

УТВЕРЖДАЮ

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

А. Ю. Сергеева

15 мая 2023 г.



Анализ проведения мониторинга качества и доступности социальных услуг,  
представляемых ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан  
пожилого возраста и инвалидов» социально – реабилитационным отделением  
получателям социальных услуг  
за 3 квартал 2023 года

В течение третьего квартала 2023 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 **49 респондентов**, из них: 82% женщин (40 человек) и 18% мужчин (9 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 61 до 70 лет» - 39% респондентов (19 человек) и «от 71 до 80 лет» - 39% респондентов (19 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 31 до 40 лет» - 4% респондентов (2 человека). Также респонденты имеют возраст «от 51 до 60 лет» - 8% респондентов (4 человека), «от 41 до 50 лет» - 6% респондентов (3 человека) и «от 81 до 90 лет».

Группу инвалидности имеют 47% получателей социальных услуг (23 человека), из них: 33% женщин (16 человек) и 14% мужчин (7 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Респондентов, имеющих первую категорию инвалидности, нет; вторую категорию имеют 43% респондентов (10 человек). Третью категорию имеют 57% респондентов (13 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 3 квартал 2023 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?	<p>Да – 100% (49 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет –</p>	<p>Скорее ко: Скорее не Не компе:</p> <p>Значител: чество Вашей жизни в социально-реабилитационных и организаций?</p> <p>Да – 10 Скорее Нет – Скоре</p>
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?	<p>Да – 100% (49 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет –</p>	<p>и оперативностью решения социально-реабилитационных и групп?</p> <p>Да – Ско Нет Ско</p>
3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий?	<p>Да – 100% (49 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет –</p>	<p>Вы качеством проводимых групповой характер ов, профилактических и</p> <p>Да – Ско Нет Ско</p>
4. Как Вы оцениваете доступность объекта, оказывающего социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, и территории, на которой она расположена?	<p>Высокое – 98% (48 чел.) Хорошее – 2% (2 чел.) Удовлетворительное – Низкое –</p>	<p>и Вы качеством проводимых приятий, имеющих групповой характер, праздники, лекции и</p> <p>Да – Ско Нет Ско</p>
5. Как долго Вы ожидали предоставление социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации, оказывающей социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги?	<p>От 1 недели до 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги – 100% (49 чел.) Более 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги –</p>	<p>и Вы качеством проводимых занятий, имеющих группово зготовление поделок, рисовани</p> <p>Да – Ско Нет Ско</p>
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.	<p>Более 15 минут – Менее 15 минут – 100% (49 чел.) Другое –</p>	<p>ли Вы качеством проводимы занятий, имеющих группово зготовление поделок, рисовани</p> <p>Да – Ско Нет Ско</p>
7. Считаете ли вы, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, вежливы и доброжелательны?	<p>Да – 90% (47 чел.) Скорее да – 10% (5 чел.) Нет – Скорее нет –</p>	<p>и ли Вы качеством проводимы занятий, имеющих группово беседы, тренинги, упражнени</p> <p>Да – Ско Нет Ско</p>
8. Как Вы оцениваете персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в учреждении, в части профессиональных компетенций?	<p>Высокий профессионализм и компетентность персонала – 88% (43 чел.) Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 12% (6 чел.)</p>	<p>ливаете отношение населен ов?</p> <p>Да – Ско Нет Ско</p>

	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 – 100% (49 чел.) Улучшилось – Скорее улучшилось – Скорее ухудшилось - Ухудшилось -
10. Удовлетворены ли Вы наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 100% (49 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет -
11. Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	Да – 100% (49 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет -
12. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	Да – 100% (49 чел.) Скорее да – Нет – Скорее нет -
13. Удовлетворены ли Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?	Да, качество мероприятий очень высокое – 92% (45 чел.) Да – 8% (4 чел.) Скорее да – 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 – 80% (39 чел.) б) да – 20% (10 чел.) в) скорее да – г) скорее нет – д) нет, качество мероприятий очень низкое –
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 – 80% (39 чел.) б) да – 20% (10 чел.) в) скорее да – г) скорее нет – 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 – 80% (39 чел.) б) да – 20% (10 чел.) в) скорее да – г) скорее нет – д) нет, качество занятий очень низкое –
14. Как Вы оцениваете отношение населения к проблемам инвалидов?	Отношение улучшается – 90% (44 чел.) Отношение осталось без изменений – 10% (5 чел.) Отношение стало хуже –

<p>15. Порекомендовали ли бы Вы при необходимости социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, предоставляемые организацией, своим родственникам или знакомым?</p>	<p>Да, я всегда рекомендую услуги организации – 90% (44 чел.)          Да – 5% (10 чел.)          Скорее да –          Скорее нет -          Нет -</p>
---	--

Из 49-и получателей социальных услуг никто не выразил свои предложения и пожелания по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг.

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. брошюров, буклотов, 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.

Социолог



Е. С. Боровинская

Ознакомлены:

1. Е. С. Боровинская

  
(подпись)

15.09.2023г.  
(дата)