

УДОВЛЕТВОРЁННОСТЬ СЕМЕЙ УСЛУГАМИ РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ

Карпова Елизавета Александровна

студент, Университет «Дубна», РФ, г. Дубна

Виноградова Ольга Евгеньевна

канд. пед. наук, доцент, доцент кафедры «Социальная работа», Государственный университет «Дубна», РФ, г. Дубна

Аннотация. В настоящее время основным источником финансирования социального обслуживания семей являются бюджеты разных уровней, а это значит что все более актуальным становится оптимизация этих расходов.

Решением этой задачи во многом определяется уровнем удовлетворённости населения теми услугами которые оказывают им реабилитационные центры для несовершеннолетних. Именно поэтому в рамках изучения вопросов эффективности работы реабилитационных центров и интересов семей, была изучена удовлетворённость ими в тех видах поддержки, которые представляется социальными центрами в тех или иных округах.

Abstract. Currently, the main source of funding for social services for families are budgets of different levels, which means that it is becoming increasingly important to optimize these costs.

The solution to this problem is largely determined by the level of satisfaction of the population with the services provided by rehabilitation centers for minors. That is why, as part of the study of the effectiveness of rehabilitation centers and the interests of families, the satisfaction of them in the types of support that are represented by social centers in certain districts was studied.

Ключевые слова: семья, показатели удовлетворённости, реабилитационный центр для несовершеннолетних

Keywords: family, satisfaction indicators, rehabilitation center for minors

Удовлетворенность – эмоционально-оценочное отношение личности или группы к выполняемой работе и условиям ее протекания. От удовлетворенности трудом, совершенствования форм его организации, гуманизации содержания зависит экономическая эффективность труда.

Особый интерес представляет изучение удовлетворённости семей в услугах в реабилитационных центрах для несовершеннолетних.

Рассмотрим на примере 5 реабилитационных центров.

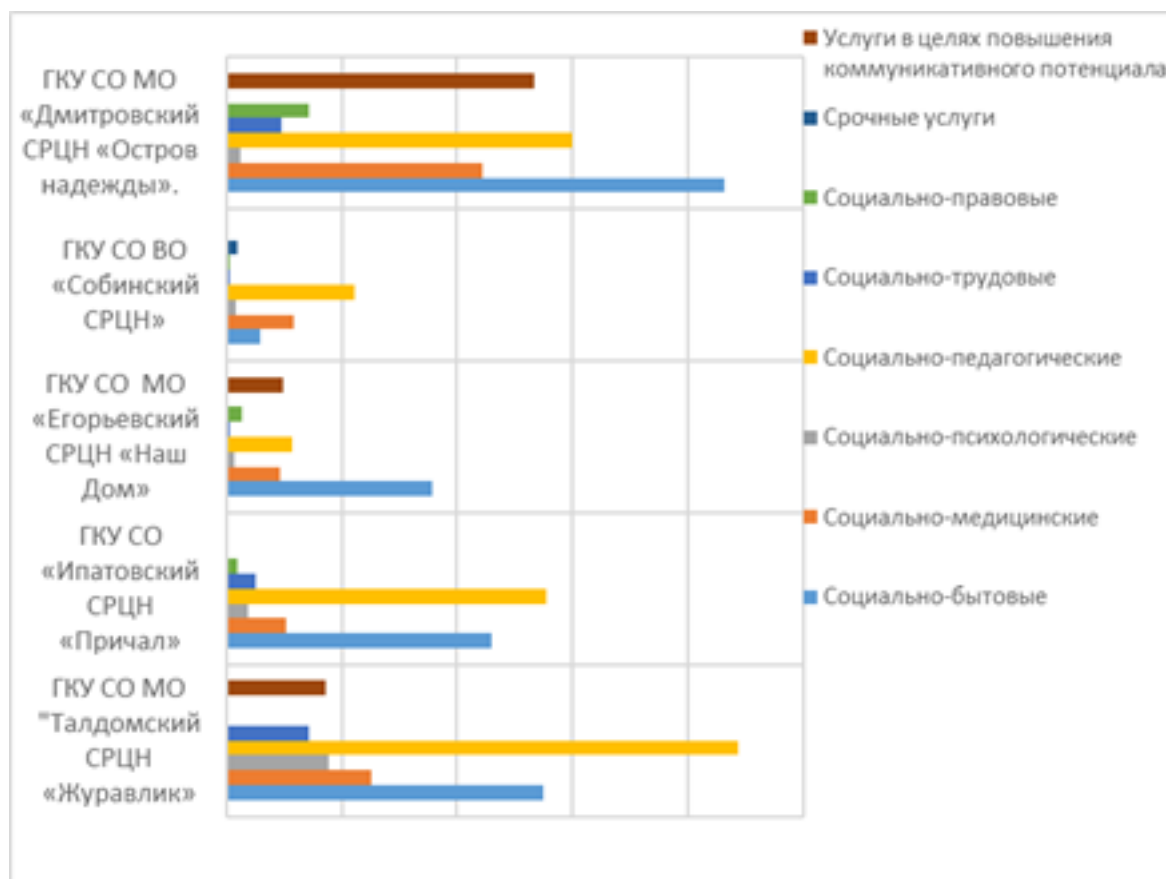


Рисунок 1. Потребности в услугах в реабилитационных центрах для несовершеннолетних

Исходя из этих данных можно сделать вывод, что на данный момент семьи в первую очередь нуждаются в социально-психологических, социально-педагогических, социально-бытовых а также услугах в целях повышения коммуникативного потенциала.

Но среди опрошенных также выяснилось что такие услуги как срочные услуги, социально-трудовые, социально-правовые, социально-медицинские не являются востребованными.

Существуют разные подходы в оценке удовлетворённости социальных услуг, одним из них является нуждаемость в социальных услугах. Рассмотрим насколько высоко они оцениваются.



Таблица 2.

Удовлетворённость качеством социальных услуг

Вопросы	ГКУ СО МО "Талдомский СРЦН «Журавлик»	ГКУ СО «Ипатовский СРЦН «Причал»	ГКУ СО МО «Егорьевский СРЦН «Наш Дом»	ГКУ СО ВО «Собинский СРЦН»	ГКУ СО «Дмитровский СРЦН «Надежда»
Информация о предоставляемых услугах	86,6 %	85,0 %	80,0 %	83,3%	100,0%
Возможность получения информации об услугах данного учреждения по телефону	74,6 %	80,0 %	11,7%	99,8%	50,0%
Наличие информационных указателей на пути следования к учреждению	42,7 %	50 %	20,0 %	64,8%	15,4%
Возможность получения информации по Интернету	100,0 %	100,0 %	96,7 %	90%	96,7 %
Удобство и комфорт помещений; чистота в помещениях; вежливость и добросовестность	86,6 %	81,4 %	81,4 %	75,0%	62,5 %

добросовестность сотрудников					
Качество оказания услуг сотрудниками учреждения	85,0 %	62,6 %	75,7 %	83,3%	71,0 %
Работа персонала в целом	85,4 %	80,0 %	81,4 %	93,4%	100,0%

По результатам таблицы, семьи считают что информация о видах предоставляемых услуг, вполне достоверная и дает понимание того что оказываемые услуги пользуются спросом и в полной мере выполняют возложенную на них функцию.

Оценка семей по качеству предоставления услуг не превышает 85 % ,что может означать не достаточную эффективность работы сотрудников реабилитационных центров.

Большинство опрошенных клиентов социальных услуг не удовлетворены наличием указателей к месту нахождению центров.

Таблица 3.

Оценка сотрудников учреждения

Вопросы	ГКУ СО МО "Талдомский СРЦН «Журавлик»	ГКУ СО «Ипатьевский СРЦН «Причал»	ГКУ СО МО «Егорьевский СРЦН «Наш Дом»	ГКУ СО ВО «Собинский СРЦН»	ГКУ СО «Дмитрий СРЦН «Надежда»
Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	89,3%	84,6%	85,0%	80,0%	90,0%
Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	89,3%	94,2%	85,0%	73,3%	74,0%
Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	78,6%	94,2%	87,5%	86,7%	90,0%
Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	92,9%	100,0%	95,0%	91,7%	98,0%
Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	53,6%	84,6%	60,0%	70,0%	50,0%
Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	92,9%	100,0%	72,5%	81,7%	90,0%
Доля сотрудников удовлетворенных	92,9%	100,0%	67,5%	76,7%	79,0%

Вместе с тем, в результате полученной информации, можно сделать вывод, что сотрудники достаточно высоко оценивают свою рабочую деятельность в учреждении, что противоречит оценке качества предоставления социальных услуг.

Таким образом, изучение данной темы позволило сделать вывод о достаточно эффективной работе реабилитационных центров для несовершеннолетних. Вместе с тем необходимо пересмотреть работу центров информационному обеспечению своей деятельности, а также пересмотреть перечень обязательных услуг, предоставляемых территориальными социальными центрами, в соответствии с запросами потребителей.

Список литературы:

1. Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области «Талдомский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Журавлик» [Электронный ресурс]. URL: <http://zhuravlik-tal-dom.ru> (Дата обращения: 10.03.2019).
2. Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области «Ипатовский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Причал» [Электронный ресурс]. URL: www.srcn-prichal.ru (Дата обращения: 10.03.2019).
3. Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области «Егорьевский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Наш Дом» [Электронный ресурс]. URL: <http://esrcn-nashdom.ru> (Дата обращения: 10.03.2019).
4. Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области «Собинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних [Электронный ресурс]. URL: www.sobinka-srcn.com (Дата обращения: 10.03.2019).
5. Государственное казенное учреждение социального обслуживания Московской области «Дмитровский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Остров Надежды» [Электронный ресурс]. URL: <http://uprmosobl.ru> (Дата обращения: 10.03.2019).
6. «Словарь практического психолога / Сост. С.Ю. Головин.»: Харвест; Минск; 1998
7. Министерство социального развития Московской области ГАУСО МО «МОЦРИ» [Электронный ресурс]. URL: <http://gausomo-mocri.ru> (Дата обращения: 10.03.2019).