

Анализ результатов опроса клиентов НОГЦ за 2014 год.

Казначеев С.В.

Главной целью проведенного социологического опроса было получение объективной обратной связи, которая помогла бы совершенствованию деятельности ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр», улучшению качества обслуживания и предоставления услуг клиентам учреждения.

Для её достижения членами Общественного совета по независимой оценке качества работы ГАУСО НСО НОГЦ была разработана специализированная анкета, которая была предложена для заполнения её клиентами на практических занятиях специалистов-геронтологов с пожилыми людьми, пришедшими сюда для получения консультативных услуг и новых знаний о здоровом образе жизни в преклонном возрасте, а также сотрудникам учреждений социального обслуживания НСО.

В 1-2 кварталах 2014г. осуществлено анкетирование 2-х групп клиентов Учреждения:

- клиентов групп дневного пребывания отделения практической социальной геронтологии – 18 чел.;
- участников научно-практический семинаров «Презентация новых здоровьесберегающих геронотехнологий для граждан пожилого возраста и инвалидов» для сотрудников комплексных центров социального обслуживания населения районов Новосибирской области и «Новые формы оздоровления пожилых людей через творческую деятельность» для сотрудников комплексных центров социального обслуживания населения районов НСО – 32 чел.

Всего в анкетировании приняли участие 50 человек.

Клиентам было предложено для ответа несколько блоков вопросов, ответы на которые отразили практически все важные сферы социальной работы с людьми пожилого возраста, посетителей НОГЦ.

Основные итоги анкетирования участников научно-практических семинаров:

1. Все опрошенные посетители высоко оценили сервис на услуги центра (первично обратившиеся сюда на момент анкетирование включали 40,6% посетителей, а прибывшие сюда повторно 59,4%).

2. Большая часть из опрошенных лиц была полностью удовлетворена условиями работы с ними (96,9%) и компетентностью персонала (100%).
3. В 100% случаев они были удовлетворены вежливостью сотрудников центра и в большей своей части качеством чистоты рабочих помещений (96,9%).
4. Всем клиентам учреждения понравилось и бережное отношение сотрудников центра к их личным вещам, и надёжность их хранения.
5. Каждый из посетивших занятия в НОГЦ высказал полное удовлетворение их качеством и решил пригласить на них своих знакомых и близких (93,8%).
6. Большинство клиентов центра были хорошо информированы о характере его работы (71,9%) и лишь 28,1% знали об этом понаслышке.

Слушатели семинаров предложили продолжить практику проведения подобных семинаров, с пожеланием организовывать их чаще (не менее, чем 1 раз в квартал) – 8 чел.

Основные итоги анкетирования клиентов отделения практической социальной геронтологии:

1. Среди прибывших на занятия в центр было 16,7% тех, кто впервые пришёл на занятия с его сотрудниками, 83,3% хорошо знающие о том, что здесь происходит и уже активно участвующих в его работе.
2. К сожалению только 77,8% из них были удовлетворены самой организацией практических занятий, связывая дискомфорт с относительно высокой температурой в помещениях и относительной духотой.
3. Тем не менее, все пожилые люди, участвующие в анкетировании, отметили высокий уровень доброжелательности, вежливости сотрудников центра, стремящихся сделать всё от них зависящее, с целью улучшить комфорт и самочувствие, пришедших на занятия.
4. Высокую оценку ветераны дали величине компетентности сотрудников центра при передаче им знаний и практических навыков работы с собой в период проведения плановых занятий с ними.

5. Участники анкетирования единогласно отметили факт безочерёдности записи на посещение занятий, высокое качество их подготовки и чистоты помещений, в которых эти занятия проходили.
6. Все прошедшее анкетирование отметили желание рассказать о том, как они занимались своим родственникам и знакомым и пригласить их на участие в организованных центром занятиях и семинарах.
7. Большинство клиентов центра были хорошо осведомлены о том, что здесь происходит (72,2%) и лишь только 27,8% из них, имели об этом слабую информацию.

Среди основных пожеланий, направленных на повышение качества социальных услуг работниками центра были представлены:

- пожелание увеличит размеры зала для занятий ЛФК;
- сделать стабильным ощущение климатического комфорта в зале проведения теоретических занятий.

Проводя сравнение между результатами анкетирований, проведенных в 2013г. и 2014г., можно говорить о том, что:

- Требуется дальнейшего решения вопросы маркетинга работы НОГЦ, прежде всего, это касается раздела **рекламы и продвижения его «товара» на внутреннем рынке г. Новосибирска и области**. Данные недоработки резко снижают эффективность его работы из-за относительно небольшого потока «здоровых» и больных людей, прибывающих сюда на практические консультации и теоретические занятия.
- Структурная организация кабинетов и зала теоретической работы центра требует дополнительных дизайнерских решений и вложений денежных средств.
- Необходимо уделить особое внимание климатическому комфорту условий проведения занятий и практикумов, не только в период наступающей зимы, но и летнего времени работы Центра. Вероятно, часть практических занятий по физической культуре можно проводить на свежем воздухе, на специально оборудованной площадке на территории НОГЦ.
- Не исключена полезность в организации ежедневно работающего в зале НОГЦ клуба «Я долгожитель!», который способствовал бы расширению ассортимента творческой работы с пожилыми и старыми людьми, на частично оплачиваемых условиях.

- На базе компьютерного зала НОГЦ целесообразно организовать серию обменов, с использованием скайпа, для увеличения интереса к деятельности данного учреждения со стороны пожилых людей, имеющих доступ к домашнему компьютеру.