**РЕЗУЛЬТАТЫ МОНИТОРИНГА**

удовлетворённости качеством оказания социальных услуг

Отделением **социального обслуживания на дому** граждан пожилого возраста и инвалидов.

 **2024 г.**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Изучаемый фактор |  1 полугодие | 2 полугодие | годовой колич  | годовой % |
| **1.** | ***Как давно Вы пользуетесь социальными услугами центра социального обслуживания населения Болховского района?*** |  |  |  |  |
|  | менее года  | 2 | 2 | 4 | 8 |
|  | более 1 года | 3 | 4 | 7 | 14 |
|  | более 3-х лет  | 11 | 9 | 20 | 40 |
|  | более 10 лет | 9 | 10 | 19 | 38 |
| **2.** | ***Как Вы оцениваете свою информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг?*** |  |  |  |  |
|  | хорошо информирован  | 20 | 23 | 43 | 86 |
|  | слабо информирован  | 5 | 2 | 7 | 14 |
|  |  не информирован |  |  |  |  |
| **3.** | ***Как Вы считаете, доступны ли услуги учреждения по надомному социальному обслуживанию для граждан Болховского района?*** |  |  |  |  |
|  | да, доступны  | 19 | 18 | 37 | 74 |
|  | доступны только для жителей города  | 4 | 6 | 10 | 20 |
|  | затрудняюсь ответить | 2 | 1 | 3 | 6 |
| **4.** | ***Вы удовлетворены компетентностью социального работника при предоставлении Вам услуг?***  |  |  |  |  |
|  | полностью удовлетворён  | 22 | 14 | 36 | 72 |
|  | чем-то удовлетворён, чем-то нет | 3 | 11 | 14 | 28 |
|  | совсем не удовлетворён |  |  |  |  |
| **5.** | ***Как Вы оцениваете качество услуг, предоставляемых Вам социальным работником?*** |  |  |  |  |
|  | отлично  | 14 | 7 | 21 | 42 |
|  |  хорошо  | 11 | 18 | 29 | 58 |
|  | удовлетворительно  |  |  |  |  |
|  |  плохо  |  |  |  |  |
|  | очень плохо  |  |  |  |  |
| **6.** | ***Считаете ли Вы, что социальный работник вежлив, доброжелателен, внимателен?*** |  |  |  |  |
|  | да, всегда и в любой ситуации | 25 | 25 | 50 | 100 |
|  | иногда |  |  |  |  |
|  | скорее нет |  |  |  |  |
|  | абсолютно нет |  |  |  |  |
| **7.** | ***Соблюдается ли социальным работником график посещения?*** |  |  |  |  |
|  | да | 25 | 25 | 50 | 100 |
|  | нет |  |  |  |  |
| **8.** | ***Соблюдается ли установленный договором, перечень оказываемых социальных услуг?*** |  |  |  |  |
|  | да  | 25 | 25 | 50 | 100 |
|  | нет (что именно не выполняется\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  |  |  |  |  |
|  | требуется пересмотр Индивидуальной программы |  |  |  |  |
| **9.** |  ***Проведение денежных расчётов с Вами происходит:*** |  |  |  |  |
|  | Своевременно, правильно  | 25 | 25 | 50 | 100 |
|  | Несвоевременно, с ошибками и неточностями  |  |  |  |  |
| **10.** | ***Учитываются ли социальным работником Ваши пожелания при покупке и доставке на дом продовольственных и промышленных товаров первой необходимости?*** |  |  |  |  |
|  | да | 25 | 25 | 50 | 100 |
|  | нет |  |  |  |  |
|  | другое |  |  |  |  |
| **11.** | ***Удовлетворяют ли Вас:***  |  |  |  |  |
|  | **а) *порядок оплаты социальных услуг?***  |  |  |  |  |
|  | да | 25 | 25 | 50 | 100 |
|  | нет |  |  |  |  |
|  | **б) *периодичность прихода социальных работников?*** |  |  |  |  |
|  | да | 21 | 25 | 46 | 92 |
|  | нет | 4 |  | 4 | 8 |
| **12.** |  ***В результате получения социальных услуг на дому качество Вашей жизни*:** |  |  |  |  |
|  | изменилось в лучшую сторону  | 23 | 15 | 38 | 76 |
|  | осталось на прежнем уровне | 2 | 10 | 12 | 24 |
|  | изменилось в отрицательную сторону |  |  |  |  |
| **13.** | ***Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в учреждение за получением социальных услуг?*** |  |  |  |  |
|  | да | 25 | 25 | 50 | 100 |
|  | нет |  |  |  |  |
| **14.** | ***Ваш пол:*** |  |  |  |  |
|  |  мужской  | 10 | 10 | 20 | 40 |
|  |  женский | 15 | 15 | 30 | 60 |
| **15.** |  ***Ваш возраст*** |  |  |  |  |
|  | *инвалиды с 18 до 49 лет* | 2 | 2 | 4 | 8 |
|  | *50- 64* | 6 | 7 | 13 | 26 |
|  | *65-74*  | 9 | 5 | 14 | 28 |
|  | *75 и старше* | 8 | 11 | 19 | 38 |

 *16. Какие замечания, предложения, пожелания есть у Вас для улучшения обслуживания? Дайте, пожалуйста, совет.*

* Расширить перечень дополнительных платных услуг.
* Включить в перечень дополнительных услуг работу на приусадебном участке.
* Увеличить время индивидуального обслуживания клиента
* Включить в перечень дополнительных платных услуг консервирование овощей и фруктов.
* Организовать доставку горячего комплексного питания.
* Выражаю своему социальному работнику благодарность за внимание и заботу.
* Спасибо за вашу работу! Развития и процветания вашей организации.

**КАЧЕСТВЕННЫЙ АНАЛИЗ РЕЗУЛЬТАТОВ МОНИТОРИНГА:**

**1 полугодие**

100% получателей социальных услуг на дому информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг.

77% получателей социальных услуг считают, что услуги учреждения по надомному социальному обслуживанию доступны для граждан Болховского района.

88% получателей социальных услуг на дому удовлетворены компетентностью социального работника при предоставлении услуг.

100% получателей социальных услуг на дому оценивают качество услуг, предоставляемых социальным работником, как хорошее и отличное.

100% получателей социальных услуг на дому считают, что социальный работник вежлив, доброжелателен и внимателен по отношению к ним.

100% получателей социальных услуг на дому утверждают, что график посещения социальным работником соблюдается.

100% получателей социальных услуг на дому отмечают, что перечень оказываемых социальных услуг, установленный договором, социальным работником соблюдается.

100% получателей социальных услуг на дому утверждают, что проведение денежных расчётов с ними происходит своевременно и правильно.

100% получателей социальных услуг на дому отмечают, что социальный работник учитывает их пожелания при покупке и доставке на дом продовольственных и промышленных товаров первой необходимости.

100% получателей социальных услуг на дому отмечают, что порядок оплаты социальных услуг их полностью удовлетворяет.

84% получателей социальных услуг на дому периодичность прихода социального работника их устраивает

92% получателей социальных услуг на дому считают, что в результате получения социальных услуг на дому качество их жизни изменилось в лучшую сторону.

100% получателей социальных услуг на дому посоветуют своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в учреждение за получением социальных услуг.

**2 полугодие**

1. *Услугами центра социального обслуживания населения Болховского района пользуются:*

 8% менее года

 14% более 1 года

 40% более 3-х лет

 38% более 10 лет

1. 86% получателей социальных услуг на дому хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг.

 14% информированы слабо.

1. 74% получателей социальных услуг считают, что услуги учреждения по надомному социальному обслуживанию доступны для граждан Болховского района.

20% считают, что услуги по надомному социальному обслуживанию доступны только для жителей города

6% затруднились ответить

1. 72% получателей социальных услуг на дому полностью удовлетворены компетентностью социального работника при предоставлении услуг.

 28% чем-то удовлетворён, чем-то нет

1. 42% получателей социальных услуг на дому оценивают качество услуг, предоставляемых социальным работником, как хорошее и 58% оценивают как отличное отличное.
2. 100% получателей социальных услуг на дому считают, что социальный работник вежлив, доброжелателен и внимателен по отношению к ним.
3. 100% получателей социальных услуг на дому утверждают, что график посещения социальным работником соблюдается.
4. 100% получателей социальных услуг на дому отмечают, что перечень оказываемых социальных услуг, установленный договором, социальным работником соблюдается.
5. 100% получателей социальных услуг на дому утверждают, что проведение денежных расчётов с ними происходит своевременно и правильно.
6. 100% получателей социальных услуг на дому отмечают, что социальный работник учитывает их пожелания при покупке и доставке на дом продовольственных и промышленных товаров первой необходимости.
7. 100% получателей социальных услуг на дому отмечают, что порядок оплаты социальных услуг их полностью удовлетворяет.

 76% получателей социальных услуг на дому периодичность прихода социального работника их устраивает

1. 76 % получателей социальных услуг на дому считают, что в результате получения социальных услуг на дому качество их жизни изменилось в лучшую сторону.

 26% осталось на прежнем уровне

1. 100% получателей социальных услуг на дому посоветуют своим родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в учреждение за получением социальных услуг.

**З*амечания, предложения, пожелания, советы для улучшения обслуживания:***

* Расширить перечень дополнительных платных услуг.
* Включить в перечень дополнительных услуг работу на приусадебном участке.
* Увеличить время индивидуального обслуживания клиента
* Включить в перечень дополнительных платных услуг консервирование овощей и фруктов.
* Организовать доставку горячего комплексного питания.
* Выражаю своему социальному работнику благодарность за внимание и заботу.
* Спасибо за вашу работу! Развития и процветания вашей организации.