

Информация о проведении независимой оценки качества оказанных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам в ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр социального обслуживания населения» в 2017 году

В соответствии с планом работы Общественного совета по проведению независимой оценки качества работы, в ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр социального обслуживания населения» была проведена независимая оценка качества оказания социальных услуг с участием пользователей услуг.

В ГБУСО ВО «Судогодский комплексный центр социального обслуживания населения» в трех отделениях социального обслуживания на дому предоставляются услуги 265 пожилым гражданам и инвалидам. В рамках независимой оценки качества оказанных услуг, проведено анкетирование 27 человек – 10% от числа граждан, находящихся на домашнем обслуживании. К проведению независимой оценки качества оказанных услуг были привлечены представители общественной организации – Судогодского районного отделения «Союз пенсионеров».

Анализ обработанных анкет по каждому отдельному вопросу с указанием %:

№ пока-зателя	№ воп-роса	Вопрос	Ответы	Показатели, %
1	1	Удовлетворены ли Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?	да	27/100%
			скорее да, чем нет	0
			абсолютно нет	0
2	2	Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?	да	27/100%
			скорее да, чем нет	0
			абсолютно нет	0
3	3	Вы ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги?	ранее установленного срока	5/19%
			в срок	21/78%
			позже установленного срока	1/3%
4	4	Как Вы оцениваете среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг?	более 30 минут	2/7%
			от 15 до 30 минут	5/19%
			менее 15 минут	16/59%

5	5	Считаете ли Вы, что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны?	да	27/100%
			скорее да, чем нет	0
			абсолютно нет	0
6	6	Вы удовлетворены компетентностью работников при предоставлении Вам услуг?	да	27/100%
			скорее да, чем нет	0
			абсолютно нет	0
7	7	Положительно ли Вы оцениваете изменение качества жизни в результате получения социальных услуг?	да	27/100%
			скорее да, чем нет	0
			абсолютно нет	0
8	8	Удовлетворены ли Вы порядком оплаты социальных услуг?	да	25/93%
			скорее да, чем нет	1/ 4%
			абсолютно нет	0
9	9	Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	да	27/100%
			скорее да, чем нет	0
			абсолютно нет	0
10	10	Удовлетворены ли Вы периодичностью прихода социальных работников на дом?	да	27/100%
			скорее да, чем нет	0
			абсолютно нет	0
11	11	Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов?	да	27/100%
			скорее да, чем нет	0
			абсолютно нет	0
12	12	Готовы ли Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?	да	27/100%
			скорее да, чем нет	0
			абсолютно нет	0

Анкетирование независимой оценки качества оказанных услуг показало, что удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью о работе учреждения в целом оценено получателями - 100%. Но, однако, есть недостатки в работе учреждения:

- 3% получателей отметили, что ожидание предоставления услуги в организации больше срока, установленного при назначении данной услуги – позже установленного срока;
- 7% получателей оценивают время ожидания приема к специалисту более 30 минут; 19% – от 15 до 30 минут и лишь 59% – менее 15 минут;
- 4% получателей удовлетворены порядком оплаты социальных услуг (скорее да, чем нет).

По результатам анализа анкетирования можно рекомендовать продолжить следующие возможные перспективные направления деятельности отделений социального обслуживания на дому и учреждения в целом:

- активизацию работы по информированию населения об услугах, оказываемых в учреждении, увеличивать количество социальных рейсов и информационных встреч;

- активизацию работы мини-клубов, клубов по интересам и клубов общения;
- разработку дополнительных буклетов, памяток, информационных листов, сборников;
- повышение квалификации социальных работников и специалистов по социальной работе в целях привлечения непосредственно к информированию получателей о социальных услугах.

Учреждение в дальнейшем планирует проводить опрос для изучения мнения о качестве и доступности предоставления социальных услуг, для разработки новых направлений, использования инновационных социальных технологий и разрешения возникающих проблем и конфликтных ситуаций в обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов, с участием представителей общественных организаций.