

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр
социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»

А.Ю. Сергеева

«28» июня 2019 г.



Результаты мониторинга удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в
отделении специализированного социально – медицинского обслуживания на дому
граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУ СО ЯО «Центр социального
обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
за 2 квартал 2019 года

В течение второго квартала 2019 года (апрель-июнь) проводился мониторинг с **целью** изучения качества предоставляемых социальных услуг отделением специализированного социально – медицинского обслуживания на дому ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». В качестве **объекта** исследования выступили получатели социальных услуг, обслуживаемые в отделении специализированного социально – медицинского обслуживания на дому (далее - отделение). **Предметом** исследования являлась оценка качества обслуживания получателей социальных услуг отделения.

Также были выдвинуты **задачи** исследования:

1. оценка информирования граждан об оказании услуг в отделении;
2. оценка удовлетворенности получателями социальных услуг работников отделения;
3. оценка удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг;
4. разработка рекомендаций по повышению эффективности обслуживания отделением.

Критерии оценки качества работы отделения:

1. открытость и доступность информации об отделении;
2. доброжелательность, вежливость и компетентность работников отделения;
3. удовлетворённость условиями оказания социальных услуг в отделении.

Опрос проводился **методом** анкетного опроса среди получателей социальных услуг. Анкеты подвергались статистической обработке (количественный показатель) и смысловой интерпретации (качественный показатель).

В опросе приняли участие **30 респондентов**, из них: 37% мужчин и 63% женщин.

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 70 до 74 лет» - 23%, а также возрастные диапазоны «от 60 до 64 лет» и «от 80 до 84 лет» по 20% каждый. Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 85 и старше» (% варьируется от 0 до 7).

Группу инвалидности имеют 37% получателей (11 человек), из них: мужчин 13% и 24% женщин (от общего числа респондентов). Первую категорию

инвалидности имеют 18%, вторую – 36% и третью - 46% (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Проанализировав полученные данные, сделаем следующие выводы:

1. большая часть опрошенных респондентов (37%) «очень хорошо информированы» о работе и порядке предоставления социальных услуг отделения, также 33% респондентов «хорошо информированы» и 30% – «информированы». Неинформированных респондентов нет;

2. 53% респондентов считают, что работники отделения компетентны и у них достаточный уровень профессионализма по вопросам предоставления социальных услуг, также 37% респондентов отметили, что сотрудники имеют «высокий профессионализм и высокую компетентность», 10 % получателей социальных услуг выделили и такой вариант ответа, как «скорее компетентны, чем нет»;

3. наибольшее число респондентов (73%) считают, что работники отделения вежливы и доброжелательны, вариант «скорее да» выделили 27% получателей социальных услуг;

4. полностью удовлетворенных респондентов по качеству оказываемых социальных услуг в отделении - 83%, также отмечен такой вариант, как «скорее да» - 17% респондентов. Неудовлетворенных респондентов нет;

5. большинство респондентов (67%) готовы при необходимости порекомендовать социальные услуги своим родственникам или знакомым, 33% получателей ответили, что они скорее готовы рекомендовать социальные услуги, чем нет.

По данным выводам разработаны следующие *рекомендации*:

1. продолжать ежеквартально проводить опрос для изучения мнения удовлетворенности получателей социальных услуг отделения;

2. повышать уровень информированности граждан о работе отделения и порядке предоставления услуг с помощью общедоступных информационных ресурсов:

2.1. информационных стендов в помещениях учреждения, информационных стенах сторонних организаций (государственных и муниципальных учреждений

сфера здравоохранения, социальной защиты, общественных, религиозных, благотворительных и др., МФЦ);

2.2. на официальном сайте учреждения;

2.3. брошюр, буклетов, памяток, информационных листов;

2.4. обеспечения наличия дистанционных способов взаимодействия отделения и получателей социальных услуг: обеспечение работы электронного сервиса обратной связи на официальном сайте учреждения, обеспечение функционирования телефонной связи, электронной почты посредством размещения информации в социальных сетях в информационно-коммуникационной сети «Интернет»;

3. повышать и поддерживать квалификацию сотрудников отделения.

Заведующий отделением

Заведующий отделением

Социолог

*Данилова Н. Н.
Каргаполова Н. В.
Боровинская Е. С.*