МИНИСТЕРСТВО
СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ ПЕРМСКОГО КРАЯ
ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ
УЧРЕЖДЕНИЕ ПЕРМСКОГО КРАЯ
«СОЛИКАМСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ
ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»

УТВЕРЖДАЮ:
Директор
ГБУ ПК «Соликамский ДИПИ»
_____ Д.Ю. Крутяков
приказ 168 от 19.08.2020

ПОЛОЖЕНИЕ
о порядке анкетирования получателей социальных услуг ГБУ ПК «Соликамский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

2020 год

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение (далее Порядок) устанавливает правила изучения и учета мнения получателей социальных услуг (далее ПСУ) по результатам анкетирования с целью оценки интересов по вопросам оказания государственных социальных услуг, а также процесса обработки данных, полученных в результате опроса, направленного на изучение качества социальных услуг.

1.2. Анкетирование – метод контроля качества обслуживания получателей социальных услуг, регулярное и периодическое измерение удовлетворенности получателей социальных услуг оказанными социальными услугами.

1.3. Анкетирование – письменная форма опроса респондента (получателя социальных услуг) об уровне качества социальных услуг. Это метод опроса, в котором в качестве средства сбора сведений используется специально оформленный список вопросов – анкета.

1.4. Анкета – вопросный (опросный) лист, свод вопросов, ответы на которые позволяют воспроизводить определенные характеристики исследуемого объекта в пределах допустимых погрешностей.

1.5. Анкетирование позволяет собрать статистическую и документальную информацию об объекте исследования (качество социальных услуг), обобщить и проанализировать полученную информацию, выявить вопросы (проблемы), которые не достигли необходимого уровня оценки.

1.6. Анкетирование – управленческий инструмент руководителя, направленный на повышение качества услуг в Учреждении, помогает увидеть проблемы, понять причины неудовлетворенности получателей социальных услуг по тем или иным направлениям деятельности Учреждения, в том числе специалистов и соответственно выработать план действий по исправлению ситуации.

1.7. Респондент – лицо, принимающее участие в социологическом или другом опросе, анкетировании, в нашем случае это получатель социальных услуг.

2. Подготовка к анкетированию

2.1. Перед началом анкетирования необходимо тщательно подготовить Анкету (Приложения 3,4).

2.2. Анкета должна состоять из трех частей:

2.2.1. обращение или вводная часть – для стимулирования интереса опрашиваемого к исследованию, созданию деловой атмосферы. Необходимо указать для чего проводится опрос, как будут использованы данные. Популярно объяснить цель опроса, не прибегая к сложным словесным конструкциям и так, чтобы заинтересовать респондента. В обращении следует также описать технику заполнения анкеты. Обращение необходимо завершить выражением благодарности респонденту за его желание принять участие в опросе.

Таким образом, в обращении должны быть отражены следующие моменты:

а) актуальность темы опроса;

б) цель исследования;

в) правила заполнения анкеты;

г) гарантия анонимности;

д) слова благодарности за участие в опросе.

2.2.2. основная часть. В основной части обычно принято первыми задавать наиболее простые и доступные по смыслу и технике заполнения вопросы. Они называются контактными. Цель контактных вопросов – заинтересовать респондента, обеспечить процесс вхождения в проблему.

По мере активизации внимания и усиления интереса респондента может возрастать сложность и острота вопросов. В середине анкеты располагаются наиболее важные с точки зрения исследования и трудные для респондента вопросы. Содержание этих вопросов отражает цели и задачи исследования. В основной части также должны быть использованы контрольные вопросы, которые необходимы для проверки искренности респондентов, непротиворечивость их ответов.

2.2.3. заключительную часть опроса («паспортичка» - социально демографическая характеристика респондента) рекомендуется посвятить более простым вопросам, ответы на которые не требуют сильного напряжения памяти и внимания. Главная функция заключительных вопросов – снять психологическое напряжение, дать почувствовать, что сделана большая и нужная работа.

Заключительная часть опроса фиксирует сведения о личности опрашиваемого; возраст, пол, время (длительность) проживания в интернате и т.п. То есть социально-демографические признаки респондента (сведения о респонденте), каждый раз определяются целями и задачами исследования.

После «паспортички», в заключение анкеты, нужно поместить благодарность респонденту за участие в исследовании.

2.3. Подготовка Анкеты включает, прежде всего, тщательное составление вопросника, в ходе которого необходимо стремиться к тому, чтобы вопросы были точно сформулированы и соответствовали уровню когнитивного восприятия, особенностям психического здоровья, а также образовательному и культурному уровню отвечающего (респондента).

2.4. Основные правила составления анкеты:

а) формулировка вопросов должна быть конкретной, ясной и однозначной;

б) анкета должна быть лаконичной и содержать оптимальное количество вопросов (в нашем случае не более 15 вопросов);

в) анкета не должна содержать лишних вопросов;

г) в тексте анкеты должна использоваться общепризнанная терминология;

д) для решения каждой задачи надо разработать определенный блок вопросов: несколько вопросов, объединенных по тематическому и проблемному принципам.

2.5. Для получения более точных, искренних ответов, лучше, чтобы анкета была анонимной, т.е. респонденты не указывают в вопроснике своего имени.

2.6. Анкетирование не обязательно должно быть сплошным (охватывающим всех получателей социальных услуг), можно проводить опрос выборочно.

До начала проведения анкетирования необходимо определить лиц, из числа получателей социальных услуг (генеральную совокупность), не имеющих грубых когнитивных нарушений, способных решать поставленные перед ними задачи и объективно оценивать качество предоставляемых социальных услуг.

Далее для проведения отдельного опроса определить количество получателей социальных услуг (репрезентативную выборку - не менее 70% от генеральной совокупности), способных воспроизвести определенное мнение генеральной совокупности в пределах допустимых погрешностей.

2.7. Анкетированием (опросом) должно быть охвачено, в течение календарного года, 100 % генеральной совокупности получателей социальных услуг.

Учет анкетируемых ведется в Журнале учета опроса получателей социальных услуг (Приложение 2).

3. Особенности проведения анкетирования.

3.1. Анкетирование необходимо проводить с учетом здоровья респондентов. В случае, когда физическое или психическое здоровье респондента нарушено, проводить анкетирование не следует.

3.2. Важно правильно выбрать момент для анкетирования. Общее правило для анкетирования – оно проводится на благоприятном эмоциональном фоне. Например, следует перенести анкетирование на следующий день, в случае, когда получатели социальных услуг находятся в неблагоприятном физическом (болезнь) или эмоциональном состоянии по причине ссоры с другими проживающими, членами семьи, конфликта с сотрудниками учреждения.

Анкетирование по организации питания рационально будет провести в день, когда предлагаемое меню более соответствует предпочтениям большинства респондентам, а также анкетирование по питанию может быть приурочено к лекции о вкусной и полезной пищи, об особенностях питания лиц пожилого возраста и лиц, имеющих ограничения жизнедеятельности.

3.3. Учитывая состояние здоровья респондента, анкетирование возможно проводить в индивидуальном формате, когда анкетер сам фиксирует ответы получателя социальных услуг в анкете с его слов.

3.4. Ввиду связи получателей социальных услуг с сезоном года, временем суток, необходимо тщательно выбирать время для анкетирования.

3.5. Ввиду того, что респонденты (получатели социальных услуг) находятся в учреждении длительное время (постоянно проживают) рационально проводить анкетирование по исследованию одного и того же вопроса один раз в квартал, во избежание формализма при заполнении анкеты, а также один раз в год обновлять анкеты, менять формулировку вопросов для поддержания новизны и значимости анкетирования для получателей социальных услуг.

3.6. Ввиду возраста получатели социальных услуг могут быстро забывать мероприятия и события, проводимые в учреждении, таким образом, для оценки качества проводимого мероприятия необходимо проводить анкетирование сразу после него.

3.7. Рекомендованная длительность проведения анкетирования не более 20 минут.

4. Порядок проведения анкетирования

4.1. При групповом анкетировании необходимо предусмотреть посадочные места для каждого опрашиваемого, чтобы респонденты находились на достаточном расстоянии друг от друга, не мешали друг другу. При индивидуальном анкетировании необходимо создать спокойную, располагающую обстановку для респондента, возможно анкетирование в жилой комнате получателя социальных услуг.

4.2. Анкетер должен представиться, объяснить цель исследования, рассказать, как и где будут использованы результаты анкетирования, а также подробно разъяснить правила заполнения анкеты, и предупредить анкетируемых, что в случае затруднения следует обращаться только к нему, а не совещаться друг с другом по поводу ответов на вопросы. Следует также иметь запас карандашей и ручек, чтобы при необходимости обеспечить ими респондентов.

4.3. Перед раздачей анкет нужно убедиться, что в помещении нет людей, не принимающих участие в анкетировании. Особенно надо обратить внимание на лиц, которые своим присутствием могут спровоцировать напряженность психологической атмосферы.

4.4. При вопросе «Почему нас (меня) опрашивают?» следует доступным языком объяснить принцип составления выборки и заверить собравшихся в том, что участие именно этих респондентов как представителей выборки крайне важно для получения полной и достоверной информации.

4.5. При сборе анкет крайне желательно по возможности тщательно просмотреть каждую. В случае пропусков следует узнать, почему респондент не ответил, и постараться привлечь к повторной работе с этим вопросом. При отказе отвечать на этот вопрос следует пометить «отказ». Всеми способами следует избегать публичного отказа, так как

это отрицательно действует на остальных. Анкетер не имеет права заставлять респондента отвечать на вопросы анкеты.

4.6. При проведении анкетирования следует вести себя дружелюбно, вежливо, избегать крайности в поведении (сухость, официальность, разговорчивость, пристрастность). Необходимо терпеливо выслушать все замечания респондентов, серьезно относиться к их мнению, не навязывать свою точку зрения.

4.7. Во время заполнения анкет анкетер должен предотвращать любые высказывания респондентов, не допускать обсуждения любых тем, в том числе и темы опроса.

4.8. В ситуации, когда респондент хочет высказать свое мнение подробно, обратить внимание на недостатки организации анкетирования, следует предоставить ему чистые листы бумаги, на которых он может высказать свое мнение.

4.9. Полученные письменные ответы обрабатываются методом математической статистики и могут служить основой для выявления имеющей место тенденции и формулирования определенных выводов. Погрешность от неверных, неискренних и неточных ответов тем меньше, чем больше состав респондентов и чем представительнее их состав. Если обнаруживается противоречие в ответах, результаты бракуются.

4.10. После проведения анкетирования проводится анализ полученных данных, выявляются вопросы (проблемы), которые не достигли уровня необходимой оценки, проводится сравнение с данными прошлых периодов исследования.

4.11. **Для более глубокой проработки проблемных вопросов, выявленных при анкетировании, рекомендуется запускать более подробные анкеты по конкретным направлениям.**

4.12. Результаты анкетирования, обобщаются и доводятся на оперативном совещании с руководителем филиала, для принятия решения и выработки плана действий для устранения причин (вопросов) влияющих на качество предоставляемых социальных услуг.

4.13. Положительная динамика в анкетировании может стать основанием для морального и материального стимулирования персонала учреждения.

4.14. Результат каждого опроса (анкетирования) оформляется Протоколом опроса получателей социальных услуг по качеству оказываемых социальных услуг (Приложение 1).

Приложение 1
к Положению от ____ № _____

ПРОТОКОЛ (примерная форма)
опроса получателей социальных услуг

1. Дата проведения анкетирования: _____

2. Тема опроса: _____

3. Количество анкетируемых: _____

4. Результаты опроса:

4.1. Общий процент удовлетворенности от числа фактически опрошенных ПСУ: _____,

4.2. в том числе процент удовлетворенности по каждому вопросу анкеты _____

5. Вывод, в том числе установление объективных причин в случае низкого уровня оценки качества социальных услуг: _____
_____
_____

6. План мероприятий по устранению причин низкой оценки качества социальных услуг

Приложение 2
к Положению от ____ № 19.08.2020

ЖУРНАЛ
учета опроса получателей социальных услуг по качеству социальных услуг

№№	Ф.И.О. анкетируемых получателей социальных услуг (генеральная совокупность)*	Дата, тема опроса, Ф.И.О., должность анкетера				
		Пример: 22.02.2020г. «Качество предоставления питания», специалист по СР, Антипина А.И.				
1	Иванов И.И.	+**				
2	Петров П.П.					
3	Сидоров С.С.	+				
4						
5						
6						
7						
8						
9						
10						
12						

*Весь список получателей социальных услуг, возможных участников опроса, согласованный на мультидисциплинарной комиссии – генеральная совокупность (см. п.2.6. Положения о порядке анкетирования ПСУ, утвержденного приказом по Учреждению);
**Отмечаются только опрошенные получатели социальных услуг – репрезентативная выборка (см. п. 2.6. Положения о порядке анкетирования ПСУ, утвержденного приказом по Учреждению)
***Результаты каждого опроса хранятся в отдельном файле (Анкеты ПСУ, Протокол опроса)

Приложение 3
к Положению от ____ № 19.08.2020.

_____
наименование филиала

АНКЕТА
(удовлетворенность качеством оказания социальных услуг)

Уважаемый клиент!

Ваше участие в опросе очень важно для нас! С целью поддержания качества социальных услуг на высоком уровне, мы просим Вас ответить на предложенные вопросы анкеты.

Выберите **один** из вариантов на каждый вопрос и отметьте его «галочкой» или крестиком. Все ответы будут полностью **анонимными,** а итоги будут представлены в обобщенном виде, поэтому не нужно указывать Ваше имя.

Благодарим вас за активное участие в опросе!

1. **Как Вы оцениваете свое настроение сегодня?**
   - ☐ **Отличное**
   - ☐ **Благоприятное**
   - ☐ **Спокойное**
   - ☐ **Грустное**
   - ☐ **Раздраженное**
   - ☐ **Плохое**

2. **Какие эмоции Вы испытываете от пребывания в учреждении?**
   - ☐ **Удовольствие**
   - ☐ **Недовольство**
   - ☐ **Спокойствие**
   - ☐ **Грусть**
   - ☐ **Раздражение**
   - ☐ **Доверие**
   - ☐ **Злость**

3. **Считаете ли Вы, что в результате пребывания в социальном учреждении качество Вашей жизни изменилось положительно?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Частично**
   - ☐ **Нет**

4. **Своевременно ли и в полном объеме Вы получаете информацию о порядке предоставления услуг: о режиме питания, графиках проведения медицинских процедур, о проведении досуговых мероприятий, об условиях посещения родственниками и другую необходимую Вам информацию?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Частично**

- ☐ **Нет**

5. **Доступная ли для Вашего восприятия необходимая Вам информации о порядке предоставления услуг: о режиме питания, о графиках проведения медицинских процедур, о контактах организаций, обеспечивающих Ваши права и другой (на стендах, в форме индивидуальной или групповой консультации, на общих собраниях и т.п.)?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Частично**
   - ☐ **Нет**

6. **Считаете ли Вы, что в учреждении созданы условия для проживания маломобильных граждан - условия оказания услуг для них доступны (свободное передвижение на креслах-колясках, наличие поддерживающих поручней, наличие специальных указателей и табличек и т.п.)?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Частично**
   - ☐ **Нет**

7. **Считаете ли Вы, что в учреждении созданы достойные условия для проживания престарелых граждан и инвалидов (наличие необходимой мебели, реабилитационного и другого оборудования, наличие ремонта, водоснабжение, теплоснабжение и т.п.)?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Частично**
   - ☐ **Нет**

8. **Как Вы оцениваете чистоту и порядок в помещениях учреждения?**
   - ☐ **Удовлетворительное**
   - ☐ **Не совсем удовлетворительное**
   - ☐ **Неудовлетворительное**

9. **Как Вы оцениваете чистоту, порядок и уют на территории учреждения?**
   - ☐ **Удовлетворительное**
   - ☐ **Не совсем удовлетворительное**
   - ☐ **Неудовлетворительное**

10. **Как вы оцениваете работу персонала, обеспечивающего санитарное и техническое состояние помещений и территории учреждения: сиделки, дворники, сантехники, электрики и др.?**
    - ☐ **Хорошая**
    - ☐ **Не совсем хорошая**
    - ☐ **Неудовлетворительная**

11. **Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы, доброжелательны и внимательны?**
    - ☐ **Да**
    - ☐ **Не всегда**

- ☐ Нет

12. Удовлетворяет ли Вас качество питания?
    - ☐ Да
    - ☐ Не всегда
    - ☐ Не удовлетворяет

13. Удовлетворяет ли вас качество социально-медицинских услуг (своевременность услуг, профессионализм медицинских работников и т.п.)?
    - ☐ Да
    - ☐ Не совсем
    - ☐ Не удовлетворяет

14. Удовлетворяет ли Вас организация проведения досуговых мероприятий (количество, разнообразие)?
    - ☐ Да
    - ☐ Не совсем
    - ☐ Не удовлетворяет

15. Удовлетворены ли Вы оперативностью в решении Ваших личных вопросов (правовых, психологических, потребительских и др.)?
    - ☐ Да
    - ☐ Не совсем
    - ☐ Не удовлетворяет

16. Укажите ваш пол
    - ☐ Мужской
    - ☐ Женский

17. В этом учреждении Вы проживаете
    - ☐ Менее 1 года
    - ☐ Более 1 года
    - ☐ Больше 5 лет
    - ☐ Больше 10 лет

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставления социальных услуг: _____
_____
_____
_____

Дата заполнения: «_____» _____ 2020 год

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!

Приложение 4
к Положению от ____ № 19.08.2020

_____
наименование филиала

АНКЕТА
(удовлетворенность качеством организации питания)

Уважаемый клиент!

Ваши искренние и обдуманные ответы помогут оценить качество организации питания в нашем учреждении и сделать его лучше.

Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и объективно ответить на предлагаемые вопросы.

Выберите **один** из вариантов ответов на каждый вопрос и **обозначьте** его «галочкой» или крестиком.

Вам не нужно указывать свое имя, Ваши личные данные нигде не прозвучат.

Благодарим Вас за Вашу активную позицию!

1. **Как долго Вы проживаете в учреждении?**
   - ☐ **Менее 1 года**
   - ☐ **Больше одного года**
   - ☐ **Больше 5 лет**
   - ☐ **Больше 10 лет**

2. **Вы удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о предоставляемом питании?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Нет**

3. **У Вас бывает чувство острого голода в течение дня?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Нет**
   - ☐ **Иногда**

4. **У Вас есть ограничения в употреблении, каких – либо, продуктов питания?**
   - ☐ **Нет**
   - ☐ **Да**

5. **Питание в столовой достаточно разнообразное?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Нет**

6. **Пища всегда свежая и качественная?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Нет**
   - ☐ **Не всегда**

7. **Пища вкусная и питательная?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Нет**
   - ☐ **Не всегда**

8. **Величина порции достаточная?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Нет**
   - ☐ **Не всегда**

9. **При желании можно взять добавку?**
   - ☐ **Да**
   - ☐ **Нет**
   - ☐ **Не всегда**

10. **Еда достаточно теплая?**
    - ☐ **Да**
    - ☐ **Нет**
    - ☐ **Не всегда**

11. **Посуда чистая?**
    - ☐ **Да**
    - ☐ **Нет**
    - ☐ **Не всегда**

12. **В столовой чисто и уютно?**
    - ☐ **Да**
    - ☐ **Нет**
    - ☐ **Не всегда**

13. **Работники столовой приветливые, доброжелательные?**
    - ☐ **Да**
    - ☐ **Нет**
    - ☐ **Не всегда**

14. **В столовой всегда находится сотрудник, к которому можно обратиться за помощью?**
    - ☐ **Да**
    - ☐ **Нет**
    - ☐ **Не всегда**

15. **Ваши предложения по улучшению организации качества питания в учреждении:** _____

    _____

Дата заполнения «_____»_____ 2020 год

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В НАШЕМ ОПРОСЕ!