

УТВЕРЖДАЮ

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

А.Ю. Сергеева

«11» сентября 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 3 квартал 2019 года

В течение третьего квартала 2019 года (июль-сентябрь) 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 **38 респондентов**, из них: 10% мужчин и 90% женщин.

Самое большое количество респондентов (26%) имеют возраст «от 70 до 74 лет». Наименьшее число респондентов (по 5% каждый) имеют возрастные диапазоны: «от 55 до 59 лет», «от 60 до 64 лет» и «90 и старше». Также есть получатели социальных услуг с возрастом: «от 45 до 49», «от 65 до 69 лет», «от 75 до 79 лет», «от 80 до 84 лет» по 10% каждый.

Группу инвалидности имеют 50% получателей (19 человек), из них: мужчин 8% и 42% женщин (от общего числа респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 16%, вторую – 47% и третью - 37% (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Проанализировав полученные данные, можно сделать следующие выводы:

1. все респонденты (100%) 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. все получатели социальных услуг (100%) 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. все получатели социальных услуг (100%) довольны качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий в отделении. Неудовлетворенных нет;
4. 76% респондентов оценили высокую доступность объекта, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, и территорию, на которой он расположен, также 24% 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 89% респондентов, 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, а также 8% получателей социальных услуг считают, что среднее время ожидания приема к специалисту отделения составляет более 15 минут. Один респондент (3%) отметил, что время ожидания составляет «5 минут»;

7. все получатели социальных услуг (100%) считает персонал вежливым и доброжелательным;

8. 63% респондентов считают, что персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в отделении, имеет высокий профессионализм и компетентность, и 34% получателей социальных услуг отмечают, что персонал компетентен и имеет достаточный уровень профессионализма. Неудовлетворенных нет;

9. более половины получателей социальных услуг (60%) отмечают, что их жизнь значительно улучшилась в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в отделении, 40% респондентов считают, что их жизнь просто улучшилась;

10. практически все респонденты (97%) удовлетворены наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг. Неудовлетворенных нет;

11. 100% получателей социальных услуг удовлетворены оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением. Неудовлетворенных нет;

12. все респонденты (100%) удовлетворены оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг. Неудовлетворенных нет;

13. 66% респондентов оценили качество проводимых мероприятий очень высоко, 34% получателей социальных услуг остаются быть удовлетворенными. Неудовлетворенных нет;

14. оценивая отношение населения к проблемам инвалидов, большее число респондентов (79%) отметили, что отношение улучшается, 21% 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 38-и респондентов 10 получателей (26%) выразили свои предложения по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг (некоторые мнения совпадали):

16.1. увеличить число развлекательных мероприятий, подвижных игр, а также привлечь молодежь;

16.2. приобрести большее количество тренажеров и утяжелителей для ЛФК тазобедренных и коленных суставов, а также массажеры для стоп и ног;

16.3. приобрести для помещения ЛФК настил для зарядки лежа.

Также несколько респондентов выражают свою благодарность отделению.

По данным выводам разработаны следующие *рекомендации*:

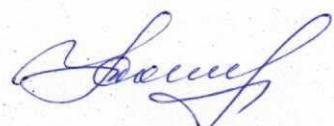
1. продолжать ежемесячно проводить опрос для изучения мнения удовлетворенности получателей социальных услуг отделения;

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 стенах 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.