УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО ЯО «Центр
социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»
_____ А.Ю. Сергеева
«01» ____июля____ 2019 г.

Результаты мониторинга удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в социально – реабилитационном отделении 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 социально - реабилитационным отделением социального обслуживания ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». В качестве ***объекта*** исследования выступили получатели социальных услуг, обслуживаемые в социально – реабилитационном отделении социального обслуживания (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 комфортности условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
3. удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов и других маломобильных групп граждан;
4. оценка удовлетворенности получателями социальных услуг работников отделения;
5. оценка удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг;
6. разработка рекомендаций по повышению эффективности обслуживания отделением.

Критерии оценки качества работы отделения:

1. открытость и доступность информации об отделении;
2. комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги;
3. доступность услуг для инвалидов;
4. доброжелательность, вежливость и компетентность работников отделения;
5. 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 ***39 респондентов***, из них: 18% мужчин и 82% женщин.

Самое большое количество респондентов (31%) имеют возраст «от 70 до 74 лет». Наименьшее число респондентов (4%) имеет возраст «от 60 до 64 лет» и «90 и старше». Также есть получатели социальных услуг с возрастом: «от 45 до 49 лет», «от 55 до 59 лет» и «от 75 до 79 лет» по 13% каждый.

Группу инвалидности имеют 33% получателей (13 человек), из них: мужчин 7% и 26% женщин (от общего числа респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 8%, вторую – 46% и третью - 46% (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Проанализировав полученные данные, можно сделать следующие выводы:

1. практически все респонденты (95%) удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации) о перечне и порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) реабилитационных услуг. Неудовлетворенных нет;

2. большинство получателей социальных услуг (90%) считают, что условия оказания социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в отделении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, являются доступными. Неудовлетворенных нет;

3. большая часть получателей социальных услуг (95%) довольны качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий в отделении. Неудовлетворенных нет;

4. 74% респондентов оценили высоко доступность объекта, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, и территорию, на которой он расположен, также 26% получателей социальных услуг отметили, что доступность объекта хорошая. Неудовлетворенных нет;

5. все получатели социальных услуг (100%) ожидают предоставление социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в отделении, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, от 1 недели до 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги;

6. по мнению всех респондентов (100%), среднее время ожидания приема к специалисту отделения, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, при личном обращении для получения информации о работе отделения, порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг, составляет менее 15 минут;

7. большая часть получателей социальных услуг (97%) считает персонал вежливым и доброжелательным;

8. 67% респондентов считают, что персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в отделении, имеет высокий профессионализм и компетентность, и 33% получателей социальных услуг отмечают, что персонал компетентен и имеет достаточный уровень профессионализма. Неудовлетворенных нет;

9. более половины получателей социальных услуг (61%) отмечают, что их жизнь значительно улучшилась в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в отделении, 36% респондентов считают, что их жизнь просто улучшилась, а 3% - «скорее улучшилась»;

10. практически все респонденты (95%) удовлетворены наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг. Неудовлетворенных нет;

11. 95% получателей социальных услуг удовлетворены оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением. Неудовлетворенных нет;

12. практически все респонденты (97%) удовлетворены оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг. Неудовлетворенных нет;

13. 74% респондентов оценили качество проводимых мероприятий очень высоко, 26% получателей социальных услуг остаются быть удовлетворенными. Неудовлетворенных нет;

14. оценивая отношение населения к проблемам инвалидов, большее число респондентов (87%) отметили, что отношение улучшается, 13% получателей социальных услуг считают, что отношение остается без изменений;

15. все получатели социальных услуг при необходимости порекомендовали бы социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, предоставляемые организацией, своим родственникам или знакомым;

16. из 39-и респондентов 15 получателей (38%) выразили свои предложения по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг (некоторые мнения совпадали):

16.1. уменьшить количество справок и плату за посещение;

16.2. увеличить количество выездных мероприятий;

16.3. приобрести большее количество тренажеров и утяжелителей для ЛФК тазобедренных суставов;

16.4. увеличить размер помещения ЛФК;

16.5. капитальный ремонт пола 1-го этажа.

Также несколько респондентов выражают свою благодарность отделению.

По данным выводам разработаны следующие ***рекомендации***:

1. продолжать ежемесячно 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 стендах сторонних организаций (государственных и муниципальных учреждений сферы 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;

4. продолжать поддерживать ориентированность по улучшению жизни получателей социальных услуг;

5. увеличивать и поддерживать количество реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг;

6. продолжать поддерживать оперативность решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг;

7. улучшать и поддерживать качество проводимых мероприятий.

Заведующий отделением Мазун С. Н.

Социолог Боровинская Е. С.