Рейтинг учреждений социального обслуживания семьи и детей по результатам опроса получателей социальных услуг в 2014 году

В целях внедрения независимой системы оценки качества работы учреждений социального обслуживания семьи и детей, совместнос Общественным советом Министерства труда и социального развития РС(Я) проведено пилотное анкетирования получателей социальных услуг учреждений социального обслуживания семьи и детей, путем анкетирования 25% респондентов, из числа семей, состоящих на учете в учреждении.

Анкета для исследования мнения получателей социальных услуг была разработана в соответствии с приложением №2 приказа Минтруда России от 30.08.2013 N 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

Респондентам было задано15 вопросов:

1. Гендерные признаки;

2. Возраст получателей социальных услуг;

3. Социальная категория получателей социальных услуг;

4. Получатели услуг;

5. Какими формами социального обслуживания пользовались за последние полгода;

6. Источник получения информации о возможности получения социальных услуг в учреждении социального обслуживания семьи и детей.

7. Частота обращения за помощью в учреждение социального обслуживания семьи и детей;

8. Доля получателей услуг, удовлетворенных расположением учреждения;

9. Доля получателей услуг, удовлетворенных графиком работы учреждения;

10. Доля получателей услуг, удовлетворенных результатами предоставленной социальной помощи;

11. Доля информированности получателей услуг о работе учреждения и предоставляемых услугах;

12. Доля получателей услуг, удовлетворенных условиями предоставления услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и т.д.);

13. Доля получателей услуг, удовлетворенных компетентностью персонала;

14. Доля получателей услуг, удовлетворенных вежливостью и доброжелательностью работников учреждений социального обслуживания семьи и детей;

15. Доля получателей социальных услуг, готовых повторно обратиться за услугами в учреждение при возникновении проблем.

Анкетирование проведено в 19 социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних, 12 центрах социальной помощи семье и детям, опрошено 884 человек, из числа состоящих на учете в учреждениях социального обслуживания семьи и детей, в том числе 639 (72,3%) человек женского пола и 188 (21,3%)– мужского пола.

Возраст 419 (47,4%) опрошенных составляет от 30 до 45 лет, 198 (22,4%) - от 18до 30 лет, 144 (16,3%) - от 45-60 лет, 71 (8 %) - до 18 лет, 28 (3,2%) - от 60 до 79 лет, 2 (0,2%) составляют люди в возрасте старше 80 лет.

По социальной категории 316 (35,7%) опрошенных проживают в малообеспеченных семьях, 267 (30,2%) являются работающими гражданами, 234 (26,5%) – неработающие граждане, 233 (26,4%) из многодетных семей, 177 (20%) – семьи с 1-2 детьми.

Из числа опрошенных 463 (52,4%) человека лично получали социальные услуги в учреждениях социального обслуживания семьи и детей, 534 (60%) услуги получили дети.

Формы социальных услуг, которыми воспользовались за последние полгода опрошенные: 62,6% (553 человека) социально-консультативную помощь; 44,2% (391 чел.) реабилитационными услугами; 28,6% (253 чел.) срочными социальными услугами (оказание материальной помощи); 23,5% (208

чел.) стационарным социальным обслуживанием; 18,2% (161 чел.) полустационарным социальным обслуживанием; 15,6% (138 чел.) социальным обслуживанием на дому; 4,3% (38 чел.) другими видами социального обслуживания.

Источником информации о возможности получения социальных услуг в учреждениях социального обслуживания семьи и детей анкетируемые указали на: 471 человек (53,3%) из личной беседы с сотрудником учреждения; 306 человек (34,6%) от родственников, соседей, знакомых; 137 человек (15,5%) из телефонного разговора с сотрудников; 92 человека (10,4%) узнали из СМИ; 66 человек (7,5%) из информационных стендов; 53 человека (6 %) других источников; 9 человек (1%) из официального интернет сайта.

Периодичность обращений опрошенных за помощью в учреждения составила: 232 человека (26,2%) один раз в год; 177 человек (20%) несколько раз в месяц; 158 человек (17,9%) ежеквартально; 126 человек (14,3%) другая периодичность; 73 человека (8,3%) несколько раз в неделю; 58 человек (6,6%) проживают в стационарном отделении.

Полностью удовлетворены местом расположения учреждений социального обслуживания семьи и детей 241 человек (27,3%), удовлетворены 446 человек (50,5%), не удовлетворены 159 человек (18 %).

Графиком работы учреждений полностью удовлетворены 767 человек (86,8%), частично удовлетворены 65 человек (7,4%), не удовлетворены 8 человек (0,9%).

На отсутствие очереди за социальными услугами указали 649 человек (73,4%), ждали менее 15 минут 90 человек (10,2%) , редко, но приходилось подождать 99 человек (11,2%), ожидали длительное время 9 человек (1%).

Удовлетворены предоставленной социальной помощью 742 человека (83,9%), не совсем удовлетворены 101 человек (11,4%), не удовлетворены 17 человек (1,9%).

Доля информированности о работе учреждений и предоставляемых услугами составила 64,1% (567 человек) полностью информированы, 26,6% (235

человек) частично информированы, 1,1% (10 человек) не информированы, 6,7% (59 человек) затруднилось ответить.

Полностью удовлетворены условиями предоставления услуг 641 человек (72,5%), частично удовлетворены 169 человек (19,1%), не удовлетворены 20 человек (2,3%), затруднилось ответить 30 человек (3,4%).

Компетентностью персонала полностью удовлетворены 751 человек (85%), частично удовлетворены 87 человек (9,8%), не удовлетворены 7 человек (0,8%), затруднилось ответить 18 человек (2%).

Считают, что работники учреждения вежливые и доброжелательные 833 человека (94,2%).

Доля получателей социальных услуг, готовых повторно обратиться за услугами в учреждение при возникновении проблем составила 63,3% (560 человек), в случае крайней необходимости готовы повторно обратиться 28,7% (254 человека).

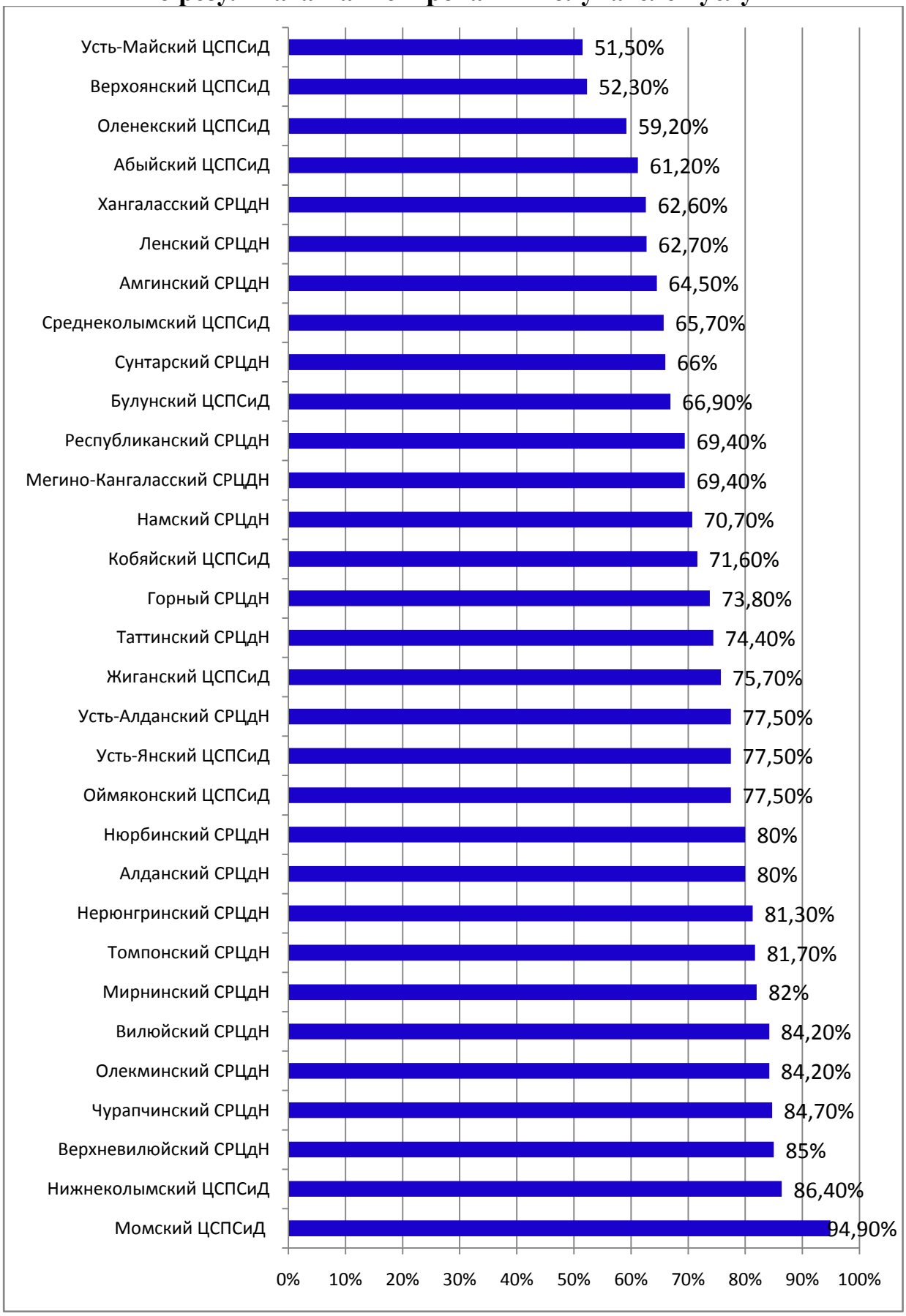
По результатам анкетирования был составлен общий рейтинг деятельности учреждений социального обслуживания семьи и детей, в ходе которого определен средний показатель удовлетворенности качеством предоставляемых социальных услуг.

Наиболее высокий % удовлетворенности качеством услуг наблюдается в МомскомЦСПСиД – 94,9%, НижнеколымскомЦСПСиД – 86,4%, Верхневилюйском СРЦдН – 85%, ЧурапчинскомСРЦдН – 84,7%, Олекминском и Вилюйском СРЦдН – 84,2%, МирнинскомСРЦдН – 82%, ТомопнскомСРЦдН – 81,7%, НерюнгринскомСРЦдН – 81,3%, Алданском и НюрбинскомСРЦдН – 80%.

Самый низкий % удовлетворенности в ОленекскомЦСПСиД – 59,2%, Верхоянском ЦСПСиД – 52,3%, Усть-Майском ЦСПСиД – 51,5%.

По результатам проведения независимой оценки качества работы будут разработаны рекомендации для повышения качества предоставляемых социальных услуг всем учреждениям социального обслуживания семьи и детей.

Общий рейтинг
учреждений социального обслуживания семьи и детей
по результатам анкетирования получателей услуг



Общий рейтинг
учреждений социального обслуживания семьи и детей по результатам анкетирования получателей услуг

Рейтинг	Учреждение	Средний показатель удовлетворенности
1	МомскийЦСПСиД	94,9%
2	НижнеколымскийЦСПСиД	86,4%
3	ВерхневилюйскийСРЦдН	85%
4	ЧурапчинскийСРЦдН	84,7%
5	ОлекминскийСРЦдН	84,2%
5	Вилюйский СРЦдН	84,2%
6	МирнинскийСРЦдН	82%
7	ТомпонскийСРЦдН	81,7%
8	НерюнгринскийСРЦдН	81,3%
9	АлданскийСРЦдН	80%
9	НюрбинскийСРЦдН	80%
10	ОймяконскийЦСПСиД	77,5%
11	Усть-Янский ЦСПСиД	77,5%
12	Усть-АлданскийСРЦдН	77,5%
13	ЖиганскийЦСПСиД	75,7%
14	ТаттинскийСРЦдН	74,4%
15	Горный СРЦдН	73,8%
16	КобяйскийЦСПСиД	71,6%
17	НамскийСРЦдН	70,7%
18	Мегино-КангаласскийСРЦДН	69,4%
18	Республиканский СРЦдН	69,4%
19	БулунскийЦСПСиД	66,9%
20	СунтарскийСРЦдН	66%
21	СреднеколымскийЦСПСиД	65,7%
22	АмгинскийСРЦдН	64,5%
23	Ленский СРЦдН	62,7%
24	ХангаласскийСРЦдН	62,6%
25	АбыйскийЦСПСиД	61,2%
26	ОленекскийЦСПСиД	59,2%
27	ВерхоянскийЦСПСиД	52,3%
28	Усть-Майский ЦСПСиД	51,5%