УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО ЯО «Центр
социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»
_____ А.Ю. Сергеева
«23» декабря 2020 г.

Анализ проведения мониторинга качества и доступности социальных услуг, предоставляемых ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» социально – реабилитационным отделением получателям социальных услуг
за 4 квартал 2020 года

В конце четвертого 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 социально – реабилитационным отделением (далее - отделение). В качестве ***объекта*** исследования выступили получатели социальных услуг, обслуживаемые в отделении. ***Предметом*** исследования являлась оценка качества и доступности социальных услуг, предоставляемых 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 ***19 респондентов***, из них: 5% мужчин (1 человек) и 95% женщин (18 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 60 до 69 лет» - 53% респондентов (10 человек) и «от 50 до 59 лет» - 37% респондентов (7 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 70 до 79 лет» - 10% (2 человека).

Группу инвалидности имеют 37% получателей социальных услуг (7 человек), из них: 5% мужчин (1 человек) и 32% женщин (6 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Респондентов, имеющих первую категорию инвалидности, нет. Вторую категорию инвалидности имеют 57% респондентов (4 человека), третью - 43% респондентов (3 человека) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате полученных данных сделаны следующие выводы:

1. 95% респондентов (18 человек) 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. 5% респондентов (1 человек) скорее 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. 95% респондентов (18 человек) считают, что условия оказания социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в отделении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, являются доступными. 1 получатель социальных услуг считает, что условия оказания социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в отделении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, являются скорее недоступными. Неудовлетворенных нет;

3. 95% респондентов (18 человек) удовлетворены качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий в отделении. 1 получатель социальных услуг скорее неудовлетворен качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий в отделении. Неудовлетворенных нет;

4. 53% респондентов (10 человек) оценили высоко доступность объекта, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, и территорию, на которой он расположен, также 47% респондентов (9 человек) отметили, что доступность объекта хорошая. Неудовлетворенных нет;

5. все 100% респондентов 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. 100% респондентов считают сотрудников отделения вежливыми и доброжелательными. Неудовлетворенных нет;

8. 63% респондентов (12 человек) отмечают, что персонал отделения компетентен и имеет достаточный уровень профессионализма, также 37% респондентов (7 человек) считают, что персонал отделения имеет высокий профессионализм и компетентность. Неудовлетворенных нет;

9. 58% респондентов (11 человек), что их жизнь улучшилась в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в отделении, 42% респондентов (8 человек) считают, что их жизнь значительно улучшилась. Неудовлетворенных нет;

10. 100% респондентов удовлетворены наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг. Неудовлетворенных нет;

11. 95% респондентов (18 человек) удовлетворены оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением. Неудовлетворенных нет;

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

13. 53% респондентов (10 человек) довольны качеством проводимых мероприятий в отделении, 47% респондентов (9 человек) оценили качество проводимых мероприятий очень высоко. Неудовлетворенных нет;

14. оценивая отношение населения к проблемам инвалидов, 53% респондентов (10 человек) отметили, что отношение улучшается, 42% респондентов (8 человек)

считают, что отношение остается без изменений, и 5% респондентов (1 человек) считают, что отношение стало хуже;

15. 100% респондентов при необходимости порекомендовали бы социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, предоставляемые организацией, своим родственникам или знакомым;

16. из 19-и получателей социальных услуг 9 получателей социальных услуг (47% респондентов) выразили свои предложения по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг (некоторые мнения совпадали):

16.1. увеличить количество культурных выездных мероприятий (экскурсии, посещение театров и т.д.) – 100% респондентов (9 человек) (от числа респондентов, предложивших пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг).

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;

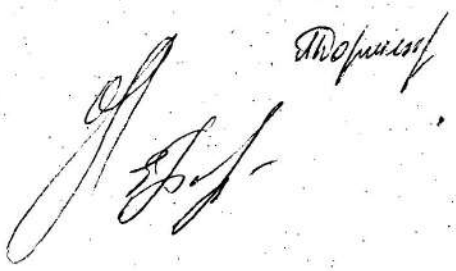
4. продолжать поддерживать ориентированность по улучшению жизни получателей социальных услуг;

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 СРО Дорменок Я. В.

Заведующий ОМО Малыгина О. А.

Социолог Боровинская Е. С.