

УТВЕРЖДАЮ

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



А. Ю. Сергеева

«14» сентября 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 3 квартал 2021 года

В конце третьего 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 *55 респондентов* (50% от общего числа получателей социальных услуг отделений (111 человек)), из них: 22% мужчин (12 человек) и 78% женщин (43 человека).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 70 до 79 лет» - 36% (20 человек), «от 80 до 89 лет» - 25% (14 человек) и «от 60 до 69 лет» - 20% (11 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 90 и старше» - 9% (5 человек), «от 50 до 59 лет» - 7% (4 человека), «от 40 до 49 лет» - 2% (1 человек).

Группу инвалидности имеют 53% опрошенных респондентов (29 человек), из них: 7% мужчин (4 человека) и 46% женщин (25 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 24% респондентов (7 человек), вторую – 69% респондентов (20 человек) и третью - 7% респондентов (2 человека) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

В результате анализа полученных данных сделаны следующие *выводы*:

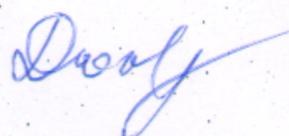
1. 44% респондентов (24 человека) хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг, 40% респондентов (22 человека) очень хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг, информированных респондентов 9% (5 человек), слабо информированных – 5% (3 человека), и один человек затруднился дать ответ. Неинформированных респондентов нет;
2. 47% респондентов (26 человек) считают, что персонал учреждения имеет высокий уровень профессионализма и компетентность, 41% респондентов (23 человека) считают персонал компетентным, с достаточным уровнем профессионализма, 2% респондентов (1 человек) считают персонал скорее компетентным, чем не компетентным, 4% респондентов (2 человека) считают персонал скорее не компетентным, чем компетентным, 2% респондентов (1 человек) считают персонал не компетентным;
3. 69% респондентов (38 человек) считают сотрудников учреждения вежливыми и доброжелательными всегда и в любой ситуации, 27% респондентов (15 человек) считают сотрудников учреждения вежливыми и доброжелательными, 2% респондентов (1 человек) считают сотрудников учреждения скорее вежливыми и доброжелательными, и один человек затруднился дать ответ. Неудовлетворенных респондентов нет;
4. 51% респондентов (28 человек) считают качество оказания социальных услуг в учреждении очень высоким, 38% респондентов (21 человек) удовлетворены качеством оказания социальных услуг, предоставляемым учреждением, 5% респондентов (3 человека) скорее удовлетворены качеством оказания социальных услуг, предоставляемым учреждением, 4% респондентов (2 человека) скорее не удовлетворены качеством оказания социальных услуг, предоставляемым учреждением, 2% респондентов (1 человек) не удовлетворены качеством оказания социальных услуг, предоставляемым учреждением;
5. 51% респондентов (28 человек) всегда рекомендуют социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым, 41% респондентов (23 человека) рекомендуют, при необходимости, социальные

услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым, 2% респондентов (1 человек) скорее всего порекомендуют, при необходимости, социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым, 2% респондентов (1 человек) скорее всего не порекомендуют, при необходимости, социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым, 4% респондентов (2 человека) не порекомендуют, 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 отделением специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов №1



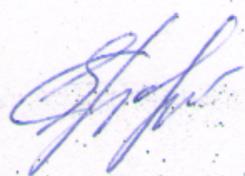
Н. Н. Данилова

Заведующий отделением специализированного
социально-медицинского обслуживания на дому
граждан пожилого возраста и инвалидов №2



Н. В. Каргаполова

Социолог



Е. С. Боровинская