УТВЕРЖДАЮ:

И.о.директора КОГБУСО «Мурыгинский

детский дом – интернат

для умственно отсталых детей «Родник»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.В. Казакова

«10» марта 2021 года

**ОТЧЁТ**

**отделения для Инвалидов молодого возраста КОГБУСО «Мурыгинский детский дом – интернат для умственно отсталых детей «Родник»**

1. **о результатах опроса получателей социальных услуг по определению степени удовлетворенности качеством оказания социальных услуг за первый квартал 2021 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 09 марта по 10 декабря 2021 года.

**Объект исследования:** проживающие отделения ИМВ от 18 до 35 лет, юноши групп «Олимп» и «Чебурашки».

**Предмет исследования:** удовлетворённость ПСУ качеством социального обслуживания.

**Метод проведения исследования:**  анонимные анкетирование и опрос – беседа. Анкета предложена Министерством социального развития Кировской области.

Анкетирование проводилось в форме беседы – опроса: зачитывался вопрос, предлагались варианты ответов, отметки ставились по их результатам. Опрос – беседа проводился заведующей отделением Е.А. Чарушниковой, в присутствии инструктора по труду Е.В. Зоновой, воспитателя Чупраковой Н.А. с 09 марта по 10 марта 2021 года. В связи с невозможностью полного опроса ПСУ группы «Чебурашки» (большинство ребят не разговаривают), опрос был проведен и с ПСУ группы «Олимп» Всего было опрошено 28 проживающих (8 человек из группы «Чебурашки» и 20 человек из группы «Олимп»). Участие в анкетировании приняли 38,36 % от общего количества воспитанников отделения.

Из 28 юношей – 1 человек являются дееспособным, 27 человек – недееспособные. При проведении анализа анкетирования были выявлено, что все анкеты заполнены без исправлений, т.о. все они являются действительными

\*\*\*\*\* Анкетирование проводилось в период изоляции Учреждения. На момент его проведения Учреждение было на изоляции более 10 месяцев.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Категория обслуженных:** | **Пол обслуженных:** | |
| **мужской** | **женский** |
| пожилой человек |  |  |
| инвалид |  |  |
| несовершеннолетний |  |  |
| семья с несовершеннолетними(указывается пол анкетируемого) |  |  |
| иная |  |  |

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | **Вопрос** | **Ответ** | **Результат** | **Испорчено:** | **Итого:** |
| 1. | При обращении за помощью была ли Вам предоставлена информация об учреждении и обо всех интересующих Вас услугах, предоставляемых учреждением населению? | Да | 19 |  | 28 |
| Нет | 3 |
| Регулярно | 3 |
| Затрудняюсь ответить | 3 |
| 2. | Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг в учреждении комфортными? | Комфортные | 23 |  | 28 |
| Некомфортные | 2 |
| Затрудняюсь ответить | 3 |
| 3. | Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными для людей? | Доступны | 27 |  | 28 |
| Недоступны | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 1 |
| 4. | Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги профессиональным и компетентным? | Да | 24 |  | 28 |
| Нет | 1 |
| Затрудняюсь ответить | 3 |
| 5. | Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? | Да | 27 |  | 28 |
| Нет | 1 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| 6. | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении? | Да | 27 |  | 28 |
| Нет | 1 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| 7. | Порекомендовали ли Вы при необходимости воспользоваться социальными услугами, предоставляемыми учреждением, своим родственникам или знакомым? | Да | 21 |  | 28 |
| Нет | 4 |
| Затрудняюсь ответить | 3 |

В целом по результатам анкетирования получателей социальных услуг  наблюдается тенденция удовлетворенности качеством социальных услуг, комфортностью их оказания, сформировано  доверие воспитанников к персоналу.

Большая часть респондентов отметила, что:

- информирование об услугах предоставляется в полном объёме;

- оказание услуг в Учреждении комфортные и доступные;

- персонал компетентен и доброжелателен;

В о основном воспитанники данных групп вполне удовлетворены оказанием социальных услуг, потому можно предположить, что каждому воспитаннику предоставлено право удовлетворять и реализовывать свои интересы, высказывать мнение, проявлять активность в жизни интерната.

**2.** **Информация о проведённой работе сотрудниками отделения ИМВ по улучшению качества предоставления социальных услуг**

**в первом квартале 2021 года.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование мероприятия** | **Планируемый результат** | **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 презентаций и статей **в «ВК»**  **Статьи в газете «Юрьянские вести»:**  - «Одна большая классная команда. Останемся вместе!» (от 09.01.2021 года)  - «Юбилей на трудовом посту» (16.01.2021 года) | Чарушникова Е.А. |
| Увеличение доли лиц, считающих информирование о работе и порядке предоставления социальных услуг доступным и достаточным |
| Повышение имиджа отделения, привлечение партнёров и волонтёров |
| 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 по запросам ПСУ | Заведующий отделением,  воспитатели, инструктора  по труду 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 2021 год | Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений отделения | По мере необходимости организовывались работы по уборке территории от, снега, по уборке помещений, уборке снега с крыш зданий.  План по улучшению МТБ на 2021 год составлен | Инструктора по труду,  воспитатели  Чарушникова Е.А. |
| Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории |
| 4. | Анкетирование, опросы ПСУ о качестве предоставления социальных услуг;  анализ результатов анкетирования | Повышение качества предоставляемых социальных услуг | 1 раз в квартал, проводился (09.03.-10.03.2021 года) | Чарушникова Е.А. |
| 5. | Осуществление мероприятий внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг | Выявление факторов, ухудшающих качество предоставления социальных услуг на отделении | В соответствии с планом – графиком контроля качества:  - 04.02.2021 года (социально – бытовые: оказание гигиенических услуг ПСУ, неспособным по состоянию здоровья полностью самостоятельно осуществлять за собой уход);  - 11.03.2021 года (социально – бытовые: контроль качества проведения генеральной и текущих уборок); | Чарушникова Е.А. |
| 6. | Активизация методической работы отделения ИМВ | Повышение имиджа отделения | Составление плана работы МО  Ведение личных сайтов, пополнение информации | Чарушникова Е.А. |
| Распространение передового опыта на другие отделения и в другие учреждения, а также на областной и всероссийский уровень через ведение личных сайтов (блогов), размещения информации на официальном сайте ДДИ |
| 7. | Участие в Региональных, областных, районных конкурсах, направленных на повышение компетенции работников отделения, в т.ч. дистанционных | Обобщение и популяризация передового опыта в системе социального обслуживания | - участие в районном конкурсе «Новогодний сувенир»( декабрь 2020 года – январь 2021 года);  - областной конкурс «Женщина года 2020» (январь – март 2021 года);  - областной конкурс «Рождественское чудо» (январь – февраль 2021 года);  - муниципальный конкурс «Честь и Слава!» (февраль 2021 года);  - областной конкурс «Храм моей мечты» (февраль – март 2021 года);  - участие в районном конкурсе «Мы – за ЗОЖ!» (февраль 2021 года) | Чарушникова Е.А. Абрамишвили Н.С.,  Суховеркова Т.В.,  Медведева Н.А. |
| Повышение компетенции сотрудников отделения |
| Повышение имиджа отделения |
| 8. | Организация мероприятий по подготовке инвалидов молодого возраста к самостоятельной жизни в современном обществе» | ***-*** обеспечение в максимально полной степени условий адаптации получателей социальных услуг старше 18 лет к жизни в обществе, к труду, к самообслуживанию в быту. | - занятие по домоводству «Уход за жилищем. Наш помощник пылесос» (февраль 2021 год);  - кулинарный мастер – класс «Торт для защитников» (февраль 2021 год);  - кулинарный мастер – класс «Пирог «шарлотка» | Зонова Е.В.,  Вагина Е.С.  Рубцова О.В.,  Зонова Е.Я. |
| 9. | Организация воспитательной и культурно – досуговой, культурно – просветительской деятельности и др. для проживающих на отделении | Повышение имиджа отделения | **Январь 2021 года:**  - дископрограмма «Зимняя фантазия»,  - дископрограмма «А у нас Новый год! Елка в гости зовёт!»  - праздник «Путешествие по сказочному лесу»,  - познавательный час «Рождество: легенды и традиции»,  - мастер – класс «Рождественская открытка»,  - дископрограммма «Рождественские посиделки»,  - мультсеанс «Холодное сердце»,  - игровая программа «Снежная канитель»,  - мастер – класс «Зимние фантазии»,  **Февраль 2021 года:**  - мастер – класс «Сувенир к Дню святого Валентина»,  - художественная мастерская «Я рисую этот мир!»  - концертная программа «Мы прославляем защитников Отчизны!»  **Март 2021 года:**  **-** мастер – классы «Подарки к Дню 8 Марта»  - видеопоздравление «Для милых дам!»  - праздничные чаепития на группах,  - игровая программа «В гостях у клоуна Клепы»  - мини- представление к 8 марта «От всей души!» | Чарушникова Е.А.,  Медведева Н.А.,  Зонова Е.В.,  Суховеркова Т.В.,  Чупракова Н.А. |

**Зав. отделением ИМВ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Е.А. Чарушникова**