УТВЕРЖДАЮ:

директор КОГБУСО «Мурыгинский

детский дом – интернат

для умственно отсталых детей «Родник»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ А.Н. Рычков

«11» июня 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 второй 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 08 июня по 10 июня 2021 года.

**Объект исследования:** проживающие отделения ИМВ от 18 до 35 лет, юноши группы «Олимп» и девушки группы «Росинки»

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

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

Исследование проводилось в форме беседы – опроса: зачитывался вопрос, предлагались варианты ответов, отметки ставились по их результатам. Опрос – беседа проводилась инструкторм по труду М.В. Рассохиным (группа «Олимп»), воспитателем Кривошеиной Н.А. в присутствии заведующей отделением Е.А. Чарушниковой с 08 июня по 10 июня 2021 года. Всего было опрошено 37 проживающих (20 человек из группы «Олимп» и 17 человек из группы «Росинки»). Из общего числа воспитанников этих групп (всего 45 человек) на момент опроса в больнице – 6 человек, нет возможности опросить, т.к. не разговаривают – 2 человека. Участие в анкетировании приняли 39,95 % от общего количества воспитанников отделения.

Из 20 юношей – все недееспособны, 17 человек девушек – 1 дееспособна, 16 недееспособные.

\*\*\*\*\* Анкетирование проводилось в период изоляции Учреждения. На момент его проведения Учреждение было на изоляции более 13 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 |  | 37 |
| Нет | 6 |
| Регулярно | 4 |
| Затрудняюсь ответить | 8 |
| 2. | Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг в учреждении комфортными? | Комфортные | 28 |  | 37 |
| Некомфортные | 3 |
| Затрудняюсь ответить | 6 |
| 3. | Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными для людей? | Доступны | 30 |  | 37 |
| Недоступны | 5 |
| Затрудняюсь ответить | 2 |
| 4. | Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги профессиональным и компетентным? | Да | 29 |  | 37 |
| Нет | 5 |
| Затрудняюсь ответить | 3 |
| 5. | Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? | Да | 31 |  | 37 |
| Нет | 4 |
| Затрудняюсь ответить | 2 |
| 6. | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении? | Да | 29 |  | 37 |
| Нет | 4 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| 7. | Порекомендовали ли Вы при необходимости воспользоваться социальными услугами, предоставляемыми учреждением, своим родственникам или знакомым? | Да | 20 |  | 37 |
| Нет | 4 |
| Затрудняюсь ответить | 13 |

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**

**во втором 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»:**  **-** «Елена Чарушникова из Мурыгино стала «Женщиной года»;  - статья о проведении конкурса на приз газеты «По следам армейской фуражки» (08.05.2021 года);  - «Сердца, что умеют согреть»(05.06.2021 года)  Информирование в группе «ВКонтакте» газеты «Юрьянские вести» | 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;  во втором квартале проведены собрания с ПСУ 05.05.2021 года (разъяснение и информирование письма Министерства Просвещения РФ «Об организации образования лиц с УО (интеллектуальными нарушениями);  03.06.2021 года («Антитеррористическая безопасность» и знакомство с письмом МСР «Об оповещении населения» | Заведующий отделением,  воспитатели, инструктора  по труду отделения |
| 3. | Информационно – разъяснительная работа среди сотрудников отделения по различным направлениям деятельности путём проведения устной разъяснительной работы и размещения объявлений и пр. информационного материала | Повышение информированности по различным вопросам среди сотрудников отделения | Проводится постоянно по запросу сотрудников и по необходимости:  **01.05.2021 года** - собрание – инструктаж «Соблюдение СЭР на отделении».  «Знакомство с письмом МСР №917-46-01-06 от 30.04.2021 года (соблюдение противоковидных мер)»  «Отчет по СРР отделения за 2020 год»;  **11.05.2021 года:** индивидуальная беседа с инструктором по труду Рассохиным М.В.,  **01.05.2021 года:** собрание – инструктаж «Соблюдение СЭР на отделении».  «Знакомство с письмом МСР №1095 -46-01-06 (об оповещении населения)  «Антитеррористическая безопасность»  **08.06.2021 года:** индивидуальная беседа с санитарами отделения ИМВ Бурдейной Л.В. и Елькиной Е.В.  **10.06.2021 года:** знакомство с письмом Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека №012 от 10.06..2021 года  **06.06.2021 – 14.06.2021 г**ода: .организация обучения и тестирование по теме «Гигиеническое обучение работников детских социальных организаций , в т.ч., для детей – сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, дом – ребенка, школы – интерната всех видов и типов, центры оказания помощи семье и детям и др. | Заведующий отделением |
| 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 2021 год | Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии помещений отделения | По мере необходимости организовывались работы по уборке территории и уборке помещений; организована работа по благоустройств: высажены цветы на клумбах, убрана обкошенная трава  План по улучшению МТБ на 2021 год составлен | Инструктора по труду,  воспитатели  Чарушникова Е.А. |
| Благоустройство и поддержание в надлежащем состоянии территории |
| 5. | Анкетирование, опросы ПСУ о качестве предоставления социальных услуг;  анализ результатов анкетирования | Повышение качества предоставляемых социальных услуг | 1 раз в квартал, проводился (08.06.-10.06.2021 года) | Чарушникова Е.А. |
| 6. | Осуществление мероприятий внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг | Выявление факторов, ухудшающих качество предоставления социальных услуг на отделении | В соответствии с планом – графиком контроля качества:  - 09.04.2021 года (социально – бытовые: соблюдение требований СанПин, санитарное состояние помещений группы «Трудовик»);  - 07.05.2021 года (социально – бытовые: контроль качества предоставления гигиенических процедур ПСУ, неспособным в полном объеме самостоятельно осуществлять за собой контроль);  - 08.06.2021 года (социально – бытовые: предоставление жилых помещений, мебели, мягкого инвентаря, соблюдение санитарно – эпидемиологических норм);  - 12.05.2021 года (социально – педагогические: воспитатель Кривошеина Н.А.);  - 03.06.2021 года (социально – трудовые: инструктор Зонова Е.В.) | Чарушникова Е.А. |
| 7. | Активизация методической работы отделения ИМВ | Повышение имиджа отделения | Ведение личных сайтов, пополнение информации.  Проведены открытые занятия:  08.04.2021 года: «Правила ТБ и ОТ при работе со столярным инструментом. Ремонт хозяйственного инвентаря»  12.05.2021 года: открытое занятие в рамках проекта «Урожайные грядки»: «Лук- полезный овощ» | Чарушникова Е.А.  Рассохин М.В.  Чупракова Н.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 |
| 8. | 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 областном конкурсе среди учреждений социального обслуживания:  1) «Новые имена» (май 2021 года) | Чарушникова Е.А. Суховеркова Т.В.,  Зонова Е.В. |
| Повышение компетенции сотрудников отделения |
| Повышение имиджа отделения |
| 9. | 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 «Глаженье утюгом. Последовательность действий при глажке ТБ» | Зонова Е.В., |
| 10. | Организация воспитательной и культурно – досуговой, культурно – просветительской деятельности и др. для проживающих на отделении | Повышение имиджа отделения | **Апрель2021 года:**  - игровая программа «Пиратский день рождения»  - День Здоровья: беседа с мультпоказом по теме ЗОЖ, КТД – плакат «Мы – за ЗОЖ!», открытие сезона зарядки на свежем воздухе «На зарядку становись, позитивом зарядись!»  - беседы – презентации «Нас зовут космические дали!»  - КТД – аппликация «Мечты о Космосе»;  - акция «Чистый двор»,  - эколого – физкультурное развлечение «Дом, в котором мы живем!»  - участие в акции «Семена добра»,  - мастер – классы»Голубь мира» в рамках акции «Открытка ветерану» ,  - участие в акции «Окна Победы»,  - мастер – класс «Золотой петушок»  **Май 2021 года:**  - беседа – презентация «История праздника 1 мая»,  - тематические часы «Пасха – праздник праздников»,  - конкурсно – игровая программа «И снова Пасха у ворот!»,  мастер – классы «Пасхальные сувениры»,  - тематические часы «Воспоминания о той войне»,  - конкурс – выставка рисунков «И помнит мир спасенный…»  - военно – спортивная игра «Зарница»,  - видеопоздравление «Ветеранам от благодарных потомков»,  - радиолинейка с «открытым микрофоном» «Нам годы эти позабыть нельзя!»,  - интерактивная викторина «Победа: нам жить и помнить!»,  - акция «Свеча Памяти»,  - начало работы над проектом «Урожайные грядки»,  - конкурс рисунков «Мы рисуем счастье»,  - мастер – класс «Дети – цветы жизни»,  - квест – игра «По следам сказки «Приключения Буратино»  **Июнь 2021 года:**  **-** квест – игра «По сказочным дорожкам»,  - трудовая линейка «Здравствуй, лето трудовое!»,  - собрания – беседы «Антитеррористическая безопасность» с просмотром документального фильма «Терроризм: за кадром»  - спортивное развлечение «Красный, желтый, зеленый»,  - беседа с игрой «Табакокурение – вредная привычка»,  - видеопоздравление «С днем соцработника!»,  - беседа с интерактивной викториной и мастер – классом «Символы России»,  - концертная интеллектуально – игровая программа «От всей души!» | Чарушникова Е.А.,  Медведева Н.А.,  Зонова Е.В.,  Суховеркова Т.В.,  Чупракова Н.А.,  Кривошеина Н.А. |
|  |

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