

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

А.Ю. Сергеева

2021 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 1 квартал 2021 года

В конце первого квартала 2021 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 **46 респондентов** (40% от общего числа получателей социальных услуг отделений (115 человек)), из них: 17% мужчин (8 человек) и 83% женщин (38 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 70 до 79 лет» - 35% (16 человек), «от 60 до 69 лет» - 26% (12 человек) и «от 80 до 89 лет» - 20% (9 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 35 до 49 лет» - 9% (4 человека), «от 90 и старше» - 6% (3 человека) и «от 50 до 59 лет» - 4% (2 человека).

Группу инвалидности имеют 61% опрошенных респондентов (28 человек), из них: 11% мужчин (5 человек) и 50% женщин (23 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 14% респондентов (4 человека), вторую – 57% респондентов (16 человек) и третью - 29% респондентов (8 человек) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате анализа полученных данных сделаны следующие *выводы*:

1. 72% респондентов (33 человека) очень хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг, 28% респондентов (13 человек) хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. Неинформированных респондентов нет;
2. 63% респондентов (29 человек) считают, что персонал учреждения имеет высокий уровень профессионализма и компетентность, 37% респондентов (17 человек) считают персонал компетентным, с достаточным уровнем профессионализма. Неудовлетворенных респондентов нет;
3. 100% респондентов (46 человек) считают сотрудников учреждения вежливыми и доброжелательными. Неудовлетворенных респондентов нет;
4. 72% респондентов (33 человека) считают качество оказания социальных услуг в учреждении очень высоким, 28% респондентов (13 человек) удовлетворены качеством оказания социальных услуг, предоставляемым учреждением. Неудовлетворенных респондентов нет;
5. 100% респондентов (46 человек) порекомендовали бы при необходимости социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым.

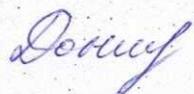
По данным выводам разработаны следующие **рекомендации**:

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



Заведующий ОССМОД №2



Заведующий ОМО

Социолог



Н. Н. Данилова

Н. В. Каргаполова

О. А. Малыгина

Е. С. Боровинская