**1 КВАРТАЛ 2016 ГОДА**

**Отчет о работе**

ГКУСО «Центр  социального обслуживания Палкинского района  по диагностике уровня качества социальных услуг за I квартал 2016 года

1.Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее службу участковых социальных работников и службу социального обслуживания на дому

1.1.Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее службу участковых социальных работников:

 За I квартал 2016 года участковыми социальными работниками отделения   было опрошено 34 человека. Это люди разного возраста:

- 18-30 лет –  29% опрошенных;

            - 31-40 лет –  27,2% опрошенных;

            - 41-50 лет –  5 % опрошенных;

            - 51-60 лет –   19 % опрошенных;

            - 61-70 лет –   12,0 % опрошенных;

            - старше 70 лет – 5,2 % опрошенных.

             15 % из числа респондентов обратились в учреждение  первый раз, 30% обращаются на протяжении многих лет,12% обращаются несколько раз в год, 14% обращаются не первый раз (по мере необходимости).22,2%  информированы о работе учреждения от друзей, знакомых, соседей, коллег по работе, 31,5% из-других источников.

Наиболее востребованными среди граждан являются услуги по предоставлению мер социальной поддержки и оформлению документов для их реализации, в частности:

45% обратились по вопросам назначения , перерасчету, выплате пособий(ежемесячного на ребенка , ЕДВ многодетной семье, по уходу за ребенком до 1,5 лет, приобретение твердого топлива многодетным семьям, 40% скидку на питание в общеобразовательных школах; реализации регионального материнского капитала);

27% по предоставлению субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;

13,5% предоставление государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам;

2,5% обратились  по вопросу присвоения званий «Ветеран труда», »Ветеран труда Псковской области»

2%-за актом обследования на комиссию МСЭ;

 0,1 % -предоставление социальных услуг оказываемых в стационарной форме.

70%,т.е большинство опрошенных могут приобретать продукты питания, одежду, но не могут купить бытовую технику.

Состоят в браке 50% опрошенных, 20 не связаны узами брака, 15% разведены,15 %  - вдовы или вдовцы.

55% оценивают свое состояние здоровья как удовлетворительное,45 % - неудовлетворительное.

Все обратившиеся удовлетворены полностью полученными услугами в Центре

Необходимо своевременно вносить корректировки в социальные паспорта, уделить больше внимания информационной работе.

***Итоговый балл качества составил(100%).***

1.2.Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее службу социального обслуживания на дому.

 Опрошено 20 респондентов – клиентов ГКУСО "Центр социального обслуживания Палкинского района", находящихся на социальном обслуживании на дому.

Из них 17 женщины, 3 мужчины ,   возраст респондентов составил от 67 до 92 года, возраст свыше 80 лет - у 45, % респондентов,  По результатам опроса причиной трудной жизненной ситуации для клиентов является:

−       материальные трудности испытывают – 35% респондентов;

−       частично обслуживают себя в домашних условиях-100% респондентов;

−       испытываю жилищные неудобства - 78 % респондентов;

−       одиноко проживают – 90 % респондентов;

−       проживают в семье 5% респондентов;

−       возраст старше 80 лет – 20% респондентов.

 Из 26 респондентов в свободное время:

- смотрят телевизор – 75%;

- общаются с соседями, родственниками – 35 %;

 -читают книги, газеты, журналы – 10%;

- занимаются рукоделием – 9 %,

- ничем не занимаются – 3 %,

  -другие занятия – 15,00 % респондентов.

   II. Удовлетворенность клиентов услугами, предоставляемыми социальными работниками службы, качество полноты (ассортимента) услуг, количество частоты посещений составило 100 %.

- полнота ассортимента-103%

- частота оказания услуг-103%

- частота посещений -100%

Количество видов услуг по  договору составило-120 (фактичестки оказано-130);

количество  услуг по договору составило -476 (фактически -480)

III.   Нуждаемость граждан в дополнительных услугах следующая:

30 % респондентов нуждается в периодическом посещении медика.

В данном разделе можно выделить группы респондентов в соответствии с трудной жизненной ситуацией (анализ ответов на вопросы 2,5,8 акта проверки качества).

Таблица 13

***Трудная жизненная ситуация***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№******п/п*** | ***Характер трудной жизненной ситуации*** | ***Кол-во чел*** | ***% ответов*** |
| 1 | Материальные трудности | 13 |  53,70 % |
| 2 | Жилищные проблемы | 12 | 56,% |
| 3 | Плохое состояние здоровья |  20         |  100% |
| 4 | Проблемы в семье |   |   |
| 5 | Значительные ограничения в самообслуживании | 20 | 100,00% |
| 6 | Одиночество (изолированность) |   |   |
| 7 | Возраст старше 80 лет | 12 | 40 % |
| 8 | Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |   |   |

2.IV. В результате проверки уровня качества услуг в службе социального обслуживания на дому выявлено, что итоговый балл качества равен 115,0 %.

Необходимо продолжить работу по улучшению качества предоставляемых услуг и качества ассортимента услуг.  Социальным работникам (участковым)  проводить разъяснительную работу с клиентами в связи с реализацией ФЗ от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации, увеличить количество внеплановых проверок.

**Динамика качества социальных услуг в учреждении**

|  |  |
| --- | --- |
| Отделение | 2016 год |
| 1 кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. |
| * **Структурные подразделения учреждения,**в том числе

  |   |   |   |   |
| Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее:  |  |   |   |   |
| служба социального обслуживания на дому | 115,0% |   |   |   |
| служба участковых социальных работников | 100,00% |   |   |   |
|  |  |   |  |  |

Представитель руководства по качеству                               Королева Н.А.

**2 КВАРТАЛ 2016 ГОДА**

**Отчет о работе**

**ГКУСО «Центр  социального обслуживания Палкинского района  по диагностике уровня качества социальных услуг за 2 квартал 2016 года.**

1.Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее службу участковых социальных работников и службу социального обслуживания на дому

1.1.Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее службу участковых социальных работников

 За II квартал 2016 года специалистами отделения   было опрошено 20 человек. Это люди разного возраста:

- 18-30 лет –  15,5% опрошенных;

            - 31-40 лет –  20% опрошенных;

            - 41-50 лет –  10 % опрошенных;

            - 51-60 лет –   12% опрошенных;

            - 61-70 лет –   4 % опрошенных;

            - старше 70 лет – 10 % опрошенных.

             2% из числа респондентов обратились в учреждение  первый раз, 90% обращаются на протяжении многих лет,50% обращаются не первый раз (по мере, необходимости).68,2%  информированы о работе учреждения от друзей, знакомых, соседей, коллег по работе,2,3% из информации по почте29,5%-других источников.

Наиболее востребованными среди граждан являются услуги по предоставлению мер социальной поддержки и оформлению документов для их реализации, в частности:

45,5% обратились по вопросам назначения, перерасчету, выплате пособий(ежемесячного на ребенка , ЕДВ многодетной семье, по уходу за ребенком до 1,5 лет, приобретение твердого топлива многодетным семьям,70% скидку на питание в общеобразовательных школах; реализации регионального материнского капитала);

35% предоставление государственной социальной помощи малоимущим семьям и малоимущим одиноко проживающим гражданам;

12% по предоставлению субсидий на оплату жилых помещений и коммунальных услуг;

5% за актом обследования в МСЭ;

6% обратились  по вопросу выдачи справки на государственную социальную стипендию.

Состоят в браке 50% опрошенных клиентов, 30 % не связаны узами брака,10% разведены, 2%  -вдовы или вдовцы.

90%, т.е. большинство опрошенных могут приобретать продукты питания, одежду, но не могут купить бытовую технику, 18,2% не хватает средств на предметы первой необходимости, питание; 100% не могут купить жилье, автомобиль.

70% оценивают свое состояние здоровья как удовлетворительное,30 % - неудовлетворительное.

Все обратившиеся удовлетворены полностью полученными услугами в Центре.

Необходимо уделить больше внимания информационной работе, по предоставляемым учреждением социальным услугам, гражданам района.

Итоговый балл качества составил(100%).

1.2. После диагностики уровня качества социальных услуг в службе социального обслуживания на дому учреждения за 2 квартал2016 г. выявлено: для проведения исследования было опрошено 10 респондентов – клиентов, находящихся на социальном надомном обслуживании.

Из них 6 женщины, 4мужчины,   возраст респондентов составил от 60 до 80 года, инвалидов 5, ветераны труда-2 человек; ветераны труда Псковской области-1 человек; н/с узник 1.

 является:

−        материальные трудности испытывают – 0 % респондентов;

−        частично обслуживают себя в домашних условиях-100% респондентов;

−        испытываю жилищные неудобства - 75,00 % респондентов;

−        одиноко проживают – 100,00 % респондентов

−          возраст старше 80 лет – 0 %респондентов.

  Из 10 респондентов в свободное время:

- смотрят телевизор – 80 %;

- общаются с соседями, родственниками – 60 %;

 -читают книги, газеты, журналы – 9 %;

- занимаются рукоделием – 6 %,

II. Удовлетворенность клиентов услугами, предоставляемыми социальными работниками службы социального обслуживания на дому следующая:

Количество видов услуг по  договору составило-100 (фактически оказано-100);

количество  услуг по договору составило -198 (фактически -198)

           -полнота ассортимента-100,00%

           -  частота оказания услуг-101,0 %

           -  частота посещений-100,00%

    III.   Нуждаемость граждан в дополнительных услугах следующая:

12 % респондентов нуждается в периодическом посещении медика.

В данном разделе можно выделить группы респондентов в соответствии с трудной жизненной ситуацией (анализ ответов на вопросы 2, 4,3 акты проверки качества).

Таблица 13

***Трудная жизненная ситуация***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№******п/п*** | ***Характер трудной жизненной ситуации*** | ***Кол-во чел*** | ***% ответов*** |
| 1 | Материальные трудности |  | 0 % |
| 2 | Жилищные проблемы | 10 | 100,00 % |
| 3 | Плохое состояние здоровья | 10 | 100,00 % |
| 4 | Проблемы в семье |   |   |
| 5 | Значительные ограничения в самообслуживании | 10 | 100,00 % |
| 6 | Одиночество (изолированность) |   5 |  50% |
| 7 | Возраст старше 80 лет |  |  |
| 8 | Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |   |   |

IV. В результате проверки уровня качества услуг в службе социального обслуживания на дому выявлено, что итоговый балл качества равен 105, %.

 В целях совершенствования работы решено провести  зачет социальных работников по  знанию законодательства в сфере социального обслуживания

**Динамика качества социальных услуг в учреждении**

|  |  |
| --- | --- |
| Отделение | 2016 год |
| 1 кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. |
| * **Структурные подразделения учреждения,**в том числе

  |   |   |   |   |
| **Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее :** |  |  |  |   |
| служба социального обслуживания на дому | 115,% | 105% |   |   |
| служба участковых социальных работников | 100,00% | 100,00% |   |   |
|  |  |  |  |  |
|   |   |   |  |  |

Представитель руководства по качеству                               Королева Н.А

**3 КВАРТАЛ 2016 ГОДА**

**Отчет о работе  ГКУСО «Центр  социального обслуживания Палкинского района  по диагностике уровня качества социальных услуг за 3 квартал 2016 года**

1.Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее службу участковых социальных работников и службу социального обслуживания на дому

1.2. После диагностики уровня качества социальных услуг в службе социального обслуживания на дому учреждения за 3 квартал 2016 г. выявлено: для проведения исследования было опрошено 10 респондентов – клиентов ГКУСО "Центр социального обслуживания Палкинского района", находящихся на социальном надомном обслуживании.

Из них 8 женщины, 2 мужчины,   возраст респондентов составил от 70 до 80 г., в том числе: одиноко-проживающие – 10.

 По результатам опроса причиной трудной жизненной ситуации для клиентов является:

−        материальные трудности испытывают – 3% респондентов;

−        частично обслуживают себя в домашних условиях-100% респондентов;

−        испытываю жилищные неудобства -100,00 % респондентов;

−        одиноко проживают – 100,00 % респондентов

−

  Из 10 респондентов в свободное время:

- смотрят телевизор – 50,00 %;

- общаются с соседями, родственниками – 30%;

 -читают книги, газеты, журналы – 8 %;

- занимаются рукоделием – 3 %,

II. Удовлетворенность клиентов услугами, предоставляемыми социальными работниками службы социального обслуживания на дому следующая:

количество  услуг по договору составило -308 ( фактически -308)

           -полнота ассортимента-100,00%

           -  частота оказания услуг-100,24 %

           -  частота посещений-100,00%

    III.   Нуждаемость граждан в дополнительных услугах следующая:

100 % респондентов нуждается в периодическом посещении медика.

В данном разделе можно выделить группы респондентов в соответствии с трудной жизненной ситуацией (анализ ответов на вопросы 2, 3, акта проверки качества).

Таблица 13

***Трудная жизненная ситуация***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№******п/п*** | ***Характер трудной жизненной ситуации*** | ***Кол-во чел*** | ***% ответов*** |
| 1 | Материальные трудности | 8 | 53,33 % |
| 2 | Жилищные проблемы | 10 | 100,00 % |
| 3 | Плохое состояние здоровья |  10 |  100% |
| 4 | Проблемы в семье |   |   |
| 5 | Значительные ограничения в самообслуживании | 10 | 100,00 % |
| 6 | Одиночество (изолированность) |   |   |
| 7 | Возраст старше 80 лет |  |  |
| 8 | Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |   |   |

В результате проверки уровня качества услуг в службе социального обслуживания на дому выявлено, что итоговый балл качества равен 100,05 %.

**II. Отделение социальной помощи семьям и детям**

За 3 квартал с родителями и детьми и семьями проводилась индивидуальная, групповая работа по оказанию социальных услуг в соответствии с  их запросами.

 С 20 семьями  проведены профилактические беседы, консультации психолога, социального педагога.

Темы: восстановления детско-родительских отношений, преодоления социальной пассивности, повышения уровня педагогических знаний по воспитанию детей.

 Опрошено 20 родителей.

При опросе родителей выявлено, что  75%  детей интересуют компьютерные игры, меньше интереса проявляют к учебной деятельности и чтению художественной литературы. В тоже время любят участвовать в сюжетно-ролевых играх, инсценировках  – 90%.

В результате работы с семьями у детей улучшилась успеваемость и успешность детей в школе, межличностные отношения с родителями, улучшился эмоциональный фон семей, повысилась самооценка у детей, повысился уровень педагогических знаний родителей.

**При опросе родителей выявлено:**

90% нуждаются в материальной помощи, 15% нуждаются в услугах социального педагога, 6% в услугах психолога.

Возрастная категория опрошенных клиентов:

- 20-30 лет – 40% опрошенных;

- 35-50 лет – 55% опрошенных;

По статусу: 12- многодетные семьи; 5 – одинокие матери; 3 – семьи, с детьми-инвалидами.

По результатам диагностики, качество предоставленных услуг семьям с детям составляет

**100%.**

**Динамика качества социальных услуг в учреждении**

|  |  |
| --- | --- |
| Отделение | 2016 год |
| 1 кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. |
|                **Структурные подразделения учреждения,**в том числе  |   |   |   |   |
| **Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее :** |  |  |  |   |
| служба социального обслуживания на дому | 115% | 105% | 100,05% |  100% |
| служба участковых социальных работников | 100,00% | 100,00% | 100,00% |   |
| отделение социальной помощи семьям и детям |  |  | 100,00% |  100% |
|   |   |   |   |  |

Представитель руководства по качеству                               Королева Н.А.

**4 КВАРТАЛ 2016 ГОДА**

**Отчет о работе**

**Отчет о работе  ГКУСО «Центр  социального обслуживания Палкинского района  по диагностике уровня качества социальных услуг за 4 квартал 2016 года**

1.Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее службу участковых социальных работников и службу социального обслуживания на дому

1.2. После диагностики уровня качества социальных услуг в службе социального обслуживания на дому учреждения за 4 квартал 2016 г. выявлено: для проведения исследования было опрошено 6 респондентов – клиентов ГКУСО "Центр социального обслуживания Палкинского района", находящихся на социальном надомном обслуживании.

Из них 6 женщины, возраст респондентов составил от 70 до 80 г., инвалидов 1, ветераны труда-1 человек, одиноко проживающие – 6.

 По результатам опроса причиной трудной жизненной ситуации для клиентов является:

−        материальные трудности испытывают – 1% респондентов;

−        частично обслуживают себя в домашних условиях-100% респондентов;

−        испытываю жилищные неудобства -100,00 % респондентов;

−        одиноко проживают – 100,00 % респондентов

−

  Из 6 респондентов в свободное время:

- смотрят телевизор – 90,00 %;

- общаются с соседями, родственниками – 20%;

 -читают книги, газеты, журналы – 5 %;

- занимаются рукоделием – 2 %,

II. Удовлетворенность клиентов услугами, предоставляемыми социальными работниками службы социального обслуживания на дому следующая:

количество  услуг по договору составило -158 ( фактически -158)

           -полнота ассортимента-100,00%

           -  частота оказания услуг-100 %

           -  частота посещений-100,00%

    III.   Нуждаемость граждан в дополнительных услугах следующая:

2 % респондентов нуждается в периодическом посещении медика.

В данном разделе можно выделить группы респондентов в соответствии с трудной жизненной ситуацией (анализ ответов на вопросы 1,2 акта проверки качества).

Таблица 13

***Трудная жизненная ситуация***

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| ***№******п/п*** | ***Характер трудной жизненной ситуации*** | ***Кол-во чел*** | ***% ответов*** |
| 1 | Материальные трудности |  |   |
| 2 | Жилищные проблемы | 2 | 33,3 % |
| 3 | Плохое состояние здоровья |  6 |  100% |
| 4 | Проблемы в семье |   |   |
| 5 | Значительные ограничения в самообслуживании | 6 | 100,00 % |
| 6 | Одиночество (изолированность) |   |   |
| 7 | Возраст старше 80 лет |  |  |
| 8 | Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |   |   |

 В результате проверки уровня качества услуг в службе социального обслуживания на дому выявлено, что итоговый балл качества равен 100,03 %.

II. Отделение социальной помощи семьям и детям

За 4 квартал с родителями и детьми и семьями проводилась индивидуальная, групповая работа по оказанию социальных услуг в соответствии с  их запросами.

 С 30 семьями  проведены профилактические беседы, консультации психолога, социального педагога.

Темы: восстановления детско-родительских отношений, преодоления социальной пассивности, повышения уровня педагогических знаний по воспитанию детей.

При опросе родителей выявлено, что  60%  детей интересуют компьютерные игры, меньше интереса проявляют к учебной деятельности и чтению художественной литературы. В тоже время любят участвовать в сюжетно-ролевых играх, инсценировках, посещать спортивные залы, библиотеки школ  – 80%.

В результате работы с семьями улучшились межличностные отношения с родителями, улучшился эмоциональный фон семей, повысилась самооценка у детей, повысился уровень педагогических знаний родителей.

При опросе родителей выявлено:

95% нуждаются в материальной помощи, 12% нуждаются в услугах социального педагога, 10% в услугах психолога.

Возрастная категория опрошенных клиентов:

- до 20 лет – 10 % опрошенных;

- 20-30 лет – 30% опрошенных;

- 35-40 лет – 60% опрошенных;

По результатам диагностики, качество предоставленных услуг семьям с детям составляет

102%.

**Динамика качества социальных услуг в учреждении**

|  |  |
| --- | --- |
| Отделение | 2016 год |
| 1 кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. |
|                **Структурные подразделения учреждения,**в том числе  |   |   |   |   |
| **Отделение по социальному обслуживанию населения, включающее:**  |  |  |  |   |
| служба социального обслуживания на дому | 115% | 105% | 100,05% |  100,003% |
| служба участковых социальных работников | 100,00% | 100,00% | 100,00% |   |
| отделение социальной помощи семьям и детям |  |  | 100,00% |  102% |
|   |   |   |   |  |

Представитель руководства по качеству                               Королева Н.А.