|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Мониторинг качества и доступности социальных услуг на дому в  ГБУСО ВО «Ковровский комплексный центр социального обслуживания населения» | | | |
| **АНКЕТА**  **определения** **результативности оказания социальных услуг**  **на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам**  **учреждениями социального обслуживания (2015 г.)**  (в рамках мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания с участием пользователей услуг) | | | |
| **п/п** | **Вопрос** | **Чел.** | **%** |
|  | **Количество опрошенных** | **104** | **100** |
| **1.** | **Почему Вы обратились в службу социальной защиты за помощью?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 1.1. | Неспособность самому (самой) выполнять ряд  домашних дел | 101 | 97 |
| 1.2. | Семейные проблемы | 2 | 2 |
| 1.3. | Отсутствие жилья | 0 | 0 |
| 1.4. | Отсутствие друзей, с кем можно было бы просто  поговорить | 1 | 1 |
| 1.5. | За компанию | 0 | 0 |
| **2.** | **Насколько Вы информированы о предоставлении социальных услуг**  **в Вашем районе?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 2.1. | Информирован (а) хорошо по всем сферам услуг | 77 | 74 |
| 2.2. | Информирован (а) в целом | 19 | 18 |
| 2.3. | По отдельным сферам услуг | 8 | 8 |
| 2.4. | Информирован (а) слабо | 0 | 0 |
| 2.5. | Не информирован (а) вообще | 0 | 0 |
| **3.** | **Есть ли среди Ваших знакомых те, кто нуждается в социальных услугах,**  **но не получает их?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 3.1. | Да | 9 | 9 |
| 3.2. | Нет | 78 | 75 |
| 3.3. | Затрудняюсь ответить | 17 | 16 |
| **4.** | **Как Вы считаете, что мешает большинству людей получить социальные услуги?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 4.1. | Слабая информированность | 0 | 0 |
| 4.2. | Страх перед вынесением проблем на суд общественности | 93 | 89 |
| 4.3. | Страх обратиться за помощью | 67 | 64 |
| 4.4. | Боязнь получить отказ | 40 | 38 |
| 4.5. | Считаю обращение в социальные службы «ниже своего достоинства» | 38 | 37 |
| 4.6. | Не осознают необходимости и возможности решения своих проблем | 70 | 67 |
| 4.7. | Нет доверия к социальным службам | 0 | 0 |
| 4.8. | Сложность в получении социальных услуг | 0 | 0 |
| 4.9. | Не верю в реальное оказание помощи к другим | 0 | 0 |
| 4.10. | Другое (что именно)? | 4 | 4 |
| **5.** | **Откуда Вы в основном получаете информацию об услугах,**  **предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 5.1. | От работников органов и учреждений социальной защиты и социального обслуживания | 103 | 99 |
| 5.2. | Из газет | 42 | 40 |
| 5.3. | По телевидению | 38 | 37 |
| 5.4. | По радио | 6 | 6 |
| 5.5. | Буклеты, памятки социальной службы | 66 | 63 |
| 5.6. | От родственников знакомых | 43 | 41 |
| 5.7. | Из разговоров окружающих, по слухам | 12 | 12 |
| 5.8. | Интернет | 2 | 2 |
| 5.9. | Другое (что именно)? | 0 | 0 |
| **6.** | **Услугами какого отделения учреждения социального обслуживания**  **Вы пользуетесь в настоящее время?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 6.1. | Отделения социального обслуживания на дому | 104 | 100 |
| 6.2. | Специализированного социально-медицинского обслуживания на дому | 0 | 0 |
| 6.3. | Отделения срочного социального обслуживания | 0 | 0 |
| 6.4. | Отделения дневного пребывания | 0 | 0 |
| 6.5. | Отделения временного проживания | 0 | 0 |
| 6.6. | Консультативного отделения | 0 | 0 |
| **7.** | **Услугами каких отделений учреждения социального обслуживания**  **Вы хотели бы воспользоваться?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 7.1. | Отделения социального обслуживания на дому | 101 | 97 |
| 7.2. | Специализированного социально-медицинского обслуживания на дому | 0 | 0 |
| 7.3. | Отделения срочного социального обслуживания | 0 | 0 |
| 7.4. | Отделения дневного пребывания | 3 | 3 |
| 7.5. | Отделения временного проживания | 0 | 0 |
| 7.6. | Консультативного отделения | 0 | 0 |
| **8.** | **Как Вы оцениваете доступность получения указанных**  **Вами социальных услуг в настоящее время?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 8.1. | Услуги этого отделения вполне мне доступные | 104 | 100 |
| 8.2. | Услуги не совсем доступные для меня | 0 | 0 |
| 8.3. | Услуги этого отделения мне было крайне трудно получить | 0 | 0 |
| **9.** | **Как долго Вы получаете данные виды социальных услуг?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 9.1. | Менее года | 13 | 13 |
| 9.2. | От 1 года до 3 лет | 5 | 5 |
| 9.3. | От 3 до 10 лет | 68 | 65 |
| 9.4. | Более 10 лет | 18 | 17 |
| **10.** | **В чем состоят для Вас трудности в получении социальных услуг?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 10.1. | Длительное (несколько месяцев, недель, дней) ожидание в очереди на получение этих услуг | 0 | 0 |
| 10.2. | Трудности со сбором необходимых справок, документов на получение услуг | 17 | 16 |
| 10.3. | Отдаленность места оказания услуг от моего дома | 10 | 10 |
| 10.4. | Высокая стоимость услуг | 0 | 0 |
| 10.5 | Другие (укажите какие)? | 77 | 74 |
| **11.** | **Как много времени Вам потребовалось,**  **чтобы получить доступ к той или иной услуге?** | | |
| 11.1. | Менее 1 недели | 88 | 85 |
| 11.2. | От 1 до 2 недель | 12 | 12 |
| 11.3. | От 2 недель до 1 месяца | 4 | 4 |
| 11.4. | Более 1 месяца | 0 | 0 |
| **12.** | **Как Вы оцениваете личные и профессиональные качества**  **сотрудников социальных служб, которые оказывали Вам услуги?** | | |
| 12.1. | Личные качества (доброжелательность, терпимость, выдержка, предусмотрительность и др.) | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 12.1.1. | Вполне удовлетворительное | 104 | 100 |
| 12.1.2. | Не совсем удовлетворительное | 0 | 0 |
| 12.1.3. | неудовлетворительное | 0 | 0 |
| 12.2. | Профессиональные качества (знания, опыт, умения, навыки) | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 12.2.1. | Вполне удовлетворительное | 104 | 100 |
| 12.2.2. | Не совсем удовлетворительное | 0 | 0 |
| 12.2.3. | неудовлетворительное | 0 | 0 |
| 12.3. | Другие качества | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 12.3.1. | Вполне удовлетворительное | 104 | 100 |
| 12.3.2. | Не совсем удовлетворительное | 0 | 0 |
| 12.3.3. | неудовлетворительное | 0 | 0 |
| **13.** | **В какую сторону изменилось качество предоставляемых**  **Вам услуг за последнее время?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 13.1. | Заметно улучшилось | 80 | 77 |
| 13.2. | Немного улучшилось | 8 | 8 |
| 13.3. | Не изменилось | 13 | 13 |
| 13.4. | Немного ухудшилось | 0 | 0 |
| 13.5. | Сильно ухудшилось | 0 | 0 |
| 13.6. | Затрудняюсь ответить | 3 | 3 |
| **14.** | **Что изменилось у Вас в лучшую сторону в результате предоставления**  **Вам социальных услуг?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 14.1. | Улучшилось настроение | 99 | 95 |
| 14.2. | Появились новые хорошие знакомые, друзья | 55 | 53 |
| 14.3. | Появилось много полезной для меня информации | 94 | 90 |
| 14.4. | Появились новые знания в области медицины, культуры и др. | 27 | 26 |
| 14.5. | Улучшилось мое здоровье | 13 | 13 |
| 14.6. | Улучшилось мое материальное положение | 3 | 3 |
| 14.7. | Решились полностью (или частично) проблемы жилья, взаимоотношения в семье, пенсионные проблемы и др.) | 20 | 19 |
| 14.8. | Другое | 1 | 1 |
| **15.** | **Что бы Вы хотели изменить в системе предоставления**  **социальных услуг населению?** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
|  | Есть ответ | 104 | 100 |
| **16.** | **Сообщите, пожалуйста, некоторые сведения о себе:** | | |
| 16.1. | **Ваш пол** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 16.1.1. | Мужской | 14 | 13 |
| 16.1.2. | Женский | 90 | 87 |
| 16.2. | **Ваш возраст** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 16.2.1 | До 30 лет | 0 | 0 |
| 16.2.2. | От 30 до 45 лет | 0 | 0 |
| 16.2.3. | От 46 до 60 лет | 6 | 6 |
| 16.2.4. | От 61 до 75 лет | 40 | 38 |
| 16.2.5. | От 76 до 90 лет | 51 | 49 |
| 16.2.6. | От 91 лет и старше | 7 | 7 |
| 16.3. | **Ваше образование** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 16.3.1. | Начальное | 7 | 7 |
| 16.3.2. | Неполное среднее | 24 | 23 |
| 16.3.3. | Среднее | 20 | 19 |
| 16.3.4. | Среднее-специальное (техникум, колледж) | 33 | 32 |
| 16.3.5. | Незаконченное высшее | 0 | 0 |
| 16.3.6. | Высшее | 20 | 19 |
| 16.4. | **Ваш социальный статус** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 16.4.1. | Пенсионер (неработающий) | 60 | 58 |
| 16.4.2. | Работающий пенсионер | 0 | 0 |
| 16.4.3. | Инвалид | 44 | 42 |
| 16.4.4. | Не имею места жительства | 0 | 0 |
| 16.4.5. | Другое | 0 | 0 |
| 16.5. | **Ваш среднемесячный доход** | | |
|  | Нет ответа | 0 | 0 |
| 16.5.1. | До 3000 руб. | 0 | 0 |
| 16.5.2. | От 3000 до 4000 руб. | 0 | 0 |
| 16.5.3. | От 4000 до 5000 руб. | 0 | 0 |
| 16.5.4. | От 5000 руб. и более | 104 | 100 |

Мониторинг качества и доступности услуг в сфере социального обслуживания проведен в отделениях социального обслуживания на дому с участием получателей социальных услуг отделений.

На 01.11.2015 года на обслуживании состоят – 502 человека. В опросе приняли участие 104 человека (20,7 % от общего числа обслуживаемых на дому), в 2014 году 102 человека приняло участие в опросе, что составляло 20,6 % от общего числа обслуживаемых.

Результаты проведенного мониторинга показали, что основной причиной обращения получателей социальных услуг в отделения социального обслуживания на дому на протяжении двух лет является неспособность самому (самой) выполнять ряд домашних дел. Так в 2015 году эта причина стала основной у 97 % опрошенных респондентов, 2 % составили респонденты, имеющие семейные проблемы, 1 % по причине отсутствия друзей, с которыми можно было бы просто поговорить.

В 2015 году по сравнению с 2014 годом информированность по всем видам социальных услуг осталась на прежнем уровне. Подопечные информированы хорошо по всем видам услуг на 74 %, информированы в целом на 18 %, по отдельным видам услуг на 8 %.

В 2015 году 75 % опрошенных ответили, что у них нет знакомых, которые нуждаются в социальных услугах, 9 % ответили, что у них есть знакомые, нуждающиеся в социальных услугах, 16 % респондентов затрудняются ответить.

Основными причинами, мешающими получить социальные услуги, являются: страх перед вынесением проблем на суд общественности, страх обратиться за помощью, не осознание необходимости и возможности решения своих проблем.

Получение информации об услугах, предоставляемых учреждениями социального обслуживания в 2015 году (99%) от работников органов социального обслуживания незначительно снизилась по сравнению с 2014 годом (100 %). Выросла информированность граждан СМИ, с использованием сети интернет.

Из представленныхдиаграмм видно, что некоторые получатели социальных услуг хотели бы пользоваться услугами отделений социального обслуживания на дому и отделения дневного пребывания.

Большинство опрошенных считают, что все социальные услуги доступны: в 2014г. — 100%, в 2015 году – 100%. В динамике увеличивается доступность получения социальных услуг.

Менее года на обслуживании в центре состоит 13% респондентов, 5% состоит на обслуживании от 1 года до трёх лет, 65% опрошенных находятся на обслуживании от 3 лет до 10 лет и 17% опрошенных, состоящих на обслуживании более 10 лет.

У 74% опрошенных не возникает трудностей в получении социальных услуг.

В 2015 году 85% опрошенных потребовалось менее 1 недели для того, чтобы получить доступ к социальным услугам, от 1 до 2 недель - 12 %, что говорит о быстроте получения услуг.

100% опрошенных оценили вполне удовлетворительно личные и профессиональные качества сотрудников социальных служб, которые оказывают им услуги.

В 2015 году 77% опрошенных считают, что в последнее время качество предоставляемых услуг заметно улучшилось, в 2014 году - 88%.

Проводя анализ анкетирования результативности оказания социальных услуг особое внимание нужно уделить диаграмме «Что изменилось у Вас в лучшую сторону в результате предоставления Вам социальных услуг?».

Сравнивая результаты опроса за три года, положительным аспектом является появление множества полезной для получателей социальных услуг улучшение здоровья клиентов, появились новые, хорошие знакомые, друзья, решились полностью (или частично) проблемы жилья, взаимоотношения в семье, пенсионные проблемы. Увеличение данных показателей свидетельствует об улучшении качества предоставления услуг.

В данном опросе в основном участвовали женщины 87%, мужчины 13%. Социальный статус респондентов:

* пенсионер (неработающий) – 49%;
* инвалиды – 51%.

В мониторинге принимали участие граждане различных возрастов и с разным уровнем образования. Опрошенных в возрасте от 30 до 45 лет – 0 %, от 46 до 60 лет – 6%, от 61 года до 75 лет - 38 %, от 76 до 90 лет – 49%, от 91 лет и старше – 7%. Проанализировав график «Ваше образование?» можно сказать, что опрошенных с высшим образованием – 19 %, средне-специальное имеет 32% опрошенных, 19% ─ среднее и 23% неполное среднее образование, и начальное образование имеет 7%.

***Общие итоги мониторинга 2015 года таковы:***

1. Основной причиной обращения в службу социального обслуживания является невозможность самих клиентов выполнять ряд домашних дел. Среди обслуживаемых на дому в отделениях социального обслуживания на дому большинство граждан пожилого возраста с ограниченными возможностями и они не могут самостоятельно в силу возраста и состояния здоровья справиться с бытом.
2. Информированность граждан по всем сферам социальных услуг по мнению опрошенных осталась на прежнем уровне. На протяжении трех лет основным источником получения информации о социальных услугах являются работники учреждения социального обслуживания. Выросла информированность граждан благодаря распространению информации через СМИ, с использованием сети интернет.
3. По результатам мониторинга заметно улучшилось качество предоставления социальных услуг, большинство опрошенных отмечают доступность в их получении.