УТВЕРЖДАЮ:

директор КОГБУСО «Мурыгинский

детский дом – интернат

для умственно отсталых детей «Родник»

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

«13» декабря 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 четвертый 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 10- 13 декабря 2021 года.

**Объект исследования:** проживающие отделения ИМВ от 18 до 34 лет, юноши (21 человек) и девушки (9 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 (21 человек юношей, занимающихся в мастерской растениеводства и на уборке территории, 9 девушек, занимающихся швейной мастерской). Участие в анкетировании приняли 39,3 % от общего количества воспитанников отделения.

Из 30 человек -28 человек дееспособные и 2 человека - дееспособные.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **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 | 27 |  | 30 |
| Нет | 1 |
| Регулярно | 1 |
| Затрудняюсь ответить | 1 |
| 2. | Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг в учреждении комфортными? | Комфортные | 29 |  | 30 |
| Некомфортные | 1 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| 3. | Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными для людей? | Доступны | 26 |  | 30 |
| Недоступны | 1 |
| Затрудняюсь ответить | 3 |
| 4. | Считаете ли Вы персонал, оказывающий социальные услуги профессиональным и компетентным? | Да | 29 |  | 30 |
| Нет | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 1 |
| 5. | Считаете ли Вы, что сотрудники учреждения вежливы и доброжелательны? | Да | 30 |  | 30 |
| Нет | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 0 |
| 6. | Удовлетворены ли Вы качеством оказываемых социальных услуг в учреждении? | Да | 25 |  | 30 |
| Нет | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 5 |
| 7. | Порекомендовали ли Вы при необходимости воспользоваться социальными услугами, предоставляемыми учреждением, своим родственникам или знакомым? | Да | 21 |  | 30 |
| Нет | 0 |
| Затрудняюсь ответить | 9 |

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»:**  **16.10.2021** «Рябина, песен русская душа!»  **30.10.2021** «Урожайные грядки»  **27.11.2021** «Подарки своими руками»  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:  14.10.2021 года инструктажи по ТБ и ПБ, профилактика Ковид19, практикум по обучению пользованию огнетушителем; | Заведующий отделением,  воспитатели, инструктора  по труду отделения,  инженер по ОТ и ТБ |
| 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:  - ознакомление с постановлением «О проведении профилактических прививок по эпидемическим показаниям» 12.10.2021 | 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, уборке снега. Проведена покраска детских городков, скамеек на территории. Проведена работа по подготовке насаждений к зиме и благоустройство клумб. | 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 (10- 13 декабря 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:  14.10.2021 года акт по эвакуации ПСУ и сотрудников и тушению условного пожара;  04.11.2021 года контроль качества социально – бытовых услуг (контроль гигиенических процедур);  10.12.2021 года контроль качества социально- бытовых услуг (предоставление мебели, мягкого инвентаря и пр. ) | Чарушникова Е.А. |
| 7. | Активизация методической работы отделения ИМВ | Повышение имиджа отделения | Ведение личных сайтов, пополнение информации.  Проведены открытые занятия:  - 2011.2021 года «Приготовление винегрета»;  - 30.11.2021 года «Уход за личными вещами. Стрика ручная и машинная»  - 09.12.2021 года итоговое МО «Предварительные итоги работы МО отделения»  -прохождение курсов повышения квалификации «Дополнительное обучение и воспитание детей с тяжелыми множественными нарушениями» (22.11.-26.11.2021 года);  - прохождение курсов переподготовки «Психолого-педагогическое образование» (01.10.2021 – окончание 18.12.2021 года) | Чарушникова Е.А.  Кокорина Е.А.,  Зонова Е.В.  Чупракова Н.А.  Кривошеина Н.А.  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 |
| 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. | - 19.10.2021, 2021, 21.2021 года участие в вебинарах по финансовой грамотности (для ПСУ);  - 27.10.2021, 28.10.2021, 29.10.2021 года мастер – классы по домоводству «Приготовление овощного салата из вареных овощей»;  - 07.11.2021,13.11.2021 - 20.11.2021, 10.12.2021, 11.2021 года мастер – классы по домоводству «Приготовление овощного супа», «Фруктового салата», «Торт из печенья», «Торт из коржей», «Суп из супового пакета», «Компот из яблок»;  - 29.10.2021, 30.10.2021, 31.10.2021 года мастер – классы в столярной мастерской по изготовлению кормушек | Чарушникова Е.А.,  Чупракова Н.А.,  Зонова Е.В.,  Кривошеина Н.А. |
| 9. | 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) «Созвездие талантов 2021» | Чарушникова Е.А. Зонова Е.В.,  Чупракова Н.А. |
| Повышение компетенции сотрудников отделения |
| Повышение имиджа отделения |
| 10. | Организация воспитательной и культурно – досуговой, культурно – просветительской деятельности и др. для проживающих на отделении | Повышение имиджа отделения | **Октябрь - декабрь 2021 года (до 13.12.2021 года):**  - 19.10.2021, 20.10.2021 мастер – классы по изготовлению бус из рябины «Ягода рябина нас к себе манила…»,  - 01.11.2021- 03.11.2021 года мастер – классы «Последние подарки осени»,  - 04.11.2021 года квест – игра «Когда мы едины, мы непобедимы!»,  - 04.11.2021 года КТД изготовление плаката «В единстве наша сила!»,  - дискотека «Нам вместе весело!»,  - 11.11.2021 года интеллектуальная развлекательная программа «Детектив – шоу»,  13.11.2021 – 17.11.2021 года мастер – классы «Подарок Деду Морозу»,  18.11.2021 года развлекательно – игровая программа «День рождения Деда Мороза»,  - 21.11.2021 – 24.11.2021 года мастер – классы открытки «Шляпка для мамы», «Для любимой мамочки»,  - 03.12.2021 года мастер – класс «Весёлый Снеговик»,  - 04.12.2021 года КТД изготовление плаката «Мир один на всех!»,  - 05.12.2021 года развлекательная программа «Что такое доброта?»  - с 06.12.2021 года Акция «Праздник к нам приходит!»,  -12.12.2021 года День именинника |  |

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