УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

_____ А. Ю. Сергеева

«20» июня 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 2 квартал 2023 года

В конце второго 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 ***50 респондентов*** *(45% от общего числа получателей социальных услуг отделений (112 человек)),* из них: 32% мужчин (16 человек) и 68% женщин (34 человека).

Респонденты имеют возраст:

возраст	**чел.**	**%**
31-40	1	2
41-50	2	4
51-60	6	12
61-70	22	44
71-80	15	30
81-90	4	8

Группу инвалидности имеют 40% опрошенных респондентов (20 человек), из них: 14% мужчин (7 человек) и 26% женщин (13 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Первую категорию инвалидности имеют 15% респондентов (3 человека), вторую – 60% респондентов (12 человек) и третью - 25% респондентов (5 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 2 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) – 70% (35 чел.)** **б) хорошо информирован(а) – 30% (15 чел.)** в) информирован(а) – 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% (31 чел.)** **б) компетентен, достаточный уровень профессионализма – 38% (19 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 – 66% (33 чел.)** **б) да – 34% (17 чел.)** в) скорее да – 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% (31 чел.)** **б) да – 38% (19 чел.)** в) скорее да - г) скорее нет д) нет е) абсолютно нет ж) затрудняюсь ответить
5.Порекомендовали бы Вы, при необходимости, социальные услуги, предоставляемые учреждением, своим родственникам или знакомым?	**а) да, я всегда рекомендую услуги учреждения – 56% (28 чел.)** **б) да – 44% (22 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 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) 20.06.2023 (дата)

2. Н. В. Каргаполова _____ (подпись) 20.06.2023 (дата)