

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

А.Ю. Сергеева

2020 г.



Анализ проведения мониторинга качества и доступности социальных услуг,  
предоставляемых ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан  
пожилого возраста и инвалидов» в отделениях специализированного социально  
– медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов  
№1 и №2 получателям социальных услуг  
за 2 квартал 2020 года

В конце второго квартала 2020 года в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее – учреждение) был проведен мониторинг с *целью* изучения качества и доступности социальных услуг, предоставляемых отделениями специализированного социально - медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов №1 и №2 (далее - отделения). В качестве *объекта* исследования выступили получатели социальных услуг, обслуживаемые в отделениях. *Предметом* исследования являлась оценка качества и доступности социальных услуг, предоставляемых отделениями.

**Критерии** оценки качества работы отделений:

1. открытость и доступность информации об отделениях;
2. доброжелательность, вежливость и компетентность работников отделений;
3. удовлетворенность условиями оказания социальных услуг в отделениях.

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

В опросе приняли участие **57 респондентов** (48% от общего числа получателей социальных услуг отделений (118 человек)), из них: 17% мужчин (10 человек) и 82% женщин (47 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 60 до 69 лет» - 40% (23 человека). Также респонденты имеют возраст «от 70 до 79 лет» и «от 80 до 89 лет» - 24% (14 человек) и 28% (15 человек) соответственно. Наименьшее количество респондентов имеют возрастные диапазоны «от 45 до 49 лет», «от 50 до 59 лет» и «от 90 и старше» (по 3% каждый диапазон (по 2 человека)).

Группу инвалидности имеют 49% опрошенных респондентов (28 человек), из них: 16% мужчин (9 человек) и 34% женщин (19 человек) (от общего числа

опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 36% респондентов (10 человек), вторую – 43% респондентов (12 человек) и третью – 21% респондентов (6 человек) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате анализа полученных данных сделаны следующие **выводы**:

1. 89% респондентов (51 человек) хорошо информированы о работе учреждения, 8% респондентов (5 человек) информированы о порядке предоставления социальных услуг. Также 1 получатель социальных услуг затруднился ответить на данный вопрос. Неинформированных респондентов нет;
2. 35% респондентов (20 человек) считают, что персонал учреждения имеет высокий профессионализм и компетентность, 64% респондентов (37 человек) считают персонал компетентным с достаточным уровнем профессионализма. Неудовлетворенных респондентов нет;
3. 100% респондентов (57 человек) считают сотрудников учреждения вежливыми и доброжелательными. Неудовлетворенных респондентов нет;
4. 100% респондентов (57 человек) удовлетворены качеством оказываемых социальных услуг в учреждении. Неудовлетворенных респондентов нет;
5. 100% респондентов (57 человек) порекомендовали бы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым.

По данным выводам разработаны следующие **рекомендации**:

1. продолжать ежеквартально проводить опрос для изучения мнения удовлетворенности получателей социальных услуг отделений;
2. повышать уровень информированности граждан о работе отделений 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 отделений 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 отделений.

Заведующий ОССМОД №1



Данилова Н.Н.

Заведующий ОССМОД №2



Каргаполова Н.В.