

## **Аналитическая справка по результатам мониторинга**

«Выявление удовлетворенности получателей социальных услуг качеством социального обслуживания в отделение по реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью и молодых инвалидов Новомалыклинского района «Равенство»

**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 40 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 19 вопросов, 5 из которых закрытые, а 14 вопросов открытые. Мониторинг качества предоставления социальных услуг.

Январь – Март 2024 года  
Количество анкетированных - 40 чел.

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

1. Форма предоставления услуги: полустационарная – 40 ч (100%)
3. Возраст участников: 26 – 35 лет – 10 ч (25%); 36 – 45 лет – 28 ч (70%); 46 – 60 лет – 2 ч (5%).
4. Обратились в отделение реабилитации «Равенство» за получением социальных услуг:  
впервые – 14 ч (35%) повторно – 26 ч (65%) (другие отделения)
5. Услуги оказывались (оказываются): моему ребенку – 40ч. (100%)
6. Оценка информированности о работе отделение реабилитации «Равенство», порядке предоставления социальных услуг:  
Хорошо информирован – 39 ч. (97,5%);  
Слабо информирован – 1ч.(2.5%); Не информирован – 0 ч.
7. 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 - 40 ч (100%)  
Чем-то удовлетворен, чем-то нет, - 0 ч  
Совсем не удовлетворен – 0 ч.
8. Удовлетворены графиком работы с посетителями:  
Полностью- 40 ч (100%);  
Частично -0ч; Не удовлетворен (а) -0 ч

9. Удовлетворены качеством оказания социальных услуг: Полностью- 40 ч (100%); Частично -0ч; Не удовлетворен (а) -0 ч

10. Удовлетворены компетентностью специалистов (профессиональной грамотностью), которые оказывают услуги: Да – 40 ч (100%) Нет – 0 ч.

11. Удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг и оперативностью решения вопросов:

Полностью- 40ч (100%);

Частично -0 ч;

Не удовлетворен (а) - 0 ч

12. Считают, что специалисты отделения реабилитации «Равенство» вежливы, доброжелательны и внимательны:

Да, в любой ситуации- 40 ч (100%);

Не всегда - 0ч;

Абсолютно нет - 0 ч.

13. Помогает ли участие в клубных объединениях поддержать и укрепить психическое и физическое здоровье, повысить стрессоустойчивости и уровень психологической культуры (если посещаете)?

Да, очень помогает- 38 ч (95%)

Не всегда - 0 ч

Абсолютно нет - 0 ч

14. Удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, психологических, профилактических и пр.):

Полностью - 40 ч(100%);

В целом доволен , но - 0ч.

Не удовлетворен- (0 ч)

15. Услуги, предоставляемые в отделении «Равенство» и качество их предоставления (по шкале от 1 до 4):

Наименование услуги Шкала оценки

|  | Удовлетворен полностью | Удовлетворен частично | Не удовлетворен | Затрудняюсь ответить |
|--|------------------------|-----------------------|-----------------|----------------------|
| Социально-бытовые                                    | 100%                   |                       |                 |                      |
| Социально-медицинские                                | 100%                   |                       |                 |                      |
| Социально-педагогические                             | 100%                   |                       |                 |                      |
| Социально - психологические                          | 100%                   |                       |                 |                      |
| Социально-трудовые                                   | 100%                   |                       |                 |                      |
| Социально-правовые                                   | 100%                   |                       |                 |                      |
| Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала | 100%                   |                       |                 |                      |

16. Оценка благоустройства и содержания помещений отделения «Равенство» и территории, на которой оно расположено:

Отличное – 40 ч (100%);

Хорошее – 0 ч;

Среднее – 0 ч ;

Неудовлетворительное – 0 ч.

17. Влияние услуг, полученных в отделении «Равенство», на качество жизни (при желании выберите несколько вариантов).

1. Да, я чувствую себя более здоровым и уверенным – 40 ч. (100%)

2. Да, я стал больше общаться с людьми – 38 ч (95%)

3. Да, я стал более самостоятельным – 38 ч (95%)

4. Нет, услуги, полученные в этом учреждении, никак не повлияли на мою жизнь -0 ч

5. Не уверен, пока рано говорить о результатах – 2 ч (5%)

18. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в отделение реабилитации "Равенство» за получением социальных услуг:

Да – 40 ч (100%) Нет – 0 ч

19. Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг: Организовать (по возможности) массаж для детей.

**По результатам анкетирования получателей социальных услуг мы видим удовлетворённость – 100 %.**

В отделение реабилитации постоянно обновляются информационные стенды, которые включают в себя: сетку занятий специалистов; график работы; правила поведения получателей социальных услуг в отделении; советы всех специалистов и т.д. Стенд по здоровому образу жизни, он включает в себя план мероприятий по здоровому образу жизни; правила по здоровому образу жизни. Стенд – инструкция по технике безопасности. Тематический стенд (обновляется по тематике мероприятия). По мере необходимости обновляются буклеты о работе отделения.

Еженедельно на сайте идет размещение информации о деятельности отделения в группах Госпабликов в VK, OKах, Телеграме, на сайте ОГБУСО КЦСО «Доверие», в группе Вайбер «Семья от А до Я».

Таким образом, исходя из обработки опроса родителей, мы получили достаточно высокие показатели удовлетворённости родителей по всем предложенным критериям, что позволяет сделать вывод о том, что большинство родительской общественности удовлетворены деятельностью отделения.