

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

А. Ю. Сергеева

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 2 квартал 2022 года

В течение второго 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 *36 респондентов*, из них: 94% женщин (34 человека), мужчин 6 % (2 человека)

Количество респондентов имеют возраст «от 50 до 59 лет» - 28% респондентов (10 человек) и «от 60 до 69 лет» - 25 % респондентов (9 человек). Также респонденты имеют возраст «от 70 до 79 лет» - 42% респондентов (15 человек), «от 40 до 49 лет» - 5% (2 человека)

Группу инвалидности имеют 39% получателей социальных услуг (14 человек), из них: 34% женщин (12 человек) и 5% мужчин (2 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Респондентов, имеющих первую категорию инвалидности, нет; вторую категорию имеют 43% респондентов (6 человек). Третью категорию имеют 57% 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 2 квартал 2022 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% (35 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% (35 чел.) Скорее да – 3% (1 чел.) Нет – Скорее нет -
3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий?	Да – 97% (35 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 – 69% (25 чел.) Хорошее – 31% (11 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% (36 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 – 16% (6 чел.) Менее 15 минут – 81% (29чел.) Другое – 3% (1 чел.)
7. Считаете ли вы, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, вежливы и доброжелательны?	Да – 100% (36 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 – 72% (26чел.) Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 28% (10 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?	<p>Значительно улучшилось – 53% (19 чел.) Улучшилось – 42% (15 чел.) Скорее улучшилось – 5% (2 чел.) Скорее ухудшилось – Ухудшилось –</p>
10. Удовлетворены ли Вы наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	<p>Да – 100% (36 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет –</p>
11. Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	<p>Да – 97% (35 чел.) Скорее да – 3% (1 чел.) Нет – Скорее нет –</p>
12. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	<p>Да – 95% (34 чел.) Скорее да – 5% (2 чел.) Нет – Скорее нет –</p>
13. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?	<p>Да, качество мероприятий очень высокое – 45% (16 чел.) Да – 50% (18 чел.) Скорее да – 5% (2 чел.) Скорее нет – Нет –</p>
13.1. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых социокультурных мероприятий, имеющих групповой характер (экскурсии, концерты, праздники, лекции и т.д.)?	<p>а) да, качество мероприятий очень высокое – 47% (17 чел.) б) да – 45% (16 чел.) в) скорее да – 8% (3 чел.) г) скорее нет – д) нет, качество мероприятий очень низкое –</p>
13.2. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых социально-трудовых занятий, имеющих групповой характер (рукоделие, изготовление поделок, рисование и т.д.)?	<p>а) да, качество занятий очень высокое – 39% (14 чел.) б) да – 50% (18 чел.) в) скорее да – 8% (3 чел.) г) скорее нет – 3% (1 чел.) д) нет, качество занятий очень низкое –</p>
13.3. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых социально-психологических занятий, имеющих групповой характер (беседы, тренинги, упражнения и т.д.)?	<p>а) да, качество занятий очень высокое – 47% (17 чел.) б) да – 47% (17 чел.) в) скорее да – 3% (1 чел.) г) скорее нет – 3% (1 чел.) д) нет, качество занятий очень низкое –</p>
14. Как Вы оцениваете отношение населения к проблемам инвалидов?	<p>Отношение улучшается – 83% (30 чел.) Отношение осталось без изменений – 14% (5 чел.) Отношение стало хуже – 3% (1 чел.)</p>

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 – 72% (26 чел.) Да – 12% (8 чел.) Скорее да – 3% (1 чел.) Скорее нет - 3% (1 чел.) Нет -
--	---

Из 36-и получателей социальных услуг 5 получателей социальных услуг (14% респондентов) выразили свои предложения и пожелания по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг (*от числа респондентов, предложивших пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг*):

1. увеличить количество экскурсий – 3% респондентов (1 человек);
2. выразили свою благодарность сотрудникам учреждения - 11% респондентов (4 человека).

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: 30.06.2022 Подпись:  Дорменок Я. В.