

*Анна*

УТВЕРЖДАЮ

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

*А.Ю. Сергеева*  
«21» декабря 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 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 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, обслуживающие 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 *55 респондентов* (*48% от общего числа получателей социальных услуг отделений (115 человек)*), из них: 20% мужчин (11 человек) и 80% женщин (44 человека).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 70 до 79 лет» и «от 80 до 89 лет»: 31% респондентов (17 человек) и 32% респондентов (18 человек) соответственно. Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 40 до 49 лет» и «от 90 и старше» по 5% каждый возрастной диапазон (по 3 человека).

Группу инвалидности имеют 56% опрошенных респондентов (31 человек), из них: 9% мужчин (5 человек) и 47% женщин (26 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 10% респондентов (3 человека), вторую – 68% респондентов (21 человек) и третью - 22% респондентов (7 человек) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате анализа полученных данных сделаны следующие *выводы*:

1. 64% респондентов (35 человек) очень хорошо информированы о работе учреждения, 24% респондентов (13 человек) хорошо информированы о порядке предоставления социальных услуг учреждения. Информированных 12% респондентов (7 человек). Неинформированных респондентов нет;
2. 64% респондентов (35 человек) считают, что персонал учреждения имеет высокий уровень профессионализма и компетентность, 36% респондентов (20 человек) считают персонал компетентным, с достаточным уровнем профессионализма. Неудовлетворенных респондентов нет;
3. 100% респондентов (55 человек) считают сотрудников учреждения вежливыми и доброжелательными. Неудовлетворенных респондентов нет;
4. 69% респондентов (38 человек) считают качество оказания социальных услуг в учреждении очень высоким, 31% респондентов (17 человек) удовлетворены качеством оказания социальных услуг, представляемым учреждением. Неудовлетворенных респондентов нет;
5. 100% респондентов (55 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 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, буклотов, 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.

Заведующий ОМО

Малыгина О. А.

Социолог

Боровинская Е. С.