

## **Аналитическая справка по результатам мониторинга**

**«Выявление удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания в отделении по реабилитации (абилитации) молодых инвалидов»**

**Цель мониторинга:** выявление удовлетворенности социальных получателей (законных представителей), обратившихся в отделение, условиями предоставления и качеством социальных услуг и выполняемых работ. Используемый метод исследования: при проведении мониторинга использовался метод анкетирования получателей социальных услуг.

В опросе приняли участие 30 человек, которые являются получателями социальных услуг и входят в дополнительную группу посещающие МРЦ. Мониторинг проводился методом опроса – анкетирования. Опрос был проведен с помощью стандартизированной анкеты, которая состоит из 18 вопросов, 5 из которых закрытые, а 13 вопросов открытые.

В период с 01 апреля по 28 июня 2024 года в анкетировании приняли участие 30 человек.

### **Анализ проведенного анкетирования показывает следующее:**

1. Форма предоставления услуги: полустационарная 24 чел. (100%)
2. Возраст участников:
  - 18-25 – 10 чел. (42%);
  - 26-35 – 12 чел. (50%);
  - 36-45 – 2 чел. (8%).
3. В центр обратились:
  - Впервые – 2 чел. (8%);
  - Повторно – 22 чел. (92%).
4. Услуги оказывались (оказываются):
  - Мне лично – 13 чел. (54%);
  - Моему ребенку – 11 чел. (46%).
5. Оценка информированности о работе Учреждения:
  - Хорошо информирован – 24 чел. (100%);
  - Слабо информирован;
  - Не информирован.
6. Удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данного отделения (знают ее адрес, телефон, график работы, порядок обращения граждан) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», группах в социальных сетях, при личном обращении?
  - Полностью удовлетворен – 24 чел. (100%);
  - Чем-то удовлетворен, чем-то нет;
  - Совсем не удовлетворен.
7. Удовлетворены графиком работы с посетителями:
  - Полностью – 24 чел. (100%);

- Частично;
  - Не удовлетворен.
8. Время ожидания приема к специалисту Учреждения при личном обращении для получения информации о работе Центра социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг:
- Более 30 минут;
  - От 15 до 30 минут;
  - Менее 15 минут – 24 чел (100%).
9. Удовлетворены качеством оказания социальных услуг:
- Полностью – 24 чел (100%);
  - Частично;
  - Не удовлетворен.
10. Удовлетворены компетентностью специалистов (профессиональной грамотностью), которые оказывают услуги:
- Да – 24 чел (100%);
  - Нет.
11. Удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг и оперативностью решения вопросов:
- Полностью – 24 чел. (100%);
  - Частично;
  - Не удовлетворен.
12. Считают, что специалисты отделения вежливы, доброжелательны, внимательны:
- Да, в любой ситуации – 24 чел. (100%);
  - Не всегда;
  - Абсолютно нет.
13. Помогает ли участие в клубах общения поддержать и укрепить психическое и физическое здоровье, повысить стрессоустойчивость и уровень психологической культуры (если посещаете)?
- Да – 23 чел. (96%);
  - Не всегда;
  - Абсолютно нет;
  - Не посещаю – 1 чел. (4%).
14. Удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, психологических, профилактических и пр.):
- Полностью – 24 чел. (100)%
  - В целом доволен;
  - Не удовлетворен.
15. Качество предоставления услуг:

Наименование услуги	Плохо	Удовлетворительно	Хорошо	Отлично
Социально-медицинские				100%
Социально-бытовые				100%

Социально-педагогические				100%
Социально-психологические				100%
Социально-трудовые				100%
Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала				100%

16. Как вы оцениваете благоустройство и содержание помещений Учреждения и территорию, на которой оно расположено:

- Хорошее – 2 чел. (8%);
- Среднее;
- Отличное – 22 чел. (92%);
- Неудовлетворительное.

17. Услуги, полученные в учреждении, повлияли на качество жизни.

- Да, я чувствую себя более здоровым и уверенным – 20 чел. (83%);
- Да, я стал больше общаться с людьми – 23 чел. (96%);
- Да, я стал более самостоятельным – 12 чел. (50%);
- Нет, услуги, полученные в этом учреждении, никак не повлияли на мою жизнь;
- Не уверен, пока рано говорить о результатах.

18. Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым обратиться в центр «Доверие» за получением социальных услуг:

- Да – 24 чел. (100%);
- Нет;
- Возможно.