

УТВЕРЖДАЮ

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

А.Ю. Сергеева

«20» декабря 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 4 квартал 2019 года

В течение четвертого квартала 2019 года (октябрь-декабрь) 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: 18% мужчин и 82% женщин.

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 80 до 84 лет» - 30%.

Наименьшее количество респондентов имеют возрастные диапазоны «от 45 до 49 лет» и «от 90 и старше» (% варьируется от 3 до 5).

Группу инвалидности имеют 60% получателей (*24 человека*), из них: 15% мужчин и 45% женщин (от общего числа респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 8%, вторую – 79% и третью - 13% (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Проанализировав полученные данные, сделаем следующие *выводы*:

1. большая часть опрошенных респондентов (83%) «очень хорошо информированы» о работе и порядке предоставления социальных услуг отделения, также 15% респондентов «хорошо информированы» и 2% – «информированы». Неинформированных респондентов нет;

2. 83% респондентов отметили, что сотрудники имеют «высокий профессионализм и высокую компетентность», а также 17% респондентов считают, что работники отделения компетентны и у них достаточный уровень профессионализма по вопросам предоставления социальных услуг;

3. все респонденты (100%) считают, что работники отделения вежливы и доброжелательны;

4. 93% респондентов считают, что качество оказываемых социальных услуг очень высокое, а также 7% респондентов удовлетворены качеством оказываемых социальных услуг в учреждении. Неудовлетворенных респондентов нет;

5. большинство респондентов (83%) всегда рекомендуют услуги учреждения, также 17% получателей социальных услуг рекомендуют при необходимости социальные услуги своим родственникам или знакомым.

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 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.