

ОТЧЁТ

- 1) о результатах опроса получателей социальных услуг по определению степени удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за первый квартал 2019 г.;
- 2) о проведённой работе для сотрудников отделения ИМВ по улучшению качества предоставления социальных услуг.

1) **Информация о проведении социологического опроса о предоставлении качества предоставляемых услуг.**

Цель: выявить уровень удовлетворенности ПСУ предоставляемыми государственными услугами.

Социологический опрос, целью которого является оценка удовлетворённости ПСУ полнотой и качеством предоставления социальных услуг, проводился на отделении 27 марта 2019 года.

Объект исследования: проживающие отделения ИМВ от 19 до 33 лет (возраст проживающих в отделении от 18 до 35 лет)

Предмет исследования: удовлетворённость ПСУ социальным обслуживанием.

Метод проведения исследования: анонимное анкетирование.

Опросный лист заполнялся респондентом самостоятельно, после объяснения правил с использованием ИКТ – технологий (выведение анкеты на экран с устным пояснением: «Отмечаем только один ответ из ниже предложенных; анкета, где отмечены более одного значка считается испорченной»)

В опросе приняли участие 20 человек, из которых – 5 девушек (10,8%) и 15 юношей (15,6%) от общего количества проживающих отделения.

Все опрошенные – дееспособны. Из 20 анкет, заполненных респондентами, 1- испорчена; итого- 19 анкет, подлежащих анализу.

АНКЕТА И АНАЛИЗ АНКЕТИРОВАНИЯ.

№	Вопрос	Варианты ответов						Общее количество анкет
		Отлично	Затрудняюсь ответить	Ужасно	Удовлетворительно	Хорошо	Свой ответ	
1.	Как вы оцениваете работу сотрудников интерната по предоставлению социальных услуг в нашем учреждении	8	2	0	1	8	0	19
2.	Удовлетворены ли вы качеством предоставления	Да, меня всё устраивает	Нет, я полностью не удовлетворён	Да, но есть ещё к чему стремиться	Нет, но учреждение старается			

	социальных услуг на нашем учреждении	15	1	2	1			19
3.	Сталкивались ли вы с грубым, некорректным поведением сотрудников учреждения при предоставлении стационарных социальных услуг?	Сотрудники всегда вежливы и корректны	Да, сталкиваюсь неоднократно	Нет, не сталкиваюсь, но назревал конфликт	Был всего один случай			
		13	2	1	3			19

По результатам опроса ПСУ деятельность отделения можно считать положительной. Все опрошенные (19 чел.) подтвердили удовлетворённость в получении социальных услуг и высоко оценили профессиональные качества сотрудников по предоставлению социальных услуг. Большая часть респондентов отметили внимательное и доброжелательное отношение сотрудников.

В дальнейшем (к 29 июня) необходимо разработать более подробную анкету - опрос о предоставлении качества социальных услуг.

№	Наименование мероприятия	Результат проведения мероприятий	Название проведённых мероприятий	Ответственные
1.	Информирование о деятельности отделения ИМВ (планирование, отчётность, статьи о проведённых мероприятиях и пр.), на общедоступных информационных ресурсах: - на официальном сайте МДЦИ, - в СМИ, - на стендах в учреждении и пр.	Повышение информированности населения о социальном обслуживании на отделении	В течение всего периода информирование о деятельности отделения в виде статей на официальном сайте учреждения; в газете «Юрьянские вести» №5 от 02.02.2019 года «Великий Устюг, где случаются чудеса»; выложены на сайт отчёты и планы о деятельности отделения ИМВ	Е.А. Чарушникова, педагоги отделения
		Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе и порядке предоставления социальных услуг доступным и достаточным		

2.	Информационно – разъяснительная работа среди проживающих о порядке и условиях предоставления социальных услуг путём устной разъяснительной работы и размещения объявлений и пр. информационного материала	Повышение информированности о предоставлении социальных услуг среди проживающих на отделении	В течение всего периода разъяснение обращающимся вопросов, их интересующих. индивидуально	Вагина Е.С., Чарушникова Е.А., педагоги отделения
3.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности в отделении и развитие материально – технической базы в соответствии с планом косметических ремонтов и улучшением МТБ на отделении на 2019 год	Улучшений условий проживания ПСУ на отделении, как в помещениях «социальной гостиницы» (группы «Трудовик»)	Создание условий в буфетной комнате группы «Трудовик» для приготовления и разогрева пищи под контролем сотрудников (установка электроплиты с вытяжкой)	Чарушникова Е.А., хоз. служба
4.	Анкетирование, опросы ПСУ о качестве предоставления социальных услуг; анализ результатов анкетирования	Повышение качества предоставляемых социальных услуг	Проведение анкетирования: 27 марта 2019 года, выявление проблем на основе анализа анкет, подготовка информации о предоставлении качества услуг	Чарушникова Е.А.
5.	Осуществление мероприятий внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг	Выявление факторов, ухудшающих качество предоставления социальных услуг на отделении	Контроль качества предоставления социально – бытовых услуг на отделении 18.02.2019 г. – 28.02.2019 г.: - для улучшения качества предоставления банных процедур – изменение графика банных дней для групп отделения ИМВ; - изменение условий для стрижки проживающих (должна проводиться до банных процедур); 25.01.2019 г.: контроль качества санитарно – гигиенического состояния помещений отделения ИМВ; 22.03. 2019 г. и 27.03.2019 г.: контроль ведения документации на группах отделения; 20.03.2019 г.: контроль качества предоставления качества социально –	Вагина Е.С., Чарушникова Е.А., Самылова О.В., Загоскина Н.В., Леушина З.В.

			трудовых услуг	
6.	Курсовая подготовка педагогических кадров	Повышение профессиональной подготовки педагогических работников	12 - 14.марта 2019 года, курсы ПК в ИРО «Разработка Рабочих программ в соответствии с требованиями профессиональных стандартов»	Абрамишвили Н.С., Завьялова С.Н.
			«Использование информационно-коммуникативных технологий (ИКТ) согласно действующих образовательных стандартов (ФГОС)» (дистанционно, март 2019 г.)	Завьялова С.Н.
			«Обучение детей с ограниченными возможностями здоровья в условиях реализации ФГОС. Инклюзия и интеграция» (март 2019 г.)	Чарушникова Е.А.
7.	Участие специалистов отделения ИМВ в семинарах, конференциях и пр. разных уровней	Повышение профессиональной подготовки педагогических работников	Участие в семинаре «Взаимодействие некоммерческих организаций и интернатов в деле помощи детям и взрослым с инвалидностью: успешный опыт, вопросы, перспективы» (5 - 6 марта 2019 года)	Вагина Е.С., Чарушникова Е.А., Абрамишвили Н.С., Завьялова С.Н.

8.	Активизация методической работы отделения ИМВ	Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения	1) Работа социально – трудового МО педагогов отделения ИМВ: 15.02.2019г.: доклад «Здоровьесберегающие технологии: понятие и характеристика», 22.03.2019г.: доклад «Экологические здоровьесберегающие технологии (ЭЗТ). Значение прогулок, экскурсий, походов» 2) Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения через информирование на официальном сайте и личных сайтах (блогах) педагогов: выложены презентации с докладами; 3) Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения через информирование личных сайтах (блогах) педагогов, ссылки: Мой сайт инструктора по труду Мой , Мой <a href = "https://nsportal.ru /nsportal.ru/elena-charushnikova сайт заведующей отделения :	Чарушникова Е.А., Завьялова С.Н., Абрамишвили Н.С., Медведева Н.А.
10.	Участие в Региональных, областных, районных конкурсах, направленных на повышение компетенции работников отделения	Повышение компетенции сотрудников отделения. Повышение имиджа отделения. Стимулирование работников отделения.	1) Участие в районном конкурсе «Лучший работник по профессии» (февраль – март 2019 г., результаты в апреле 2019 г.); 2) Участие в районном конкурсе «Чудо лоскутное» (февраль – март 2019 г., результаты в апреле 2019 г.)	Чарушникова Е.А., Завьялова С.Н., Абрамишвили Н.С.
11.	Мероприятия по обеспечению и созданию условий для психологической безопасности и комфортности в отделении ПСУ	Увеличение доли ПСУ, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников от общего числа опрошенных	14.02.2019 г.: проведение беседы для персонала на тему :Основные этические нормы и правила служебного поведения»	Чарушникова Е.А.

ОТЧЁТ

- 1) о результатах опроса получателей социальных услуг по определению степени удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за второй квартал 2019 г.;
- 2) о проведённой работе для сотрудников отделения ИМВ по улучшению качества предоставления социальных услуг.

1) Информация о проведении социологического опроса о предоставлении качества услуг.

- **Цель:** выявить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг предоставляемыми государственными услугами.

Социологический опрос, целью которого является оценка удовлетворенности получателей социальных услуг полнотой и качеством предоставления социальных услуг, проводился на отделении ИМВ **25 июня 2019 года**.

Объект исследования — проживающие отделения ИМВ в возрасте от 18 - 35 лет.

Предмет исследования — удовлетворенность ПСУ качеством предоставления социального обслуживания.

Метод проведения исследования — анонимное анкетирование.

Опросный лист заполнялся респондентом самостоятельно, после объяснения правил заполнения: «Отмечаем только один ответ из ниже предложенных; анкета, где отмечены более одного значка, считаются испорченными»)

В опросе приняли участие 20 человек, из которых – 20 юношей из групп «Трудовики» и «Богатыри» (27,6 %) от общего количества проживающих отделения. Из них: 11 респондентов являются дееспособными, 9 респондентов – недееспособные. Из 20 анкет, заполненных респондентами, 2 являются испорченными, итого -18 анкет, подлежащих анализу.

Ниже приведены анкета и анализ анкетирования.

АНКЕТА И АНАЛИЗ АНКЕТИРОВАНИЯ.

№	Вопрос	Варианты ответов			Общее количество анкет
		Да	Частично	Нет	
1	Считаете ли Вы своевременным, полным и достаточным информирование о порядке работы организации и порядке предоставления услуг (об условиях посещения родственниками, графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т.п.)?				18
		15	3	0	
2.	Считаете ли Вы, что в организации условия оказания услуг доступны?	16	1	1	18
3.	Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территорию, на которой она расположена?	Хорошее	Средне	Неудовлетворительно	18
		17	1	0	
4.	Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и	Да	Не всегда	Нет	

	внимательны?	15	2	1	18
5.	Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации?	Да	Частично	Не удовлетворён	18
		15	3	0	
6.	Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания качество Вашей жизни изменилось положительно?	17	0	1	18
7.	Удовлетворяют ли Вас предоставленные жилые помещения?	Полностью	Частично	Не удовлетворён	18
		13	4	1	
8.	Удовлетворяет ли Вас имеющееся оборудование для предоставления социальных услуг?	12	6	0	18
9.	Удовлетворяет ли Вас качество питания?	8	5	5	18
10.	Удовлетворены ли вы наличием и качеством необходимой мебели (шкафы, тумбочки, кровати) и мягкого инвентаря (одежда и постельное белье)?	11	4	3	18
11.	Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?	14	3	1	18
12.	Удовлетворены ли Вы организацией хранения личных вещей?	13	5	0	18
13.	Удовлетворены ли Вы качеством санитарного содержания санитарно-технического оборудования, помещений и пр.?	17	1	0	18
14.	Удовлетворены ли Вы условиями, которые созданы для общения с посетителями – родственниками, друзьями? (место для встреч, график посещений?	15	3	0	18
15.	Удовлетворены ли Вы оперативностью решения ваших вопросов?	12	6	0	18
16.	Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.?	15	3	0	18
17.	Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг.	Предложений не поступило			

Для проведения данного опроса была разработана более подробная анкета о предоставлении качества социальных услуг (было запланировано в первом квартале после проведения первого опроса)

По результатам опроса получателей социальных услуг деятельность работы отделения можно считать положительной.

Все опрошенные (18 чел.) в основном подтвердили удовлетворенность в получении социальных услуг и высоко оценили профессиональные качества сотрудников по предоставлению социальных услуг.

Основная часть респондентов считают:

- своевременным, полным и достаточным информирование о порядке работы организации и порядке предоставления услуг (об условиях посещения родственниками, графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т.п.);
- считают, что условия оказания услуг доступны;
- оценивают благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территорию, на которой она расположена, как хорошее;
- считают, что работники вежливы, доброжелательны и внимательны; удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг, довольны работой работников организации;
- считают, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания качество их жизни изменилось в положительную сторону;
- основном удовлетворяют предоставленные жилые помещения и имеющееся оборудование для предоставления социальных услуг; наличие и качество мебели (шкафы, тумбочки, кровати) и мягкой инвентаря (одежда и постельное бельё);
- удовлетворены качеством предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг;
- удовлетворены организацией хранения личных вещей;
- удовлетворены качеством санитарного содержания санитарно-технического оборудования, помещений и пр.;
- удовлетворены условиями, которые созданы для общения с посетителями – родственниками, друзьями ;
- удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)

Однако отмечается, что есть и вопросы:

- большая часть респондентов отметила частичную удовлетворённость или полную неудовлетворённость предоставляемым питанием;
- в меньшей степени, но есть проблемы с оперативностью решения вопросов респондентов.

Информация о проведённой работе за второй квартал 2019 года по улучшению качества предоставления социальных услуг

№	Форма проведения мероприятия	Результат проведения мероприятий	Название проведённых мероприятий, дата проведения	Ответственные
1.	Информирование о деятельности отделения ИМВ (планирование, отчётность, статьи о проведённых мероприятиях и пр.), на общедоступных информационных ресурсах: - на официальном сайте МДЦИ, - в СМИ, - на стендах в учреждении и пр.	Повышение информированности населения о социальном обслуживании на отделении Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе и порядке предоставления социальных услуг доступным и достаточным	В течение всего периода информирование о деятельности отделения в виде статей на официальном сайте учреждения: - есть статьи в СМИ (газета «Юрьянские вести» №17 от 27.04.2019 года «Пасхальная открытка»; №23 от 08.06.2019 года «Мы – за здоровье нации!»; №24 от 15.06.2019 года «Картины от юных художников»; - выложены на сайт отчёты и планы по деятельности отделения ИМВ; - идёт постоянное информирование о досуговых, оздоровительных, профилактических и пр. мероприятиях в виде статей, сценариев (конспектов), электронных презентаций и пр., проведённых мероприятий.	Е.А. Чарушникова, педагоги отделения

2.	Информационно – разъяснительная работа среди проживающих о порядке и условиях предоставления социальных услуг путём устной разъяснительной работы и размещения объявлений и пр. информационного материала	Повышение информированности о предоставлении социальных услуг среди проживающих на отделении	В течение всего периода: - разъяснение обращающимся ПСУ вопросов, интересующих их, индивидуально; - постоянное обновление информационного стенда	Вагина Е.С., Чарушникова Е.А., педагоги отделения
3.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности в отделении и развитие материально – технической базы в соответствии с планом косметических ремонтов и улучшением МТБ на отделении на 2019 год	Улучшений условий проживания ПСУ как в помещениях (группы «Богатыри»)	- начата работа по выполнению косметического ремонта помещений группы «Богатыри» (продолжится в третьем квартале после выхода инструктора по штукатурно- малярному делу); - приобретены материалы для оборудования бытовой комнаты на данной группе; - идёт уменьшение количества проживающих в комнатах с 6 до 4 человек в связи с высвобождением мест на других группах отделения	Чарушникова Е.А., Завьялова С.Н., хоз. служба
4.	Анкетирование о качестве предоставления социальных услуг; анализ результатов анкетирования	Повышение качества предоставляемых социальных услуг	Проведение анкетирования: 25 июня 2019 года, выявление проблем на основе анализа анкет, подготовка информации о предоставлении качества предоставления социальных услуг	Чарушникова Е.А.
5.	Осуществление мероприятий внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг	Выявление факторов, ухудшающих качество предоставления социальных услуг на отделении	Контроль качества предоставления социально – бытовых услуг (санитарно – гигиенических; контроль выполнения должностных обязанностей персоналом) на отделении: 25.04.2019 года: замечаний к выполнению должностных обязанностей персонала на момент проверки не выявлено; по санитарному состоянию выявлены нарушения сроков хранения продуктов; нарушение времени проветривания; 28.05.2019 года: замечаний к выполнению должностных обязанностей персонала на момент проверки не выявлено; контроль качества санитарно - гигиенического состояния помещений отделения ИМВ: выявлены нарушения по обработке предметов личной гигиены; неверный расчёт дезрастворов; некачественное выполнение генеральных уборок; 14.06.2019 года: замечаний к выполнению должностных обязанностей персонала на момент	Вагина Е.С., Чарушникова Е.А., Загоскина Н.В., Софьина И.В., Митянина Е.А.

			проверки не выявлено; контроль качества санитарно - гигиенического состояния помещений отделения ИМВ: нерегулярная отметка температурного режима; выявлены нарушения по обработке предметов личной гигиены; неверный расчёт дезрастворов; некачественное выполнение генеральных уборок; неправильное хранение чистого белья; отсутствие крышек на вёдрах для «Отходов класса «а». ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ДАННЫХ ПРОВЕРОК была проведена внеочередная техническая учёба 19.06.2019 года (протокол № 8) врачом – эпидемиологом Митяниной Е.А., разобраны все спорные вопросы практически. 17.05.2019 года: внеплановый контроль качества предоставления социально – трудовых услуг, выявлены небольшие нарушения: - ведение «Журнала работы мастерских» ведётся не ежедневно (все инструктора); - не был заполнен «Журнал инструктажей по ТБ» (инструктор Рассохин М.В.); - не до конца заполнены карты трудотерапии (нет отметки о поощрениях, полностью или частично, все инструктора)	
6.	Курсовая подготовка педагогических кадров	Повышение профессиональной компетенции педагогических работников	в Кировском многопрофильном техникуме совместно с проживающими, получающими профобразование по рабочей профессии «столяр строительный», инструктор по труду по столярному делу проходил обучение с апреля по июнь 2019 года, результат – «Свидетельство о рабочей профессии»	Рассохин М.В.
7.	Участие специалистов отделения ИМВ в семинарах, конференциях и пр. разных уровней	Повышение профессиональной компетенции педагогических работников	04.06.2019 года проведение совместного методического объединения мастеров производственного обучения Кировского многопрофильного техникума и инструкторов по труду Мурыгинского детского дома – интерната. Повестка: 1) открытое занятие: «Пэчворк без иглы» или японская техника «кинусайга» - эффектные лоскутные панно»; 2) из опыта работы – презентации педагогов отделения, участвовавших в конкурсах	Чарушникова Е.А., Абрамишвили Н.С., Завьялова С.Н.

			профессионального мастерства в первом полугодии 2019 года	
8.	Активизация методической работы отделения ИМВ	Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения	1) Работа социально – трудового МО педагогов отделения ИМВ: 16.05.2019 года открытое занятие «Краски наших лугов. Бабочки» (воспитатель Чупракова Н.А.); 10.06.2019 года открытое занятие «Тема занятия: « Подготовка почвы к посадке овощной культуры - огурец» (инструктор Кокорина Е.А.) 2) Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения через информирование на официальном сайте (выложены доклады с презентациями); 3) ведение личных сайтов (ссылки): - Мой сайт инструктора по труду; - Мой <a href = "https://nsportal.ru /nsportal.ru/elena-charushnikova сайт заведующей отделения ; - Мой <a href = "https://nsportal.ru zavyalova-svetlana- сайт инструктора по труду ;	Чарушникова Е.А., Завьялова С.Н., Абрамишвили Н.С., Чупракова Н.А., Кокорина Е.А.
9	Активизация работы на отделении в целях изучения и обобщения опыта для дальнейшего обучения педагогического и младшего медицинского персонала	Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения	1) Плановое проведение техучёб на отделении (лекция + презентация + видеолекция): 18.04.2019 года «Дерматиты»; 20.05.2019 года «лето – сезон кишечных инфекций. Профилактика кишечных инфекций»; информминутка «Болезнь нашего времени: что надо знать про рассеянный склероз?» 19.06.2019 года «Соблюдение СанЭпидРежима на отделении ИМВ. Ознакомление с Актами контроля качества предоставления социально – бытовых услуг (санитарное состояние помещений) 2) Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения через информирование на официальном сайте (выложены лекции с презентациями)	Чарушникова Е.А., Леушина З.В., Митянина Е.А., Загоскина Н.В., Софьина И.В., Закалата А.А.
10.	Участие в Региональных, областных, районных конкурсах, направленных на повышение	Повышение компетенции сотрудников отделения Повышение имиджа отделения	1) участие во 2 Всероссийском конкурсе профессионального мастерства «Лучший по профессии»	Чарушникова Е.А. (лауреат конкурса)

	компетенции работников отделения	Стимулирование работников отделения	2) участие в областном конкурсе «Лучший работник социальных учреждений» (апрель 2019 года); 3) участие в районном конкурсе «Рукотворное чудо» (апрель 2019 года); 3) участи в районном конкурсе «Театральная весна 2019»; 4) участие в областном конкурсе социальных учреждений «Грани таланта»	Завьялова С.Н., (победитель конкурса) Абрамишвили Н.С., Завьялова С.Н., Кокорина Е.А., Медведева Н.А., Буркова Ю.Е. – Дипломы кураторов конкурса
--	----------------------------------	-------------------------------------	--	---

ОТЧЁТ

- 1) о результатах опроса получателей социальных услуг по определению степени удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за третий квартал 2019 г.;
- 2) о проведённой работе для сотрудников отделения ИМВ по улучшению качества предоставления социальных услуг.

1) Информация о проведении социологического опроса о предоставлении качества предоставляемых услуг.

Цель: выявить уровень удовлетворенности ПСУ предоставляемыми государственными социальными услугами.

Социологический опрос, целью которого является оценка удовлетворённости ПСУ полнотой и качеством предоставления социальных услуг, проводился на отделении 23 сентября 2019 года.

Объект исследования: проживающие отделения ИМВ от 19 до 34 лет (возраст проживающих в отделении от 18 до 35 лет), девушки группы «Золушки», проживающие по технологии «социальная гостиница».

Предмет исследования: удовлетворённость ПСУ качеством социального обслуживания.

Метод проведения исследования: анонимное анкетирование, анонимный опрос – беседа. Анкета предложена Министерством социального развития Кировской области.

Опросный лист заполнялся респондентом самостоятельно, после объяснения правил с устным пояснением: «Отмечаем только один ответ из ниже предложенных; анкета, где отмечены более одного значка считается испорченной» - выполняли 13 респондентов (с менее выраженными интеллектуальными нарушениями); опрос – беседа по анкете проводился с 9 респондентами (с более выраженными ментальными нарушениями).

В опросе – беседе и анкетировании приняли участие 22 человека (в группе 24 человека, две девушки отсутствуют – в отпуске), это 34,36 % от общего количества проживающих отделения. Из опрошенных 22 человек – 9 дееспособных, 13 недееспособных проживающих. Из 22 анкет, заполненных респондентами, 2- приняты к обработке, но есть исправления (зачёркивания).

Категория обслуженных:	Пол обслуженных:	
	мужской	женский
пожилой человек		
инвалид		22 чел.
несовершеннолетний		
семья с несовершеннолетними (указывается пол анкетированного)		
иная		

1.	При обращении за помощью была ли Вам предоставлена информация об учреждении и обо всех интересующих Вас услугах, предоставляемых учреждением населению?			ИТОГО
		Да	18	22
		Нет	0	
		Регулярно	2	
2.	Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг в учреждении комфортными?	Затрудняюсь ответить	2	22
		Комфортные	21	
		Некомфортные	0	
		Затрудняюсь ответить	1	
3.	Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными для людей?	Доступны	18	22
		Недоступны	1	
		Затрудняюсь ответить	3	
4.	Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги профессиональным и компетентным?	Да	21	22
		Нет	0	
		Затрудняюсь ответить	1	
6.	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?	Да	20	22
		Нет	0	
		Затрудняюсь ответить	2	

7.	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?	Да	20	22
		Нет	0	
		Затрудняюсь ответить	2	
8.	Порекомендовали ли Вы при необходимости воспользоваться социальными услугами, предоставляемыми учреждением, своим родственникам или знакомым?	Да	17	22
		Нет	1	
		Затрудняюсь ответить	4	

По результатам опроса ПСУ деятельность отделения можно считать положительной. Все опрошенные (22 чел.) подтвердили удовлетворённость в получении социальных услуг и высоко оценили профессиональные качества сотрудников по предоставлению социальных услуг. Большая часть респондентов отметили внимательное и доброжелательное отношение сотрудников, пребывание в Учреждении считают комфортным.

В следующий раз (в декабре 2019 года) анкетирование будет проводиться в форме опроса – беседы, т.к. проживающие имеют довольно сложные интеллектуальные нарушения и самим без помощи ассистентов с анкетированием по удовлетворённости качеством предоставляемых услуг им не справиться.

2) Информация о проведённой работе для сотрудников отделения ИМВ по улучшению качества предоставления социальных услуг в третьем квартале 2019 года.

№	Наименование мероприятия	Результат проведённой работы	Конкретная информация о проведённых мероприятиях	Ответственные
1.	Информирование о деятельности отделения ИМВ (планирование, отчётность, статьи о проведённых мероприятиях и пр.), на общедоступных информационных ресурсах: - на официальном сайте МДДИ, - в СМИ, - на стендах в учреждении и пр.	Повышение информированности населения о социальном обслуживании на отделении	В течение всего периода информирование о деятельности отделения в виде статей: - на официальном сайте учреждения; - в газете Юрьянские вести»: №27 от 06.07.2019 года «Одно незабываемое путешествие»; №33 от 17.08.2019 года «Походные блины» (статья директора Загарского СДК); - выложен на сайт ролик и отчёт по летней оздоровительной компании 2019 г.	Чарушникова Е.А., Буркова Ю.Е., Абрамишвили Н.С., Рассохин М.В., Чупракова Н.А., Медведева Н.А.
		Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе и порядке предоставления социальных услуг доступным и достаточным		
		Повышение имиджа отделения, привлечение партнёров и волонтеров		

2.	Информационно – разъяснительная работа среди проживающих о порядке и условиях предоставления социальных услуг путём устной разъяснительной работы и размещения объявлений и пр. информационного материала	Повышение информированности о предоставлении социальных услуг среди проживающих на отделении	Проводится постоянно при обращении	Вагина Е.С., Чарушникова Е.А., СКП, юрист
3.	Разработка буклетов, листовок, брошюр, презентаций, клипов с информацией о деятельности отделения		Создание ролика и презентации «Вот оно какое, наше лето!»	Чарушникова Е.А.
4.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности в отделении и развитие материально – технической базы в соответствии с планом косметических ремонтов и улучшением МТБ на отделении на 2019 год	Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений отделения	Проведён косметический ремонт: - в коридоре и комнатах группы «Трудовик»; - отремонтирована бытовая комната в группе «Богатыри»; - установлены новые окна в группе «Богатыри»; Для создания комфорта: - поклеены фотообои в группах «Трудовик», «Чебурашки», «Росинки»; - закончен пошив штор для группы «Богатыри»; - пошиты шторы для коридора 1 этажа, коридор оформлен рисунками, подаренными учащимися школы искусств; - пошиты шторы для малярной мастерской и для коридора у мастерских; - начата работа по пошиву штор в спальные группы «Чебурашки»	Чарушникова Е.А., Завьялова С.Н., хоз. служба

		Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории	Проводится ежедневно	Воспитатели, инструктора по труду отделения, младший медицинский персонал
5.	Анкетирование, опросы ПСУ о качестве предоставления социальных услуг; анализ результатов анкетирования	Повышение качества предоставляемых социальных услуг Выявление причин неудовлетворённости ПСУ при получении социальных услуг	Проведено 23 сентября 2019 года (полная информация выше)	Вагина Е.С., Чарушникова Е.А.
6.	Проведение плановой аттестации и обучения педагогического персонала	Повышение профессиональной компетенции педагогических работников	1) дистанционное обучение «Профессиональное развитие педагога в соответствии с профессиональными стандартами»; 2) подана заявка на курсы ПК в ИРО г. Кирова «Основы профессионально-педагогической деятельности»; 3) поступление на заочное обучение в КОГПОАУ «Орловский колледж Педагогики и Профессиональных технологий»	Чарушникова Е.А., Буркова Ю.Е., Чупракова Н.А.
		Повышение имиджа отделения		Чарушникова Е.А., Лубягина И.М. Россохина А.А.
7.	Участие специалистов отделения ИМВ в семинарах, конференциях и пр. разных уровней	Повышение профессиональной компетенции педагогических работников	Участие в Межрегиональной конференции «Шаг к взрослой жизни: от творческих мастерских для детей и подростков с особенностями в развитии к их профессиональному обучению»	Вагина Е.С., Чарушникова Е.А., Абрамишвили Н.С., Завьялова С.Н.
		Повышение имиджа отделения		
8.	Активизация методической работы отделения ИМВ	Повышение профессиональной компетенции педагогических работников	Проведение открытых занятий в соответствии с планом работы МО: - открытое занятие «Правила поведения в природе» (05.09.2019 года); - открытое внеклассное занятие	Чарушникова Е.А., Медведева Н.А.,
		Повышение имиджа отделения		Чарушникова Е.А.,

			«Жизнь без труда – путь в никуда!» (26.09.2019 года)	Буркова Ю.Е., Россохина А.А., Кокорина Е.А.
9.	Активизация работы на отделении в целях изучения и обобщения опыта для дальнейшего обучения младшего медицинского и педагогического персонала	Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения	Проведение техучёб: - «Первая помощь при неотложных состояниях» (часть первая - 12.08.2019 года, часть вторая- 18.09.2019 года); - презентация по теме выложена на сайте Учреждения и на сайте НС-портал	Чарушникова Е.А., Ходырева Н.В.
10.	Участие в Региональных, областных, районных конкурсах, направленных на повышение компетенции работников отделения	Обобщение и популяризация передового опыта в системе социального обслуживания Повышение компетенции сотрудников отделения	1)участие в районном конкурсе «Женщина года -2019» (результат в октябре 2019 года); 2)участие в дистанционном Всероссийском конкурсе «Лучший учитель» (победитель, 1 место); 3)участие в дистанционном конкурсе «Смотр талантов» (победитель, 2 место, область знаний: педагогические технологии)	Чарушникова Е.А., Буркова Ю.Е.
11.	Организация воспитательной и культурно – досуговой, культурно - просветительской деятельности и др. для проживающих на отделении	Повышение имиджа отделения Развитие личности обеспечиваемого, укрепление физического, психического и эмоционального здоровья, воспитание лучших черт гражданина, а также организация культурного отдыха и досуга воспитанников	- организация и проведение походов (август – сентябрь 2019 года); - участие в Дне посёлка (20.07.2019 года); - участие в дне физкультурника (09.08.2019 года); - поездки в палеонтологический музей, в Ботанический сад (16.08.2019 года, 23.08.2019 года); - выход на киносеанс (16.08.2019 года); - проведение Дня именинника (09.08.2019 года); - проведение Акции «Чистый парк» (09.08.2019 года, 16.09.2019 года); - трудовая линейка «Прощай, лето	Чарушникова Е.А., педагоги отделения, мл. медперсонал

			трудовое!»	
--	--	--	------------	--

ОТЧЁТ

- 1) о результатах опроса получателей социальных услуг по определению степени удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за четвёртый квартал 2019 г.;
- 2) о проведённой работе для сотрудников отделения ИМВ по улучшению качества предоставления социальных услуг.
- 3) Информация о проведении социологического опроса о предоставлении качества предоставляемых услуг.

Цель: выявить уровень удовлетворенности ПСУ предоставляемыми государственными социальными услугами.

Социологический опрос, целью которого является оценка удовлетворённости ПСУ полнотой и качеством предоставления социальных услуг, проводился на отделении с 12 декабря по 17 декабря 2019 года.

Объект исследования: проживающие отделения ИМВ от 19 до 34 лет (возраст проживающих в отделении от 18 до 35 лет), юноши группы «Олимп».

Предмет исследования: удовлетворённость ПСУ качеством социального обслуживания.

Метод проведения исследования: анонимный опрос – беседа. Анкета предложена Министерством социального развития Кировской области.

Опрос – беседа проводился в присутствии заведующей отделением Е.А. Чарушниковой, воспитателя Ю.Е.Бурковой, инструктора по труду И.М. Лубягиной в течение нескольких дней: с 12.12.2019 года по 17.12.2019 года. Принцип опроса: приглашается проживающий и индивидуально проводится с ним беседа. Предложенные вопросы формулируются в упрощённом варианте, без искажения смысла. Порядковый номер в сводной таблице предполагает порядковый номер проживающего в списке. Но при подведении итогов индивидуальные данные ребят не указываются (принцип анонимности).

Всего в группе: 23 проживающих.

Из них:

- 2 человека в больнице (№3 и №10 в сводной таблице);

- 1 человек в силу заболевания не в состоянии ответить на вопросы (№20 в сводной таблице).

Т.о., всего приняли участие в опросе – беседе 20 человек (это около 87 % от общего количества проживающих в группе и 14,5 % от общего количества воспитанников отделения для Инвалидов молодого возраст

АПРОВЕДЕНИЕ БЕСЕДЫ - АНКЕТИРОВАНИЯ ПО КАЧЕСТВУ ПРЕДОСТАВЛЕНИЮ УСЛУГ НА ГРУППЕ «Олимп»

Дата проведения опроса: с 13.12.2019 года по 17.12.2019 года

№	Вопрос	Ответ	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	ИТОГО	ВСЕГО
1.	При обращении за помощью была ли Вам предоставлена информация	Да				+	+	+	+	+			+				+	+	+		+			+		11	20
		Нет		+																				+		+	

	об учреждении и обо всех интересующих Вас услугах, предоставляемых учреждением населению?	Регулярно																						0				
		Затрудняюсь ответить	+							+			+	+	+				+					6				
2.	Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг в учреждении комфортными?	Комфортные	+			+	+	+	+	+	+		+	+	+	+		+	+	+	+			+	16	20		
		Некомфортные		+													+								2			
		Затрудняюсь ответить																					+		+		2	
3.	Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными для людей?	Доступны		+			+	+	+	+		+				+	+		+	+				+	12	20		
		Недоступны													+				+			+					3	
		Затрудняюсь ответить	+							+				+										+			+	5
4.	Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги профессиональным и компетентным?	Да	+			+	+	+	+		+		+	+	+		+	+	+	+				+	14	20		
		Нет														+											1	
		Затрудняюсь ответить		+							+											+		+			+	5
5.	Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны?	Да	+			+	+	+	+	+	+		+	+	+	+	+	+					+	+	16	20		
		Нет																									0	
		Затрудняюсь ответить		+																+	+		+				4	
6.	Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении?	Да		+			+	+	+	+			+		+		+	+	+	+		+	+		15	20		
		Нет																									0	
		Затрудняюсь ответить	+								+			+		+									+		5	
7.	Порекомендовали ли Вы при необходимости воспользоваться социальными услугами, предоставляемыми учреждением, своим родственникам или знакомым?	Да	+			+	+	+	+	+		+		+			+		+	+			+		13	20		
		Нет																+									1	
		Затрудняюсь ответить		+										+		+	+						+		+		6	
		Общее количество ответов	7	7	0	7	7	7	7	7	7	0	7	7	7	7	7	7	7	7	0	7	7	7				

По результатам опроса ПСУ деятельность отделения можно считать положительной.

Большая часть респондентов отметила, что:

- информирование об услугах предоставляется в полном объёме;
- оказание услуг в Учреждении комфортные и доступные;
- персонал компетентен и доброжелателен;

- качеством предоставляемых услуг хорошее;
- также порекомендовали бы воспользоваться услугами, предоставляемыми в Учреждении.

Т.о., все опрошенные (20 чел.) подтвердили удовлетворённость в получении социальных услуг и высоко оценили профессиональные качества сотрудников по предоставлению социальных услуг. Большая часть респондентов отметили внимательное и доброжелательное отношение сотрудников, пребывание в Учреждении считают комфортным.

В следующий раз (в марте 2020 года) анкетирование также будет проводиться в форме опроса – беседы, т.к. проживающие групп «Чебурашки» и «Росинки» имеют довольно сложные интеллектуальные нарушения и самим без помощи ассистентов с анкетированием по удовлетворённости качеством предоставляемых услуг им также не справиться.

4) Информация о проведённой работе для сотрудников отделения ИМВ по улучшению качества предоставления социальных услуг в четвёртом квартале 2019 года.

№	Наименование мероприятия	Результат проведённой работы	Конкретная информация о проведённых мероприятиях	Ответственные
1.	Информирование о деятельности отделения ИМВ (планирование, отчётность, статьи о проведённых мероприятиях и пр.), на общедоступных информационных ресурсах: - на официальном сайте МДДИ, - в СМИ, - на стендах в учреждении и пр.	Повышение информированности населения о социальном обслуживании на отделении Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе и порядке предоставления социальных услуг доступным и достаточным Повышение имиджа отделения, привлечение партнёров и волонтеров	В течение всего периода информирование о деятельности отделения в виде презентаций и статей: - на официальном сайте учреждения; - в газете «Юрьянские вести» №41 от 12.10.19: «Занятия, идущие от души»	Чарушникова Е.А., Завьялова С.Н. Чупракова Н.А., Медведева Н.А., Лубягина И.М., Буркова Ю.Е., Абрамишвили Н.С., Кокорина Е.А.
2.	Информационно – разъяснительная работа среди проживающих о порядке и условиях предоставления социальных услуг путём устной разъяснительной работы и размещения	Повышение информированности о предоставлении социальных услуг среди проживающих на отделении	Проводится постоянно при обращении	Вагина Е.С., Чарушникова Е.А., СКП, юрист

	объявлений и пр. информационного материала			
3.	Мероприятия, направленные на повышение уровня бытовой комфортности в отделении и развитие материально – технической базы в соответствии с планом косметических ремонтов и улучшением МТБ на отделении на 2019 год	Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений отделения	Проведён косметический ремонт: - в коридоре и комнатах группы «Богатыри», Для создания комфорта: - закончен пошив штор для группы «Чебурашки»; - пошиты шторы для коридоров 2 и 3 этажа, заменены карнизы, - установлены кабинки в санузлах; - приобретены кровати с тумбочками для группы «Росинки»; - заменена мебель в комнате отдыха и раздевалке группы «Росинки»; - частично заменены шкафы на группе «Богатыри»	Чарушникова Е.А., Завьялова С.Н., Абрамишвили Н.С., хоз. служба
		Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории	Проводится ежедневно	Воспитатели, инструктора по труду отделения, младший медицинский персонал
4.	Анкетирование, опросы ПСУ о качестве предоставления социальных услуг; анализ результатов анкетирования	Повышение качества предоставляемых социальных услуг Выявление причин неудовлетворённости ПСУ при получении социальных услуг	Проведено 13.12. по 17.12. 2019 года (полная информация выше)	Чарушникова Е.А., Буркова Ю.Е., Лубягина И.М.
5.	Проведение плановой аттестации и обучения педагогического персонала	Повышение профессиональной компетенции педагогических работников	1) курсы ПК в ИРО г. Кирова « Основы профессионально-педагогической деятельности » (октябрь, ноябрь); 2) начало заочного обучения в КОГПОАУ «Орловский колледж Педагогики и	Лубягина И.М., Россохина А.А.

		Повышение имиджа отделения	Профессиональных технологий» (ноябрь); 3) дистанционные курсы «Использование информационно – коммуникативных технологий (ИКТ) согласно действующих образовательных стандартов (ФГОС)» (октябрь); 4) прохождение плановой аттестации педагогов	Абрамишвили Н.С. Абрамишвили Н.С., Завьялова С.Н.
6.	Участие специалистов отделения ИМВ в семинарах, конференциях и пр. разных уровней	Повышение профессиональной компетенции педагогических работников	Прохождение профильного курса по теме «Психология общения» («Социальное обслуживание населения: новации, эксперименты, творчество» (октябрь)	Чарушникова Е.А.
		Повышение имиджа отделения		
7.	Осуществление мероприятий внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг	Выявление факторов, ухудшающих качество предоставления социальных услуг на отделении	Акты контроля: - от 11.10.2019 г. (социально- бытовые услуги: санитарное состояние, выполнение должностных обязанностей, оказание гигиенических услуг проживающим; готовность к зиме; противопожарная безопасность); - от 29.10.2019 года (санитарное состояние помещений отделения, выполнение должностных обязанностей персонала); - от 26.11.2019 года (санитарное состояние помещений отделения, выполнение должностных обязанностей персонала); - от 27.11.2019 года контроль состояния пришкольной территории; - от 17.12.2019 года (санитарное состояние, планирование косметических ремонтов на 2020 год, противопожарное состояние помещений); Готовится Акт о предоставлении социально- трудовых и социально – педагогических услуг (на конец 2019 года)	Чарушникова Е.А., Вагина Е.С., Митянина Е.А., Софьина И.В., Домрачев С.Л., Загоскина Н.В., Ходырева Н.В.
7.	Активизация методической работы отделения ИМВ	Повышение профессиональной компетенции	Проведение открытых занятий в соответствии с планом работы МО: - открытое внеклассное мероприятие в рамках	Чарушникова Е.А., Медведева Н.А.,

		педагогических работников	совместного МО инструкторов по труду МДДИ и мастеров ПО КМПТ «Все профессии нужны, все профессии важны!» (октябрь 2019 года):	Чарушникова Е.А., Буркова Ю.Е., Завьялова С.Н., Рассохин М.В.
		Повышение имиджа отделения	- экскурсии в мастерские с мастер –классами для воспитанников отделений ППП и Милосердие: - малярная «Краски, используемые в наборе маляра», - растениеводство «Пересадка комнатных растений», - швейная «Изготовление новогодней игрушки из помпона «снегирь»; - столярная «Изготовление изделий из древесины. ТБ при работе со столярными инструментами»; - подведение итогов работы социально – трудового МО педагогов отделения, перевыборы председателя МО (декабрь 2019 года)	Все педагоги
9.	Активизация работы на отделении в целях изучения и обобщения опыта для дальнейшего обучения младшего медицинского и педагогического персонала	Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения	Проведение техучёб:	Чарушникова Е.А., Ходырева Н.В., Закалата А.А., Смирнов В.А.
		Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения	- «Первая помощь при неотложных состояниях» (часть третья («Инсульт») 16.10.2019 года, (часть четвёртая «Инфаркт» 26.11.2019 года); - презентации по темам выложена на сайте Учреждения и на сайте НС- портал; - беседа для персонала «Стресс. Что это такое и как с ним бороться?»	
10.	Участие в Региональных, областных, районных конкурсах, направленных на повышение компетенции работников отделения	Обобщение и популяризация передового опыта в системе социального обслуживания	1) участие в областном конкурсе «Хвостатые друзья» (ноябрь 2019 года) 2) участие в областном конкурсе «Заповедный снеговик» (ноябрь 2019 года); 3) участие в районном конкурсе «Новогодний сувенир» (декабрь 2019 года);	Абрамишвили Н.С., Кокорина Е.А. Буркова Ю.Е.
		Повышение компетенции сотрудников отделения	4) участие в областном конкурсе «Созвездие талантов» (ноябрь 2019 года);	Абрамишвили Н.С., Буркова Ю.Е., Кокорина Е.А., Зонова Е.В., Россохина А.А. Абрамишвили Н.С.,

				Буркова Ю.Е., Завьялова С.Н., Чарушникова Е.А.
11.	Организация воспитательной и культурно – досуговой, культурно - просветительской деятельности и др. для проживающих на отделении	Повышение имиджа отделения Развитие личности обеспечиваемого, укрепление физического, психического и эмоционального здоровья, воспитание лучших черт гражданина, а также организация культурного отдыха и досуга воспитанников	- участие в концертах к Дню пожилого человека и Дню Учителя (октябрь 2019 года), - экскурсия на швейную фабрику «Фабрицио» (октябрь 2019 года), - выезд в Филармонию на концерт (октябрь 2019 года); - выходы на занятия клуба «Синема» (октябрь – декабрь 2019 года); - выходы на концерты в ДК (балет «Христова невеста», концерты «Шлягерный возраст», «Осенний калейдоскоп», «Россия – мы росинки твои» (октябрь 2019 года), - выезд на балет классического танца (октябрь 2019 года); - выезд на квест «Тайны старого театра» (ноябрь 2019 года); - пикник на природе «Мы зимушку встречаем!» (ноябрь 2019 года); - «беседа – тест «Разговор о вредных привычках» (ноябрь 2019 года); - выходы на мероприятия в МЦКиД в рамках совместных мероприятий (октябрь – декабрь 2019 года); - турпоездки «Новогодние каникулы» (г. Москва) и «Новый год к нам мчится!» (в г. Киров) (декабрь 2019 года) и др.	Чарушникова Е.А., педагоги отделения, мл. медперсонал

Зав. отделением ИМВ _____ Е.А. Чарушникова

