

Утверждаю:
Директор ГАУ СО НСО
«Областной комплексный центр
социальной адаптации граждан»

(Ф.И.) В.Н. Тарасенко
«18» апреля 2019 г.

**Акт № 4 от 18.04.2019 г.
о проведении контроля качества
в отделении Дом ночного пребывания ГАУ СО НСО «Областной
комплексный центр социальной адаптации граждан»**

от «12-18» апреля 2019 г.

г. Новосибирск

Нами, комиссией в составе:

председатель комиссии:

члены комиссии:

секретарь

Накоржевый С.А. - начальник
аналитическо-правового отдела
Фоменко В.К. - ведущий документовед
Кокорева Т.А. – врач
Исаченков О.А.- – специалист по охране
труда
Баркова О.А. – методист

составлен настоящий акт о том, что в соответствии с планом работы, комиссией по контролю качества оказания социальных услуг ГАУ СО НСО «ОКЦСАГ» была проведена проверка качества оказания социальной помощи в отделении Дом ночного пребывания учреждения.

Данная проверка осуществлялась путем анкетирования, проведенного в период от 12 по 18 апреля 2019 г. среди получателей социальных услуг отделения и проверки «Книги отзывов и предложений» за 1 квартал 2019 г. для дальнейшего анализа результатов анкетирования и обращений граждан.

Выполненный объем обработки результатов анкетирования и обработки данных по обращению граждан:

Результаты обработки анкет:

Всего на обслуживании в стационарном отделении находится 136 человек, из них 58 гражданина признанных судом недееспособными на обслуживании на момент анкетирования находилось 127 получателей социальных услуг (из них имеющих право голоса 66 человек).

В анкетировании приняло участие 64 человек (100,0%) получателей социальных услуг.

Обработано 64 анкет, из них участвовало – 51 мужчина (79,6%) и 13 женщин (20,3%).

Результаты анкетирования показали , что из числа опрошенных преобладают мужчины и женщины:

- В возрасте от **18-59 лет**- 36 человек (56.2%)
В возрасте от **60-74 лет** – 23 человек (35, 9%)
В возрасте от **75-79 лет** - 5 человек (7,8%)
Социальная категория респондентов:
-без инвалидности- 2 человека (3,1%)
-инвалиды I группы – 14 человек (21,8%)
-инвалиды II группы- 21 человек (32,8%)
-инвалиды III группы- 4 человека (6,25%)

На вопрос: « Каковы сроки пребывания в отделении?»

- до 1 года-** 15 человек (23,4%)
-от 1 года до 3 лет- 35 человек (54,6%)
-от 5 до 10 лет- 10 человек (15,6%)
-более 10 лет- 4 человека (6,2%)

На вопрос « Каково качество услуги, предоставленной учреждением социального обслуживания»

- «Отлично»-** 19 человек (29,6%)
-«Хорошо»- 30 человек (46,8 %)
-«Удовлетворительно»- 15 человек (23,4%)
-«Неудовлетворительно»- 0 человек.(0%)

Причинами недовольства социальным обслуживанием являются:

№ п\п	Причины недовольства	Количество неудовлетворительных качеству оказанных услуг	% недовольных	Количество неудовлетворительных качеству оказанных услуг	% удовлетворенных качеством
1.	Некачественное приготовление пищи	1	1,5	64	100
2.	Однообразное питание	2	3,0	63	98,4
3.	Плохие взаимоотношения соседями по комнате	4	6,2	63	98,4
4.	Неудовлетворительное качество медицинского обслуживания лечения,	2	3,0	63	98,4
5.	Некорректное, невнимательное отношение специалистов	2	3,0	64	100
6.	Неинтересные досуговые мероприятия	2	3,0	63	98,4
7.	Не оказание услуг	0		64	100
8.	Не созданы условия для участия в озеленении территории, субботниках, занятиях огородничеством и т.д	0		64	100

Все респонденты - 64 человек (100%) остались удовлетворены непосредственным взаимодействием с работниками учреждения социального обслуживания, оказывающими государственную социальную услугу.

Все участники анкетирования - 64 человек (100%) считают комфортными для себя условия, созданные в учреждении.

На вопрос: «Приходилось ли сталкиваться с необоснованными действиями сотрудников учреждения социального обслуживания в процессе предоставления государственной социальной услуги»

- «Нет» - 60 человека (93,7%)
- «Да» - 4 человек (6,2%)

На вопрос: «Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество услуги?»

- «Нет» - 62 человека (96,8%)
- «Да» - 2 человек (3,1%)

Наибольшая доля респондентов 59 человек (92,1%) располагают достаточной информацией о предоставляемой государственной социальной услуге, 5 человек (7,8%) – нет.

На вопрос: «достаточно ли информации о порядке представления государственной социальной услуги на информационных стендах учреждения социального обслуживания?»

- «Да» - 61 человек (95,3%)
- «Нет» - 3 человека (4,6%)

На вопрос: «Меняется ли качество предоставления социальной услуги, как?»

- «Улучшается» - 59 человек (92,1)
- «Затрудняюсь ответить» - 2 человек (3,1%)
- «Осталось на прежнем уровне» - 3 человек (4,6%)

На вопрос: «Приходилось ли повторно обращаться к социальным работникам отделения за получением помощи?»

- «Не приходилось» - 58 человек (90,6%)
- «Один раз» - 3 человека (4,6%)
- «Два раза и более» 3 человека (4,6%)

На вопрос: «По каким причинам приходилось повторно обращаться к социальным работникам отделения?» ответили 3 человека (4,6%)

- отказ в выезде в город** – 3 человека (4,6%)
- запрет на выезд за территорию учреждения** – 3 человека (4,6%)

На основе проведенного исследования, можно сделать следующие выводы:

Из 64 человек, принявших участие в анкетировании, полностью удовлетворенными качеством оказанных услуг остались 40 человека (62,5%), а частично - 24 человека (37,5%), неудовлетворенных качеством оказанных услуг нет.

В ходе проверки контроля качества оказанных социальных услуг был осуществлен анализ записей в книге отзывов и предложений отделения за 1 квартал 2019года.

В ходе анализа было установлено, что за данный период было 45 благодарностей от 16 получателя социальных услуг, находящихся на обслуживании.

На основании проведенного анализа можно сделать вывод об удовлетворенности качеством полученных социальных услуг.

Председатель:

С.А. Накоржевый

Р

Члены комиссии:

В.К. Фоменко

Фоменко

О.А. Исаченков

Исаchenко

Т.А. Кокорева

Кокорева

Секретарь:

О.А. Баркова

Баркова