

АКТ № 1

по итогам проведения контрольных мероприятий по проверке качества социальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями Государственного бюджетное учреждение «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов Бутурлинского района»

26.03.2019 г.

р.п. Бутурлино

В соответствии с планом проведения проверок службой внутреннего контроля за качеством предоставляемых социальных услуг, утвержденным приказом ГБУ «ЦСОГПВИИ Бутурлинского района» от 09.01.2019 г. № 9, проведен контроль качества социальных услуг в форме опроса населения о качестве социальных услуг, предоставляемых структурными подразделениями (ОСКП, ОССО, ОСБО, ОСМО).

Проверка проводилась в период с 18 марта по 26 марта 2019 года.

В опросе приняли участие 124 гражданина пожилого возраста и инвалидов, в том числе:

- в отделении социально-консультативной помощи – 18 человек,
- в отделении срочного социального обслуживания – 64 человека,
- в отделениях социально-бытового обслуживания на дому – 36 человек,
- в отделении социально-медицинского обслуживания на дому – 6 человек.

По результатам анкетирования установлено, что все респонденты, получившие услуги:

- в отделении социально-консультативной помощи (приложение № 1 к настоящему акту) удовлетворены условиями, качеством и результатом предоставления социальных услуг, вежливостью и доброжелательностью персонала при оказании услуг;

- в отделении срочного социального обслуживания (приложение № 2 к настоящему акту) удовлетворены своевременностью, условиями и качеством предоставления социальных услуг, вежливостью и доброжелательностью персонала при оказании услуг, доступностью информации, изменением качества жизни в лучшую сторону после оказания социальной услуги;

- в отделениях социально-бытового и социально-медицинского обслуживания на дому (приложение № 3, № 4 к настоящему акту) удовлетворены качеством предоставления социальных услуг, вежливостью и доброжелательностью персонала при оказании услуг; респондентов устраивает график рабочего времени работников; социальное обслуживание респондентам необходимо для обеспечения необходимого общения, внимания, заботы, ухода, полноценной жизни.

Члены комиссии:

Е.И. Рогова

М.Н. Родименкова

С.В. Недорубова
С.Ю. Лобанова
В.В. Гузнова
С.В. Пурихова

Отчёт

по итогам опроса получателей социальных услуг в отделении социально-консультативной помощи

Таблица 1. Получаете ли Вы услуги в учреждении

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	10	56
Нет	4	22
Получают услуги знакомые, родственники	4	22
ИТОГО	18	100

Таблица 2. В который раз Вы обратились в учреждение за получением социальных услуг

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Впервые	8	44
Повторно	8	44
Более 2 раз	2	12
ИТОГО	18	100

Таблица 3. Своевременно ли Вы получили необходимую социальную услугу

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	18	100
В целом да	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	18	100

Таблица 4. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	18	100
Не совсем	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	18	100

Таблица 5. Считаете ли Вы, что работники вежливы и доброжелательны

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	18	100
Не совсем	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	18	100

Таблица 6. Доступна ли Вашего понимания информация, полученная от персонала

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	18	100

Не совсем	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	18	100

Таблица 7. Достаточно ли Вам было информации, которую Вы получили от персонала

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	17	94
Не совсем	1	6
Нет	0	0
ИТОГО	18	100

Таблица 8. Достаточно ли было Вам времени для общения со специалистом

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	18	100
Нет	0	0
ИТОГО	18	100

Таблица 9. Довольны ли Вы полученным результатом после оказания социальной услуги

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	18	100
Нет	0	0
ИТОГО	18	100

Таблица 10. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	17	94
Нет	1	6
ИТОГО	18	100

Таблица 11. Какие способы дистанционного взаимодействия с учреждением Вы знаете

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Телефон	17	94
Электронный сервис на сайте учреждения	6	33
Ни какого	1	6
ИТОГО	18	100

Таблица 15. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: _____

Отчёт

по итогам опроса получателей социальных услуг в отделении срочного социального обслуживания

Таблица 1. В который раз Вы обратились в учреждение за получением социальных услуг

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Впервые	22	34
Повторно	14	22
Более 2 раз	28	44
ИТОГО	64	100

Таблица 2. Потребность в какой социальной услуге у Вас возникла

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов в сфере социального обслуживания	29	45
Оказание помощи в оформлении или восстановлении документов	5	8
Оказание помощи в получении юридических услуг	30	47
Консультирование по вопросам самообеспечения	2	3
Содействие в получении медицинской помощи: сопровождение в больницу, вызов скорой помощи, госпитализация и др.	1	2
Содействие в обеспечении лекарственными препаратами, слуховыми аппаратами, техническими средствами реабилитации и др.	9	14
Содействие в проведении медико-социальной экспертизы	0	0
Обеспечение набором продуктов	3	5
Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости	8	13
Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением психолога и священнослужителя	0	0
Иные срочные услуги	3	5

ИТОГО	64	100
-------	----	-----

Таблица 3. Своевременно ли Вы получили необходимую социальную услугу

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	50	78
В целом да	14	22
Нет	0	0
ИТОГО	64	100

Таблица 4. Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	62	97
Не совсем	2	3
Нет	0	0
ИТОГО	64	100

Таблица 5. Считаете ли Вы, что специалист вежлив и доброжелателен

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	64	100
Не совсем	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	64	100

Таблица 6. Оказывает ли Вам специалист психологическую помощь и поддержку (общение, беседы, подбадривание, выслушивание) при предоставлении социальной услуги

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	64	100
Нет	0	0
ИТОГО	64	100

Таблица 7. Доступна ли Вашего понимания информация, полученная от специалиста

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	63	98
Не совсем	1	2
Нет	0	0
ИТОГО	64	100

Таблица 8. Достаточно ли Вам было информации, которую Вы получили от специалиста

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	63	98
Не совсем	1	2
Нет	0	0
ИТОГО	64	100

Таблица 9. Достаточно ли было Вам времени для общения со специалистом

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	64	100
Нет	0	0
ИТОГО	64	100

Таблица 10. Изменилось ли качество Вашей жизни в лучшую сторону после оказания социальной услуги

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	61	95
Нет	3	5
ИТОГО	64	100

Таблица 11. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	64	100
Нет	0	0
ИТОГО	64	100

Таблица 11. Какие способы дистанционного взаимодействия с учреждением Вы знаете

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Телефон	62	97
Электронный сервис на сайте учреждения	9	14
Ни какого	2	3
ИТОГО	64	100

Таблица 15. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: _____

**Отчёт
по итогам опроса получателей социальных услуг
в отделениях социально-бытового обслуживания на дому**

Таблица 1. Сколько раз в неделю к Вам приходит социальный работник

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
2 раза	1	3
3 раза	25	69
Другое (4 раза – 6, 5 раз – 4)	10	28
ИТОГО	36	100

Таблица 2. Сколько времени тратит социальный работник на оказание услуг за одно посещение

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
1 час	0	0
1 час 30 мин	14	39
2 часа	20	56
3 часа	2	5
ИТОГО	36	100

Таблица 3. Устраивает ли Вас график рабочего времени социального работника

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	36	100
Нет	0	0
ИТОГО	36	100

Таблица 4. Достаточно ли Вам времени для общения с социальным работником

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	36	100
Нет	0	0
ИТОГО	36	100

Таблица 5. Какие гарантированные услуги предоставляет Вам социальный работник

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Покупка и доставка продуктов питания, пром. товаров, книг	32	89
Уборка жилых помещений	31	86
Оплата услуг ЖКХ	30	83
Выполнение процедур, связанных с состоянием здоровья	7	19
Обеспечение водой, дровами	10	28
Психологическая помощь и	36	100

поддержка		
Оказание гигиенических услуг	7	19
Обеспечение лекарствами	29	81
Помощь в приготовлении пищи, мытье посуды	9	25
Сопровождение в больницу	18	50
Очистка снега	22	61
Содействие в проведении ремонтных работ	6	17
Работа на огороде	4	11
ИТОГО	36	100

Таблица 6. Удовлетворяет ли Вас качество предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	36	100
Не совсем	0	0
Не всегда	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	36	100

Таблица 7. Проводит ли с Вами социальный работник беседы при предоставлении социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	36	100
Не всегда	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	36	100

Таблица 8. Считаете ли Вы, что социальный работник вежлив и доброжелателен

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	36	100
Не совсем	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	36	100

Таблица 9. Получаете ли Вы дополнительные услуги

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	16	44
Нет	20	56
ИТОГО	36	100

Таблица 10. Какие дополнительные услуги предоставляет Вам социальный работник

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Мытье посуды	1	6
Чистка раковины	3	19

Чистка плиты	5	31
Мытье холодильника	3	19
Стирка белья	8	50
Мытье окон, стен, потолков	9	56
Очистка двора от листьев	4	25
Очистка дорожек от снега	7	44
Смена занавесок	5	31
Глажение белья	2	13
Работы в огороде	4	25
ИТОГО	16	100

Таблица 11. Могли бы Вы обходиться без помощи социального работника

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	0	0
Нет	36	100
ИТОГО	36	100

Таблица 12. Для чего Вам необходимо социальное обслуживание

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Необходимо общение	31	86
Необходимо внимание	32	89
Нужна забота	29	81
Нужен уход	17	47
Для поддержания здоровья	22	61
Для выживания	12	33
Для создания домашнего уюта	22	61
Для сохранения привычного уклада жизни	16	44
Для уверенности в завтрашнем дне	8	22
Для обеспечения полноценной жизни	17	47
ИТОГО	36	100

Таблица 13. Посещает ли Вас заведующий отделением

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	36	100
Нет	0	0
ИТОГО	36	100

Таблица 14. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	2	6
Нет	34	94

ИТОГО	36	100
-------	----	-----

Таблица 15. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: _____

Отчёт
по итогам опроса получателей социальных услуг
в отделении социально-медицинского обслуживания на дому

Таблица 1.1. Сколько раз в неделю к Вам приходит социальный работник?

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
2 раза	0	0
3 раза	4	67
Другое (4 раза)	2	33
ИТОГО	6	100

Таблица 1.2. Сколько раз в неделю к Вам приходит медицинская сестра

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
2 раза	0	0
3 раза	5	83
Другое (5 раз)	1	17
ИТОГО	6	100

Таблица 2.1. Сколько времени тратит социальный работник на оказание услуг за одно посещение

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
1 час	0	0
1 час 30 мин	5	83
2 часа	1	17
ИТОГО	6	100

Таблица 2.2. Сколько времени тратит медицинская сестра на оказание услуг за одно посещение

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Менее 1 часа	1	17
1 час	5	83
2 часа	0	0
ИТОГО	6	100

Таблица 3. Устраивает ли Вас график рабочего времени социального и медицинского работников

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	6	100
Нет	0	0
ИТОГО	6	100

Таблица 4. Достаточно ли Вам времени для общения с социальным и медицинским работниками

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
------------------	------------------------------	---------------------------

Да	6	100
Нет	0	0
ИТОГО	6	100

Таблица 5.1. Какие гарантированные услуги предоставляет Вам социальный работник

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Покупка и доставка продуктов питания, пром. товаров, книг	6	100
Уборка жилых помещений	6	100
Оплата услуг ЖКХ	6	100
Предоставление гигиенических услуг	1	17
Психологическая помощь и поддержка	6	100
Помощь в приготовлении пищи, мытье посуды	2	33
Помощь в приеме пищи	1	17
Вынос мусора	4	67
ИТОГО	6	100

Таблица 5.2. Какие гарантированные услуги предоставляет Вам медицинская сестра

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Выполнение процедур, связанных с состоянием здоровья	6	100
Консультирование по социально-медицинским вопросам	6	100
Обеспечение лекарствами	4	67
Сопровождение в больницу	1	17
Систематическое наблюдение за состоянием здоровья	5	83
Оказание первой доврачебной помощи	2	33
Содействие в госпитализации	1	17
ИТОГО	6	100

Таблица 6. Удовлетворяет ли Вас качество предоставления социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	6	100
Не совсем	0	0
Не всегда	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	6	100

Таблица 7. Проводит ли с Вами социальный и медицинский работники беседы при предоставлении социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	6	100
Не всегда	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	6	100

Таблица 8. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	6	100
Не совсем	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	6	100

Таблица 9. Получаете ли Вы дополнительные услуги

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	2	33
Нет	4	67
ИТОГО	6	100

Таблица 10. Какие дополнительные услуги предоставляет Вам социальный работник

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Мытье окон, стен, потолков	1	50
Мытье холодильника	1	50
Стирка белья	1	50
Чистка газовой плиты	1	50
ИТОГО	2	100

Таблица 11. Могли бы Вы обходиться без помощи социального или медицинского работника

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	0	0
Нет	6	100
ИТОГО	6	100

Таблица 12. Для чего Вам необходимо социальное обслуживание

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Необходимо общение	6	100
Необходимо внимание	6	100
Нужна забота	6	100
Нужен уход	6	100
Для поддержания здоровья	5	83
Для выживания	1	17

Для создания домашнего уюта	1	17
Для сохранения привычного уклада жизни	1	17
Для уверенности в завтрашнем дне	1	17
Для обеспечения полноценной жизни	1	17
ИТОГО	6	100

Таблица 13. Посещает ли Вас заведующий отделением

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	6	100
Нет	0	0
ИТОГО	6	100

Таблица 14. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество социальных услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (%)
Да	0	0
Нет	6	100
ИТОГО	6	100

Таблица 15. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых услуг: _____
