

Список примерных вопросов для проверки удовлетворённости получателя социальных услуг качеством услуг, предоставляемых в отделениях социального обслуживания на дому

Социально-бытовые услуги

1. Учитывает ли социальный работник Ваши пожелания, вкусы, состояние здоровья при приготовлении пищи? Нравится ли Вам приготовленная социальным работником пища?
2. Учитывает ли социальный работник Ваши пожелания при оказании таких услуг, как мытьё посуды, влажная уборка помещения, оплата коммунальных услуг?
3. Учитываются ли социальным работником Ваши пожелания цены и качества при покупке и доставке на дом продовольственных товаров и промышленных товаров первой необходимости?
4. Как много времени при посещении Ваш социальный работник разговаривает с Вами? И разговаривает ли вообще?
5. Всегда ли социальный работник внимательно выслушивает Вас и пытается ли помочь восстановить душевное равновесие?
6. Объяснил ли социальный работник, который Вас обслуживает, как можно самостоятельно восстановить душевное равновесие в случае возникновения конфликтной или стрессовой ситуации?
7. Достаточно ли Вам общения с социальным работником или необходима помощь психолога?

Социально-медицинские услуги

8. При содействии в оказании медицинских услуг учитывается ли характер заболевания, медицинские показания, Ваше физическое и психическое состояние?
9. До проведения медико-социальной экспертизы было ли проведено обследование Ваших потребностей в мерах социальной защиты на основе оценки ограничений жизнедеятельности?
10. Проводятся ли реабилитационные мероприятия в соответствии с Вашей индивидуальной программой реабилитации (с назначением лечащего врача)? Как Вы себя чувствуете после их проведения?
11. В случае госпитализации или посещения лечебного учреждения сопровождал ли Вас социальный работник?
12. В полной ли мере Вы обеспечены техническими средствами реабилитации, которые реально соответствуют Вашим потребностям?
13. Способствуют ли улучшению самочувствия и устранению ощущения дискомфорта оказываемые Вам санитарно-гигиенические услуги (стрижка ногтей, обмывание, обтирание, смена нательного белья и т.д.)?
14. Получаете ли Вы полные и понятные ответы на вопросы медико-социального характера, такие как: гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса и вредных привычек, профилактика различных заболеваний и др.?
15. Пытается ли социальный работник помочь Вам в мобилизации психических и физических ресурсов при ухудшении Вашего самочувствия?

Социально-педагогические услуги

16. Получаете ли Вы поздравительные открытки или устные поздравления с праздниками и памяtnыми датами?
17. Посещаете ли Вы культурно-массовые мероприятия?

**Список примерных вопросов для проверки удовлетворённости получателя
социальных услуг качеством услуг,
предоставляемых в отделениях дневного пребывания граждан пожилого возраста
и социально-реабилитационном отделении**

Социально-бытовые услуги

1. Учитываются ли Ваши потребности и интересы по обеспечению книгами, газетами, журналами, настольными играми?
2. Удовлетворены ли Вы объёмом и качеством предоставляемых услуг по организации досуга?

Социально-медицинские услуги

3. Доступен ли для Вас комплекс физических упражнений? Что Вы чувствуете после его выполнения?
4. Участвуете ли Вы в посильной трудовой деятельности, учитывается ли при этом Ваше состояние здоровья?
5. Проводятся ли реабилитационные мероприятия в соответствии с Вашей индивидуальной программой реабилитации? Удовлетворяет ли Вас количество разработанных реабилитационных мероприятий? Как Вы себя чувствуете после их проведения?
6. Получаете ли Вы полные и понятные ответы на вопросы медико-социального характера такие как: здоровое питание, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний и др.?

Социально-психологические

7. Консультирование, проведенное психологом, оказало помощь в решении интересующих Вас проблем?
8. Можете ли Вы поделиться со специалистом своими проблемами в целях получения психологической помощи?
9. Всегда ли психолог внимательно выслушивает Вас и пытается ли помочь восстановить душевное равновесие?
10. Вам приходилось самому говорить психологу о стрессовой ситуации?
11. Объяснил ли Вам психолог, как можно самостоятельно восстановить душевное равновесие в случае возникновения конфликтной или стрессовой ситуации?
12. Умеете ли Вы сами себя успокоить в случае возникновения стрессовой ситуации, когда рядом никого нет?
13. Владеете ли Вы навыками, которые помогают справиться с внутриличностным конфликтом или стрессовой ситуацией?
14. После участия в тренинговых занятиях чувствуете ли Вы душевное равновесие и уверенность в своих силах?

Социально-педагогические услуги

15. Посещаете ли Вы культурно-массовые мероприятия, проводимые отделением?
16. Нравятся ли Вам поставленные концертные программы?

Социально-правовые услуги

17. Была ли Вам оказана помощь в оформлении документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание, какая и почему?
18. При проведении юридических консультаций учитывались ли интересующие Вас проблемы, были ли предложены практические меры по их решению?

**Список примерных вопросов для проверки удовлетворённости получателя
социальных услуг качеством услуг,
предоставляемых в отделении срочного социального обслуживания**

Социально-бытовые услуги

1. Когда Вы получали средства технической реабилитации, научил ли Вас работник пункта проката ИРТ пользоваться ими?
2. Оказывалась ли Вам помощь при проведении ремонта жилья? Учитывались ли Ваши пожелания и финансовые возможности?

Социально-экономические услуги

3. Получали ли Вы своевременную материальную помощь в виде продуктов питания, одежды, обуви, товаров первой необходимости, оказавшись в трудной жизненной ситуации?
4. Устраивает ли Вас объём и качество полученных продуктов питания?
5. Оказывалось ли Вам содействие в решении вопросов занятости?
6. Насколько доступно и в полном ли объёме Вы получили консультативную помощь при обращении к специалистам Центра?

Социально-психологические услуги

7. Можете ли Вы поделиться со специалистом своими проблемами в целях получения психологической помощи?
8. Помог ли Вам психолог при получении экстренной психологической помощи мобилизовать свои духовные и физические силы для выхода из критической ситуации, в которой вы оказались?
9. Консультация, полученная у психолога, обеспечила Вам необходимую помощь в решении интересующих проблем (преодолеть конфликт, наладить отношения)?
10. Способствовало ли улучшению Вашего психического здоровья, повышению культуры в сфере межличностных отношений и общения участие в группе взаимоподдержки?
11. После участия в тренинговых занятиях чувствуете ли Вы душевное равновесие и уверенность в своих силах?

Социально-правовые услуги

12. После консультации юриста Центра стали ли Вам понятны Ваши права и дальнейшие действия в сложившейся ситуации?
13. Оказана ли Вам помощь при написании жалоб, заявлений?