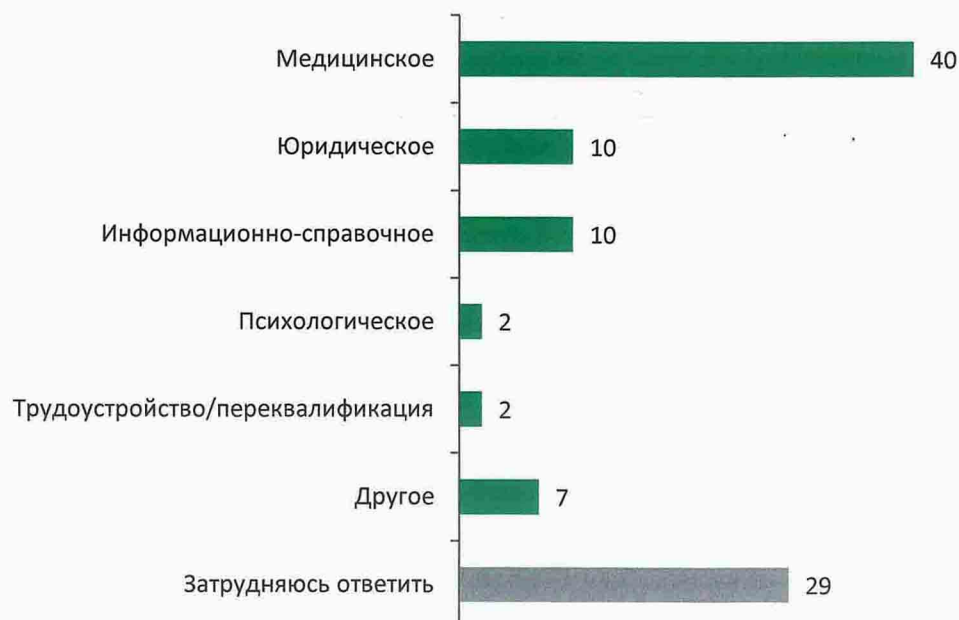


В качестве ожидаемых и, очевидно, самых востребованных направлений работы социозащитной системы – оказание медицинской помощи. Отметим, что респонденты не разделяют функции различных направлений социальной системы. Здравоохранение традиционно является самой проблемной сферой.

Диаграмма 8

В каких дополнительных направлениях социальной помощи Вы нуждаетесь больше всего?

(в% от опрошенных)



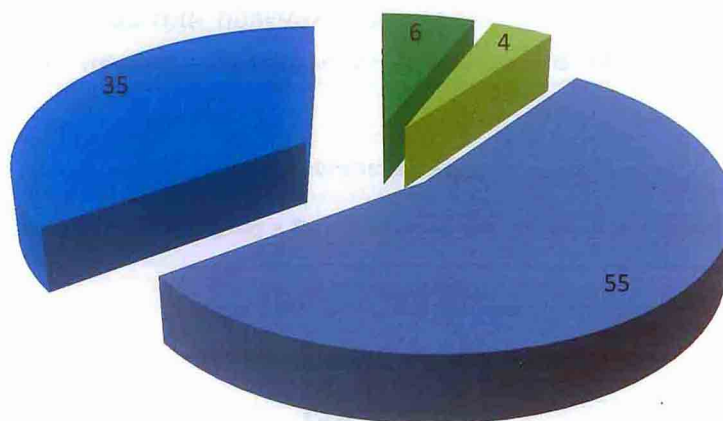
Оценка населением доступности и качества социального обслуживания на дому

С целью выявления оценки качества и доступности услуг социальных работников, оказываемых на дому, было опрошено 500 потребителей данного вида услуг, 90% из опрошенных систематически нуждаются в помощи социального работника, в том числе 35% - постоянно.

Диаграмма 9

Нуждаетесь ли Вы в постоянной посторонней помощи (уходе)?

(в% от опрошенных)



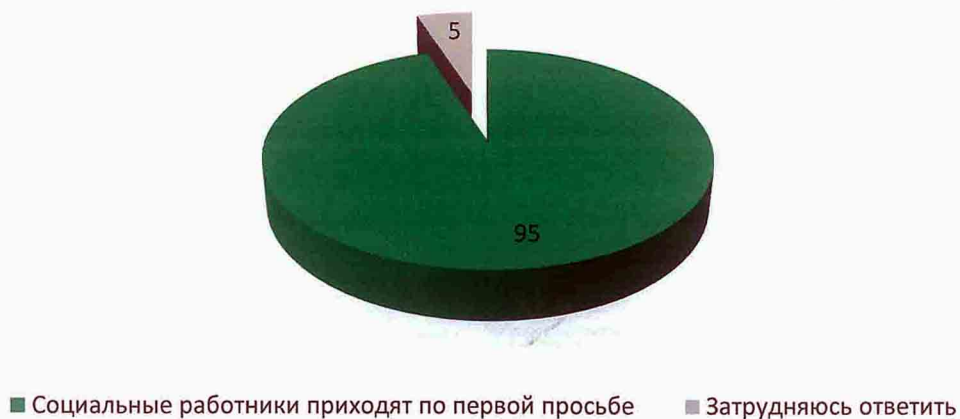
- Нет, все могу делать самостоятельно
- Нет, если только во внимании и общении
- Иногда требуется помощь
- Да, помощь требуется постоянно

Практически все опрошенные (95%) заявили о том, что у них не возникает проблем при получении помощи на дому, и они получают её всегда, когда им необходимо.

Диаграмма 10

Можете ли Вы в любое время рассчитывать на получение необходимых социальных услуг?

(в % от опрошенных)



Социальную помощь они получают регулярно – несколько раз в неделю (96%). Реже одного раза в неделю социальную помощь на дому получают всего 2 % респондентов.

Диаграмма 11

Сколько раз в неделю к Вам приходит социальный работник?

(в% от опрошенных)

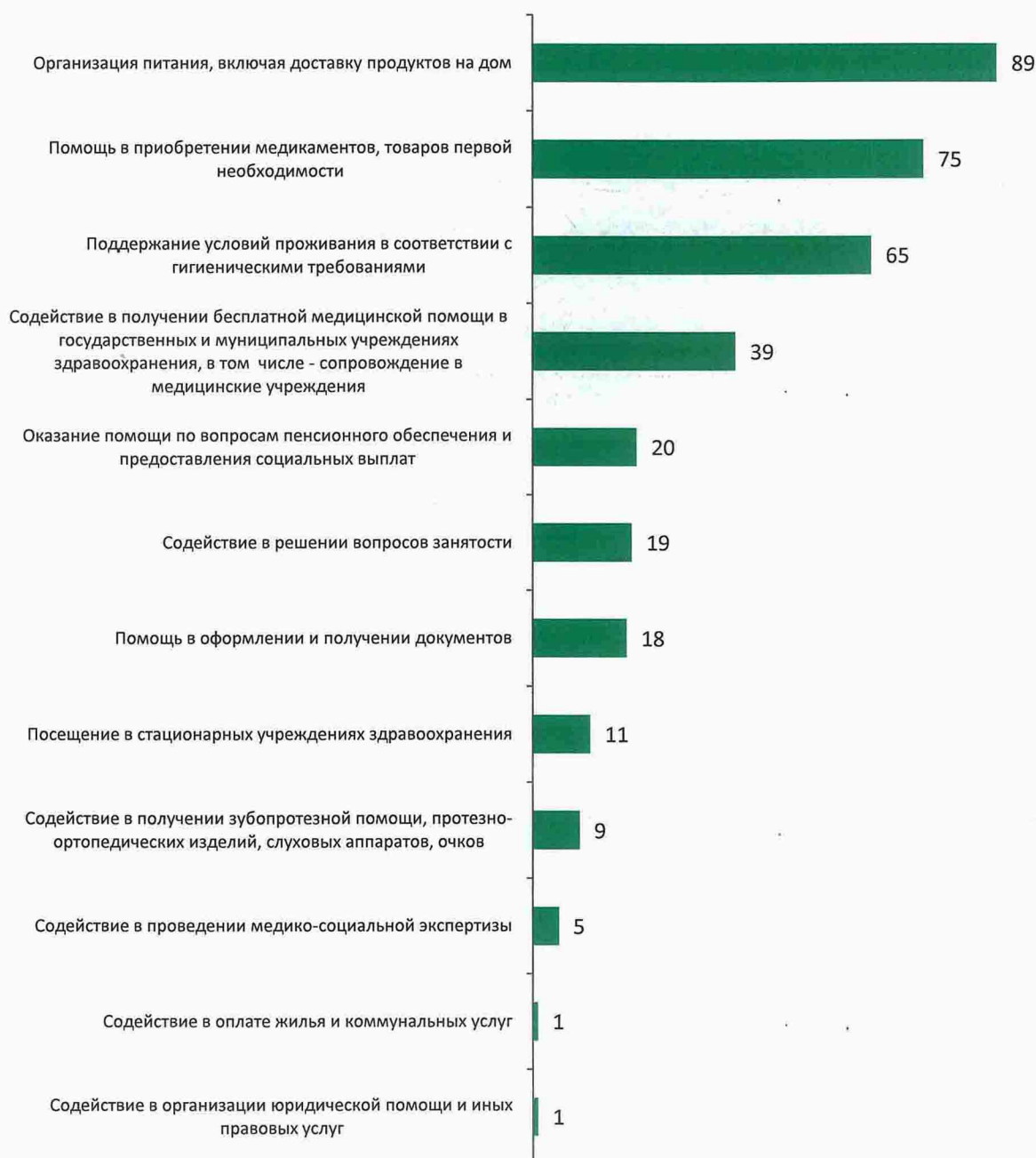


Наиболее востребованными социальными услугами в данной группе являются приобретение продуктов, медикаментов, товаров первой необходимости, помощь по дому и помощь при получении медицинских услуг.

Диаграмма 12

Какие виды социальных услуг Вам оказывает социальный работник?

(в % от опрошенных, любое число ответов)

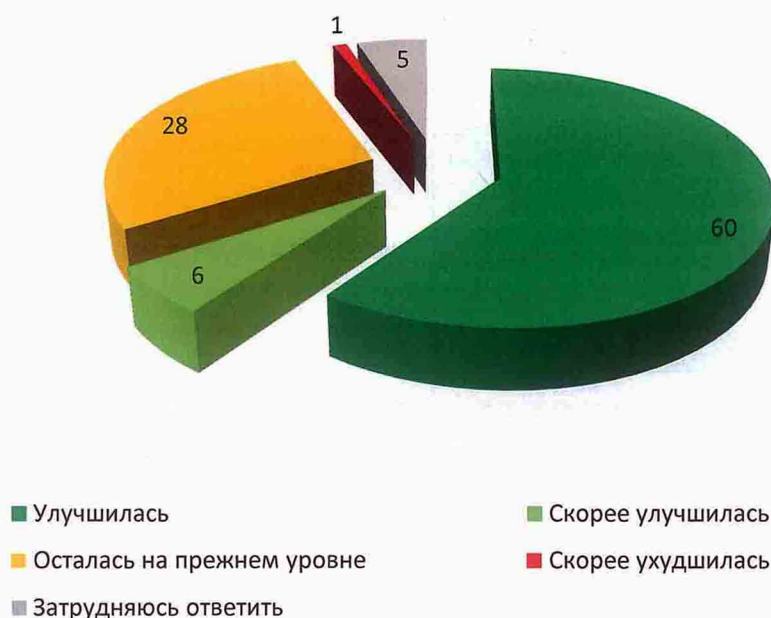


Две трети опрошенных (66%) заявили об улучшении работы социальных работников. Такие ответы получены как на прямой вопрос, так и на вопрос о степени общей удовлетворенности отдельными сторонами жизни.

Диаграмма 13

Как, по Вашему мнению, изменилась работа социальных работников за последнее время?

(в% от опрошенных)

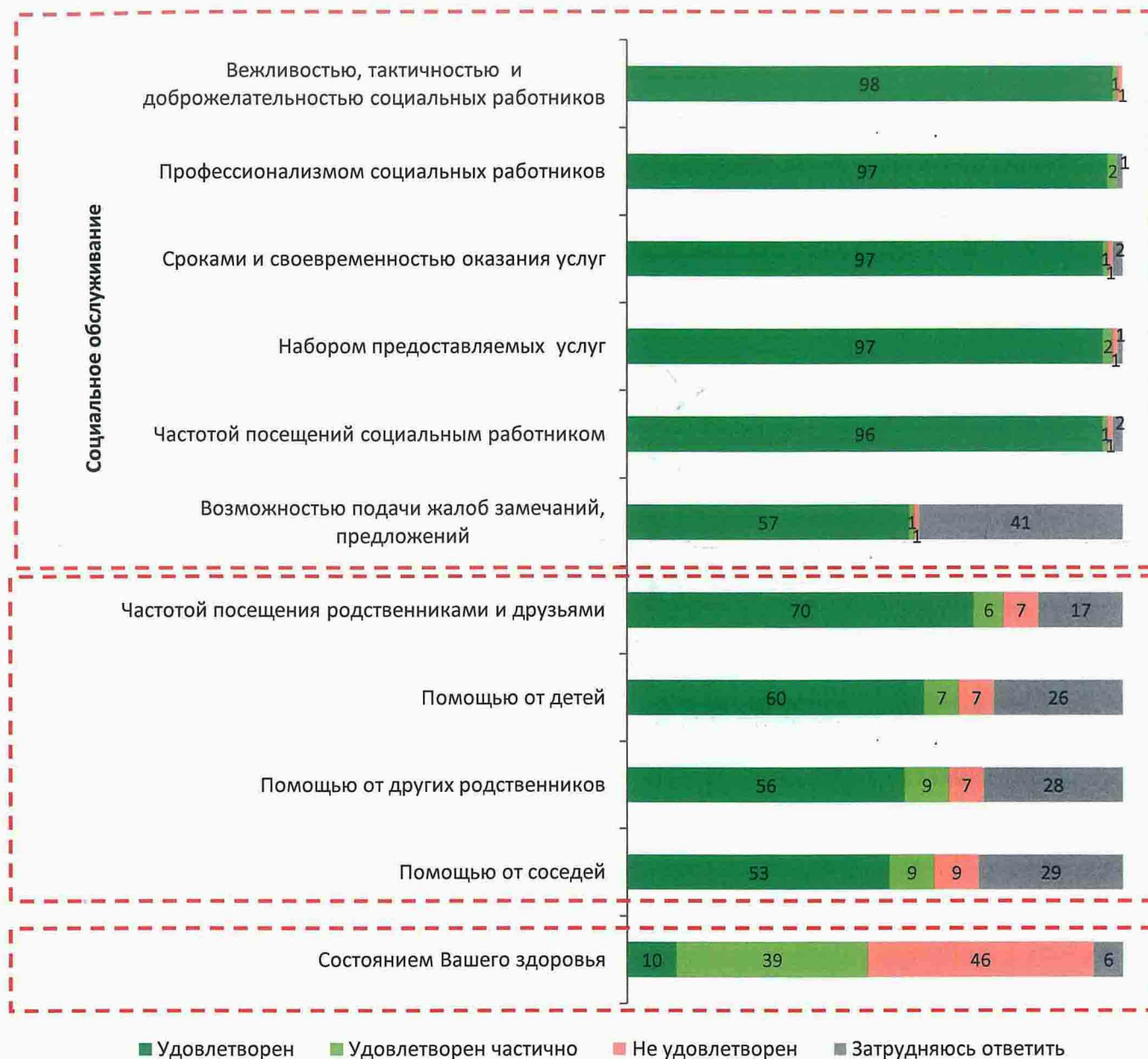


Наименьший уровень положительных оценок фиксируется при характеристике респондентами своего здоровья, а также – коммуникации с родными/ близкими. Проблема коммуникации особо значима среди респондентов: 64% опрошенных заявили о том, что они часто испытывают чувство одиночества.

Диаграмма 14

В какой мере вы удовлетворены

(в% от опрошенных, по каждой позиции)



Ожидания от системы социального обслуживания на дому связаны, прежде всего, с расширением перечня оказываемых услуг (12%) и их удешевлением (2%).

Диаграмма 15

Что на ваш взгляд необходимо в первую очередь изменить в социальном обслуживании пожилых людей?

(в% от опрошенных)



