



**Анализ качества и доступности
предоставления социальных услуг
в МУ «Центр социальной помощи семье
и детям города Магнитогорска»**

**III
квартал**

Выполнил:
социолог,
Дегтярева Татьяна Юрьевна



**АНАЛИЗ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛУГ В МУ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ ГОРОДА
МАГНИТОГОРСКА»
(июль-сентябрь)**

ГЛАВА 1. ОБЪЕКТ, ПРЕДМЕТ

Объект – услуги, предоставляемые в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска».

Предмет – уровень удовлетворенности клиентов качеством и доступностью социальных услуг, предоставляемых в МУ «Центр социальной помощи семье и детям г. Магнитогорска».

ГЛАВА 2. ЦЕЛИ И ЗАДАЧИ

Цель – проанализировать и оценить качество и доступность предоставления социальных услуг.

Задача:

- определить удовлетворенность получателей социальных услуг качеством и доступностью предоставления социальных услуг;
- выявить проблемы, возникающие у заявителей при получении социальных услуг, и ожидания, касающиеся качества их предоставления;
- определить меры по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг.

Для реализации данных задач выбран метод анкетного опроса.

ГЛАВА 3. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ДНЕВНОГО ПРЕБЫВАНИЯ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

С целью анализа качества и доступности социальных услуг в отделении дневного пребывания был проведен опрос 60 несовершеннолетних.

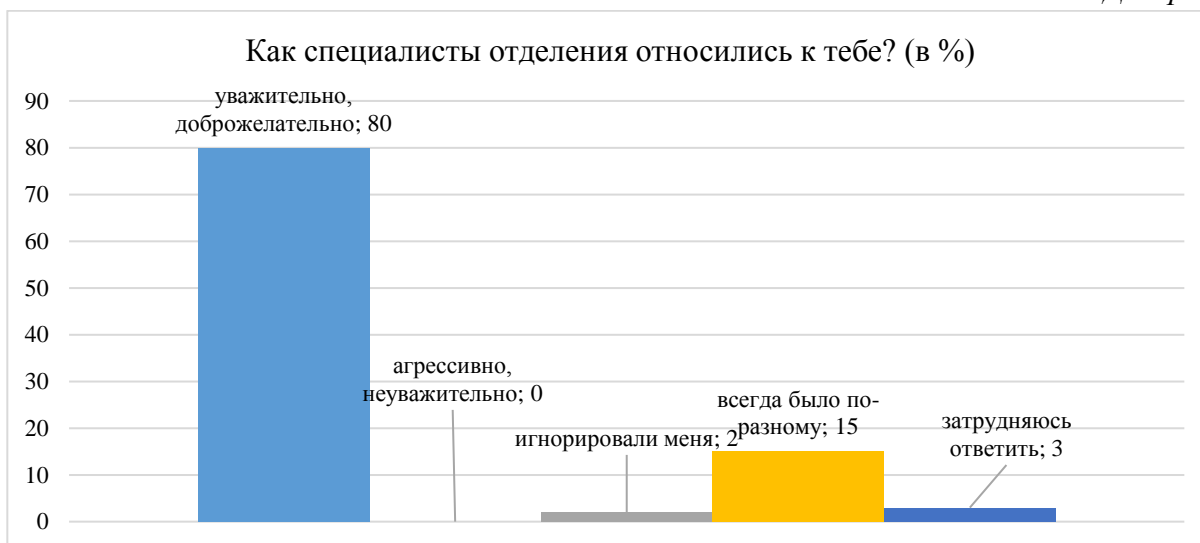
На вопрос «Понравилось ли тебе в отделении дневного пребывания?» 92% детей (55 чел.) ответили «да», 3% (2 чел.) – «нет», 5% (3 чел.) затруднились ответить.

Диаграмма 1

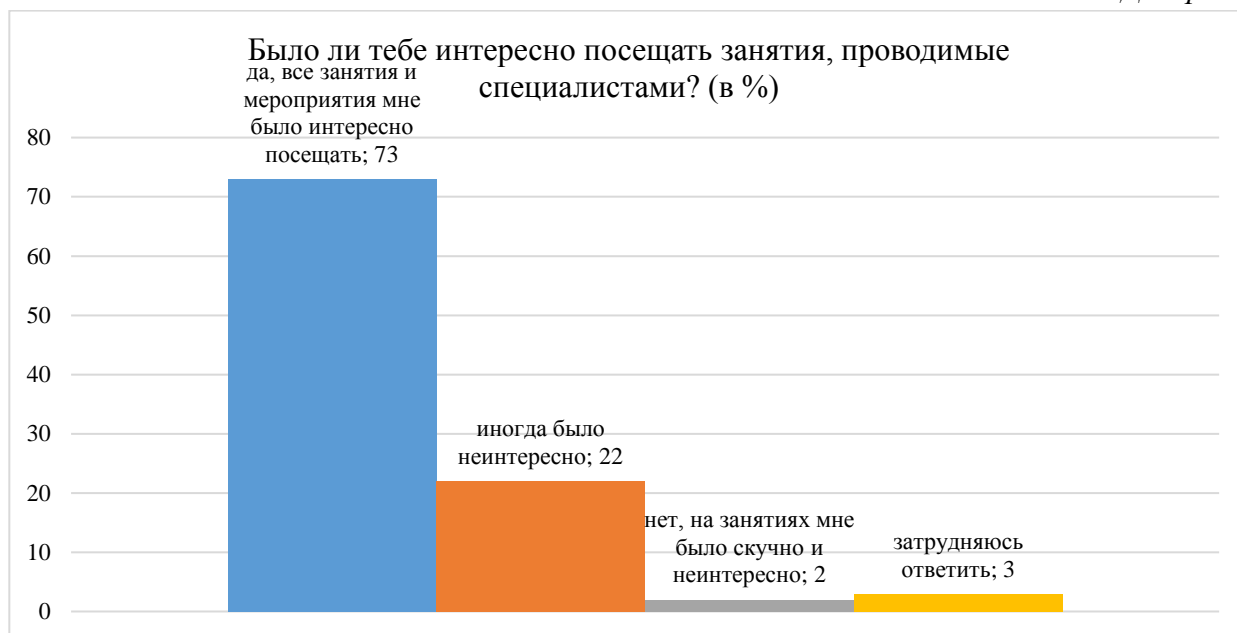


Большинство детей 80% (48 чел.) ответили, что специалисты отделения относились к ним уважительно и доброжелательно, 15% (9 чел.) ответили, что всегда было по-разному, 2% (1 чел.) выбрал вариант ответа «игнорировали меня», 3% (2 чел.) ребенок затруднился ответить.

Диаграмма 2



На вопрос «Было ли тебе интересно посещать занятия, проводимые специалистами?» 73% детей (44 чел.) ответили, что все занятия и мероприятия было интересно посещать, 22% (13 чел.) ответили, что иногда было неинтересно, 2% (1 чел.) ответил, что было скучно и неинтересно, 3% (2 чел.) затруднились ответить (см. диаграмму 3).



Особенно детям понравилось заниматься бисероплетением, посещать сенсорную комнату, заниматься в тренажерном зале, в компьютерном классе (15% - 6 чел.).

Большинство детей (82% – 49 чел.) хотели бы посещать отделение в следующем заезде, 2% (1 чел.) – не хотели бы, 6% (10 чел.) затруднились ответить.

В последнем вопросе детям было предложено оставить отзыв об отделении дневного пребывания.

Были получены следующие отзывы:

1. *«Мне тут понравилось».*
2. *«Все понравилось».*
3. *«Мне понравилось все, что тут есть».*
4. *«Все круто, классно, вкусно»*
5. *«Приятные специалисты и по большей части все остальные дети. Увлекательные игры. Жаль нет сон-часа».*
6. *«Интересно».*
7. *«Тут понравилось»*
8. *«Было клево».*
9. *«Спасибо за пребывание».*
10. *«Спасибо всем!».*
11. *«Мне очень понравилось!».*
12. *«Мне все очень понравилось».*
13. *«Мне все понравилось, очень классное место, классные ребята».*
14. *«Отлично».*
15. *«Мне все понравилось, было классно».*
16. *«Весело».*
17. *«Мне тут очень сильно понравилось».*
18. *«Мне понравилось, здесь хорошее отношение ко всем детям».*

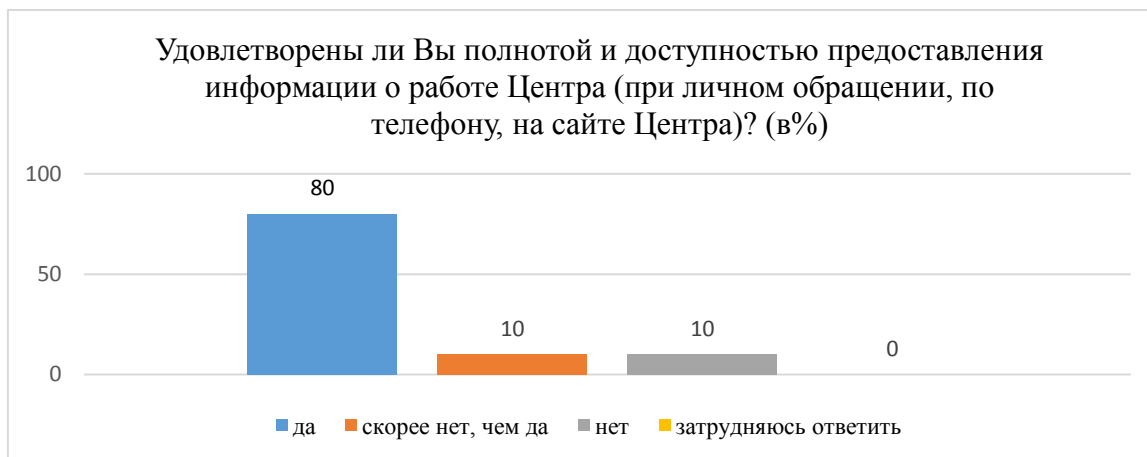
Выводы по результатам проведенного опроса:

Полученные результаты свидетельствуют о том, что в целом большинству ребят понравилось посещать отделение дневного пребывания, проводимые занятия и мероприятия вызвали у них интерес, также они выразили желание повторно пройти курс социально-психологической реабилитации.

Для проведения наиболее полного анализа качества оказываемых услуг в отделении был проведен опрос родителей несовершеннолетних, прошедших курс социально-психологической реабилитации в отделении дневного пребывания. Отбор респондентов проводился методом случайного выбора. В опросе приняли участие 10 человек.

Большинство опрошенных (80%-8 чел.) удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра (при личном обращении, по телефону, на сайте Центра).

Диаграмма 1



Родители считают, что сотрудники отделения дневного пребывания справляются со своими профессиональными обязанностями, доброжелательны в общении, умеют выслушать и эмоционально поддержать, оказывают реальную помощь детям.

Диаграмма 2

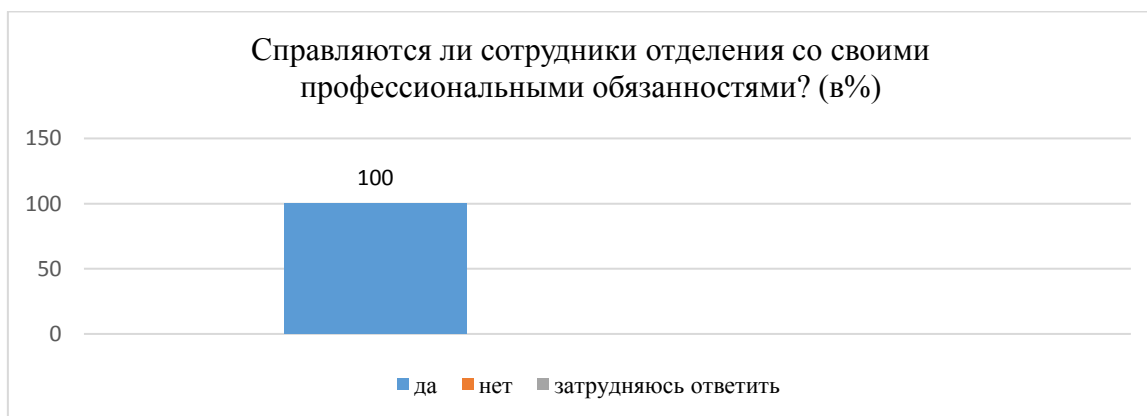


Диаграмма 3



Диаграмма 4



Диаграмма 5



На вопрос «Произошли ли изменения у ребенка после посещения отделения дневного пребывания несовершеннолетних?» 50% (5 чел.) ответили, что произошли изменения в лучшую сторону, 10% (1 чел.) считает, что изменений не произошло, 40% (4 чел.) затруднились ответить.

В целом, работу специалистов родители оценили на максимальный балл.

Диаграмма 6



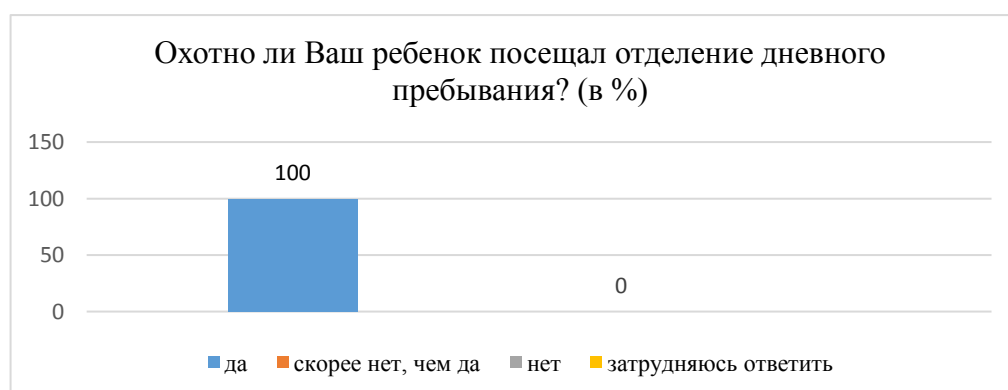
Большинство родителей отмечают, что дети с желанием посещали отделение дневного пребывания.

Диаграмма 7



На вопрос «Если бы Вашему ребенку была предоставлена возможность еще раз пройти курс социально-психологической реабилитации в Центре, Вы бы согласились» 100% родителей ответили «да».

Диаграмма 8



Выводы по результатам проведенного опроса:

Родители несовершеннолетних положительно оценили работу сотрудников отделения дневного пребывания. Низких оценок и негативных отзывов получено не было.

ГЛАВА 4. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ В ШКОЛЕ РОДИТЕЛЕЙ

В опросе принимали участие 14 человек.

1. Респондентам было предложено оценить комфорт и удобство на занятиях в Школе родителей по пятибалльной шкале, где 1 балл – крайне неудовлетворительно, 2 балла – неудовлетворительно, 3 балла – удовлетворительно, 4 балла – хорошо, 5 баллов – отлично. В результате на 5 баллов оценили комфорт и удобство 71% (10 чел.), 29% (4 чел.) не ответили на вопрос.

2. На вопрос «Удобен ли Вам режим посещения занятий в Школе родителей?» 64% (9 чел.) был удобен режим посещений, 14 % (2 чел.) ответили, что чаще всего было удобно посещать занятия, 7% (1 чел.) иногда было неудобно, 14% (2 чел.) не ответили на вопрос.

3. У 64% опрошенных (9 чел.) не возникало сложностей узнавать расписание занятий или изменения в нем, 7% (1 чел.) было затруднительно, 29% (4 чел.) пропустили данный вопрос.

4. Большинству опрошенных (86% - 12 чел.) информация о деятельности Школы родителей была предоставлена доступно.

5. Опрашиваемым было предложено оценить полезность проводимых занятий в Школе родителей. Как видно из таблицы, опрошенные кандидаты в приемные родители считают, что все занятия были для них полезными.

Таблица 1

Наименование мероприятий	1 – занятие было очень полезно	2 – почерпнул из занятия некоторые полезные моменты	3 – занятие не вызвало интерес, ничего полезного я не отметил (а) для себя	не ответили на вопрос
Введение в курс подготовки кандидатов в приёмные родители. (Содержание. цели, задачи, этапы проведения программы подготовки кандидатов, требования к уровню подготовки кандидатов в замещающие родители.) Тренинг «Знакомство с группой»	64% (9 чел.)	36% (5 чел.)		
Этапы развития ребёнка	86% (12 чел.)	7% (1 чел.)		7% (1 чел.)
Особенности детей из детского дома	79%	21% (3 чел.)		

Депривация виды депривации	(11 чел.)			
Медицинские аспекты ухода за ребенком в зависимости от возраста, состояния здоровья и развития	65% (9 чел.)	14% (2 чел.)	14% (2 чел.)	7% (1 чел.)
«Трудное» поведение приёмного ребёнка, навыки управления «трудным» поведением ребёнка»	93% (13 чел.)	7% (1 чел.)		
Представление о потребностях приемного ребенка и необходимых компетенциях приемного родителя. Понятие о мотивации приемных родителей. Мотивация	93% (13 чел.)	7% (1 чел.)		
«Особенности полового воспитания приемного ребенка»	71% (10 чел.)	29% (4 чел.)		
«Виды жестокого обращения и их последствия для развития ребёнка. Особенности развития и поведения ребенка, оставшегося без попечения родителей, подвергавшегося жестокому обращению. Диспропорции развития ребёнка. Семья как реабилитирующий фактор для ребёнка, пережив ж/о»	93% (13 чел.)	7% (1 чел.)		
Тренинг «Эффективное родительство»	65% (9 чел.)	35% (5 чел.)		
Роль семьи в обеспечении потребностей, развития и реабилитации ребёнка Тренинг по стрессоустойчивости.	71% (10 чел.)	22% (3 чел.)		7% (1 чел.)
Практикум «Адаптация приёмного ребёнка и приёмной семьи	93% (13 чел.)	7% (1 чел.)		
Последствия от разрыва с кровной семьёй для развития ребёнка, оставшегося без попечения родителей (нарушения привязанности, особенности переживания горя и потери, формирование личной и семейной идентичности)	78% (11 чел.)	22% (3 чел.)		
Введение в программу дополнительной специальной подготовки. Цели и порядок прохождения дополнительной программы специальной подготовки. Разъяснение задач.	71% (10 чел.)	22% (3 чел.)	7% (1 чел.)	
«Приём в семью детей старшего возраста»	71% (10 чел.)	29% (4 чел.)		

Приём в семью нескольких детей братьев и сестёр (сиблингов)	78% (11 чел.)	22% (3 чел.)		
Приём детей в семью с ОВЗ	78% (11 чел.)	22% (3 чел.)		
Взаимодействие семьи с ООиП и др. организациями, предоставляющими услуги детям и семьям (дети старшего возраста, дети с ОВЗ, в т. числе инвалиды, а также детей, имеющих братьев и сестёр)	64% (9 чел.)	22% (3 чел.)		14% (2 чел.)
Обеспечение социального взаимодействия, детей к самостоятельному проживанию	64% (9 чел.)	22% (3 чел.)		14% (2 чел.)
Взаимодействие с помогающими организациями и специалистами	72% (10 чел.)	14% (2 чел.)		14% (2 чел.)

6. На вопрос «С какими специалистами Вы бы не хотели продолжать работу?» никто не ответил.

7. На вопрос была ли предоставлена специалистами и психологами информация о службе сопровождения замещающей семьи 86% (12 чел.) ответили «да», «нет» - 7% (1 чел.), не ответили - 7% (1 чел.).

8. На вопрос «Считаете ли Вы необходимым состоять на сопровождении в Центре?» 50% (7 чел.) ответили «да», 14% (2 чел.) – «нет», 36% (5 чел.) затруднились ответить.

9. В результате обучения в «Школе родителей» 50% (7 чел.) утвердились в решении взять в семью или усыновить ребенка, 36% (5 чел.) опрошенных повысили уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка, 7% (1 чел.) решил, что нужно пересмотреть решение взять в семью или усыновить ребенка, 7% (1 чел.) не ответил на вопрос.

10. Кандидатам в замещающие родители было предложено закончить предложение «Для меня обучение в Школе родителей ...»

Ответы:

- «... было познавательным и полезным»;
- «... было интересно, увлекательно, многому обучилась, получила много информации и приблизилась к мечте»;
- «... было очень полезным»;
- «... очень интересный и важный этап в жизни»;
- «... пошло мне на пользу, даже если у меня есть кровные дети»;
- «... повысил уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка»;
- «... это уровень новых знаний по воспитанию не только приемных детей, но и кровных»;
- «... дало много полезной информации»;
- «... шаг вперед в понимании своих детей».

11. Отзывы кандидатов в замещающие родители:

- *«Школа отличная, педагоги (психологи) хорошие специалисты своего дела, но не удобно было по работе».*
- *«Все понравилось, все психологи хорошие, объясняли все доступно. Получила много информации для себя. Я очень довольна».*
- *«Очень крутой опыт. Хотелось бы всем: и приемным, и не приемным родителям пройти эту школу»».*
- *«Педагоги очень грамотные и располагают к себе».*
- *«Я очень рада новым знакомствам (группа, преподаватели) и новым знаниям, которые вполне пригодятся в воспитании не только приемного ребенка, но и внуков».*

Выводы по результатам проведенного опроса:

В результате опроса, в целом, были получены положительные отзывы о работе Школы родителей, занятия психологов были оценены на высокий балл, замечания от кандидатов в замещающие родители отсутствуют.

Однако, стоит отметить появившиеся низкие оценки по теме «Медицинские аспекты ухода за ребенком в зависимости от возраста, состояния здоровья и развития». 2 человека оценили занятие на 3 балла. Рекомендуем фельдшеру пересмотреть материал и его подачу для кандидатов в замещающие родители.

ГЛАВА 5. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КАЧЕСТВОМ И ДОСТУПНОСТЬЮ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ОТДЕЛЕНИЯ ПРОФИЛАКТИКИ БЕЗНАДЗОРНОСТИ НЕСОВЕРШЕННОЛЕТНИХ

В опросе приняли участие 7 человек.

1. Для того, чтобы определить установлен ли контакт между специалистом по социальной работе и получателем социальных услуг в первом вопросе анкеты респонденту был задан вопрос знает ли он ФИО и номер телефона специалиста по социальной работе, курирующего его семью. Так, 86% опрошенных (6 чел.) указали ФИО специалиста. 1 человек затруднился ответить.

У 100% (8 чел.) есть номер телефона своего специалиста.

2. На вопрос о том, как часто получатель с.у. общается со специалистом лично или по телефону, 57% (4 чел.) ответили «несколько раз в неделю», 29% (2 чел.) – один раз в неделю, 14% (1 чел.) – «бесконечно».

3. У 100% получателей с.у. сложились со специалистами доверительные отношения, отмечают, что им легко общаться со своим специалистом.

4. В анкете было предложено оценить по 5-балльной шкале вежливость и тактичность специалиста, где 1 балл – самая низкая оценка, а 5 баллов – самая высокая. Таким образом, абсолютно все опрошенные оценили вежливость специалистов на 5 баллов.

5. На вопрос «Чувствуете ли Вы стремление специалиста Вам помочь?» 100% (7 чел.) ответили положительно.

6. На вопрос «Изменилась ли Ваша жизнь в результате работы со специалистом по социальной работе?» 100% (7 чел.) ответили «да».

Выводы по результатам проведенного опроса:

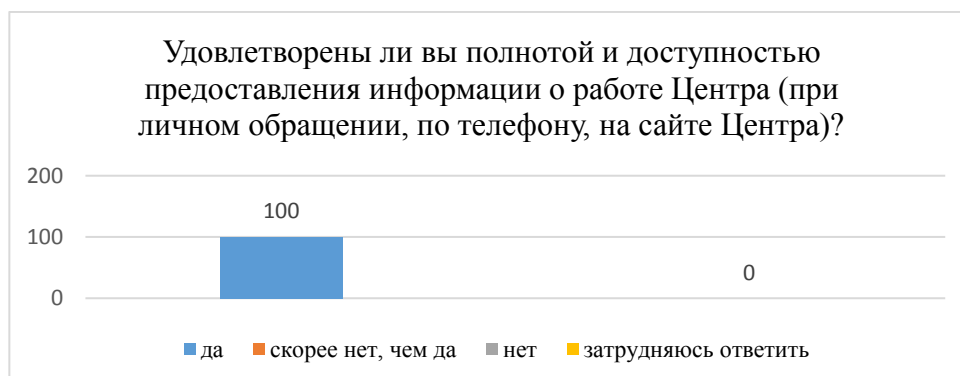
Абсолютное большинство опрошенных клиентов положительно оценивают работу специалистов по социальной работе, отмечают установленные доверительные отношения со своим специалистом по соц. работе, вежливость и тактичность специалиста. Важно и то, что граждане отмечают происходящие изменения в их жизни в результате работы со специалистами по социальной работе.

ГЛАВА 6. УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ ЛИЦ, УСЫНОВИВШИХ (УДОЧЕРИВШИХ) ИЛИ ПРИНЯВШИХ ПОД ОПЕКУ (ОПЕЧИТЕЛЬСТВО) РЕБЕНКА, УСЛУГАМИ, ОКАЗЫВАЕМЫМИ В РАМКАХ СОПРОВОЖДЕНИЯ ЗАМЕЩАЮЩИХ СЕМЕЙ

В опросе приняли участие 8 человек.

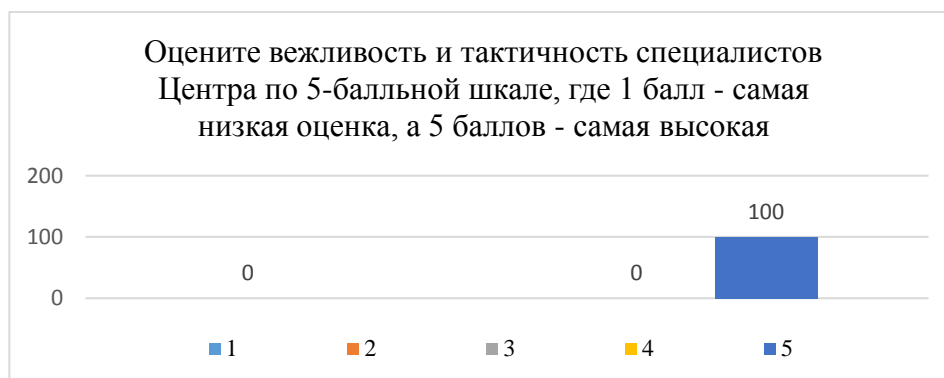
1. На первый вопрос об удовлетворенности полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра абсолютное большинство опрошенных ответили положительно.

Диаграмма 1



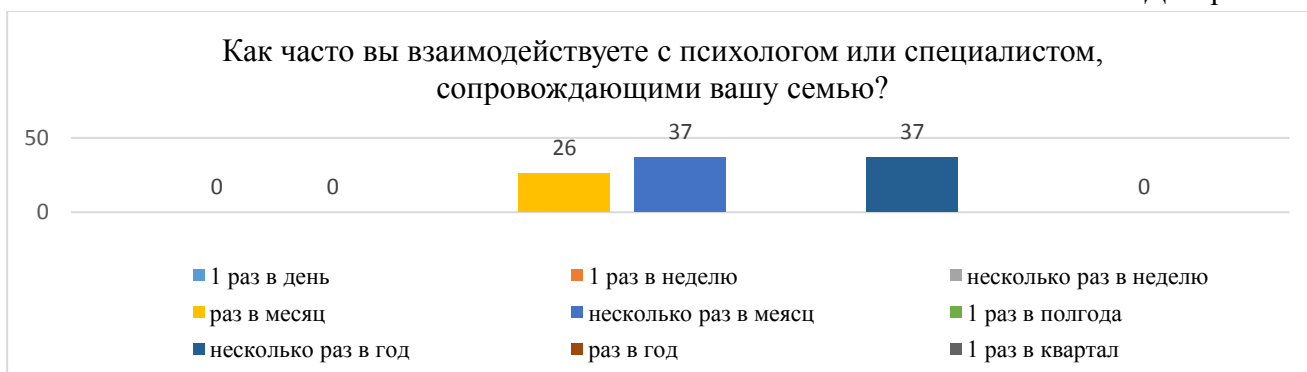
2. Вежливость и тактичность специалистов Центра 100% (10 чел.) оценили на максимальные 5 баллов.

Диаграмма 2



3. На вопрос «Как часто вы взаимодействуете с психологом или специалистом, сопровождающими вашу семью?» 26% (2 чел.) ответили «раз в месяц», 37% (3 чел.) – «несколько раз в месяц», 37% (3 чел.) – «несколько раз в год».

Диаграмма 3



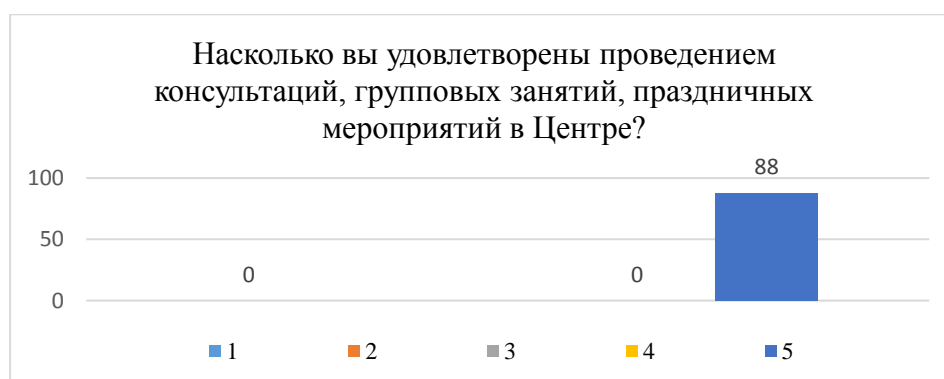
4. У всех опрошенных имеется номер телефона сопровождающего психолога.
5. Большинство опрошенных оценивают профессионализм сотрудников на 5 баллов (76% - 6 чел.), на 4 балла – 12% (1 чел.).

Диаграмма 4



6. Проведением консультаций, групповых занятий и праздничных мероприятий 88% (7 чел.) удовлетворены на 5 баллов.

Диаграмма 5



7. Абсолютному большинству 100% (18 чел.) понятна проводимая работа в рамках договора на сопровождение.
8. Большинство опрошенных (88% - 7 чел.) считают, что специалисты и психологи оказывают необходимую для них помощь. 12% (1 чел.) – затруднился ответить.

Выводы по результатам проведенного опроса:

Полученные результаты позволяют сделать вывод об удовлетворенности замещающих семей проводимой работой в рамках договора на сопровождение. Негативных отзывов и замечаний о работе сотрудников Центра от опрошиваемых не поступало.