

Пояснительная записка по итогам «Декады качества 2020»
КГБУ СО «КЦСОН «Эвенкийский»

С 5 по 16 октября 2020 года в соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 27.08.2020 № 763-ОД в краевом государственном бюджетном учреждении социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Эвенкийский» (Далее – Учреждение) с целью изучения мнения граждан о качестве предоставления государственных услуг в сфере социальной поддержки и социального обслуживания граждан (далее - услуг) проведена «Декада качества 2020».

В соответствии с Положением о проведении «Декады качества 2020» Учреждением с 21.09.2020 года проводилась информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2020»: размещена информация на информационных стендах отделений, официальном сайте Учреждения, разосланы сообщения в группах в мессенджерах WhatsApp и Viber, в структурных подразделениях КГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в отделении Сбербанка, отделении АИКБ «Енисейский объединенный банк» и в отделении Почты России.

Опрос граждан осуществлялся по 4 видам анкет, которые учитывали категорию, возраст и пол респондента. Основополагающими явились вопросы, позволяющие выявить:

- удовлетворенность населения качеством предоставляемых социальных услуг;
- доступность объектов и условий оказания социальных услуг в учреждении;
- удовлетворенность полнотой и качеством информации о работе учреждения;
- удовлетворенность компетентностью, вежливостью, и доброжелательностью специалистов учреждения;
- для получателей услуг в стационарной форме – комфортность проживания.

Опрос граждан проводился в форме заполнения самостоятельно респондентом анкет, а также в форме интервью.

В опросе в рамках «Декады качества 2020» приняли участие 898 человек, что составляет 75,4% от общего числа получателей услуг в Учреждении на момент проведения анкетирования (в 2019 году – 932 человека, 86,14%).

Большую часть опрошенных составляли женщины – 464 чел. (51,7 %); а так же 245 чел. – мужчины (27,3%) и 189 чел. – дети (21,0%).

В ходе опроса было установлено, что 99,9% взрослых респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг (в 2019 году – 98,6%), не удовлетворены – 0,1% (1 человек, АППГ – 5 чел.). Из опрошенных 189 детей все указали, что им нравится находиться в учреждении.

Почти все дети (99,5%) ответили, что им нравится участвовать в коллективных занятиях и мероприятиях учреждения, не нравится – одному ребенку.

Для диагностики когнитивного, моторного и эмоционально-личностного развития детей, и изучения эмоционального отношения ребенка к себе и ближайшему социальному окружению, детям были предложены цветные карандаши и ручки для проведения анкетирования. Анализ рисунков детей показал: выбор цветовых предпочтений на рисунках в основном синий, зеленый, красный и желтый, что свидетельствует о ровном отношении к ситуации анкетирования, позитивном настрое, преобладании положительных эмоций; общая энергия средняя, так как изображенных деталей не очень много, следовательно, нет неудовлетворенности существующей ситуацией. Сюжетно-смысловое исполнение рисунков свидетельствует о том, что основной упор детьми делается на эмоциональное восприятие нашего учреждения: рисунки букетов цветов, деревьев, неба, солнца, а так же конкретно-прикладные сюжеты, говорящие о том, что популярным является посещение детьми компьютерного класса (фигурка человека сидящего за компьютером), групповых занятий по трудотерапии, а так же спортивных и досуговых мероприятий. Общее впечатление от рисунков не вызывает настороженности.

Среди опрошенных родителей в этом году наиболее востребованы консультации юриста, специалиста по социальной работе – 68,6% (163 человека), педагогическая помощь – 40,22% (74 человека) и психологическая помощь – 33,7% (62 человек). Значительно снизилось привлечение к участию в мероприятиях – 16,3% (30 человек), что обусловлено пандемией новой коронавирусной инфекции и страхом перед ней. К услугам по обучению основам ухода и развития ребенка-инвалида на дому прибегло только 8 человек, что составило 4,35% опрошенных, что, тем не менее, на 2,5% больше, чем в прошлом году.

74,5 % родителей (137 чел.) отметили улучшение в поведении своих детей после пребывания в учреждении социального обслуживания, четверо не заметили улучшений (2,2%), остальные затруднились ответить (23,3%, 43 чел.).

Опрос показал, что сайтом учреждения в той или иной мере пользуется 26,6% родителей (на 11% больше, чем в 2019 году), 67,9% не пользуются. 10 респондентов ответили, что на сайте размещена неполная информация. В районе Интернет по прежнему практически не доступен для населения, так как очень высокая стоимость и довольно низкое качество, ввиду чего число пользователей сайта из года в год остается небольшим.

Удовлетворены качеством предоставления услуг 100% опрошенных родителей, из них 133 человека (72,28%) отметили улучшение их качества, а 51 человек (27,72%) отметили, что качество осталось на прежнем уровне.

В ходе опроса родители детей, получающих услуги в Учреждении, выразили следующие пожелания:

- увеличить площадь учреждения, потому что очень тесно и негде проводить групповые мероприятия (в Туре и Ванаваре);
- организовать «Социальное такси» (специализированный транспорт, оборудованный для нужд лиц с ОВЗ);
- в Ванаваре – открыть тренажерный зал.

Часть респондентов графу «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?» оставили не заполненной, часть выразили слова благодарности и признательности сотрудникам учреждения.

Получатели социальных услуг в стационарной форме уровень комфортности проживания считают: достаточным – 62,5% (в 2019 – 84,4 %), средним – 29,2% респондентов (в 2019 – 15,6%), низким – 8,3% (в 2019 – 0%). Снижение уровня комфортности объясняется высоким износом имеющегося оборудования. На вопрос «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?» проживающие, как и в предыдущие годы предлагали произвести ремонт туалетных и душевых комнат, сантехники, бытовой техники, организовать Wi-fi точку. Косметический ремонт душевых проводился и в 2019 и в 2020 году, текущий ремонт сантехники так же осуществляется по мере необходимости, но моральное устаревание, тем не менее, оставляет неблагоприятное впечатление. В отделении «Социальная гостиница» в структурном подразделении с. Байкит достигнута договоренность с интернет-провайдером о размещении Wi-fi точки вблизи отделения и предоставлении возможности желающим получателям услуг приобрести пакет интернета, что частично сможет удовлетворить пожелания получателей услуг.

Часть получателей социальных услуг отмечает изменения в качестве предоставления социальных услуг:

- 57,5% респондентов (408 чел.) заметили улучшение в работе,
- 41,9% (297 чел.) – считают, что изменений не произошло,
- считают, что качество стало хуже – 0,6% (4 чел.).

100% взрослых респондентов (709 чел.) отметили, что сотрудники учреждения при оказании услуг приветливы, доброжелательны, вежливы и внимательны. Компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг удовлетворены 95% респондентов, 5% - удовлетворены частично, варианты «совсем не удовлетворен» или «затрудняюсь ответить» никто не выбрал.

Анализируя результаты опроса об источниках получения гражданами информации об услугах можно констатировать, что зачастую один и тот же гражданин одновременно получал информацию из нескольких источников:

- чаще всего (67% случаев) – от органов социальной защиты населения и сотрудников учреждения;
- в 29% – из иных источников;
- в 28% – от родных, знакомых, соседей;
- в 28% – из других ведомств;
- в 20% – из брошюр, буклетов;
- в 17% – из сети Интернет.

Следует отметить, что постоянного доступа к сети Интернет большинство получателей услуг нашего учреждения не имеет, но по сравнению с прошлым годом число обращений к информации в интернете выросло с 3,4% до 17%.

Качеством и полнотой информации о работе учреждения, о порядке (перечне) предоставления социальных и медицинских услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети Интернет, при личном обращении полностью удовлетворены 89% респондентов, частично удовлетворены – 6,5%, совсем не удовлетворены -1,1% и 3,4% затруднились ответить.

Доступными объектами и условиями оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, считают 88% опрошенных (624 чел.), малодоступными –10% (71 чел.), недоступными – 2% (13 чел.), 1 человек оставил данный вопрос без ответа.

Информация об оплате за социальное обслуживание разъяснена и понятна 97,2% опрошенных, не понятна 9 опрошенным гражданам, и 5 респондентов указали, что информация до них не доведена. Этим гражданам в ходе анкетирования были даны разъяснения о том, на основании каких нормативных актов, в каких случаях и каким гражданам нашим учреждением предоставляются платные социальные услуги.

Несмотря на положительную, в целом, оценку работы учреждения, анализ полученной информации выявил наиболее актуальные проблемы при предоставлении социальных услуг.

Основными запросами населения являются:

- Открытие на базе учреждения «Социального такси»;
- Открытие в населенных пунктах социального магазина, социальной аптеки, социальной столовой;
- Открытие компьютерного класса и тренажерного зала в с. Ванавара (установлены и функционируют только в с. Байкит и п. Тура);

Часть опрошенных хотели бы видеть в штате учреждения парикмахера, медицинских работников.

Респонденты (одиноко проживающие пенсионеры и инвалиды) высоко оценивают организацию работы с волонтерами по оказанию помощи в проведении генеральных уборок, сбрасывания снега с крыш частных домов, утепления окон на зиму и уже не первый год в анкетировании просят не прекращать такую практику.

Некоторым гражданам пожилого возраста хочется больше мероприятий, на которых они могли бы общаться, а так же развлекательных мероприятий. Ограничения, связанные с пандемией тяжело переносятся старшим поколением.

Анкетирование показывает, что всё большее количество граждан испытывает неудобства при получении социальных услуг, ощущается острая нехватка площади в учреждении: кто-то просит большой зал для проведения групповых мероприятий, часть опрошенных испытывает стеснение при

общении со специалистом в присутствии других работников и просит отдельный кабинет.

Не первый год существует запрос маломобильных граждан на специализированную машину, в данный момент в учреждении имеется техника, не приспособленная для перевозки инвалидов, посадка в нее пожилых граждан затруднительна ввиду высокого расположения салона. Учреждение подавало документы на выделение специализированного транспорта, однако, результатов это не дало.

Сравнительный анализ с предложениями прошлых лет показывает, что граждане стали высказывать пожелания об организации досуга. Немалая часть респондентов просила ничего не менять, оставить всё в существующем виде, большой процент приходится на ответы «не знаю», часто в данной графе можно встретить просто слова благодарности специалистам за помощь и внимание.

В связи с износом оборудования с каждым годом, пусть и не в больших объемах, увеличивается число граждан, не удовлетворенных качеством предоставления некоторых социальных услуг, особенно в стационарах. Все чаще в пожеланиях озвучивается проведение ремонтных работ и замены оборудования.

По итогам «Декады качества 2020» в учреждении разработан план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности учреждения с учетом мнения граждан.

Заместитель директора
КГБУ СО «КЦСОН «Эвенкийский»

М. В. Наумова