



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»

А.Ю. Сергеева

«18» 09 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 3 квартал 2019 года

В течение третьего квартала 2019 года (июль-сентябрь) 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 **40 респондентов**, из них: 30% мужчин и 70% женщин.

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 60 до 64 лет» - 28%, а также возрастные диапазоны «от 55 до 59 лет», «от 70 до 74 лет» и «от 80 до 84 лет» по 15% каждый. Наименьшее количество респондентов имеют возрастные диапазоны «от 45 до 49 лет» и «от 75 и старше» (% варьируется от 0 до 8).

Группу инвалидности имеют 55% получателей (**22 человека**), из них: мужчин 25% и 30% женщин (от общего числа респондентов). Первую категорию

инвалидности имеют 18%, вторую – 55% и третью - 27% (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Проанализировав полученные данные, сделаем следующие **выводы**:

1. большая часть опрошенных респондентов (58%) «хорошо информированы» о работе и порядке предоставления социальных услуг отделения, также 22% респондентов «очень хорошо информированы» и 20% – «информированы». Неинформированных респондентов нет;

2. 77% респондентов считают, что работники отделения компетентны и у них достаточный уровень профессионализма по вопросам предоставления социальных услуг, также 15% респондентов отметили, что сотрудники имеют «высокий профессионализм и высокую компетентность», 8% получателей социальных услуг выделили и такой вариант ответа, как «скорее компетентны, чем нет»;

3. наибольшее число респондентов (97%) считают, что работники отделения вежливы и доброжелательны, вариант «скорее да» выделили 3% получателей социальных услуг;

4. удовлетворенных респондентов по качеству оказываемых социальных услуг в отделении - 67%, 30% получателей считают, что качество оказываемых социальных услуг очень высокое, также отмечен такой вариант, как «скорее да» - 3% респондентов. Неудовлетворенных респондентов нет;

5. большинство респондентов (75%) готовы при необходимости порекомендовать социальные услуги своим родственникам или знакомым, 17% получателей всегда рекомендуют услуги учреждения и 8% 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 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.

Заведующий отделением

Заведующий отделением

Социолог



Данилова Н. Н.

Каргаполова Н. В.

Боровинская Е. С.