Пояснительная записка по итогам «Декады качества 2021»

КГБУ СО «КЦСОН «Эвенкийский»

С 5 по 16 апреля 2021 года в соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 22.03.2021 № 207-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 2021».

В соответствии с Положением о проведении «Декады качества 2021» Учреждением с 28.03.2021 года проводилась информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2021»: 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 силами сотрудников учреждения 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 2021» приняли участие 1042 человек, что составляет 80,4% от общего числа получателей услуг в Учреждении на момент проведения анкетирования (в 2020 году – 898 человека, 75,4%). Из них 679 человек получают социальные услуги в полустационаре, 333 – на дому и 30 человек – в стационаре (Социальная гостиница).

Большую часть опрошенных составляли женщины – 525 чел. (50,38 %); так же опрошено 349 мужчин (31,19%) и 192 ребенка (18,43%).

В ходе опроса было установлено, что 98,2% взрослых респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг (в 2020 году – 99,9%), не удовлетворены – 0,1% (1 человек, АППГ – 1 чел.) и 14 человек оставили данный вопрос без ответа. Из опрошенных 192 детей 191 указали, что им нравится находиться в учреждении, не нравится – 1.

Все дети (100%) ответили, что им нравится участвовать в коллективных занятиях и мероприятиях учреждения.

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. Цветовой анализ рисунков служит одним из средств позволяющих определить внутреннее отношение человека, как к самому себе, так и его отношение к внешнему окружающему. При интерпретации рисунков детей разного возраста видно, что они отразили свое пребывание в Учреждении эмоционально положительно, страха или антипатии не выявлено, т.е. по цветовому сочетанию рисунков отрицательного отношения к Учреждению нет. В целом все представленные рисунки показывают благоприятный эмоциональный фон. Преобладающие цвета, используемые детьми (зеленый, желтый, красный, синий), указывают на стабильный жизненный тонус детей и оптимистичный настрой. Дети при посещении учреждения испытывают только положительные эмоции (рисунки солнца, цветов, звезд, сердечек, улыбающихся лиц).

Среди опрошенных родителей, как и ранее, наиболее востребованы консультации юриста, специалиста по социальной работе – 73,16% (139 человек), педагогическая помощь – 66,32% (126 человек) и психологическая помощь – 57,89% (110 человек). Значительно выросла потребность в привлечении к участию в мероприятиях – 68,95% (131 человек), что обусловлено усталостью населения от ограничений, связанных с пандемией новой коронавирусной инфекции. К услугам по обучению основам ухода и развития ребенка-инвалида на дому прибегло только 22 человека, что составило 11,58% опрошенных, что на 7,23% больше, чем в прошлом году.

65,26 % родителей (124 чел.) отметили улучшение в поведении своих детей после пребывания в учреждении социального обслуживания, шестеро не заметили улучшений (3,16%), остальные затруднились ответить (31,5%,
59 чел.).

Опрос показал, что сайтом учреждения в той или иной мере пользуется 51 чел. – 27,89% родителей (на 1,29% больше, чем в 2020 году), 9 респондентов (5,88%) ответили, что на сайте размещена неполная информация, из них 3 пользуются, 7 – не пользуются. Вариант ответа «Другое» выбрали 127 респондентов (66,84%), пояснив, что доступа к информационной сети не имеют. В районе Интернет по-прежнему практически не доступен для населения, так как имеет крайне высокую 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 117 человека (61,58%) отметили улучшение их качества, а 73 человека (38,42%) 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);
	+ в Ванаваре – открыть тренажерный зал и компьютерный класс (есть только в Байките и Туре);
	+ открыть массажный кабинет (запрос на массажиста с медицинским образованием);
	+ родители детей-инвалидов хотели бы, чтобы в Учреждении был специализированный транспорт для детей с нарушениями ОДА.

Часть респондентов графу «Что, по Вашему мнению, необходимо изменить в работе учреждения?» оставили не заполненной, часть опрошенных указали, что их всё устраивает сейчас, часть выразили слова благодарности и признательности сотрудникам учреждения.

Получатели социальных услуг в стационарной форме уровень комфортности проживания считают: достаточным – 90% (в 2020 – 62,5 %), средним –10% респондентов (в 2020 –29,2%), низким – 0% (в 2020 – 0%). 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.

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

* 56,24% респондентов (478 чел.) заметили улучшение в работе,
* 43,41% (369 чел.) – считают, что изменений не произошло,
* считают, что качество стало хуже – 0,1% (1 чел.).

99,76% взрослых респондентов (848 чел.) отметили, что сотрудники учреждения при оказании услуг приветливы, доброжелательны, вежливы и внимательны, остальные оставили вопрос без ответа. Компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг удовлетворены 96,21% респондентов, 3,64% – удовлетворены частично, затруднились ответить – 0,45%, вариант «совсем не удовлетворен» 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 (около 30% случаев) – от органов социальной защиты населения и сотрудников учреждения;
* в 21% – из брошюр, буклетов;
* в 16% – от родных, знакомых, соседей;
* в 13% – из других ведомств;
* в 10% – из иных источников;
* в 9% – из сети Интернет.

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 89,5% респондентов, частично удовлетворены – 7,9%, совсем не удовлетворены – 0% и 2,6% затруднились ответить.

Доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, считают 84,12% опрошенных (715 чел.), малодоступными –15% (128 чел.), недоступными – 0,8% (7 чел.).

Информация об оплате за социальное обслуживание разъяснена и понятна 97,78% опрошенных, не понятна 6 опрошенным гражданам, и 6 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:

* + Специализированный транспорт для перевозки лиц с двигательными ограничениями (инвалиды, пожилые граждане);
	+ Открытие в населенных пунктах социального магазина, социальной аптеки, социальной столовой, социальной парикмахерской;
	+ Открытие компьютерного класса и тренажерного зала в с. Ванавара (установлены и функционируют только в с. Байкит и п. Тура), а так же укомплектование тренажерного зала в п. Тура другими тренажерами (сейчас фактически работают только степперы);
	+ С каждым годом возрастает запрос граждан на обучение работе в интернете на базе учреждения, но в связи с высокой стоимостью и низким качеством связи такая работа для учреждения не доступна. Подключить интернет для обучения дома для подавляющего большинства ПСУ не позволяют финансовые возможности.

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.

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.

По итогам «Декады качества 2021» в учреждении разработан план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности учреждения с учетом мнения граждан.

Заместитель директора

КГБУ СО «КЦСОН «Эвенкийский» Н. Е. Вахрушева

Наумова Мария Владимировна

8 (39170) 31515