

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

А. Ю. Сергеева

«10»

03

2022 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 2022 года

В конце первого квартала 2022 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 *50 респондентов* (*45% от общего числа получателей социальных услуг отделений (111 человек)*), из них: 24% мужчин (12 человек) и 76% женщин (38 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 70 до 79 лет» - 36% (18 человек) и «от 60 до 69 лет» - 34% (17 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 90 и старше» - 8% (4 человека). Также респонденты имеют возраст «от 80 до 89 лет» - 22% (11 человек).

Группу инвалидности имеют 46% опрошенных респондентов (23 человека), из них: 10% мужчин (5 человек) и 36% женщин (18 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 13% респондентов (3 человека), вторую – 83% респондентов (19 человек) и третью - 4% респондентов (1 человек) (от числа респондентов, имеющих инвалидность).

Данные опроса представлены в Таблице 1.

Таблица 1. «Итоговые результаты 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 2022 года».

Вопрос анкеты	Вариант ответа, % (чел.)
<b>1.Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг?</b>	а) очень хорошо информирован(а) – 78% (39 чел.) б) хорошо информирован(а) – 20% (10 чел.) в) информирован(а) – 2% (1 чел.) г) слабо информирован(а) д) очень слабо информирован(а) е) не информирован(а) ж) затрудняюсь ответить(а)
<b>2. Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?</b>	а) высокий уровень профессионализма и компетентность персонала – 60% (30 чел.) б) компетентен, достаточный уровень профессионализма – 40% (20 чел.) в) скорее компетентен, чем не компетентен г) скорее не компетентен, чем компетентен д) не компетентен е) абсолютно не компетентен ж) затрудняюсь ответить
<b>3.Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?</b>	а) да, всегда и в любой ситуации – 56% (28 чел.) б) да – 42% (21 чел.) в) скорее да – 2% (1 чел.) г) скорее нет д) нет е) абсолютно нет ж) затрудняюсь ответить
<b>4.Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?</b>	а) да, качество оказания услуг очень высокое – 56% (28 чел.) б) да – 42% (21 чел.) в) скорее да - 2% (1 чел.) г) скорее нет д) нет е) абсолютно нет ж) затрудняюсь ответить
<b>5.Порекомендовали бы Вы, при необходимости, социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?</b>	а) да, я всегда рекомендую услуги учреждения – 62% (31 чел.) б) да – 38% (19 чел.) в) скорее да г) скорее нет д) нет е) абсолютно нет ж) затрудняюсь ответить

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, 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;
4. заведующим отделениями:
  - 4.1. проводить ежеквартально по итогам мониторинга собрания социальных работников и медицинских сестер (далее – сотрудники) с целью ознакомления их с результатами;
  - 4.2. проводить разъяснительные работы среди сотрудников отделений для повышения качества и доступности условий оказания социальных услуг;
  - 4.3. усилить контроль за деятельностью сотрудников отделений.

Социолог

Е. С. Боровинская

Ознакомлены:

1. Данилова Н. Н.
2. Каргаполова Н. В.

Дата:

10.03.22  
10.03.22

Подпись: