

Утверждаю:
директор КГБУ СО
«КЦСОН «Краснотуранский»
«30» мая 2025г.
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

«30» мая 2025 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 01.02.2025 г. по 30.05.2025 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 175 получателей социальных услуг в возрасте от 36 лет до 90+ лет, проживающих в селах района: с.Краснотуранск, с.Новая Сыда, д.Алгаштык, д.Сарушка, д.Уза, с.Диссос, с.Тубинск, с.Беллык, с.Восточное, с.Моисеевка, с.Николаевка.

Из них:

женщин – 136 человек (75%);

мужчин – 39 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	0
<i>социально-медицинские</i>	55	45	
<i>социально-правовые</i>	15	85	
<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	0
<i>социально-медицинских</i>	100	0	
<i>социально-правовых</i>	100	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	0
<i>социально-медицинские</i>	100	0	
<i>социально-правовые</i>	100	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	0
Своевременно ли вносят изменения в ИППСУ по Вашей просьбе социальные работники или заведующая отделением?	100	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

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 считает 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.

Лелюх Татьяна Григорьевна
Ф.И.О. ответственного лица

Лелюх
подпись

Мужайло Н.В.

Мужайло Наталья Владимировна
Ф.И.О. ответственного лица

Мужайло
подпись

Фалеева В.В.

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

Фалеева
подпись

Никишина Н.Е.

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

Никишина
подпись

Прохорова С.А.

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

Прохорова
подпись