

Аналитический документ

«Качество социальных услуг для людей пожилого возраста, проживающих в городе Осиповичи»

РЕЗЮМЕ

Данный аналитический документ подготовлен Первичной ветеранской организацией УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» Белорусского общественного объединения ветеранов» для того, чтобы обратить внимание всех заинтересованных лиц и организаций на проблемы организации досуга людей пожилого возраста в регионе и содействовать принятию решений в пользу развития и улучшения качества предоставляемых услуг.

В марте 2016 года Первичная ветеранская организация УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» провела оценку качества услуг, предоставляемых пожилым людям - участникам проекта «Золотой возраст», посещающих кружки пения, рукоделия и интернет-гостиную, с целью изучения качества предоставляемых услуг и выявления потребностей пожилых людей для планирования дальнейшей культурно-досуговой деятельности в рамках проекта. В анкетировании приняло участие 37 человек.

Пенсионеры – многочисленная социальная группа, составляющая пятую часть населения Осиповичского района. С выходом на пенсию образ жизни человека меняется: сужается круг общения и потребностей, однако увеличивается объём свободного времени, который необходимо заполнить полезной и содержательной деятельностью для продолжения полноценной жизни. В связи с этим возникает проблема организации свободного времени людей пожилого возраста с учётом их интересов, пожеланий и запросов.

Проведённая оценка услуг, предоставляемых в рамках кружковой работы по проекту «Золотой возраст», реализуемого Первичной ветеранской организацией УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» при финансовой поддержке германского фонда "Память, ответственность и будущее", показала улучшение знаний и умений (100% ответов респондентов), физического и психологического (96,6%) и социального состояния (93,1%) людей пожилого возраста, что подтверждает необходимость дальнейшего развития культурно-досуговой деятельности.

Показатель качества предоставляемой Первичной ветеранской организацией УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» услуги по организации кружковой работы составил 4,52 из 5 возможных.

Вместе с тем, респондентами были также высказаны пожелания по организации большего количества занятий и встреч с самодеятельными коллективами района, проведению культурно-познавательных поездок и экскурсий, поездок по святым местам, привлечению пожилых людей к участию в творческих конкурсах и фестивалях, содействию в организации выставок творческих работ участников кружков, пожелания по улучшению материального обеспечения кружка рукоделия, улучшению и увеличению рабочих мест для занятий на компьютере, увеличению количества времени для индивидуального обучения пожилых людей основам работы в сети интернет.

В сложившейся ситуации и с учетом имеющихся в районе ресурсов логичными представляются следующие меры:

- Первичной ветеранской организацией УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» Белорусского общественного объединения ветеранов» целесообразно согласовать свои усилия с волонтерами БРСМ по организации и проведению занятий по обучению основам компьютерной грамотности и пользованию интернет-ресурсами для пожилых людей.
- Районному Совету ветеранов лоббировать вопрос о предоставлении скидок со стороны туристических компаний города, отдела спорта и туризма Осиповичского райисполкома для организованных поездок людей пожилого возраста.
- Отделу идеологической работы, культуры и по делам молодёжи Осиповичского райисполкома учитывать при планировании мероприятий потребность и желание пожилых людей участвовать в городских и районных творческих конкурсах и фестивалях.
- Учреждениям культуры города активизировать работу по информированию пожилых людей, первичных ветеранских организаций о предлагаемых услугах по организации досуга пожилых.

Предлагаемые меры крайне важны и актуальны, так как оценка показала, что благодаря включению людей «золотого возраста» в активную социокультурную деятельность, улучшается их физическое и духовное здоровье, достигается большая удовлетворенность условиями жизни.

1. Описание проблемной ситуации

Первичная ветеранская организация УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» в марте 2016 года провела оценку качества услуг, предоставляемых людям пожилого возраста, по организации кружковой работы. С целью изучения мнения пожилых людей о качестве получаемой ими услуге и для последующего улучшения качества обслуживания было проанкетировано 37 человек-участников проекта «Золотой возраст», посещающих кружки пения, рукоделия и интернет-гостиную. В процентном соотношении в анкетировании приняло участие 3,45% мужчин и 96,55% женщин с разбивкой по возрасту от 32 до 60 лет-17, 24%, от 61 до 74 лет - 44,83 %, от 75 лет и старше-37,93% .

Оценка качества услуг проводилась специалистами Первичной ветеранской организации УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» в рамках проекта «Общественный диалог в целях развития социальной помощи и активности пожилых людей», который реализуется Международным просветительским общественным объединением «АКТ» (далее МПОО «АКТ») с октября 2015 по сентябрь 2016 года. Проект поддержан Программой малых грантов посольства США и зарегистрирован Департаментом по гуманитарной деятельности Управления делами Президента Республики Беларусь №03-12/840 от 09.10.2015.

Более подробно с методологией оценки качества социальных услуг можно ознакомиться на сайте МПОО «АКТ» по ссылке: http://actngo.info/services_quality.

В результате обработки данных анкетирования были получены следующие показатели по 7 параметрам по 5-ти бальной шкале:

1. Доступность и полнота информации об услуге - 4.78;
2. Доступность получения услуги - 4.73;
3. Комфортность получения услуги - 4.84;
4. Личные и профессиональные качества работников, предоставляющих услугу - 4.95;
5. Возможность влиять на качество и способ предоставления услуги - 3.08;
6. Удовлетворённость получателей услуги качеством обслуживания - 4.90;
7. Результативность предоставления социальной услуги - 4.32.

Показатель качества предоставляемой Первичной ветеранской организацией УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» услуги по организации кружковой работы составил 4,52 из 5 возможных.

В открытых вопросах респондентами были высказаны пожелания по организации большего количества занятий и встреч с самодеятельными коллективами района, проведению культурно-познавательных поездок и экскурсий, поездок по святым местам, привлечению пожилых людей к участию в творческих конкурсах и фестивалях, содействию в организации выставок творческих работ участников кружков, пожелания по улучшению материального обеспечения кружка рукоделия, улучшению и увеличению рабочих мест для занятий на компьютере, увеличению количества времени для индивидуального обучения пожилых людей основам работы в сети интернет.

Таким образом, проведённая оценка определила высокий уровень качества предоставляемых услуг по организации кружковой работы, а также выявила потребности и пожелания пожилых людей для последующего улучшения качества обслуживания.

2. Потенциал региона для улучшения ситуации

В Республике Беларусь в целом и в Осиповичском районе в частности работа по организации досуга людей, в том числе людей пожилого возраста, входит в сферу компетенций учреждений культуры. Сеть учреждений культуры Осиповичского района представляют государственное учреждение культуры «Централизованная клубная система Осиповичского района», объединяющая 27 клубных учреждений, государственное учреждение культуры «Централизованная библиотечная сеть Осиповичского района» в составе которой 32 библиотеки, государственное учреждение культуры «Осиповичский районный историко-краеведческий музей», кинотеатр «Родина», государственные учреждения образования – 10 детских школ искусств с 12 филиалами.

На базе учреждения "Осиповичский районный центр социального обслуживания населения" работает клуб пожилых людей, являясь площадкой общения людей преклонного возраста.

Активную работу по работе с пожилыми ведут волонтеры БРСМ. На базе СШ №4 действует волонтерский клуб «Доброе сердце», оказывающий посильную помощь пожилым людям в решении бытовых и социальных проблем.

3. Предложения по решению проблем. Выводы и рекомендации:

Более полному удовлетворению потребностей и пожеланий людей пожилого возраста по организации досуга будет способствовать совместная

работа общественных организаций, учреждений культуры, учреждения "Осиповичский районный центр социального обслуживания населения".

Пожилые люди составляют пятую часть населения Осиповичского района. С выходом на пенсию образ жизни человека меняется: сужается круг общения и потребностей, однако увеличивается объём свободного времени, который необходимо заполнить полезной и содержательной деятельностью для продолжения полноценной жизни. В связи с этим возникает проблема организации свободного времени людей пожилого возраста с учётом их интересов, пожеланий и запросов.

Проведённая оценка услуг, предоставляемых в рамках кружковой работы по проекту «Золотой возраст», реализуемому Первичной ветеранской организацией УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» при финансовой поддержке германского фонда "Память, ответственность и будущее", показала улучшение знаний и умений (100% ответов респондентов), физического и психологического (96,6%) и социального состояния (93,1%) людей пожилого возраста, что подтверждает необходимость дальнейшего развития культурно-досуговой деятельности.

Вместе с тем, респондентами были также высказаны пожелания по организации большего количества занятий и встреч с самодеятельными коллективами района, проведению культурно-познавательных поездок и экскурсий, поездок по святым местам, привлечению пожилых людей к участию в творческих конкурсах и фестивалях, содействию в организации выставок творческих работ участников кружков, улучшению материального обеспечения кружка рукоделия, улучшению и увеличению рабочих мест для занятий на компьютере, увеличению количества времени для индивидуального обучения пожилых людей основам работы в сети интернет.

В сложившейся ситуации и с учетом имеющихся в районе ресурсов логичными представляются следующие меры:

- Первичной ветеранской организацией УОЗ «Осиповичская центральная районная больница» белорусского общественного объединения ветеранов» целесообразно согласовать свои усилия с волонтерами БРСМ по организации и проведению занятий по обучению основам компьютерной грамотности и пользованию интернет-ресурсами для пожилых людей.
- Районному Совету ветеранов поднять вопрос о предоставлении скидок со стороны туристических компаний города, отдела спорта и туризма Осиповичского райисполкома для организованных поездок людей пожилого возраста.

- Отделу идеологической работы, культуры и по делам молодёжи Осиповичского райисполкома учитывать при планировании мероприятий потребность и желание пожилых людей участвовать в городских и районных творческих конкурсах и фестивалях.
- Учреждениям культуры города активизировать работу по информированию пожилых людей, первичных ветеранских организаций о предлагаемых услугах по организации досуга пожилых.

Отчёт о проведении оценки

1. Информация о проведении оценки

Название организации, которая проводила оценку качества услуги:

Первичная организация ветеранов УОЗ "Осиповичская центральная районная больница"

Количество клиентов, получавших услугу в течение 12 месяцев

37

Опишите, пожалуйста, каким образом формировалась выборка

Были проанкетированы участники кружков по интересам (рукоделие, пение, интернет-гостиная), организованных в рамках проекта "Золотой возраст", реализуемого Первичной организацией ветеранов УОЗ "Осиповичская центральная районная больница" при финансовой поддержке германского фонда "Память, ответственность и будущее" по программе "Место встречи: диалог" совместно с МОО "Взаимопонимание"

Количество опрошенных клиентов

37

Доля клиентов, принявших участие в оценке качества услуги

100%

Количество забракованных анкет

8

Количество анкет, пригодных для анализа

29

Доля анкет, пригодных для анализа

78,4%

Информация о респондентах

Разбивка по полу:

мужчин 3,45%

женщин 96,55%

Разбивка по возрасту:

До 18 лет 0

18-31 0,00%

32-60 17,24%

61-74 44,83%

75 и старше 37,93%

2.

Полученные результаты

Распределение респондентов по источникам получения информации об услуге:

- От сотрудников организации	89,66%
- От родственников, друзей, знакомых	17,24%
- В Территориальном центре социального обслуживания населения (ТЦСОН)	0,00%
- Из средств массовой информации (газеты, радио, телевидение)	0,00%
- Из рекламной листовки (брошюры)	0,00%
- Из Интернета	0,00%
- Из другого источника	0,00%

Расчёт показателей качества услуги по параметрам:

№	Параметр / индикатор	Показатель качества
1	Доступность и полнота информации об услуге	4,78
а)	Лёгкость поиска информации	4,62
б)	Понятность изложения информации	4,93
в)	Полнота информации	4,79
100 % респондентов отметили, что информация о предлагаемых услугах была изложена понятно, информация была полной и искать дополнительную информацию не пришлось. Абсолютное большинство респондентов (93.1%) не испытывали трудностей в поиске информации.		

2	Доступность получения услуги	4,73
а)	Простота оформления заявки или документов для получения услуги	4,90
б)	Длительность ожидания получения услуги с момента обращения	4,79
в)	Доступность стоимости услуги для семейного бюджета	4,86
г)	Доступность места оказания услуги	4,38
100 % респондентов заявили, что оформить заявку или документы для получения услуги было просто, ждать получения услуги практически не пришлось, стоимость услуги доступна для семейного бюджета. На вопрос о доступности места получения услуги 86.2% респондентов ответили утвердительно.		

3	Комфортность условий получения услуги	4,84
а)	Удобство графика оказания услуги	4,86
б)	Комфортность условий при ожидании специалиста(тов)	4,72
в)	Комфортность места оказания услуги	4,90
г)	Оснащённость услуги материалами и оборудованием	4,79
д)	Соблюдение условий конфиденциальности	4,93
100 % респондентов отметили, что график оказания услуги удобен, условия конфиденциальности соблюдаются в полной мере. 96.6% респондентов оценили комфортность условий ожидания специалистов, места оказания услуги и оснащённость материалами и оборудованием.		

4	Личные и профессиональные качества работников, предоставляющих услугу	4,95
а)	Компетентность	4,90
б)	Вежливость	4,97
в)	Понимание интересов и потребностей клиента	5,00
г)	Внимательность	4,93
д)	Терпимость	5,00
е)	Готовность помочь	4,93
Ключевые компетенции работников, которые оказывают услугу, - понимание интересов и потребностей клиента, а также терпимость. Эти качества все респонденты оценили высшим баллом.		

5	Возможность влиять на условия оказания услуги	3,08
а)	Информированность о возможности обжалования	2,03
б)	Понятность процедуры обжалования	2,24
в)	Влияние на изменение графика оказания услуги	4,24
г)	Возможность удовлетворения дополнительных запросов	4,59
д)	Возможность замены специалиста в случае необходимости	2,31

Большинство респондентов(69%) не было проинформировано о возможностях обжалования в случае неудовлетворительного обслуживания; для 62,1% респондентов была не понятна процедура обжалования. 51,7% респондентов отмечают, что нет возможности замены специалистов в случае необходимости. При этом 79,3% респондентов может влиять на изменение графика оказания услуг; 86.2% респондентов отметили, что существует возможность удовлетворения дополнительных запросов.

6	Удовлетворённость получателей услуги качеством обслуживания	4,90
100 % респондентов полностью удовлетворены или скорее удовлетворены качеством получаемых услуг		

7	Результативность предоставления социальной услуги	4,32
а)	Изменение физического состояния	4,31
б)	Изменение психологического состояния	4,45
в)	Изменение социального окружения	4,62
г)	Изменение знаний и умений	4,62
д)	Изменение трудной жизненной ситуации	3,59

96.6% респондентов отмечают улучшение физического и психологического состояния; 93,1% говорят об улучшении социального состояния, 100% респондентов отмечают улучшение знаний и умений. При это только 37,9% респондентов говорят об улучшении трудной жизненной ситуации, в которой они в данный момент находятся.

Показатель качества услуги	4,52 из 5 возможных
-----------------------------------	----------------------------



Рекомендации по совершенствованию услуги с точки зрения респондентов:

Рекомендации респондентов-участников кружка пения:

Донести репертуар кружков до общественности. Организовывать больше выездов в сельскую местность, встреч с другими самодеятельными группами, народными коллективами. Организовывать поездки в театр, проведение экскурсий, участие в конкурсах и фестивалях. Приобщать больше участников в работу кружка.

Рекомендации респондентов-участников кружка рукоделия:

Улучшить материальное обеспечение для кружка рукоделия. Чаще устраивать культурно-массовые мероприятия, поездки, устраивать выставки работ кружка для широкого круга. Организовать поездку в театр, кинотеатр, экскурсии, музей, на природу, поездку по святым местам Беларуси.

Респонденты интернет-гостиной:

Улучшить и увеличить места для занятий по компьютеру. Увеличить время для индивидуального обучения. Чаще заниматься.