**Результаты опроса удовлетворенности качества социального обслуживания клиентов,**

**находящихся на надомном обслуживании,**

**на территории микрорайонов «Текстильщик» и «Уральский»,**

**сельских поселениях в 2018 году**

В соответствии с законом Пермского края от 21.12.2011 года № 888-ПК «Об общественном (гражданском) контроле в Пермском крае», планом работы Общественного совета при Территориальному управлении Министерства социального развития Пермского края по Чайковскому муниципальному району на 2018 год был проведен контроль качества предоставления социальных услуг на дому клиентам ООО «УК «Новолетие», проживающих на территории микрорайона «Текстильщик», микрорайона «Уральский» и в сельских поселениях с 01.07.2018 года по 31.08.2018 года.

В ходе подготовки к проведению контроля совместно со специалистами ООО «УК «Новолетие» был подготовлен список клиентов надомного обслуживания (персональные данные, контактные телефоны), примерная дата выхода к клиенту, составлена анкета.

Общее количество клиентов, находящихся на надомном обслуживании и принявших участие в анкетировании, составило 116 человек (26,3 % от общего количества клиентов ООО «УК «Новолетие». Общее число обслуживаемых - 441 клиент).

На территории микрорайона «Текстильщик» проживает 26 клиентов надомного обслуживания. В анкетировании приняли участие 25 клиентов. 1 клиента не было дома, на телефонные звонки он не отвечал.

На территории микрорайона «Уральский» проживает 32 клиента. В опросе приняло участие 28 человек. 1 клиент отказался от общения и не захотел встречаться; 3 клиента по разным причинам не были доступны для общения.

Из 229 клиентов надомного обслуживания, проживающих на территории сельских поселений, в период контроля качества предоставления социальных услуг на дому было опрошено 63 клиента (Фокинское сельское поселение, Альняшинское сельское поселение, Зипуновское сельское поселение, Сосновское сельское поселение, Ольховское сельское поселение, Уральское сельское поселение, Ваньковское сельское поселение).

Обслуживание клиентов осуществляется на основании договора об оказании социальных услуг, который заключается между Исполнителем (ООО «УК «Новолетие») и Заказчиком (клиентом). 114 клиентов пояснили, что с ними заключен договор на социальное обслуживание, но 2 клиента не смогли пояснить заключен ли с ними договор.

По результатам анкетирования выяснилось следующее:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Вопрос** | **Оценка** | | | **Процент** |
|  |  | Очень хорошо | Хорошо, но можно было бы и лучше | Плохо |  |
| **1** | Как социальный работник выполняет свою работу по оказанию социальных услуг? | 100 | 16 | 0 | 100 % опрошенных клиентов дали положительную оценку качества обслуживания |
|  |  |  | | |  |
|  |  | Высоко оцениваю | Поставлю среднюю оценку | Низко оцениваю |  |
| **2** | Как вы оцениваете доброжелательность и внимательность социального работника | 102 | 11 |  | 97,4 %довольны доброжелательным отношением к ним соцработника.  \* - 1 человек не ответил, 2 – не имеют претензий к соц.работнику |

Количество посещений социального работника к своему клиенту зависит от количества выбранных услуг и мобильности (маломобильности) клиента. К 19 клиентам социальный работник приходит 1-2 раза в неделю; к 66 клиентам – 2-3 раза в неделю; 19 клиентам – 5 раз в неделю; 12 клиентов выбрали иной вариант (приходит по звонку либо 1 раз в месяц, либо ежедневно, включая выходные дни и др.).

3 опрошенных клиента обращались в администрацию ООО «УК «Новолетие» с жалобой (предложениями) по вопросу качества оказания социальных услуг, но ситуация не изменилась.

Отвечая на вопрос № 8 (по замечаниям, предложениям, пожеланиям для улучшения социального обслуживания), клиенты отметили следующее:

1. Услуги оказываются на должном уровне.
2. Расширить спектр предоставляемых услуг (включить в ИППСУ мытье не 1 окна, а нескольких; сходить в библиотеку и сменить книгу; расчистка снега во дворе; доставка дров в летний период; работы на огороде; прием лекарств в вечернее время; услуги парикмахера на дому; оказание психологических услуг).
3. Включить в штат медицинского работника, психолога.

**Вывод:** в целом клиенты удовлетворены качеством оказания социальных услуг на дому.

Консультант отдела социальной помощи

и социального обслуживания М.А. Старикова