Пояснительная записка по итогам «Декады качества 2022»

КГБУ СО «КЦСОН «Эвенкийский»

С 18 по 29 апреля 2022 года в соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 05.04.2022 № 203-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 2022».

В соответствии с Положением о проведении «Декады качества 2022» Учреждением с 06.04.2022 года проводилась информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2022»: размещена информация на информационных стендах отделений, официальном сайте Учреждения, разосланы сообщения в группах в мессенджерах WhatsApp и ТамТам, в структурных подразделениях КГБУ «Многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг», в отделении Сбербанка, отделении АИКБ «Енисейский объединенный банк» и в отделении Почты России, зданиях администраций МСУ населенных пунктов района.

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 2022» приняли участие 945 человек, что составляет 88,6% от общего числа получателей услуг в Учреждении на момент проведения анкетирования (в 2021 году – 1042 человека, 80,4%). Из них 617 человек получают социальные услуги в полустационаре, 299 – на дому и 29 человек – в стационаре (Социальная гостиница).

Большую часть опрошенных составляли женщины – 470 чел. (49,74 %); так же опрошено 277 мужчин (29,31%) и 198 детей (20,95%).

В ходе опроса было установлено, что 99,46% взрослых респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг (в 2021 году – 98,2%), не удовлетворены – 0,52% (4 человека, АППГ – 1 чел.). Из опрошенных 198 детей 197 указали, что им нравится находиться в учреждении, не нравится – 1.

Почти все дети (98,5%, 195 чел.) ответили, что им нравится участвовать в коллективных занятиях и мероприятиях учреждения, 3 (1,5%) ответили, что не нравится.

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, бабочек, воздушных шаров).

Среди опрошенных родителей, как и ранее, наиболее востребованы консультации юриста, специалиста по социальной работе – 57,93% (95 человек), привлечение к участию в мероприятиях – 52,44% (86 человек педагогическая помощь – 45,73% (75 человек) и психологическая помощь – 43,29% (71 человек). К услугам по обучению основам ухода и развития ребенка-инвалида на дому прибегло только 3 человека, что составило 1,83% опрошенных.

55,49 % родителей (91 чел.) отметили улучшение в поведении своих детей после пребывания в учреждении социального обслуживания, 1 не заметил улучшений (0,61%), остальные затруднились ответить (43,9%,
72 чел.).

Опрос показал, что сайтом учреждения в той или иной мере пользуется 60 чел. – 34,59% родителей (на 8,7% больше, чем в 2021 году), 10 респондентов (6,1%) ответили, что они пользуются сайтом, но на нём размещена неполная информация,. Вариант ответа «Другое» выбрали 82 респондентов (50%), 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 80 человек (48,78%) отметили улучшение их качества, а 84 человека (51,22%) 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);
	+ организовать при учреждении спортивную площадку для детей с особыми потребностями в Байките.

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 – 58,62% (в 2021 – 90 %), средним –37,93% респондентов (в 2021 –10%), низким – 3,45 % ( человек), в 2021 – 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, провести интернет, заменить мебель, посуду. Косметический ремонт душевых проводился и в 2019 и в 2020 году, текущий ремонт сантехники так же осуществляется по мере необходимости, но моральное устаревание всего ремонта, тем не менее, оставляет неблагоприятное впечатление.

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

* 64,79% респондентов (484 чел.) заметили улучшение в работе,
* 51% (381 чел.) – считают, что изменений не произошло,
* считают, что качество стало хуже – 0 чел.

При этом 118 человек выбрали 2 варианта ответа.

100% взрослых респондентов (747 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 76,17% респондентов, 16,6% – удовлетворены частично, затруднились ответить – 0,8%, 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 (в 63,21% случаев) – от органов социальной защиты населения и учреждения;
* в 21,76% – из других ведомств;
* в 13,47% – из иных источников;
* в 6,96% – из брошюр, буклетов;
* в 2,3% – из сети Интернет;
* в 1,6% – от родных, знакомых, соседей.

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 89,71% респондентов, частично удовлетворены – 24,53%, совсем не удовлетворены – 0% и 5,66% затруднились ответить.

Доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, считают 90,76% опрошенных (678 чел.), малодоступными –8,84% (66 чел.), недоступными – 0,4% (3 чел.).

Информация об оплате за социальное обслуживание разъяснена и понятна 96,75% опрошенных, не понятна 11 опрошенным гражданам, и 7 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 компьютерного класса и тренажерного зала в с. Ванавара (установлены и функционируют только в с. Байкит и п. Тура), а так же расширение (увеличение площади) и укомплектование тренажерного зала в п. Тура другими тренажерами (сейчас фактически работают только степперы), существует запрос на обновление тренажеров в с. Байкит;
	+ Расширение помещения для проведения реабилитационых мероприятий в с. Ванавара.

Часть опрошенных хотели бы видеть в штате учреждения парикмахера, медицинских работников, сиделок; отменить плату за социальные услуги на дому, бесплатный прокат ТСР и бесплатное социальное такси, высказывалось пожелание ко дню пожилого человека дарить подарки всем без исключения пожилым гражданам.

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 2022» в учреждении разработан план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности учреждения с учетом мнения граждан.

И. о. директора

КГБУ СО «КЦСОН «Эвенкийский» И. А. Шаповалов

Наумова Мария Владимировна

8 (39170) 31515