УТВЕРЖДАЮ:

директор КОГБУСО «Мурыгинский

детский дом – интернат

для умственно отсталых детей «Родник»

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

«22» сентября 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 третий квартал 2021 г.;**
2. **о проведённой работе для сотрудников и ПСУ 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 22 сентября 2021 года.

**Объект исследования:** проживающие отделения ИМВ от 18 до 35 лет, юноши (20 человек) и девушки (10 человек).

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

**Метод проведения исследования:**  опрос – беседа и самостоятельные ответы на вопросы анкеты (те, кто умеет читать). Анкета предложена Министерством социального развития Кировской области.

Всего было представлено 30 анкет проживающих (20 человек юношей, занимающихся в столярной и малярной мастерских и 10 девочек, занимающихся в картонажной мастерской). Участие в анкетировании приняли 40,2 % от общего количества воспитанников отделения.

Из 30 человек -16 человек дееспособные и 14 человек - недееспособные.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | 29 |  | 30 |
| Нет | 1 |
| Регулярно |  |
| Затрудняюсь ответить |  |
| 2. | Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг в учреждении комфортными? | Комфортные | 28 |  | 30 |
| Некомфортные | 2 |
| Затрудняюсь ответить |  |
| 3. | Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными для людей? | Доступны | 29 |  | 30 |
| Недоступны | 1 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| 4. | Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги профессиональным и компетентным? | Да | 29 |  | 30 |
| Нет | 1 |
| Затрудняюсь ответить |  |
| 5. | Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? | Да | 29 |  | 30 |
| Нет | 1 |
| Затрудняюсь ответить |  |
| 6. | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении? | Да | 29 |  | 30 |
| Нет | 1 |
| Затрудняюсь ответить |  |
| 7. | Порекомендовали ли Вы при необходимости воспользоваться социальными услугами, предоставляемыми учреждением, своим родственникам или знакомым? | Да | 20 |  | 30 |
| Нет |  |
| Затрудняюсь ответить | 10 |

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 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 третьем 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»:**  **10.07.2021 года** «Урожайные грядки»;  **24.07.2021 года** «Блюда с ароматом лета»;  **31.07.2021 года** «Счастливы были все!»;  **18.09..2021 года** «Витамины от души»  Информирование в группе «ВКонтакте» газеты «Юрьянские вести», в группе «Земляки»Юрьянский район (Ватсапп) | 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;  в третьем квартале проведены собрания с ПСУ:  - 06.07.2021 г., 19.07.2021 г. («Правила внутреннего распорядка в отделении ИМВ», «Профилактика Ковид 19»);  - 09.09.2021 года («Профилактика Ковид 19», «Правила проживания в «социальной гостинице») | 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:  - знакомство с информационным письмом от 09.09.2021 №1981 – 46 – 01 -06 «О состоянии пожарной безопасности в Учреждениях» | 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 благоустройству  В соответствии с планом по улучшению МТБ на 2021 год проведены:  - косметические ремонты в помещениях групп «Олимп», «Чебурашки», коридор группы «Росинки»:  - проведена замена мебели на группе «Чебурашки» в комнате отдыха и раздевалке;  - проведена работа на группе «Чебурашки» по организации места хранения одежды ПСУ с учетом доступности ее для ребят | 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 (24.09.2021 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 проведены мероприятия по внутреннему контролю качества, отраженные в Актах:  - 20.07.2021 года контроль качества социально – бытовых услуг (контроль качества предоставления гигиенических процедур ПСУ, проживающих на отделении ИМВ, неспособным в полном объеме самостоятельно осуществлять за собой уход );  - 08.09.2021 года контроль качествасоциально – бытовых услуг (соблюдение требований САНПИН);  - 20.09.2021 года приемка проведённых работ при проведении косметического ремонта;  - 23.09.2021 года контроль качества социально – бытовых услуг (противопожарное состояние, подготовка помещений отделения к зиме) | Чарушникова Е.А. |
| 7. | Активизация методической работы отделения ИМВ | Повышение имиджа отделения | Ведение личных сайтов, пополнение информации.  Проведены открытые занятия:  - 26.07.2021 года открытое занятие «Солнце, воздух и вода – наши лучшие друзья!»  - 23.09.2021 года открытое внеклассное занятие «В рябине – песен русская душа!»  - 24.09.2021 года открытое занятие «Шпатлевки. Их значение и применение в малярных работах. Основные виды шпатлевок» | Чарушникова Е.А.  Кривошеина Н.А.  Абрамишвили Н.С.  Завьялова С.Н. |
| 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. | 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. | - оборудование «мини - кухни» для ПСУ «диагностических групп» (в кабинете растениеводства);  - 3.09.2021 года занятие по домоводству «Немножко о картошке» (приготовление жареного картофеля»;  - 03.07.2021 года, 05.07.2021 года, 12.07.2021 года познавательные часы в рамках клуба «Питание и здоровье» с кулинарными мастер – классами «Приготовление салата из редиса, огурцов и зеленных культур» (для диагностических групп);  - 20.07.2021 года, 12.07.2021 года, 29.08.2021 года «Приготовление салата из огурцов и капусты»;  - работа над проектом «Урожайные грядки» (в течение всего отчётного периода) | Зонова Е.В.  Чарушникова Е.А.,  Чупракова Н.А.. |
| 9. | Организация воспитательной и культурно – досуговой, культурно – просветительской деятельности и др. для проживающих на отделении | Повышение имиджа отделения | **Июль 2021 года:**  - спортивно – развлекательная программа «Свистать всех наверх!»;  - познавательный час «День семьи, любви и верности» с акцией «Ромашковый сюрприз»;  - спортивно –развлекательная программа «День Нептуна»;  - День Именинника «День рожденья только раз в году!»;  - мастер – класс «Ромашка, ромашка, цветок полевой»;  - спортивный праздник «ЗОЖигай!»;  - мастер – класс «Волшебные цветы»;  **Август 2021 года:**  - мастер –класс «Дом моей мечты»;  - праздник «Я б в строители пошёл!»;  - спортивный праздник «ФизкультУра!»;  - КТД «Флаг Родины моей!»;  **Сентябрь 2021 года:**  - игровая программа «Путешествие в Школляндию»;  - проведение голосования;  -мастер – классы по народной кукле («Кувадка», «Хороводница» и др.);  - посещение выставки «Куклы с русской душой» (организованной в швейной мастерской);  - внеклассные занятия «Что нам осень принесла?»,  - «Осенние превращения листьев» | Чарушникова Е.А.,  Зонова Е.В.,  Чупракова Н.А.,  Кривошеина Н.А.,  Абрамишвили Н.С.,  Завьялова С.Н.,  Кокорина Е.А.;  Жданова О.А. |

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