



ПРОТОКОЛ
26 мая 2020 года
г. Калининград

подведения итогов выборочного опроса граждан пожилого
возраста и инвалидов о качестве оказания социальных услуг
государственными и негосударственными поставщиками социальных услуг в
стационарной, полустационарной и в форме обслуживания на дому

Во исполнение приказа Министерства социальной политики Калининградской области от 03.04.2019 № 237 поставщиками социальных услуг в период с 01 по 30 апреля 2020 года проведен опрос граждан пожилого возраста и инвалидов области о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания населения.

Опрос проведен в форме анкетирования с целью выявления мнения граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве социального обслуживания.

Отделом организации опеки, попечительства и социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов подведены итоги проведенного опроса. В результате анализа полученных данных установлено следующее.

1. В ходе мероприятия опрошено 2294 человек. Свое мнение о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания высказали граждане, проживающие на территории 22 муниципальных образований области. Состав участников распределился таким образом:

0,2% - граждан в возрасте до 15 лет, 0,0% - граждан в возрасте от 15 лет до 18 лет, 15 % граждан в возрасте от 18 лет до 55 лет, 13,8 % в возрасте от 55 до 65 лет, 27 % в возрасте от 65 до 75 лет, 29 % в возрасте от 75 до 85 лет, 15 % в возрасте 85 лет и старше;

- 32 % мужчин, 68 % женщин;

- 63 % одиноко проживающих, 26 % одиноких, 11 % проживающих в семьях.

2. Обобщенные отдельные показатели представлены в таблице:

N вопроса опросног о листа	Содержание вопроса опросного листа	Возможные варианты ответов и данные о выбранных из них											
		отличное		хорошее		удовлетворительно		неудовлетворительно					
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	к-во	%				
1	Качество услуги, предоставленной учреждением социального обслуживания	1544	67,3	685	30	61	2,6	4	0,1				
2	Удовлетворяет ли непосредственно взаимодействие с работником, оказывающим социальную услугу?	Удовлетворяет					Не удовлетворяет						
		Кол-во		%		Кол-во		%					
		2287		99,7		7		0,3					
3	По каким причинам не удовлетворяет непосредственно взаимодействие с работником учреждения соц. обслуживания?	некорректное поведение		невнимательное отношение		не получил желаемого результата		отсутствие компетентности		неопрятность внешнего вида		другое	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
		3	43	0	0	4	57	0	0	0	0	0	0
4	Если социальный работник не удовлетворяет вашим	(3 социальных работника ГБУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»)											

	требованиям, назовите Ф.И.О.													
5	Приходилось ли сталкиваться с необоснованным и действиями сотрудников учреждения социального обслуживания	Да				Нет				Если приходилось, то в чем оно заключалось?				
		Кол-во		%		Кол-во		%						
		5		0,2%		2289		99,8%		Долгое решение проблем, подопечный нуждался более полугода в социальном обслуживании (КРООО «Российский Красный крест») в одном случае, в иных случаях причины в анкетах не указаны				
6	Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество услуги?	4		0,17%		2290		99,83%						
7	Меняется ли качество предоставления социальной услуги? Как?	Улучшается		Скорее улучшается		Осталось на прежнем уровне		Скорее ухудшилось		Ухудшилось		Затрудняюсь ответить		
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	
		1633	71,2%	497	21,6%	132	5,8%	3	0,1	0	0%	29	1,3%	
8	Оцените организацию доступной среды*	1 балл (%)			2 балла (%)			3 балла (%)			4 балла (%)		5 баллов (%)	
		0 (0)			22 (1%)			60 (3%)			434 (19%)		1717 (77%)	

*Ответ на этот вопрос анкеты дали 2233 респондентов

3. Первичная обработка ответов на вопросы осуществлена по методике, изложенной в пункте 3.3 Положения о порядке проведения опроса населения, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 03.04.2019 № 237, а именно:

Критерий оценки ответов на вопросы	Интерпретация оценки
В более 75% случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (7-8 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг удовлетворяет потребности гражданина
В 50-75% случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (5-6 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг в целом удовлетворяет потребности гражданина
В менее 50% случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (менее 5 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг не удовлетворяет потребности гражданина

4. Оценка соответствия качества социальных услуг действующим стандартам осуществлена по итогам вторичной обработки опросных листов по методике, изложенной в п. 3.4 Положения о порядке проведения опроса населения, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области 03.04.2019 № 237, а именно:

Критерий оценки	Интерпретация оценки
Более 75% опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга соответствует стандарту качества
50-75% опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга в целом соответствует стандарту качества
Менее 50% опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга не соответствует стандарту качества

По результатам опроса в организациях, осуществляющих социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов в целом по области 97,3 % населения считают, что предоставляемые услуги удовлетворяют их потребностям. В этой связи можно говорить о том, что оказываемые социальные услуги соответствуют стандарту качества.