

Утверждаю:  
директор КГБУ СО  
«КЦСОН «Краснотуранский»  
«22» декабря 2023г.  
Н.Н. Бычкова



Краевое государственное бюджетное учреждение  
социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения  
«Краснотуранский»

А К Т № 02  
по контролю качества социальных услуг, предоставляемых в  
отделении социального обслуживания на дому № 1

«22» декабря 2023 г.

Комиссия в составе:

Мужайло Н.В. - заместитель директора

Фалеева В.В. - юрисконсульт

Лелюх Т.Г. - заведующий отделением социального обслуживания на дому № 1

Никишина Н.Е. – специалист по кадрам

Прохорова С.А. - методист

во исполнение приказа директора от «28» января 2020г. № 27-пр «Об организации работы по контролю качества предоставления социальных услуг населению» провела плановую оценку качества социальных услуг, предоставляемых в отделении социального обслуживания на дому № 1.

**Объект** оценки качества социальных услуг: дееспособные граждане, достигшие возраста 18 лет, либо их законные представители, являющиеся получателями социальных услуг в форме социального обслуживания на дому.

**Субъект** оценки качества социальных услуг: заместитель директора, заведующий отделением социального обслуживания на дому № 1, юрисконсульт, методист, специалист по кадрам.

**Период** проведения оценки качества: с 01.02.2023 г. по 20.12.2023 г

**Метод:** разовый индивидуальный опрос (анкетирование)

**Анкета** «Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством социальных услуг» разработана заведующей отделением социального обслуживания на дому № 1. В анкете использованы прямые вопросы (№1 - № 9), а также косвенный вопрос – № 10

**Опрошено** 195 получателей социальных услуг в возрасте от 36 лет до 90+ лет, проживающих в селах района: с.Краснотуранск, с.Салба, д.Алгаштык, д.Сарушка, д.Уза, с.Диссос, с.Тубинск, с.Саянск, с.Восточное, с.Моисеевка, с.Николаевка.

Из них:

женщин – 146 человек (75%);

мужчин – 49 человек (25%)

Таким образом, **выборка репрезентативна** генеральной совокупности и составила 97% от общего числа получателей социальных услуг отделения социального обслуживания на дому № 1.

Результаты анкетирования представлены таблично:

Формулировка вынесенного на анкетирование вопроса	Варианты ответа, %		
	ДА	НЕТ	Не могу ответить
Обращались ли Вы в спорных случаях к заведующей отделением?	2,6	97	0
Удовлетворены ли Вы решением, принятым руководителем учреждения	100	0	0
Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество социальных услуг к руководителю учреждения?	1,5	98,5	0
Удовлетворены ли Вы решением, принятым руководителем учреждения	100	0	0
Какие виды услуг в приоритете для Вас?			
<i>социально-бытовые</i>	100	0	
<i>социально-медицинские</i>	55	45	
<i>социально-правовые</i>	15	85	0
<i>социально-педагогические</i>	10	90	
<i>социально-психологические</i>	20	80	
<i>коммуникативные</i>	12	88	
Удовлетворены ли Вы качеством социальных услуг?			
<i>социально-бытовых</i>	100	0	
<i>социально-медицинских</i>	100	0	
<i>социально-правовых</i>	100	0	0
<i>социально-педагогических</i>	100	0	
<i>социально-психологических</i>	100	0	
<i>коммуникативных</i>	96	4	
Считаете ли Вы, достаточными предоставленные Вам социальные услуги?			
<i>социально-бытовые</i>	100	0	
<i>социально-медицинские</i>	100	0	
<i>социально-правовые</i>	100	0	0
<i>социально-педагогические</i>	100	0	
<i>социально-психологические</i>	100	0	
<i>коммуникативные</i>	100	0	
Считаете ли Вы доступными социальные услуги?	100	0	
Своевременно ли вносят изменения в ИППСУ по Вашей просьбе социальные работники или заведующая отделением?	100	0	0
Удовлетворены ли Вы условиями оказания услуг? (график посещения социальными работниками, готовность социальных работников к работе: наличие спецодежды, моющих средств и т.д.)	99	1	0
Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?	100	0	0
Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?	100	0	0
Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым социального работника, оказывающего	99,5	0,5	0



Вам социальные услуги? \_\_\_\_\_

Поскольку социальные услуги можно считать качественными, достаточными, доступными и результативными при условии:

- признания их таковыми получателями социальных услуг;
- признания получателями социальных услуг удовлетворительными условий, созданных в учреждении для оказания социальных услуг, а именно: профессиональную грамотность, вежливость, доброжелательность, внимательность социальных работников; своевременную корректировку ИППСУ, своевременный перерасчет суммы оплаты за социальные услуги в случае изменения размера среднедушевого дохода и т.д., а также своевременное и оперативное разрешение спорных ситуаций, возникающих при взаимодействии объекта и субъекта оказания социальных услуг, то можно сделать следующие ВЫВОДЫ:

- получатели социальных услуг нуждаются в услугах социального обслуживания на дому и подавляющее большинство считают их качественными, доступными, достаточными;
- доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания, составила 99% от общего числа респондентов;
- доля респондентов, которые готовы рекомендовать своего социального работника родственникам, друзьям, составила 99,5%;
- число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставляемых организацией: 3 жалобы, что составляет 1,5% от числа опрошенных. Удовлетворены решением, принятым как заведующей отделением, так и руководителем учреждения, 100 респондентов (1 человек);
- наиболее востребованы получателями социальных услуг социально-бытовые услуги, направленные на поддержание их жизнедеятельности в быту.

Рекомендации:

заведующей отделением продолжать работу по повышению качества оказания социальных услуг, доступности, достаточности, в форме обслуживания на дому, а именно:

- выяснить, чем именно не удовлетворены респонденты, ответившие на вопросы анкеты отрицательно и внести соответствующие коррективы в деятельность свою и социальных работников;
- проводить мониторинг качества социальных услуг не реже 1 раза в месяц;
- регулярно проводить техучебы с социальными работниками на тему конструктивного, эффективного и бесконфликтного общения, а также тематические планерки по изучению положений национальных стандартов в области социального обслуживания населения;
- рекомендовать новым социальным работникам освоить программу профессионального обучения по профессии «Социальный работник».

Члены комиссии:

Лелюх Т.Г. \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. ответственного лица

Мужайло Н.В. \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. ответственного лица

Фалеева В.В. \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. ответственного лица

Никишина Н.Е. \_\_\_\_\_  
Ф.И.О. ответственного лица

Прохорова С.А. Прохорова С.А.  
Ф.И.О. ответственного лица

подпись

подпись

подпись

подпись

подпись