

Мониторинг отношения социальных работников к своему профессиональному труду (отделения социального обслуживания населения на дому КГБУ СО «КЦСОН «Краснотуранский»)

Цель мониторинга: выявление степени удовлетворенности социальных работников своими условиями труда, а также оценки качества предоставления социальных услуг с их точки зрения.

Метод: анкетирование

Автор анкеты: заведующая отделением Лелюх Т.Г.

Тип анкеты: открытые вопросы, предполагающие выбор ответа из предложенных вариантов с возможностью изложить собственный вариант.

Дата проведения: 12.09.2024

Место проведения: с.Краснотуранск, ул.Ленина, д.37

Репрезентативная выборка: социальные работники, оказывающие социальные услуги пожилым гражданам и инвалидам, частично потерявшим способность к самообслуживанию (всего: 28 человек, из них двое мужчин и 26 женщин) со стажем работы в учреждении от 2 лет до 25 лет.

Количество получателей социальных услуг у респондентов: от 3-х до 17-ти человек.

В результате проведения мониторинга получены следующие результаты:

П.7. Причины выбора этой работы

1. нравится содержание – *9 ответов*
2. уровень зарплаты – *16 ответов*
- 3.удобный график – *10 ответов*
4. отсутствует более подходящая работа – *9 ответов*
5. хочу помогать людям – *14 ответов*

П.10. Ваши планы на будущее

1. Продолжить работать социальным работником— *27 человек*
2. Планирую переезд – *1 человек*

П.11.Насколько ваша квалификация соответствует работе

1. полностью соответствует – *18 человек*
2. выше, чем требуется – *0 человек*
3. Ниже, чем требуется – *0 человек*
4. Затрудняюсь ответить – *10 человек*

П. 12. Нужна ли переподготовка/повышение квалификации

Да – *16 человек*

Нет – *4 человек*

Затрудняюсь ответить – *7 человек*

П.13. Какие формы повышения квалификации необходимы?

1. Консультации – *10 человек*
2. Однодневные семинары, тренинги – *11 человек*

3. Обучение/переподготовка – 3 человек
4. Наставничество – 3 человек
5. Повышение квалификации (2-3 недели) – 1 человек

П.14. Трудности, с которыми приходится сталкиваться на работе.

1. Тяжелый физический труд – 21 человек
2. Психологические нагрузки – 15 человек
3. Высокие требования – 1 человек
4. Частые обращения в нерабочее время – 5 человек
5. Сложности общения и конфликты с клиентами – 2 человека
6. Недостаток знаний – 1 человек

П.15. Предложения по повышению эффективности социального обслуживания и деятельности социального работника:

1. Упростить контроль за деятельностью соцработника в виде телефонов и пошагового контроля – 1 человек.
2. Отменить тетради у клиентов, так как есть телефон – 2 человека.
3. Пересмотреть периодичность и временной стандарт по услугам, особенно по услуге «Влажная уборка» — 7 человек
4. Пересмотреть периодичность предоставления услуги «помощь на приусадебном участке» до 2 раз в неделю, т.к. б/платным ПСУ приходится платить – 1 человек
5. Нужен человек во время отпуска и больничных – 8 человек
6. Добавить услугу «Мытье окон» — 3 человека
7. Чаще давать путевки для оздоровления в санаторий – 1 человек
8. Занятия с психологом – 1 человек
9. Расширить спектр услуг, утвержденных стандартами – 3 человека
10. Проводить обучение соцработников и проводить собрания – 1 человек

ЧТО ПОЛОЖИТЕЛЬНО ВЛИЯЕТ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ?

1. Прозрачность оказываемых услуг
2. Осведомленность людей о нововведениях
3. Уважительное отношение друг к другу
4. Опыт работы + медобразование
5. Ответственное отношение
6. Своевременность услуги
7. Психологическое поглаживание, сопровождение оказание услуг беседой с ПСУ
8. Опыт работы с пожилыми
9. Образование
10. Знание норм и стандартов
11. Повышение квалификации
12. Планирование своей работы
13. Наличие хорошего рабочего инвентаря
14. Хорошая зарплата

15. Хорошее отношение и уважение к работнику от ПСУ

ЧТО ОТРИЦАТЕЛЬНО ВЛИЯЕТ НА КАЧЕСТВО УСЛУГ?

1. Большое количество **собак** у ПСУ
2. Слишком большое количество услуг
3. Недоверие
4. **Пьющий клиент** – 6 чел
5. Собака клиента
6. Непонимающий и не желающий понять социального работника клиент
7. Вредные привычки
8. Злые собаки -4 чел
9. Скверный характер у ПСУ
10. Эмоциональное выгорание
11. Личностная пассивность соцработника
12. Неэффективное использование рабочего времени
13. Отсутствие рабочего инвентаря.
14. Большое количество домашних животных
15. Большое количество ПСУ
16. Недобросовестность соцработника
17. **Неуважение к социальному работнику со стороны ПСУ, их детей, родственников**, нежелание ПСУ войти в его положение – 6 человек

Выводы.

1. Несмотря на трудности, которые приходится преодолевать (тяжелый физический труд и психологические нагрузки), планируют продолжить работать социальными работниками большая часть сотрудников – 98%.

2. Причина выбора этой работы –желание помогать людям и высокий уровень заработной платы.

3. Основная часть работников (75%) считают, что их квалификация соответствует работе полностью, но им нужна переподготовка (повышение квалификации), в форме однодневных семинаров, тренингов, консультаций.

4. У 53,6% социальных работников присутствует профессиональное выгорание, что может негативно влиять на психоэмоциональное состояние работника, и как результат – на качество предоставления социальных услуг.

5. Положительно влияют на качество услуг:

- Прозрачность оказываемых услуг
- Осведомленность людей о нововведениях
- Уважительное отношение друг к другу
- Опыт работы+ медобразование
- Ответственное отношение
- Своевременность услуги

- Психологическое поглаживание, сопровождение оказание услуг беседой с ПСУ
- Опыт работы с пожилыми
- Образование
- Знание норм и стандартов
- Повышение квалификации
- Планирование своей работы
- Наличие хорошего рабочего инвентаря
- Хорошая зарплата
- Хорошее отношение и уважение к работнику от ПСУ

6. Отрицательное влияние на качество социальных услуг оказывают следующие факторы и условия работы:

- Большое количество **собак** у ПСУ
- Слишком большое количество услуг
- Недоверие
- **Пьющий клиент** – 6 чел
- Собака клиента
- Непонимающий и не желающий понять социального работника клиент
- Вредные привычки
- Злые собаки -4 чел
- Скверный характер у ПСУ
- Эмоциональное выгорание
- Личностная пассивность соцработника
- Неэффективное использование рабочего времени
- Отсутствие рабочего инвентаря
- Большое количество домашних животных
- Большое количество ПСУ
- Недобросовестность соцработника
- **Неуважение к социальному работнику со стороны ПСУ, их детей, родственников**, нежелание ПСУ войти в его положение – 6 человек

7. Для того, чтобы повысить качество социальных услуг, необходимо:

- Упростить контроль за деятельностью соцработника в виде телефонов и пошагового контроля
- Отменить тетради у клиентов, так как есть телефон
- Пересмотреть периодичность и временной стандарт по услугам, особенно по услуге «Влажная уборка»
- Пересмотреть периодичность предоставления услуги «помощь на приусадебном участке» до 2 раз в неделю, т.к. б/платным ПСУ приходится платить
- Нужен человек на время отпуска и больничных
- Добавить услугу «Мытье окон»

- Чаще давать путевки для оздоровления в санаторий
- Занятия с психологом
- Расширить спектр услуг, утвержденных стандартами
- Проводить обучение соцработников и проводить собрания

Рекомендации:

1. В план работы отделения на 2025 год включить проведение обучающих семинаров/консультаций/тренингов не реже 1 раза в квартал.
2. В план работы отделения на 2025 год включить проведение психологических консультаций (групповых и индивидуальных) не реже 1 раза в квартал
3. Проработать предложения по внесению дополнений в стандарты предоставления социальных услуг.
4. В план работы отделения на 2025 год включить проведение мониторинга наличия синдрома эмоционального выгорания и разработки рекомендаций по профилактике и коррекции симптомов СЭВ, для работников, не реже 1 раза в полугодие.
5. В план работы отделения на 2025 год включить проведение разъяснительных бесед с получателями социальных услуг, их родственниками, на тему специфики работы социального работника, уважительного отношения к социальному работнику (по мере необходимости).
6. В план работы отделения на 2025 год включить ознакомление с изменениями в законодательстве по вопросам социального обслуживания, а также изучение и разъяснение сути и содержания стандартов социального обслуживания не реже 1 раза в месяц.
7. Информировать руководство учреждения о результатах проведения мониторинга.

Заведующий отделениями
социального обслуживания на дому



Т.Г. Лелюх

05.11.2024.