

Министерство социальной политики Свердловской области
Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Ленинского района города Нижний Тагил»

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГАУСО СО «КЦСОН
Ленинского района город Нижний Тагил»


С.Н. Власова
2020 г.



АКТ КОНТРОЛЯ

по итогам проведенного в 4 квартале 2020 года опроса получателей социальных услуг по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания, находящимися в ведении Свердловской области, утвержденным Приказом МСП СО № 494 от 19.08.2015 г.

1) Пол

Мужской	28
Женский	72

2) Возраст (лет)

18-20	0
21-40	8
41-60	44
61-80	41
Старше 80	7

3) Форма социального обслуживания

Стационар	-
Полустационар	100
Надомная	-

4) Наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг

ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района город Нижний Тагил»	100
---	-----

5) Удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении

Да	100
Нет	-

6) Удовлетворенность доступностью условий оказания услуг

Да	100
Нет	-

7) Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена

Да	100
Нет	-

8) Достаточно ли быстро была предоставлена услуга с момента Вашего обращения

Да	100
Нет	-

9) Среднее время ожидания приема к специалисту при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг

Менее 15 минут	100
От 15 до 30 минут	-
Более 30 минут	-

10) При оказании социальных услуг сотрудники были доброжелательны и внимательны

Да	100
Нет	-

11) Удовлетворенность компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг

Да	100
Нет	-

12) Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг

Да	100
Нет	-

13) Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг в организации

<i>Условия предоставления услуг</i>	<i>Да</i>	<i>Нет</i>	<i>Не могу оценить</i>
1. Жилое помещение	-	-	-
2. Наличие оборудования для предоставления социальных услуг	40	-	-
3. Питание	20	-	-
4. Мебель, мягкий инвентарь	100	-	-
5. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	-	-	-
6. Хранение личных вещей	40	-	-
7. Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения	20	-	-
8. Санитарное содержание санитарно-технического оборудования	80	-	-
9. Порядок оплаты социальных услуг	40	-	-
10. Конфиденциальность предоставления социальных услуг	100	-	-
11. График посещения родственниками в организации соц. обслуживания	-	-	-
12. Периодичность прихода социальных работников на дом	-	-	-
13. Оперативность решения вопросов	100	-	-

14) Удовлетворенность качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых организацией

Да	100
Нет	-
Не могу ответить, т.к. не посещаю мероприятия	

15) Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг

Да	100
Нет	-

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

- Предложений не поступало.

В 4 квартале 2020 года в ГАУСО СО «КЦСОН Ленинского района город Нижний Тагил» был проведен ежеквартальный опрос получателей социальных услуг по вопросам, применяемым при проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг, утвержденным приказом МСП СО № 494 от 19.08.2015 г. В опросе участвовало всего 100 человек по полустационарной форме социального обслуживания. Данное количество опрошенных

учитывает требования письма МСП СО «О критериях оценки учреждениями качественных показателей государственного задания» от 13.05.2016 г. № 07-13-13/3715 - «Количество опрошенных должно быть не менее 10 % за календарный год по каждой форме обслуживания».

По половым характеристикам: 72 % опрошенных (72 человека) составили женщины, 28 % (28 человек) – мужчины. По возрастным характеристикам: от 18 до 20 лет – 0% (0 человек), в возрасте от 21 до 40 лет – 8% (8 человека), от 41 до 60 лет – 44% (44 человек), с 61 до 80 лет – 41% (41 человек), старше 80 лет – 7 % (7 человек).

Результат опроса показал 100%- ную удовлетворенность качеством и полнотой информации о работе Центра, доступностью условий оказания услуг, благоустройством и содержанием помещений Центра и территории, на которой он расположен, компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг. Быстротой предоставления услуг с момента обращения в Центр были удовлетворены 100% опрошенных (100 человек). Качеством мероприятий (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), проводимых в Центре, были удовлетворены 100 % опрошенных (100 человек), Все опрошенные 100 человека подтвердили, что при оказании социальных услуг сотрудники Центра были доброжелательны и внимательны. 100 % респондентов ответили, что качество их жизни изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг. Все 100 человека опрошенных получателей социальных услуг посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в Центр за получением социальных услуг. 100 % респондентов ответили, что среднее время ожидания приема к специалисту составило менее 5 минут.

В отношении условий предоставления социальных услуг в Центре неудовлетворенных среди опрошенных получателей услуг не было. По таким условиям, как «услуги оказываемые на дому», «жилое помещение» и «график посещения родственниками» опрос не проводился, так как эти условия относятся к стационарной форме предоставления социальных услуг - в данной форме услуги не оказываются. По остальным условиям опрос был проведен выборочно, в соответствии с формой предоставления социальных услуг.

В полустационарной форме социального обслуживания всего было опрошено 100 человек (20 человек в Отделении дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов (ОДП), 20 человек в Социально-реабилитационном отделении (СРО), 10 человек - клиентов Участковой социальной службы (УСС) и 10 человек - клиентов Отделения срочного социального обслуживания (ОССО). Опрос был проведен выборочно в соответствии с условиями предоставления услуг в каждом конкретном структурном подразделении.

100 % опрошенных (40 человек) были удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг. По данному условию были опрошены 20 человека в ОДП и 20 человек в СРО. Питанием удовлетворены 100 % опрошенных (20 человек - получателей социальных услуг в ОДП), 0 (ноль) человек затруднились оценить данное условие предоставления социальных услуг. По условию «Предоставление мебели и мягкого инвентаря» также были опрошены 40 человек полустационарной формы социального обслуживания (20 - в ОДП и 20 - в СРО), из них 100 % (40 человека) были удовлетворены. Хранением личных вещей были удовлетворены 100 % (40 человека) опрошенных среди клиентов ОДП и СРО. По условию «Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения» были опрошены 20 человек - клиентов СРО – все 100 % были удовлетворены данным условием. Санитарным содержанием санитарно-технического оборудования также были удовлетворены 100 % (80 человек) опрошенных клиентов ОДП, СРО и ОССО. Порядком оплаты социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных получателей социальных услуг полустационарной формы социального обслуживания (40 человек – клиентов СРО и ОДП).

Конфиденциальностью предоставления социальных услуг были удовлетворены 100 % опрошенных (100 человек) полустационарной формы социального обслуживания. Оперативностью решения вопросов были удовлетворены все 100 % опрошенных (человека) получателей социальных услуг полустационарной формы социального обслуживания. По данным условиям предоставления услуг были опрошены все 100 респондента по полустационарной форме социального обслуживания –(20 человек - в ОДП, 20 человек - в СРО, 20 человек – в ОССО, 20 человек – в УСС, 20 человек - КО).

По итогам проведенного в 4 квартале 2020 г. опроса получателей социальных услуг, можно сделать вывод, что удовлетворенность респондентов составляет 100%. По сравнению с предыдущим кварталом (4 квартал 2019 года) процент удовлетворенности по таким условиям

предоставления социальных услуг, как «Наличие оборудования для предоставления социальных услуг» незначительно вырос (с 97 % в 4 квартале 2019 г. до 100% в 4 квартале 2020 года), «Конфиденциальность предоставления социальных услуг» осталось на прежнем уровне, «Организация питания» остался на прежнем уровне. Не изменился процент удовлетворенности респондентов по следующим условиям предоставления социальных услуг: «Мебель и мягкий инвентарь», «Порядок оплаты социальных услуг». Так же, количество опрошенных с наименьшим временем ожидания социальных услуг (менее 15 минут) не изменилось в сравнении с результатами опроса и составляет 100 %. В целом, в ходе проведения опроса, неудовлетворенных получателей социальных услуг не выявлено, замечаний и предложений не поступало.

Члены комиссии:

Директор

 Власова С.Н.


Заведующий ОДП

 Воронова Т.Н.

Заведующий УСС

 Дударева Н.С.

Специалист по соц. работе КО

 Дьяченко Э.В.

Специалист по социальной работе ОССО

 Овечкина Е.М.

Секретарь комиссии

Специалист по соц. работе КО

 Барбуц Е.В.