

## ПРОТОКОЛ

заседания Общественного совета по оценке качества работы муниципальных учреждений города Донецка, оказывающих социальные услуги населению в сфере социального обслуживания.

15.09.2017

№ 1

Присутствовали: Рябченко Наталья Родионовна, Григорьева Светлана Владимировна, Журавлева Елена Степановна, Келеп Николай Владимирович.

Повестка дня:

Рассмотрение результатов анкетирования граждан по определению качества работы социально-реабилитационного отделения и отделений социального обслуживания на дому муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Донецка (Келеп Н. В.)

Решение:

1. Принять к сведению информацию о результатах проведения анкетирования граждан по определению качества работы социально-реабилитационного отделения и отделений социального обслуживания на дому муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Донецка (далее – МБУ ЦСО) (приложение № 1). Анкетирование граждан по определению качества работы социально-реабилитационного отделения и отделений социального обслуживания на дому муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Донецка проводилась с 01.09.2017 по 14.09.2017. В анкетировании приняли участие 168 человек. Все респонденты позитивно оценили работу социально-реабилитационного отделения и отделений социального обслуживания на дому муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Донецка. Высоко оценено отношение персонала учреждения и социальных работников к контингенту проживающих в данном учреждении и клиентам обслуживаемых на дому. Также удовлетворило

благоустройство прилегающей территории, социально - медицинское обслуживание, питание, обеспечение предметами личной гигиены, постельными принадлежностями, проживающих в учреждении, граждан пожилого возраста и инвалидов.

2. В ходе разработки основных показателей оценки качества работы МБУ ЦСО, поступили следующие предложения:
  1. Проводить мероприятия, направленные на улучшение качества предоставления услуг в соответствии со стандартами.
  2. Увеличить долю работников, прошедших повышение квалификации.
  3. Продолжать работу по размещению информации о деятельности МБУ ЦСО на официальном сайте учреждения и в сети «Интернет»
  4. Внедрять новые формы и методы работы с целью повышения качества предоставляемых социальных услуг (пункт проката средств реабилитации).
  5. Активизировать работу мобильной бригады.

Руководитель рабочей группы

Н.Р. Рябченко



## АНАЛИЗ

анкетирования получателей социальных услуг Муниципального бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» города Донецка за период с 01.09.2017 по 14.09.2017

1. Всего в анкетировании приняли участие 168 человека – что составляет 15.4% от общего числа обслуживаемых (1089 чел) из них:
  - анкетирование на дому – 163 чел.
  - интернет – анкетирование - 5 чел (приложение № 2).
  
2. Удовлетворены качеством социального обслуживания:
  - отделения социального обслуживания на дому (ОСО) – 100% от числа опрошенных клиентов МБУ ЦСО.
  - социально-реабилитационном отделении (стационарная форма социального обслуживания) – 100% от числа опрошенных клиентов МБУ ЦСО ( 20 чел.)
  
3. Удовлетворены доступностью информации о Федеральном законе от 28 декабря 2013г. №442 – ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» - 100% от числа опрошенных.
  
4. Все респонденты удовлетворены условиями предоставления социальных услуг и доступностью их получения, что составляет 100% от числа опрошенных.
  
5. Также высоко оценена (100%) доброжелательность, вежливость, работников МБУ ЦСО.



