

УТВЕРЖДАЮ

Зам. директора ГБУ СО ЯО «Центр
социального обслуживания граждан
пожилого возраста и инвалидов»



Т. С. Руфанова
«28» июня 2021 г.

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. добровольность участия в мониторинге.

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 2 квартал 2021 года

В опросе приняли участие 35 респондентов, из них: 3% мужчин (1 человек) и 97% женщин (34 человека).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 60 до 69 лет» - 43% респондентов (15 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 80 до 89 лет» - 3% респондентов (1 человек). Также респонденты имеют возраст «от 70 до 79 лет» - 23% респондентов (10 человек) и «от 50 до 59 лет» - 26% респондентов (9 человек).

Группу инвалидности имеют 34% получателей социальных услуг (12 человек), из них: 3% мужчин (1 человек) и 31% женщин (11 человек) (из общего числа опрошенных – респондентов). Респондентов, имеющих первую категорию инвалидности, нет. Вторую категорию инвалидности имеют 63% респондентов (19 человек), третью - 17% респондентов (2 человека) (из числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате полученных данных сделаны следующие выводы:

В течение второго квартала 2021 года в ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее – учреждение) проводился 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. удовлетворенность 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 *35 респондентов*, из них: 3% мужчин (1 человек) и 97% женщин (34 человека).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 60 до 69 лет» - 43% респондентов (15 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 80 до 89 лет» - 3% респондентов (1 человек). Также респонденты имеют возраст «от 70 до 79 лет» - 28% респондентов (10 человек) и «от 50 до 59 лет» - 26% респондентов (9 человек).

Группу инвалидности имеют 34% получателей социальных услуг (12 человек), из них: 3% мужчин (1 человек) и 31% женщин (11 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Респондентов, имеющих первую категорию инвалидности, нет. Вторую категорию инвалидности имеют 83% респондентов (10 человек), третью - 17% респондентов (2 человека) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате полученных данных сделаны следующие выводы:

1. 86% респондентов (30 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) абилитационных услуг. 14% респондентов (5 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) абилитационных услуг. Неудовлетворенных нет.

2. 86% респондентов (30 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. 11% респондентов (4 человека) считают, что условия оказания социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в отделении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, являются скорее доступными. Также 3% респондентов (1 человек) считают, что условия оказания социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в отделении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, являются скорее не доступными. Неудовлетворенных нет.

3. 86% респондентов (30 человек) удовлетворены качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий в отделении. 14% респондентов (5 человек) скорее удовлетворены качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий в отделении. Неудовлетворенных нет.

4. 54% респондентов (19 человек) оценили высоко доступность учреждения, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, и территорию, на которой оно расположено. 40% респондентов (14 человек) оценили хорошо доступность учреждения и территорию, на которой оно расположено. 6% респондентов (2 человека) оценили удовлетворительно доступность учреждения и территорию, на которой оно расположено. Неудовлетворенных нет.

5. Все 100% респондентов ожидали предоставление социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в учреждении, 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 учреждения, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, при личном обращении для получения информации о работе учреждения, порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг, составляет менее 15 минут.

7. 86% респондентов (30 человек) считают, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, вежливы и доброжелательны. 14% респондентов (5 человек) считают, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, скорее вежливы и доброжелательны. Неудовлетворенных нет.

8. 63% респондентов (22 человека) отмечают, что персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в учреждении, компетентен и имеет достаточный уровень профессионализма. 31% респондентов (11 человек) считают, что персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в учреждении, имеет высокий профессионализм и компетентность. 6% респондентов (2 человека) считают, что персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в учреждении, скорее компетентен, чем не компетентен. Неудовлетворенных нет.

9. 54% респондентов (19 человек) считают, что их жизнь значительно улучшилась в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в учреждении. 43% респондентов (15 человек) считают, что их жизнь улучшилась в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в учреждении. 3% респондентов (1 человек) считают, что их жизнь скорее улучшилась в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в учреждении. Неудовлетворенных нет.

10. 89% респондентов (31 человек) удовлетворены наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг. 11% респондентов (4 человека) скорее удовлетворены

наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг. Неудовлетворенных нет.

11. 91% респондентов (32 человека) удовлетворены оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением, также 9% респондентов (3 человека) скорее удовлетворены оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением. Неудовлетворенных нет.

12. 89% респондентов (31 человек) удовлетворены оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг, также 11% респондентов (4 человека) скорее удовлетворены оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг. Неудовлетворенных нет.

13. 57% респондентов (20 человек) оценили качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), очень высоко. 37% респондентов (13 человек) довольны качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.). 6% респондентов (2 человека) скорее довольны качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.). Неудовлетворенных нет.

13.1. 49% респондентов (17 человек) оценили качество проводимых социокультурных мероприятий, имеющих групповой характер (экскурсии, концерты, праздники, лекции и т.д.), очень высоко. 34% респондентов (12 человек) довольны качеством проводимых социокультурных мероприятий, имеющих групповой характер (экскурсии, концерты, праздники, лекции и т.д.). 14% респондентов (5 человек) скорее удовлетворены качеством проводимых социокультурных мероприятий, имеющих групповой характер (экскурсии, концерты, праздники, лекции и т.д.). 3% респондентов (1 человек) скорее не удовлетворены качеством проводимых социокультурных мероприятий, имеющих групповой характер (экскурсии, концерты, праздники, лекции и т.д.).

13.2. 46% респондентов (16 человек) оценили качество проводимых социально-трудовых занятий, имеющих групповой характер (рукоделие, изготовление поделок,

рисование и т.д.), очень высоко. 43% респондентов (15 человек) довольны качеством проводимых социально-трудовых занятий, имеющих групповой характер (рукоделие, изготовление поделок, рисование и т.д.). 11% респондентов (4 человека) скорее удовлетворены качеством проводимых социально-трудовых занятий, имеющих групповой характер (рукоделие, изготовление поделок, рисование и т.д.).

13.3. 51% респондентов (18 человек) довольны качеством проводимых социально-психологических занятий, имеющих групповой характер (беседы, тренинги, упражнения и т.д.). 46% респондентов (16 человек) оценили качество проводимых социально-психологических занятий, имеющих групповой характер (беседы, тренинги, упражнения и т.д.), очень высоко. 3% респондентов (1 человек) скорее удовлетворены качеством проводимых социально-психологических занятий, имеющих групповой характер (беседы, тренинги, упражнения и т.д.).

14. оценивая отношение населения к проблемам инвалидов, 63% респондентов (22 человека) отметили, что отношение улучшается; 37% респондентов (13 человек) считают, что отношение остается без изменений.

15. 97% респондентов (34 человека) при необходимости порекомендовали бы социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым. 3% респондентов (1 человек) скорее порекомендовали бы при необходимости социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым.

16. из 35-и получателей социальных услуг 15 получателей социальных услуг (43% респондентов) выразили свои предложения и пожелания по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг (от числа респондентов, предложивших пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг (некоторые мнения совпадали)):

16.1. увеличить количество экскурсий – 47% респондентов (7 человек);

16.2. добавить в меню свежие овощи и фрукты – 20% респондентов (3 человека);

16.3. увеличить количество занятий, проводимых юристом, программистом и психологом – 20% респондентов (3 человека);

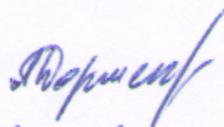
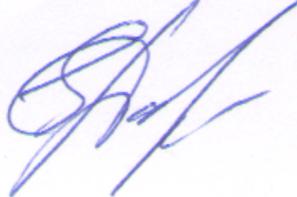
16.4. 13% респондентов (2 человека) выразили свою благодарность сотрудникам учреждения.

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 социально-реабилитационным отделением

Социолог

Я. В. Дорменок

Е. С. Боровинская