

УТВЕРЖДАЮ

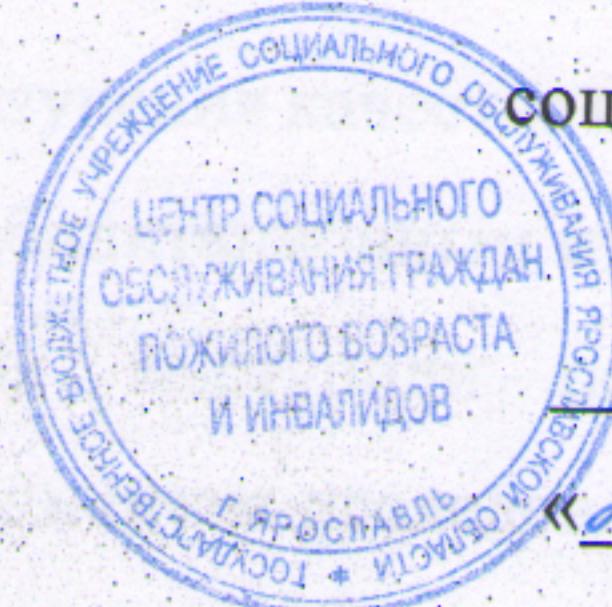
Директор ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

А. Ю. Сергеева

декабря 2021 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 2021 года

Гомельский областной центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, социально – реабилитационным отделением

В течение четвертого 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, обслуживающиеся 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 **39 респондентов**, из них: 100% женщин (39 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 50 до 59 лет» - 33% респондентов (13 человек) и «от 60 до 69 лет» - 33% респондентов (13 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 80 до 89 лет» - 5% респондентов (2 человека). Также респонденты имеют возраст «от 70 до 79 лет» - 29% респондентов (11 человек).

Группу инвалидности имеют 41% получателей социальных услуг (16 человек), из них: 41% женщин (16 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Респондентов, имеющих первую категорию инвалидности, нет; вторую категорию имеют 44% респондентов (7 человек). Третью категорию имеют 56% респондентов (9 человек) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Данные опроса представлены в Таблице 1.

Таблица 1. «Итоговые результаты мониторинга качества и доступности социальных услуг, предоставляемых социально-реабилитационным отделением ГБУ

СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»
получателям социальных услуг, за 4 квартал 2021 года».

Вопрос анкеты	Вариант ответа, % (чел.)
1. Удовлетворены ли Вы 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?	Да – 97% (38 чел.) Скорее да – 3% (1 чел.) Нет – Скорее нет –
2. Считаете ли Вы доступными условия оказания социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?	Да – 97% (38 чел.) Скорее да – 3% (1 чел.) Нет – Скорее нет –
3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий?	Да – 97% (38 чел.) Скорее да – 3% (1 чел.) Нет – Скорее нет –
4. Как Вы оцениваете доступность объекта, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, и территории, на которой она расположена?	Высокое – 87% (34 чел.) Хорошее – 13% (5 чел.) Удовлетворительное – Низкое –
5. Как долго Вы ожидали предоставление социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации, оказывающей социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги?	От 1 недели до 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги – 100% (39 чел.) Более 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги –
6. Укажите, пожалуйста, среднее время ожидания приема к специалисту организации, оказывающей социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг.	Более 15 минут – Менее 15 минут – 100% (39 чел.) Другое –
7. Считаете ли вы, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, вежливы и доброжелательны?	Да – 100% (39 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет –
8. Как Вы оцениваете персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в учреждении, в части профессиональных компетенций?	Высокий профессионализм и компетентность персонала – 43% (17 чел.) Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 54% (21 чел.) Скорее компетентен, чем не компетентен – 3% (1 чел.) Скорее не компетентен, чем компетентен – Не компетентен –

9. На сколько изменилось качество Вашей жизни в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации?	Значительно улучшилось – 41% (16 чел.) Улучшилось – 59% (23 чел.) Скорее улучшилось – Скорее ухудшилось - Ухудшилось -
10. Удовлетворены ли Вы наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 100% (39 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет -
11. Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	Да – 97% (38 чел.) Скорее да – 3% (1 чел.) Нет – Скорее нет -
12. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 100% (39 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет -
13. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?	Да, качество мероприятий очень высокое – 49% (19 чел.) Да – 51% (20 чел.) Скорее да – Скорее нет – Нет -
13.1. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых социокультурных мероприятий, имеющих групповой характер (экскурсии, концерты, праздники, лекции и т.д.)?	а) да, качество мероприятий очень высокое – 49% (19 чел.) б) да - 51% (20 чел.) в) скорее да - г) скорее нет - д) нет, качество мероприятий очень низкое -
13.2. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых социально-трудовых занятий, имеющих групповой характер (рукоделие, изготовление поделок, рисование и т.д.)?	а) да, качество занятий очень высокое - 51% (20 чел.) б) да – 49% (19 чел.) в) скорее да - г) скорее нет - д) нет, качество занятий очень низкое -
13.3. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых социально-психологических занятий, имеющих групповой характер (беседы, тренинги, упражнения и т.д.)?	а) да, качество занятий очень высокое – 43% (17 чел.) б) да – 57% (22 чел.) в) скорее да - г) скорее нет - д) нет, качество занятий очень низкое -
14. Как Вы оцениваете отношение населения к проблемам инвалидов?	Отношение улучшается – 31% (12 чел.) Отношение осталось без изменений – 69% (27 чел.) Отношение стало хуже –

<p>15. Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, предоставляемые организацией, своим родственникам или знакомым?</p>	<p>Да, я всегда рекомендую услуги организации – 43% (17 чел.) Да – 57% (22 чел.) Скорее да – Скорее нет – Нет –</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Из 39-и получателей социальных услуг 4 получателя социальных услуг (10% 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)*):

1. увеличить количество экскурсий – 25% респондентов (1 человек);
2. 75% респондентов (3 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 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, 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.

Социолог

Е. С. Боровинская

Ознакомлены:

1. Дорменок Я. В.

Дата:

24.12.2021

Подпись: