Пояснительная записка по итогам «Декады качества 2023»

КГБУ СО «КЦСОН «Эвенкийский»

С 10 по 21 апреля 2023 года в соответствии с приказом министерства социальной политики Красноярского края от 02.02.2023 № 72-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 2023».

В соответствии с Положением о проведении «Декады качества 2023» Учреждением с 27.03.2023 года проводилась информационно-разъяснительная работа о проведении «Декады качества 2023»: размещена информация на информационных стендах отделений, официальном сайте Учреждения, разосланы сообщения в группах в мессенджерах WhatsApp, 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 2023» приняли участие 1036 человек, что составляет 86,4% от общего числа получателей услуг в Учреждении на момент проведения анкетирования (в 2022 году – 945 человек, 88,6%). Из них 707 человек получают социальные услуги в полустационаре, 295 – на дому и 34 человек – в стационаре (Социальная гостиница).

Большую часть опрошенных составляли женщины – 540 чел. (52,33 %); так же опрошено 257 мужчин (24,03%) и 238 детей (23,63%).

В ходе опроса было установлено, что 96,88% взрослых респондентов удовлетворены качеством предоставления услуг (в 2022 году – 99,46%), не удовлетворены – 0,40% (1 человек). Из опрошенных 238 детей указали, что им нравится находиться в учреждении.

Почти все дети (100%, 238 чел.) 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. Все рисунки имеют положительную окраску, в них очень красочно описано то, что дети делают во время занятий: рисуют, играют в совместные игры, делают разминку (сердечки, цветочки, солнышко, шарики, улыбающиеся смайлики, счастливые человечки). Все предложения, высказанные в устной форме, а также в виде рисунков в анкете (чаще показывать фильмы и презентации через проектор, кукольный театр), будут учтены в дальнейшей работе учреждения, направленной на повышение качества предоставляемых услуг.

Среди опрошенных родителей, как и ранее, наиболее востребованы консультации юриста, специалиста по социальной работе – 76,14% (134 человек), привлечение к участию в мероприятиях – 61,36% (108 человек педагогическая помощь – 48,30% (85 человек) и психологическая помощь – 34,66% (61 человек). К услугам по обучению основам ухода и развития ребенка-инвалида на дому прибегло 23 человека, что составило 13,07% опрошенных.

63,06 % родителей (111 чел.) отметили улучшение в поведении своих детей после пребывания в учреждении социального обслуживания, 3 не заметили улучшений (1,70%), остальные затруднились ответить (31,25%,
55 чел.).

Опрос показал, что сайтом учреждения в той или иной мере пользуется 36 чел. – 20,45% родителей, 6 респондентов (3,40%) ответили, что они пользуются сайтом, но на нём размещена неполная информация,. Вариант ответа «Другое» выбрали 126 респондентов (72%), 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 87 человек (49,43%) отметили улучшение их качества, а 88 человека (50%) 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 –73,3 % (в 2022 – 58,62 %), низким – 26,66 % (6 человек), в 2022 – 3,45%). 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:

* 61,12% респондентов (426 чел.) заметили улучшение в работе,
* 37,71% (369 чел.) – считают, что изменений не произошло,
* считают, что качество стало хуже – 0 чел.

100% взрослых респондентов (797 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 73,6% респондентов, 4,7% – удовлетворены частично, затруднились ответить – 0,52%, 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 55,24% случаев) – от органов социальной защиты населения и учреждения;
* в 21,9% – из других ведомств;
* в 14,76% – из иных источников;
* в 6,96% – из брошюр, буклетов;
* в 2,3% – из сети Интернет;
* в 0,65% – 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 93,24% респондентов, частично удовлетворены – 5,6%, совсем не удовлетворены – 0%, 0,805% затруднились ответить.

Доступными объекты и условия оказания социальных услуг в учреждении, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, считают 84,92% опрошенных (626 чел.), малодоступными –13,78% (167 чел.), недоступными – 0,78% (4 чел.).

Информация об оплате за социальное обслуживание разъяснена и понятна 96,75% опрошенных, не понятна 5 опрошенным гражданам, и 11 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);
	+ Обновление оборудования сенсорной комнаты п. Тура (приобреталось в 2012году).
	+ 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.
	+ ПСУ п. Тура пожелание чтоб для выдачи натуральной помощи (одежды) был отдельный кабинет (сейчас в связи с маленькой квадратурой в здании одежду выдают в коридоре, которая хранится в шкафу).

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.

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 2023» в учреждении разрабатывается план мероприятий по повышению качества и эффективности деятельности учреждения с учетом мнения граждан.

И. о. директора

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

Холикова Анна Аркадьевна

8 (39170) 31515