

СОЦИОЛОГИЧЕСКИЙ ОПРОС, КАК ИНСТРУМЕНТ СОВЕРШЕНСТВОВАНИЯ РАБОТЫ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ

Белякова А.А.

**Научный руководитель – преподаватель кафедры ГиМУ Серова Е. А.
*Кузбасский государственный технический университет***

Социологический опрос - это метод получения первичной социологической информации, основанный на непосредственной или опосредованной связи между исследователем и респондентом с целью получения от последнего необходимых данных в форме ответов на поставленные вопросы.

Суть метода сводится к общению исследователя прямо или косвенно через его представителя (интервьюера, анкетера) с совокупностью людей (респондентов) в форме вопросно-ответного диалога. Проведение социологических опросов может преследовать две цели. Первая - пропагандистская, вторая - исследовательская. Идеальный социологический опрос совмещает в себе обе цели. Особенность этого общения состоит в том, что оно, с одной стороны, должно отвечать строгим требованиям научной процедуры, а с другой - исходить из того, что источником информации выступают рядовые участники изучаемых процессов, осознающие эти процессы в рамках повседневного житейского опыта. Выбор вида опроса определяется целями исследования, его организационно-экономическими возможностями, а также требованиями к достоверности и надежности искомой информации.

В рамках дипломного проекта был проведен социологический опрос клиентов Муниципальном Казенном Учреждении Центре социальной защиты Промышленновского района в отделе надомной работы. Под социальным обслуживанием понимается деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи по проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. Задача учреждений социального обслуживания пожилых людей и инвалидов – оказание достаточных по объему и качественных надомных и полустационарных социальных услуг. Объект социологического опроса – пожилые люди. Предмет социологического опроса - система и содержание социального обслуживания на дому пожилых людей. Цель социологического опроса - анализ основных социальных проблем пожилых людей и системы социального обслуживания на дому, контроль качества оказываемых услуг и выявление потребности в новых дополнительных услугах.

Задачи социологического опроса:

- охарактеризовать структуру основных социальных проблем одиноких и пожилых граждан, пользующихся надомным обслуживанием;
- дать характеристику содержания основных видов социальной помощи, получаемой пожилыми гражданами на дому;
- изучить оценки респондентов в отношении основных направлений социальной помощи, получаемой на дому;
- представить на основе результатов проведенного исследования рекомендации и предложения по совершенствованию форм и содержания социального обслуживания одиноких и пожилых граждан на дому.

Место и время социологического опроса – Промышленновский район города Кемерово февраль – март 2012 года.

Выборочная совокупность социологического опроса – 107 человек.

Среди опрошенных пожилых людей, получающих социальную помощь на дому, 87,9% составили женщины, 12,1 % - мужчины. Возраст респондентов варьируется от 50 до 92 лет.

Анкета имеет строгую структуру и состоит из нескольких частей.

Первая - вводная - представляет собой непосредственное обращение к респонденту. В нем кратко говорится о целях и задачах исследования, подчеркивается его значение, сообщается о том, как будут использованы результаты. Здесь же приводятся правила заполнения анкеты.

На пример: Добрый день! Нам хотелось бы узнать Ваше мнение по некоторым вопросам. Заполните, пожалуйста, анкету. Внимательно прочитайте каждый вопрос и ознакомьтесь с вариантами ответов. Выберите то из них, которое соответствует Вам, и отметьте его галочкой. В некоторых случаях Вам необходимо вписать свой вариант ответа. Ваши ответы помогут нам улучшить качество оказываемых услуг.

Вторая часть анкеты - основная. Она содержит вопросы (их блоки), направления на получение необходимой информации. Поскольку анкета должна способствовать решению нескольких задач, то лучше, если каждой из них будет соответствовать свой блок вопросов.

На пример приведены вопросы из анкеты исследования: Отметьте, пожалуйста, в каких услугах из приведенного перечня Вы нуждаетесь (ниже в анкете приведён перечень). Какие услуги необходимо ввести дополнительно? Как можно улучшить обслуживание в центре? Дайте, пожалуйста, совет.

В третьей части анкеты - так называемой «паспортичке» (она иногда помещается вначале) - выясняются социально-демографические характеристики опрашиваемых: их пол, возраст, семейное положение, образование, социальное происхождение, профессия, место учебы или работы. В заключении выражается благодарность респонденту за заполнение анкеты.

По результатам проведенного опроса среди видов социального обслуживания, получаемого на дому, наиболее востребованными являются:

1. Доставка на дом продуктов питания и помощь по дому
2. Помощь в оформлении документов
3. Уход с учетом состояния здоровья
4. Сопровождение в стационарные учреждения и помощь в приобретении медикаментов.

Для оценки качества оказываемых услуг разработаны следующие критерии:

1. Потребность в социальном обслуживании на дому.
2. Спектр услуг.
3. Удовлетворенность объемом оказываемых услуг.
4. Качество оказания услуг.
5. Отношение к работе специалистов, оказывающих Вам услуги.
6. Уровень подготовки специалистов.
7. Время, периодичность посещений.
8. Объем предоставляемой информации.
9. Психологический комфорт при общении со специалистом.
10. Уровень ответственности специалистов при работе с документами, денежными средствами.

Каждый критерий предполагалось оценить по 5-бальной шкале :5 – полностью удовлетворены, 4 – частично удовлетворены, 3 – относительно удовлетворены, 2 – частично неудовлетворенны, 1 – полностью неудовлетворенны.

Кроме оценки перечня предоставляемых услуг и их качества в ходе исследования была оценена работа 16-ти соцработников. Результаты опроса представлены в таблице № 1.

Таблица 1. Сводная таблица оценок качества работы социальных работников

№ п/п	Ф.И.О. соцработника	Обслуживаемые (респонденты)								Итого
		1	2	3	4	5	6	7	8	
1	Бондарева М. М.	50	50	50	50	50	50	50		50
2	Кайнова М. Н.	48	50	50	50	50	50	50		49,7
3	Толтышева А. П.	50	50	50	50	50	47	48		49,2
4	Чернышева В. В.	50	-	50	50	47	50	50		49,5
5	Томилова Т. А.	50	48	45	49	50				48,4
6	Белевич Т. А.	50	50	50	50	50	48			49,6
7	Грентикова В.А.	50	50	49	50	50	50	50		49,8
8	Ерошкина В. Н.	50	50	50	50	47	50			49,5
9	Поплавская Т.В.	47,5	50	50	50	-				49,4
10	Богомазова Е. И.	50	49	50	50	50	50	49	47	49,4
11	Дружинина Е.Г.	50	50	50	50	50	50	50	50	50
12	Курченко Г. К.	50	50	50	50	50	50	50		50
13	Стома Н. С.	50	50	50	50	50	50	50	50	50
14	Иванова Е. Ю.	50	50	50	50	50	50			50
15	Топчиева Г.В.	50	50	50	50	50	50	50		50
16	Драгун Л.В.	50	50	50	50	50	50	50	50	50

Все 100% обслуживаемых удовлетворены качеством предоставления услуг исходя из представленной шкалы результатов. Изучив работу соцработников можно сделать вывод, что она полностью соответствует требованиям, предъявляемым к качеству услуг, оказываемых отделением социальной помощи на дому.

Несмотря на то, что респонденты удовлетворены качеством обслуживания, некоторые высказали пожелания о введении таких новых услуг, как побелка дома, оказание помощи на приусадебном участке, предоставление социального такси не только инвалидам I и II группы и пенсионерам старше 80 лет, но и другим обслуживаемым.

Также были изучены потребности в дополнительных услугах не входящих в перечень, что мы можем увидеть в таблице № 2.

Таблица 2. Оценка потребности в дополнительных услугах

Услуги	Количество нуждающихся в данной услуге	Количество опрошенных
содействие в обеспечении лекарственными препаратами	105 (98,1%)	107
содействие в оформлении документов	103 (96,3%)	107
содействие в выписке твердого топлива через ОАО «Гортопливосбыт»	72 (67,3%)	107
отделочные и ремонтные работы	48 (44,9%)	107
Услуги обувной мастерской	39 (36,4%)	107
Услуги плотника	28(26,2%)	107
Услуги юриста	24(22,4%)	107
организация и проведение праздничных мероприятий	8(7,5%)	107
оздоровительные услуги	3 (2,8%)	107
Услуги семейного психолога	1 (0,9%)	107

Таким образом, в результате опроса были выявлены какие ещё услуги нужны населению. Меры по внесению услуг в дополнительный перечень уже приняты центром социального обслуживания.

В ходе исследования были выявлены основные проблемы, волнующие респондентов. Ведущее место среди них занимают проблемы связанные с состоянием здоровья, на втором месте - материальные проблемы и на третьем месте - проблема одиночества. Данный факт следует учесть в дальнейшем планировании мероприятий по социальной поддержке пожилых людей, поскольку решение вопросов с одиночеством и досуга является важнейшим фактором нормального физического и психического состояния престарелых.