

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО ЯО «Центр
социального обслуживания граждан

пожилого возраста и инвалидов»

А. Ю. Сергеева

2023 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 4 квартал 2023 года

В течение четвертого 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 *63 респондента*, из них: 87% женщин (55 человек) и 13% мужчин (8 человек).

Самое большое количество респондентов имеют возраст «от 71 до 80 лет» - 46% респондентов (29 человека) и «от 61 до 70 лет» - 44% респондентов (28 человек). Наименьшее количество респондентов имеют возраст «от 31 до 40 лет» - 2% респондентов (1 человек). Также респонденты имеют возраст «от 81 до 90 лет» - 5% респондентов (3 человека) и «от 51 до 60 лет» - 3% респондентов (2 человека).

Группу инвалидности имеют 43% получателей социальных услуг (27 человек), из них: 33% женщин (21 человек) и 10% мужчин (6 человек) (от общего числа опрошенных респондентов). Респондентов, имеющих первую категорию инвалидности, нет; вторую категорию имеют 59% респондентов (16 человек). Третью категорию имеют 41% респондентов (11 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 4 квартал 2023 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 – 94% (59 чел.) Скорее да – 6% (4 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 – 95% (60 чел.) Скорее да – 5% (3 чел.) Нет – Скорее нет –
3. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий?	Да – 100% (63 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 – 84% (53 чел.) Хорошее – 13% (8 чел.) Удовлетворительное – 3% (2 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% (63 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 – Менее 15 минут – 100% (63 чел.) Другое –
7. Считаете ли вы, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, вежливы и доброжелательны?	Да – 100% (63 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 – 81% (51 чел.) Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 17% (11 чел.)

	<p>Скорее компетентен, чем не компетентен – 2% (1 чел.) Скорее не компетентен, чем компетентен – Не компетентен –</p>
9. На сколько изменилось качество Вашей жизни в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации?	<p>Значительно улучшилось – 75% (47 чел.) Улучшилось – 22% (14 чел.) Скорее улучшилось – 3% (2 чел.) Скорее ухудшилось – Ухудшилось –</p>
10. Удовлетворены ли Вы наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	<p>Да – 97% (61 чел.) Скорее да – 3% (2 чел.) Нет – Скорее нет –</p>
11. Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением?	<p>Да – 92% (58 чел.) Скорее да – 8% (5 чел.) Нет – Скорее нет –</p>
12. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг?	<p>Да – 95% (60 чел.) Скорее да – 5% (3 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 – 75% (47 чел.) Да – 23% (15 чел.) Скорее да – 2% (1 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 – 72% (45 чел.) б) да – 25% (16 чел.) в) скорее да – 3% (2 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 – 73% (46 чел.) б) да – 21% (13 чел.) в) скорее да – 6% (4 чел.) г) скорее нет – 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 – 70% (44 чел.) б) да – 28% (18 чел.) в) скорее да – 2% (1 чел.) г) скорее нет – д) нет, качество занятий очень низкое –</p>
14. Как Вы оцениваете отношение населения к проблемам инвалидов?	<p>Отношение улучшается – 62% (39 чел.) Отношение осталось без изменений – 38% (24 чел.) Отношение стало хуже –</p>

<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 – 73% (46 чел.) Да – 24% (15 чел.) Скорее да – 3% (2 чел.) Скорее нет - Нет -</p>
---	---

Из 63-х получателей социальных услуг 4 получателей социальных услуг (6% респондентов) выразили свои предложения и пожелания по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг (*от числа респондентов, предложивших пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг (некоторые мнения совпадали)*):

1. 100% респондентов (4 человека) выразили свою благодарность сотрудникам учреждения.

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.

Социолог



Е. С. Боровинская

Ознакомлены:

1. Е.С. Боровинская


(подпись)

22.11.2023
(дата)