

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр

социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

А. Ю. Сергеева

«21» марта 2023 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 2023 года

В конце первого квартала 2023 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 **60 респондентов** (53% от общего числа получателей социальных услуг отделений (113 человек)), из них: 27% мужчин (16 человек) и 73% женщин (44 человека).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 71 до 80 лет» - 38% (23 человека) и «от 61 до 70 лет» - 33% (20 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 91 и старше» - 7% (4 человека). Также респонденты имеют возраст «от 81 до 90 лет» - 22% (13 человек).

Группу инвалидности имеют 48% опрошенных респондентов (29 человек), из них: 12% мужчин (7 человек) и 37% женщин (22 человека) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 14% респондентов (4 человека), вторую – 76% респондентов (22 человека) и третью - 10% респондентов (3 человека) (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 2023 года».

Вопрос анкеты	Вариант ответа, % (чел.)
1. Как бы Вы оценили свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления услуг?	а) очень хорошо информирован(а) – 75% (45 чел.) б) хорошо информирован(а) – 23% (14 чел.) в) информирован(а) – 2% (1 чел.) г) слабо информирован(а) д) очень слабо информирован(а) е) не информирован(а) ж) затрудняюсь ответить(а)
2. Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги в учреждении, компетентным?	а) высокий уровень профессионализма и компетентность персонала – 62% (37 чел.) б) компетентен, достаточный уровень профессионализма – 36% (22 чел.) в) скорее компетентен, чем не компетентен – 2% (1 чел.) г) скорее не компетентен, чем компетентен д) не компетентен е) абсолютно не компетентен ж) затрудняюсь ответить
3. Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?	а) да, всегда и в любой ситуации – 68% (41 чел.) б) да – 30% (18 чел.) в) скорее да – 2% (1 чел.) г) скорее нет д) нет е) абсолютно нет ж) затрудняюсь ответить
4. Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?	а) да, качество оказания услуг очень высокое – 62% (37 чел.) б) да – 35% (21 чел.) в) скорее да – 3% (2 чел.) г) скорее нет д) нет е) абсолютно нет ж) затрудняюсь ответить
5. Посоветовали бы Вы, при необходимости, социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?	а) да, я всегда рекомендую услуги учреждения – 72% (43 чел.) б) да – 26% (16 чел.) в) скорее да – 2% (1 чел.) 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 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;
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



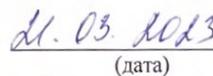
Е. С. Боровинская

Ознакомлены:

1. Н. Н. Данилова



(подпись)

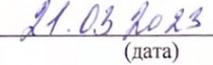


(дата)

2. Н. В. Каргаполова



(подпись)



(дата)