

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

А. Ю. Сергеева

«30 03 2022 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 1 квартал 2022 года

В течение первого квартала 2022 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 **25 респондентов**, из них: 100% женщин (25 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 50 до 59 лет» - 48% респондентов (12 человек) и «от 60 до 69 лет» - 16 % респондентов (4 человек). Также респонденты имеют возраст «от 70 до 79 лет» - 36% респондентов (9 человек).

Группу инвалидности имеют 48% получателей социальных услуг (12 человек), из них: 48% женщин (12 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Респондентов, имеющих первую категорию инвалидности, нет; вторую категорию имеют 33% респондентов (4 человека). Третью категорию имеют 67% респондентов (8 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 1 квартал 2022 года».

<b>Вопрос анкеты</b>	<b>Вариант ответа, % (чел.)</b>
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 – 96% (24 чел.) Скорее да – 4% (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 – 96% (24 чел.) Скорее да – 4% (1 чел.) Нет – Скорее нет –
3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий?	Да – 100% (25 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет –
4. Как Вы оцениваете доступность объекта, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, и территории, на которой она расположена?	Высокое – 72% (18чел.) Хорошее – 24% (6 чел.) Удовлетворительное – 4% (1 чел.) 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% (25 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 – 8% (2 чел.) Менее 15 минут – 88% (22 чел.) Другое – 4% (1 чел.)
7. Считаете ли вы, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, вежливы и доброжелательны?	Да – 100% (25 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 – 80% (20чел.) Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 20% (5 чел.) Скорее компетентен, чем не компетентен – 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 – 68% (17 чел.) Улучшилось – 32% (8 чел.) Скорее улучшилось – Скорее ухудшилось - Ухудшилось -
10. Удовлетворены ли Вы наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 96% (24 чел.) Скорее да – 4% (1 чел.) Нет – Скорее нет -
11. Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	Да – 96% (24 чел.) Скорее да – 4% (1 чел.) Нет – Скорее нет -
12. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 96% (24 чел.) Скорее да – 4% (1 чел.) Нет – Скорее нет -
13. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?	Да, качество мероприятий очень высокое – 64% (16 чел.) Да – 28% (7 чел.) Скорее да – 8% (2 чел.) 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 – 60% (15 чел.) б) да - 24% (6 чел.) в) скорее да -12% (3 чел.) г) скорее нет - д) нет, качество мероприятий очень низкое - 4% (1чел.)
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 - 60% (15 чл.) б) да – 32% (8 чл.) в) скорее да -4% (1 чл.) г) скорее нет -4% (1 чл.) 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 – 60% (15чел.) б) да – 28% (7 чл.) в) скорее да -12% (3 чл.) г) скорее нет - д) нет, качество занятий очень низкое -
14. Как Вы оцениваете отношение населения к проблемам инвалидов?	Отношение улучшается – 68% (17 чел.) Отношение осталось без изменений – 32% (8 чл.) Отношение стало хуже –

15. Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, предоставляемые организацией, своим родственникам или знакомым?	Да, я всегда рекомендую услуги организации – 60% (15 чел.) Да – 40% (10 чел.) Скорее да – Скорее нет – Нет –
--	--

Из 25-и получателей социальных услуг 1 получатель социальных услуг (4% респондентов) выразил свое предложение и пожелание по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг:

- хотелось бы чтобы меню не повторялось еженедельно, а появлялись новые блюда

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.

Дата: 30.03.2022

Подпись:



Дорменок Я. В.