



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

**IV
квартал**

Выполнил:
социолог,
Дегтярева Татьяна Юрьевна



АНАЛИЗ КАЧЕСТВА И ДОСТУПНОСТИ ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В МУ «ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ ГОРОДА МАГНИТОГОРСКА»

(октябрь-декабрь)

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 уровень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг психологами, специалистами по социальной работе, социальным педагогом в отделении дневного пребывания несовершеннолетних;
- определить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг психологами в Школе родителей;
- определить уровень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставляемых услуг специалистами по социальной работе отделения профилактики безнадзорности несовершеннолетних.

Для реализации данных задач были выбраны методы: анкетный опрос.

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 49 несовершеннолетних.

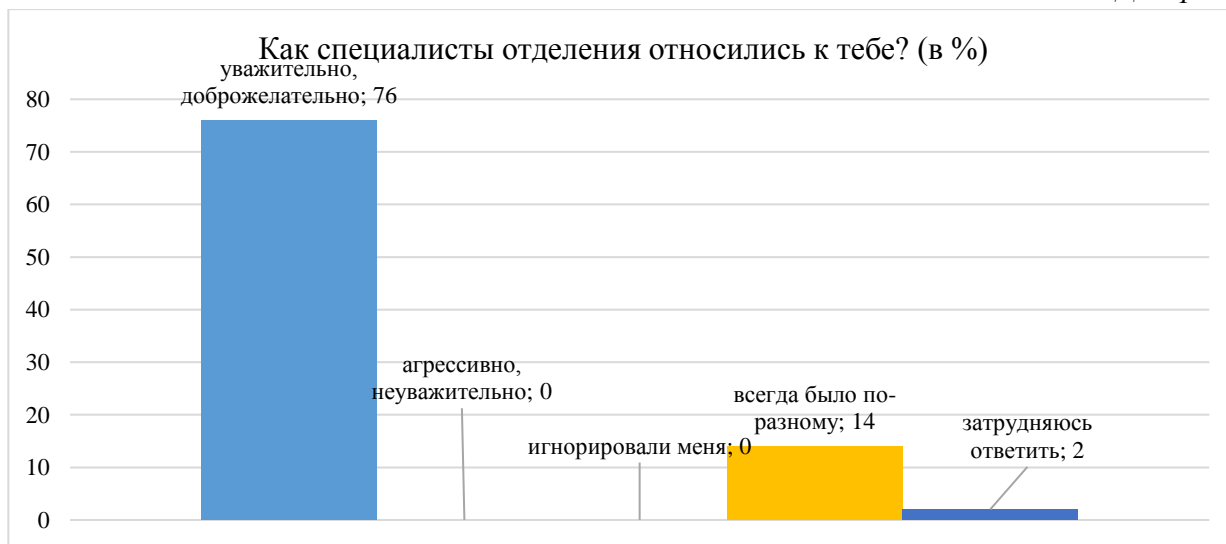
На вопрос «Понравилось ли тебе в отделении дневного пребывания?» 94% детей (46 чел.) ответили «да», 4% (2 чел.) затруднились ответить, 1 ребенок не ответил на этот вопрос (см. диаграмму 1).

Диаграмма 1

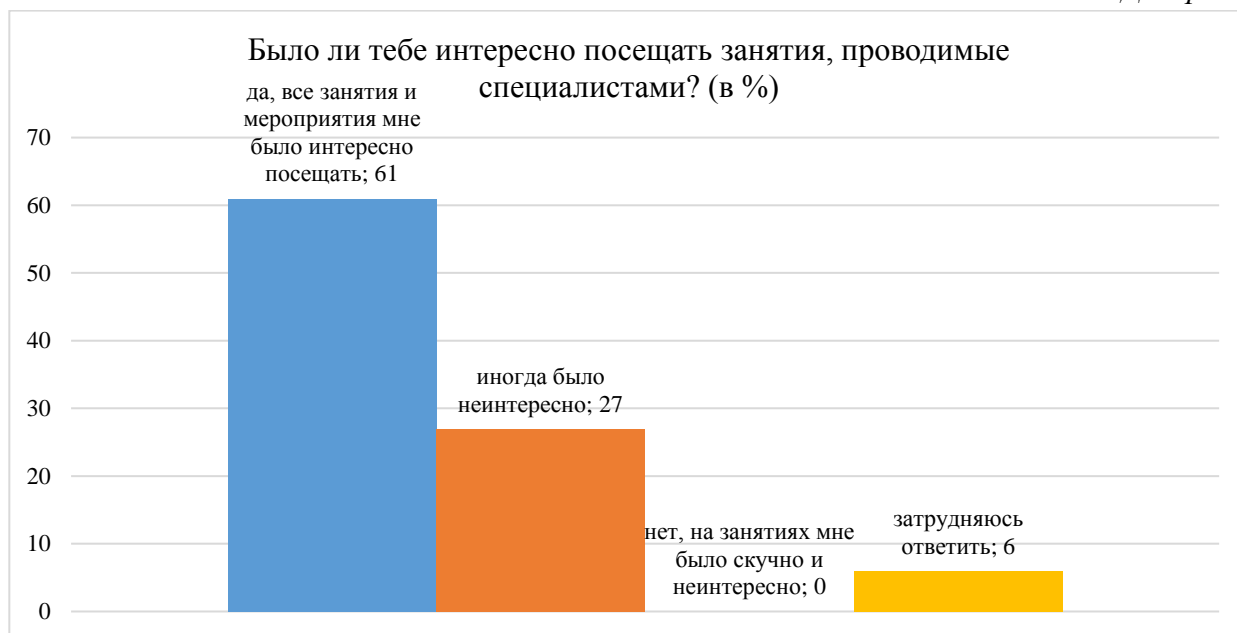


Большинство детей 76% (37 чел.) ответили, что специалисты отделения относились к ним уважительно и доброжелательно, 14% (7 чел.) ответили, что всегда было по-разному, 1 ребенок затруднился ответить, также 2 ребенка написали: «хорошо», «любя» (см. диаграмму 2).

Диаграмма 2



На вопрос «Было ли тебе интересно посещать занятия, проводимые специалистами?» 61% детей (30 чел.) ответили, что все занятия и мероприятия было интересно посещать, 27% (13 чел.) иногда было неинтересно, 6% (3 чел.) затруднились ответить (см. диаграмму 3).



Особенно детям понравилось заниматься в сенсорной комнате (29% - 19 чел.), плести из бисера (17% - 11 чел.), играть в теннис (17% - 11 чел.), заниматься в тренажерном зале (14% - 9 чел.).

Абсолютное большинство детей (94 % – 46 чел.) хотели бы посещать отделение в следующем заезде, 4% (2 чел.) не знают, 2% (1 чел.) не ответил на вопрос.

В последнем вопросе детям было предложено закончить предложение «Я бы хотел, чтобы в отделении дневного пребывания...».

Были получены следующие ответы:

1. ... был Wi-Fi.
2. ... было больше сенсорных комнат.
3. ... быть еще раз в этом отделении.
4. ... почаще был спортзал.
5. ... чтобы можно было заниматься в театральном кружке.
6. ... был интернет.
7. ... петь.
8. ... был кабинет музыки.
9. ... чтобы не было спортзала.
10. ... я бы хотела бы еще раз ходить.
11. ... были занятия про животных.
12. ... хочу 2 сенсорные комнаты.
13. ... я бы делала поделки.

Выводы по результатам проведенного опроса:

Полученные результаты свидетельствуют о том, что несовершеннолетним понравилось посещать отделение дневного пребывания, также они имеют желание повторно пройти курс социально-психологической реабилитации.

Результаты анкетирования показали, что у большинства детей проводимые занятия и мероприятия вызывали интерес.

В ходе проведения анкетирования было замечено, что ребята не знают имена специалистов, что также было отмечено в результатах мониторинга за 1 квартал.

Рекомендуем:

1. Сотрудникам отделения носить бейджи для облегчения общения детей со специалистами.
2. Специалистам работать над установлением личного контакта с каждым ребенком.

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 14 человек.

Абсолютное большинство опрошенных (100%) удовлетворены полнотой и доступностью предоставления информации о работе Центра (при личном обращении, по телефону, на сайте Центра) (см. диаграмму 1).

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 (см. диаграммы 2-5).

Диаграмма 2

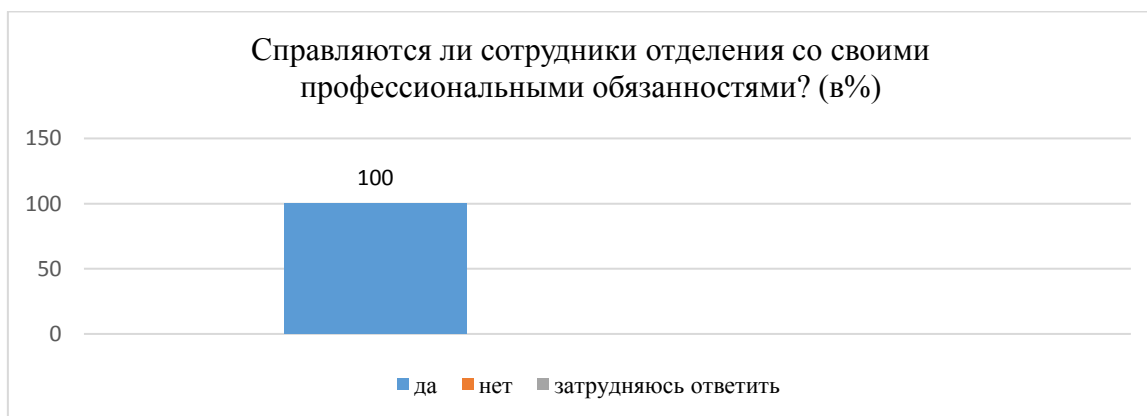


Диаграмма 3



Диаграмма 4



Диаграмма 5



Абсолютное большинство опрошенных считают, что после посещения отделения дневного пребывания несовершеннолетних у их детей произошли изменения в лучшую сторону.

Ответы родителей:

«Ребенок приобрел новые навыки»;

«Ребенок стал более раскрепощенный»;

«Сын стал более спокоен, уравновешен»;

«Дочь стала более послушная, общительная»;

«У ребенка наладились отношения со сверстниками, стал спокойнее»;

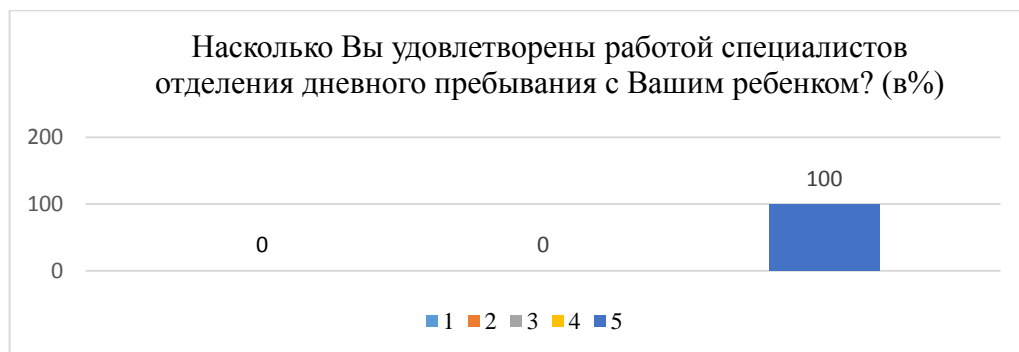
«Никогда не рисовал, не делал поделки, а сейчас этим занимается самостоятельно. Ему это нравится»;

«Наладился контакт со сверстниками».

1 человек затруднился ответить на этот вопрос.

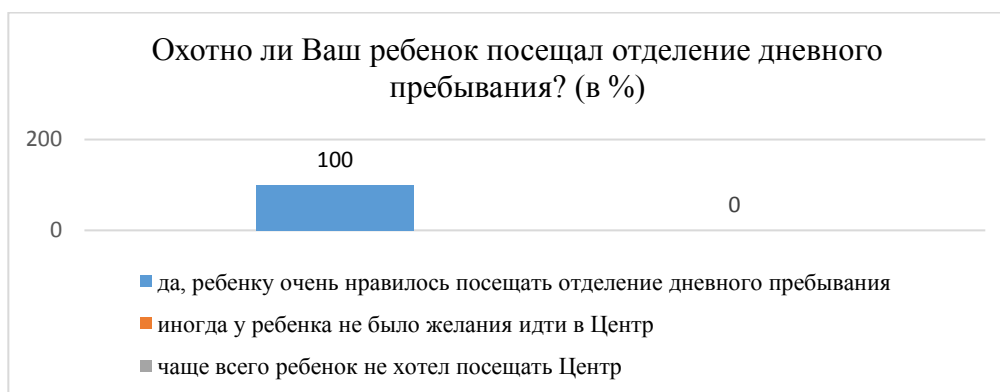
В целом, работу специалистов опрошенные оценили на максимальный балл (см. диаграмму 6).

Диаграмма 6



Все родители отмечают, что дети с желанием посещали отделение дневного пребывания (см. диаграмму 7).

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» (см. диаграмму 8).

Диаграмма 8



Выводы по результатам проведенного опроса:

Родители несовершеннолетних положительно оценили работу сотрудников отделения дневного пребывания. Низких оценок и негативных отзывов не было. В ходе опроса несколько человек выразили желание, чтобы дети выполняли домашнее задание в Центре; от одного из родителей поступило предложение проводить занятия, направленные на обучение детей ведению домашнего хозяйства.

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

В опросе принимали участие 10 человек, 9 женщин и 1 мужчина.

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 60% (6 чел.), на 4 балла – 40% (4 чел.), 3, 2 и 1 балл никто из опрошенных не поставил.

2. На вопрос «Удобен ли Вам режим посещения занятий в Школе родителей?» 30% (3 чел.) ответили «да», 40% (4 чел.) – «чаще всего да», 10 % (1 чел.) – «иногда было не удобно», 10% (1 чел.) – «нет, не удобно», 10% (1 чел.) не ответил на вопрос.

3. Для 80% опрошенных (8 чел.) не было затруднительным ознакомление с расписанием занятий, изменением в расписании. 20% (2 чел.) пропустили данный вопрос.

4. Абсолютному большинству опрошенных (100% - 10 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 (см. Таблицу 1).

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»	90% (9 чел.)	10% (1 чел.)		
Этапы развития ребёнка.	90% (9 чел.)	10% (1 чел.)		

Особенности детей из детского дома. Депривация виды депривации.	80% (8 чел.)	20% (2 чел.)		
Медицинские аспекты ухода за ребенком в зависимости от возраста, состояния здоровья и развития	90% (9 чел.)	10% (1 чел.)		
«Трудное» поведение приёмного ребёнка, навыки управления «трудным» поведением ребёнка»	90% (9 чел.)	10% (1 чел.)		
Представление о потребностях приемного ребенка и необходимых компетенциях приемного родителя. Понятие о мотивации приемных родителей. Мотивация.	80% (8 чел.)	10% (1 чел.)	10% (1 чел.)	
«Особенности полового воспитания приемного ребенка»	90% (9 чел.)			10% (1 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»	90% (9 чел.)			10% (1 чел.)
Тренинг «Эффективное родительство»	70% (7 чел.)	10% (1 чел.)		20% (2 чел.)
Роль семьи в обеспечении потребностей, развития и реабилитации ребёнка Тренинг по стрессоустойчивости.	80% (8 чел.)			20% (2 чел.)
Практикум «Адаптация приёмного ребёнка и приёмной семьи	80% (8 чел.)			20% (2 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.)	90% (9 чел.)			10% (1 чел.)
Введение в программу дополнительной специальной подготовки. Цели и порядок прохождения дополнительной программы специальной подготовки. Разъяснение задач.	100% (10 чел.)			
«Приём в семью детей старшего возраста»	100% (10 чел.)			
Приём в семью нескольких детей братьев и сестёр (сиблингов)	90% (9 чел.)			10% (1 чел.)
Приём детей в семью с ОВЗ	70% (7 чел.)	30% (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);	90% (9 чел.)			10% (1 чел.)
Обеспечение социального взаимодействия, детей к самостоятельному проживанию.	90% (9 чел.)			10% (1 чел.)
Взаимодействие с помогающими организациями и специалистами	90% (9 чел.)			10% (1 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 80% (8 чел.) ответили «да», 20% (2 чел.) не ответили на данный вопрос.

8. На вопрос «Считаете ли Вы необходимым состоять на сопровождении в Центре?» 70% (7 чел.) ответили «да», 10% (1 чел.) – «скорее нет, чем да», 10% (1 чел.) затруднился ответить, 10% (1 чел.) не дал ответа.

9. В результате обучения в «Школе родителей» 70% (7 чел.) опрошенных повысили уровень знаний в области воспитания и развития приемного ребенка, 40% (4 чел.) утвердились в решении взять в семью или усыновить ребенка.

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

Ответы:

- ... было очень полезным;
 - ... было познавательно и продуктивно;
 - ... помогло больше понять и узнать о себе самой, было полезно и повысило уровень знаний в области воспитания и развития ребенка;
 - ... дополнение важной информацией, корректирующей в вопросах воспитания своих и приемных детей;
 - ... знания, которые будем воплощать в жизни.
11. Отзывы кандидатов в замещающие родители:
- Спасибо, все было доступно и полезно.
 - Хотелось бы побольше встреч с успешными приемными родителями.

Выводы по результатам проведенного опроса:

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

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

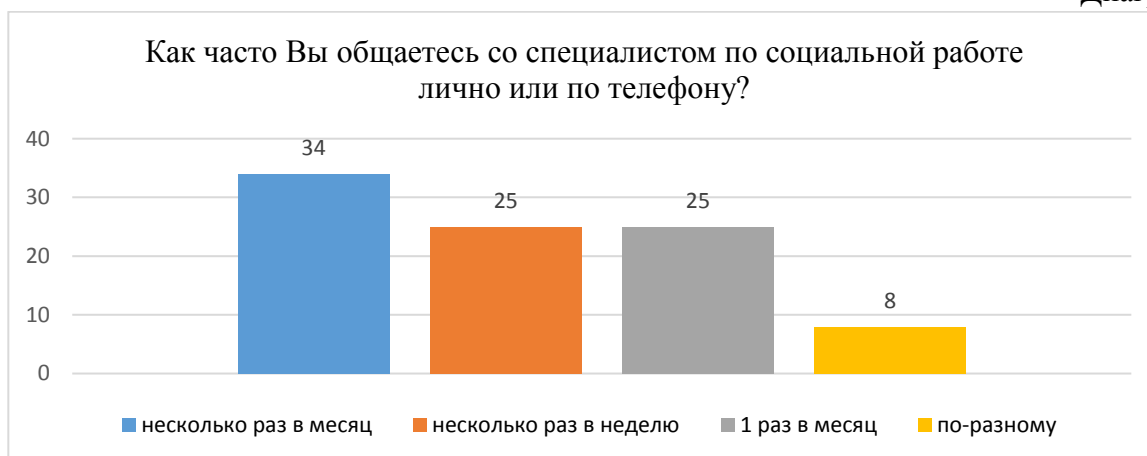
В опросе приняли участие 12 человек.

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, 83% опрошенных (10 чел.) указали ФИО специалиста, 17% (2 чел.) нет.

У 92% (11 чел.) есть номер телефона своего специалиста, 8% (1 чел.) не имеет номера телефона.

2. На вопрос о том, как часто получатель с.у. общается со специалистом лично или по телефону, 34% (4 чел.) ответили: «несколько раз в месяц», 25% (3 чел.) – несколько раз в неделю, 25% (3 чел.) – 1 раз в месяц, 8% (1 чел.) ответил: «по-разному», 8% (1 чел.) не ответил на вопрос (см. диаграмму 1)

Диаграмма 1



3. У большинства получателей с.у. сложились со специалистами доверительные отношения, отмечают, что им легко общаться со своим специалистом (92% - 11 чел.), 8% (1 чел.) не ответил на вопрос (см. диаграмму 2).

Диаграмма 2



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, 83%

(10 человек) оценили вежливость специалистов на 5 баллов, 17% (2 чел.) – на 4 балла (см. диаграмму 3)

Диаграмма 3



5. На вопрос «Чувствуете ли Вы стремление специалиста Вам помочь?» 100% (12 чел.) ответила положительно.

6. На вопрос «Изменилась ли Ваша жизнь в результате работы со специалистом по социальной работе?» 83% (10 чел.) ответили «да», 8% (1 чел.) «нет», 8% (1 чел.) затруднился ответить.

7. Респондентам было предложено оставить отзыв или предложение о работе специалиста по социальной работе.

Отзывы:

- *Я очень благодарна своему специалисту за помощь и поддержку, которую она оказывает нуждающимся семьям.*
- *Специалист меня устраивает.*
- *Специалист всегда подскажет, поможет. Хороший специалист.*

Выводы по результатам проведенного опроса:

Таким образом, большинство опрошенных клиентов положительно оценивают работу специалистов по социальной работе, отмечают установленные доверительные отношения со своим специалистом по соц. работе, вежливость и тактичность специалиста.