

Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края



Государственное автономное учреждение
дополнительного профессионального образования
«Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки
работников социальной сферы»

Аналитическая справка
по итогам социологического исследования
«Анализ ситуации в сфере долговременного ухода
за гражданами пожилого возраста и инвалидами
в Ставропольском крае»

Учреждение:

ГБУСО «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения»

**Ставрополь
2022**

Содержание

1. Информация о проведении опроса	3
2. Результаты опроса получателей социальных услуг	4
Структура выборки	4
Информационная осведомленность	5
Удовлетворенность качеством жизни	6
Качество обратной связи	10
Удовлетворенность качеством системы долговременного ухода	11
3. Результаты опроса родственников / законных представителей	13
Структура выборки	13
Информационная осведомленность	13
Оценка качества жизни	14
Физическая и психологическая нагрузка	15
Удовлетворенность качеством системы долговременного ухода	16
4. Результаты опроса работников	17
Структура выборки	17
Физическая и психологическая нагрузка	19
Качество системы долговременного ухода	21
Заключение	22

1. Информация о проведении опроса

Дата проведения опроса: 24.03.2022 г.

Наименование учреждения: ГБУСО «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес учреждения:

356250, Ставропольский край, с. Грачёвка, ул. Советская, д. 10

Ответственное лицо за координацию действий при проведении исследования от учреждения:

Смирнова Елена Александровна, специалист по социальной работе

Ответственное лицо за координацию действий при проведении исследования от Центра ДПО:

Иванова Елена Васильевна, заместитель директора

Интервьюеры:

1. Багмет Ксения Викторовна, директор.
2. Иванова Елена Васильевна, заместитель директора.
3. Самофатова Ксения Алексеевна, начальник научно-аналитического отдела.
4. Ржемовская Анна Валерьевна, начальник отдела сопровождения электронного обучения.
5. Федорова Арина Игоревна, аналитик научно-аналитического отдела.
6. Дудкина Нина Сергеевна, менеджер отдела сопровождения электронного обучения.
7. Лысенко Татьяна Сергеевна, менеджер отдела сопровождения электронного обучения.
8. Федоренко Полина Николаевна, менеджер отдела сопровождения электронного обучения.

№ п/п	Наименование бланка опроса	Количество, шт.
1.	Анкета оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода для граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих социальные услуги на дому	116
2.	Анкета оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае для работников пилотных учреждений	35
3.	Анкета оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае для родственников / законных представителей получателей социальных услуг	28

2. Результаты опроса получателей социальных услуг

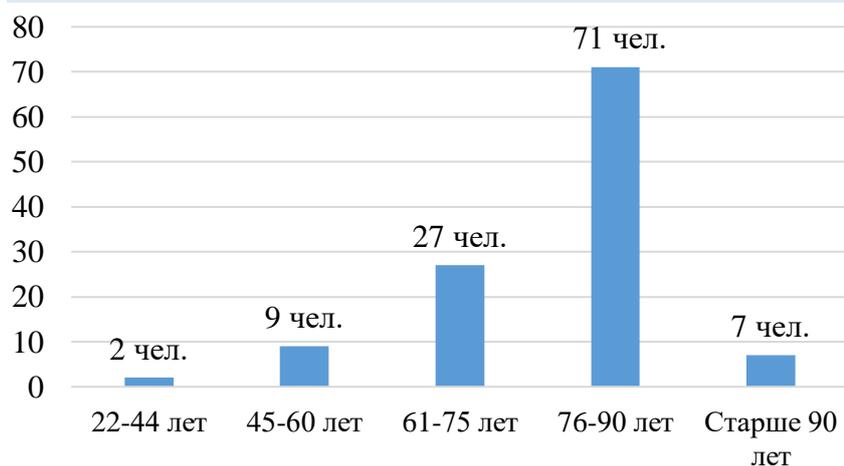
Структура выборки

Пол

Женский пол: 96 чел. (83%)

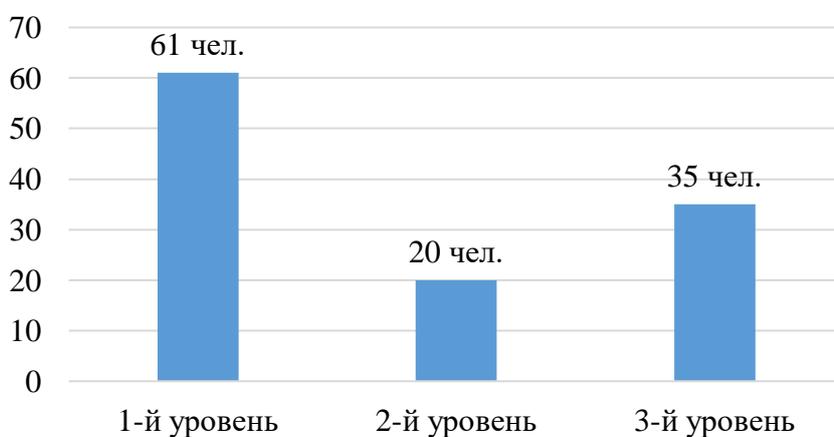
Мужской пол: 20 чел. (17%)

Возраст



Возраст	Чел.	%
22-44 лет	2	2
45-60 лет	9	8
61-75 лет	27	23
76-90 лет	71	61
Старше 90 лет	7	6
Итого	116	100

Уровень нуждаемости в уходе



Уровень	Чел.	%
1-й	61	53
2-й	20	17
3-й	35	30
Итого	116	100

№ п/п	Уровень Возраст	1-й уровень		2-й уровень		3-й уровень		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	22-44 лет	1	50	1	50	0	0	2
2.	45-60 лет	6	67	1	11	2	22	9
3.	61-75 лет	17	63	2	7	8	30	27
4.	76-90 лет	35	49	15	21	21	30	71
5.	Старше 90 лет	2	29	1	14	4	57	7
	Итого	61	53	20	17	35	30	116

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

Информационная осведомленность

1. Известно ли Вам о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае?

Да – 95 чел. (82%)
Нет – 21 чел. (18%)

2. Из какого источника Вы получили информацию о возможности получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Телефонный разговор с сотрудником учреждения – 67 чел.
Родственники, соседи, знакомые – 17 чел.
Информационные стенды – 5 чел.
Личная беседа с сотрудником учреждения – 3 чел.
Официальные интернет-сайты – 3 чел.
Социальные сети – 2 чел.
Другое (в поликлинике; памятки; листовки; буклеты) – 2 чел.

3. Видели ли Вы социальную рекламу социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Да – 54 чел. (57%)
Нет – 41 чел. (43%)

4. Где Вы видели / слышали социальную рекламу социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

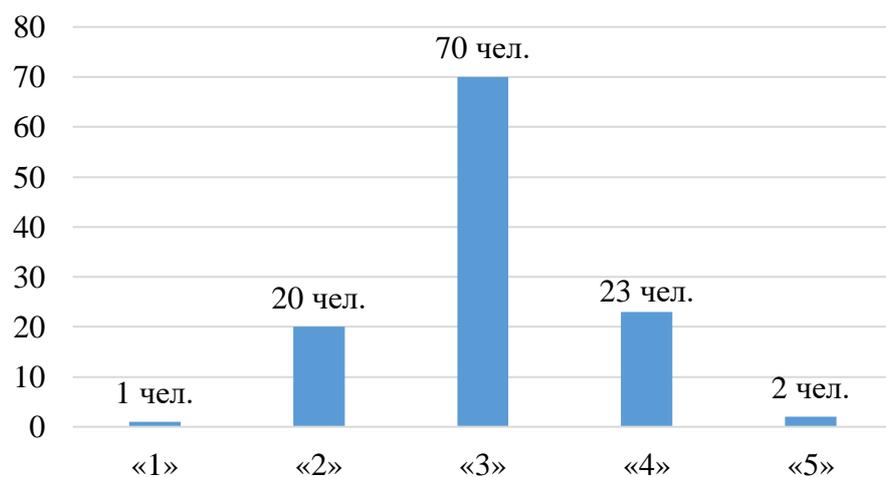
СМИ (газета, радио, телевидение) – 28 чел.
В социальных сетях – 16 чел.
На информационном стенде организации социального обслуживания – 8 чел.
Другое (на других сайтах) – 8 чел.

Удовлетворенность качеством жизни

5. Какие социальные услуги в рамках системы долговременного ухода Вы получаете?

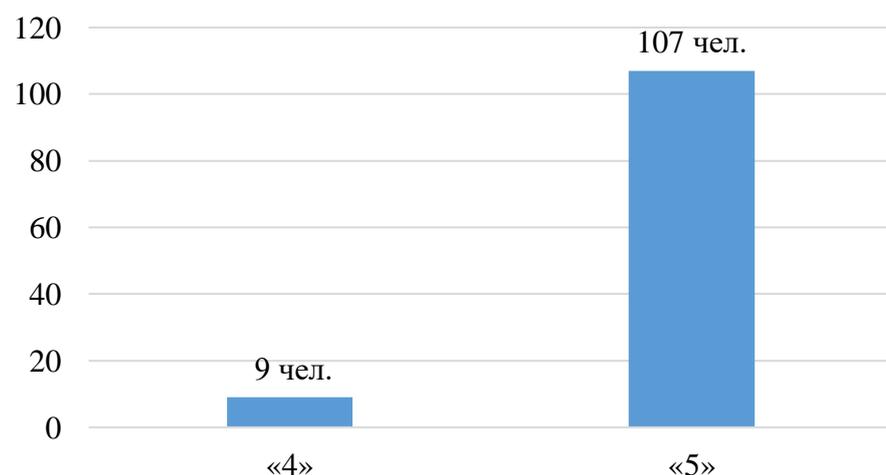
№ п/п	Услуга	Количество, чел.
1.	Социально-бытовые услуги	114
2.	Социально-медицинские услуги	94
3.	Психологическая помощь	67
4.	Осуществление ухода и помощь в соблюдении гигиены	64
5.	Помощь в реабилитации	18
6.	Помощь в организации досуга и отдыха	13
7.	Помощь в поддержании социальных связей	11
8.	Правовая помощь	11
9.	Помощь в профессиональной реализации и занятости	2

6. Как бы Вы оценили качество Вашей жизни ДО получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?



Оценка	Чел.	%
«1»	1	1
«2»	20	17
«3»	70	60
«4»	23	20
«5»	2	2
Итого	116	100

6.1. Как бы Вы оценили качество Вашей жизни ПОСЛЕ получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?



Оценка	Чел.	%
«4»	9	8
«5»	107	92
Итого	116	100

6.2. Оценка качества жизни ДО получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в зависимости от уровня нуждаемости в уходе (перекрестный анализ)

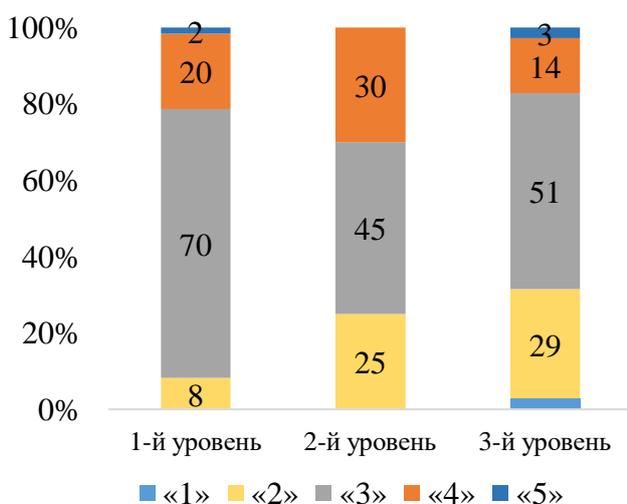
Оценка \ Уровень	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
«1»	0	0	0	0	1	3	1
«2»	5	8	5	25	10	29	20
«3»	43	70	9	45	18	51	70
«4»	12	20	6	30	5	14	23
«5»	1	2	0	0	1	3	2
Итого	61	100	20	100	35	100	116

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

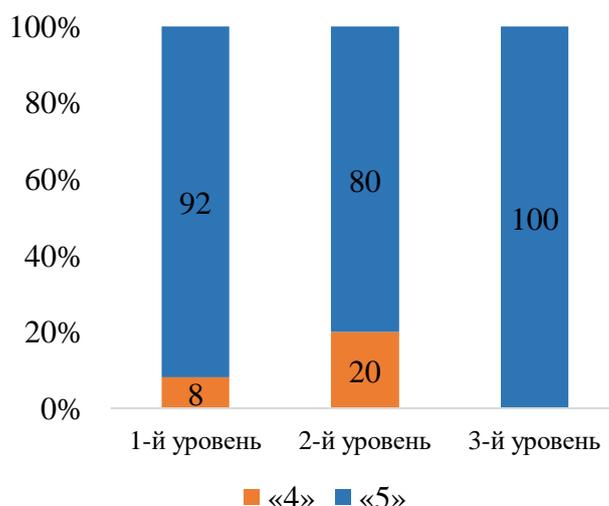
6.3. Оценка качества жизни ПОСЛЕ получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в зависимости от уровня нуждаемости в уходе (перекрестный анализ)

Оценка \ Уровень	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
«4»	5	8	4	20	0	0	9
«5»	56	92	16	80	35	100	107
Итого	61	100	20	100	35	100	116

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

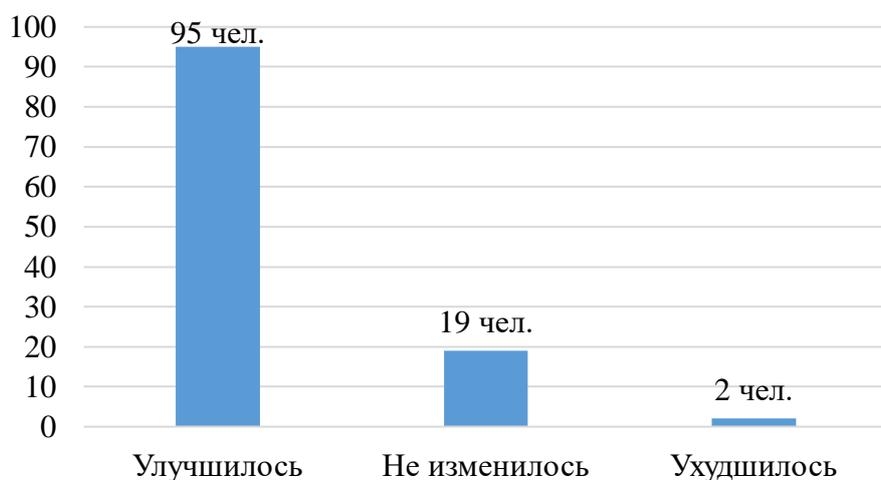


Оценка качества жизни ДО получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода



Оценка качества жизни ПОСЛЕ получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода

7. Как изменилось в целом Ваше самочувствие в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?



Оценка	Чел.	%
Улучшилось	95	82
Не изменилось	19	16
Ухудшилось	2	2
Итого	116	100

7.1. Оценка самочувствия в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в зависимости от возраста (перекрестный анализ)

Самочувствие \ Возраст	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
22-44 лет	2	100	0	0	0	0	2
45-60 лет	8	89	1	11	0	0	9
61-75 лет	20	74	5	18	2	8	27
76-90 лет	60	85	11	15	0	0	71
Старше 90 лет	5	71	2	29	0	0	7
Итого	95	82	19	16	2	2	116

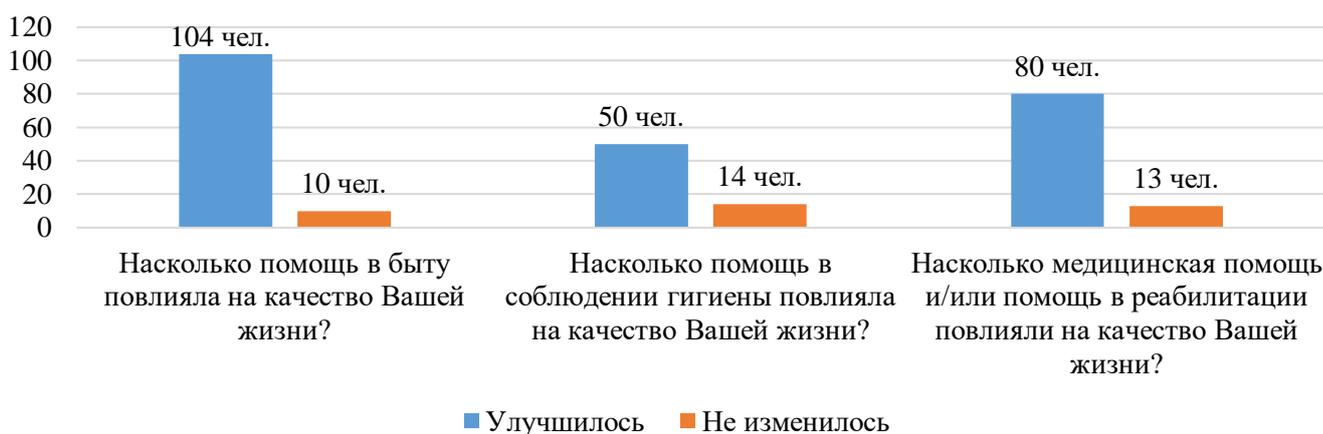
Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

7.2. Оценка самочувствия в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в зависимости от уровня нуждаемости в уходе (перекрестный анализ)

Самочувствие \ Уровень	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1 уровень	49	80	12	20	0	0	61
2 уровень	17	85	3	15	0	0	20
3 уровень	29	83	4	11	2	6	35
Итого	95	82	19	16	2	2	116

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

8. Оценка факторов, влияющих на качество жизни получателей социальных услуг в системе долговременного ухода



9. Изменились ли в лучшую сторону Ваши отношения с родственниками, знакомыми и другими людьми при получении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Отношения улучшились – 57 чел. (49%)

Отношения не изменились – 59 чел. (51%)

10. Приобрели ли Вы новые знания и навыки в рамках системы долговременного ухода?

Да – 66 чел. (57%)

Нет – 50 чел. (43%)

11. Изменился ли Ваш полноценный отдых и досуг?

Мой отдых и досуг стал разнообразнее – 47 чел. (41%)

Отдых и досуг не изменился – 69 чел. (59%)

12. Какие навыки Вам удалось восстановить после получения социальных услуг в системе долговременного ухода?



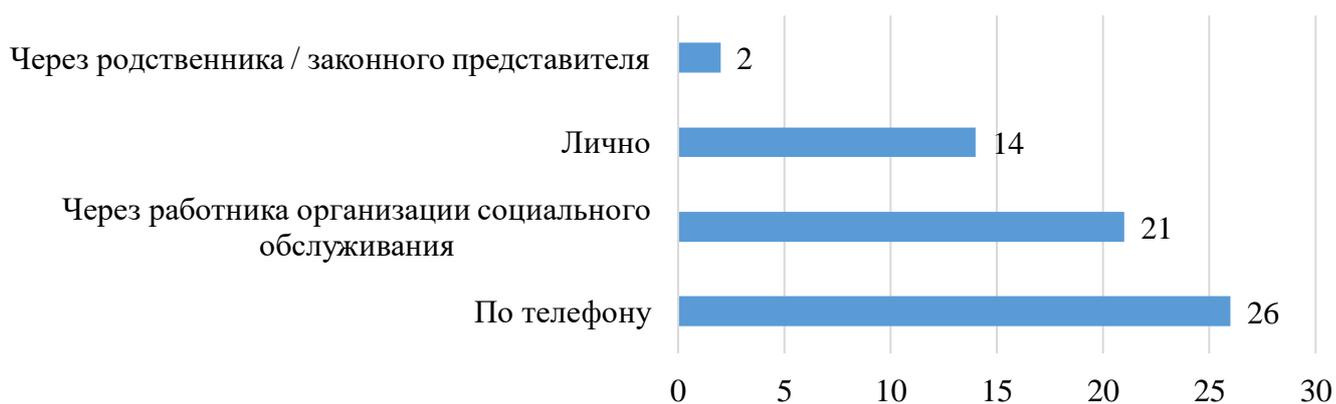
Качество обратной связи

13. Обращались ли Вы в организацию социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода?

Да – 59 чел. (51%)

Нет – 57 чел. (49%)

13.1. Каким способом Вы обращались в организацию социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода?



13.2. Удовлетворены ли Вы полученной консультацией?

59 человек (100%) удовлетворены полученной консультацией.

14. Приходилось ли Вам обращаться с жалобой относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода?

Да – 2 чел. (2%)

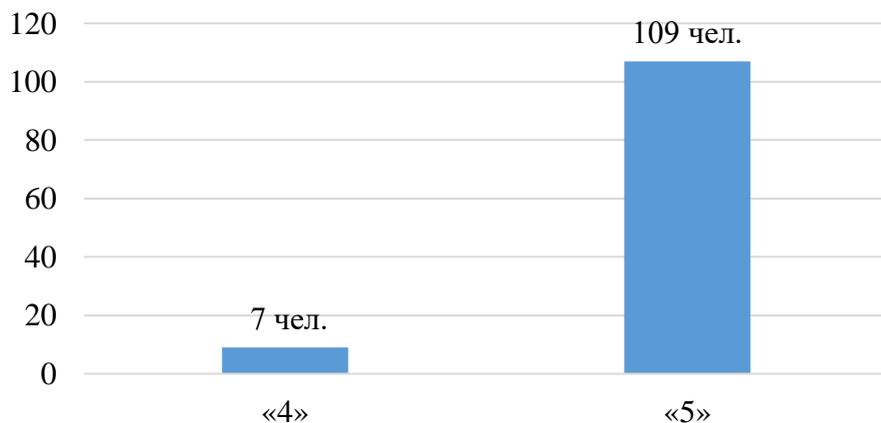
Нет – 114 чел. (98%)

15. Был ли решен Ваш вопрос после обращения с жалобой?

2 человека (100%) утверждают, что после обращения с жалобой вопрос был решен.

Удовлетворенность качеством системы долговременного ухода

16. Удовлетворены ли Вы качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?



Оценка	Чел.	%
«4»	7	6
«5»	109	94
Итого	116	100

16.1. Оценка удовлетворенности качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в зависимости от уровня нуждаемости в уходе (перекрестный анализ)

Оценка \ Уровень	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
«4»	4	9	1	5	2	6	7
«5»	57	93	19	95	33	94	109
Итого	61	100	20	100	35	100	116

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

16.2. Оценка удовлетворенности качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в зависимости от возраста (перекрестный анализ)

Оценка \ Возраст	«4»		«5»		Итого, чел.
	Чел.	%	Чел.	%	
22-44 лет	0	0	2	2	2
45-60 лет	1	14	8	7	9
61-75 лет	1	14	26	24	27
76-90 лет	5	71	66	61	71
Старше 90 лет	0	0	7	6	7
Итого	7	100	109	100	116

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

17. Изменилось ли качество жизни Ваших родственников в положительную сторону в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Да – 80 чел. (69%)

Нет – 36 чел. (31%)

18. Итоговые показатели удовлетворенности получателей социальных услуг качеством системы долговременного ухода

№ п/п	Показатель	Значение, %
1.	Удовлетворенность качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода	100%
2.	Удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода	100%
3.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих социальные услуги в рамках системы долговременного ухода	100%
4.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым	100%



Замечания и предложения

1. Из-за стоимости услуг пришлось отказаться от стирки.
2. Повышение заработной платы социальным работникам.
3. Обеспеченность лекарствами на низком уровне, не хватает лекарств.
4. Увеличить время обслуживания.

3. Результаты опроса родственников / законных представителей

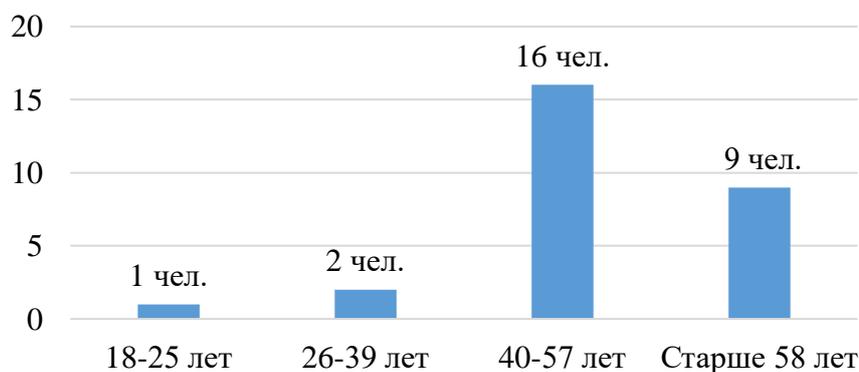
Структура выборки

Пол

Женский – 20 чел. (71%)

Мужской – 8 чел. (29%)

Возраст



Возраст	Чел.	%
18-25 лет	1	4
26-39 лет	2	7
40-57 лет	16	57
Старше 58 лет	9	32
Итого	28	100

Информационная осведомленность

1. Известно ли Вам о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае?

Да – 26 чел. (93%)

Нет – 2 чел. (7%)

2. Из какого источника Вы получили информацию о возможности получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Личная беседа с сотрудником учреждения – 21 чел.

Информационные стенды – 7 чел.

Родственники, соседи, знакомые – 5 чел.

СМИ – 5 чел.

Официальные интернет-сайты – 4 чел.

Телефонный разговор с сотрудником учреждения – 3 чел.

Социальные сети – 3 чел.

3. Как вы оцениваете свою информированность об условиях предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Хорошо информирован – 23 чел. (82%)

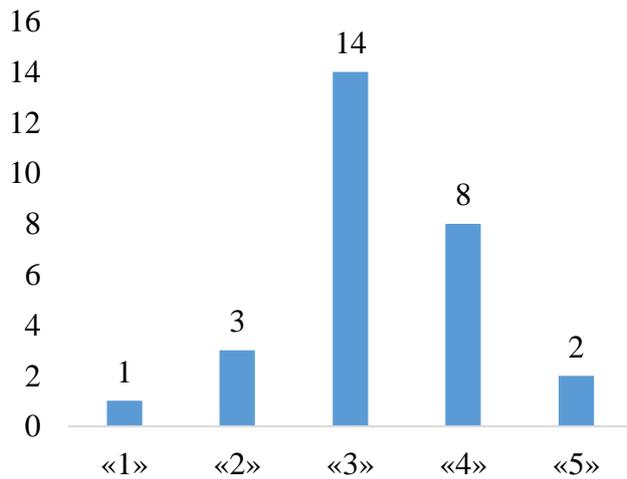
Слабо информирован – 5 чел. (18%)

4. Проходили ли Вы обучение в школе ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами?

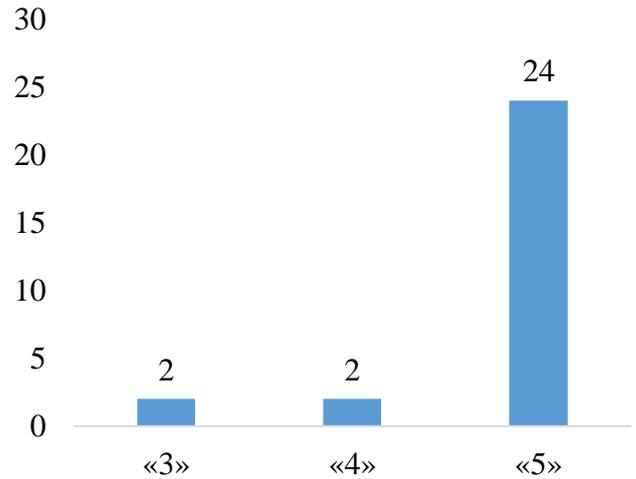
Да – 8 чел. (29%)

Нет – 20 чел. (71%)

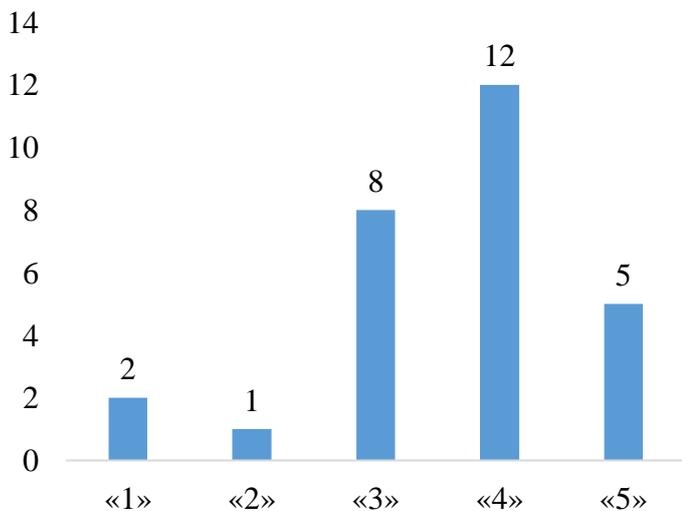
Оценка качества жизни



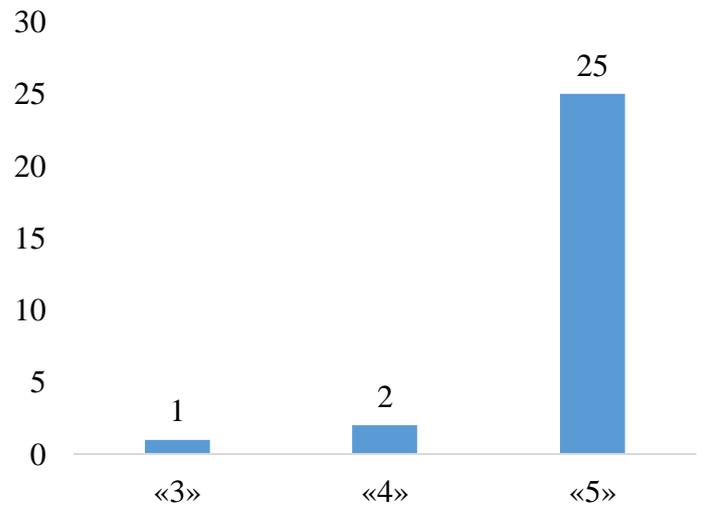
Оценка качества жизни клиента ДО получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (оценка родственником), чел.



Оценка качества жизни клиента ПОСЛЕ получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (оценка родственником), чел.



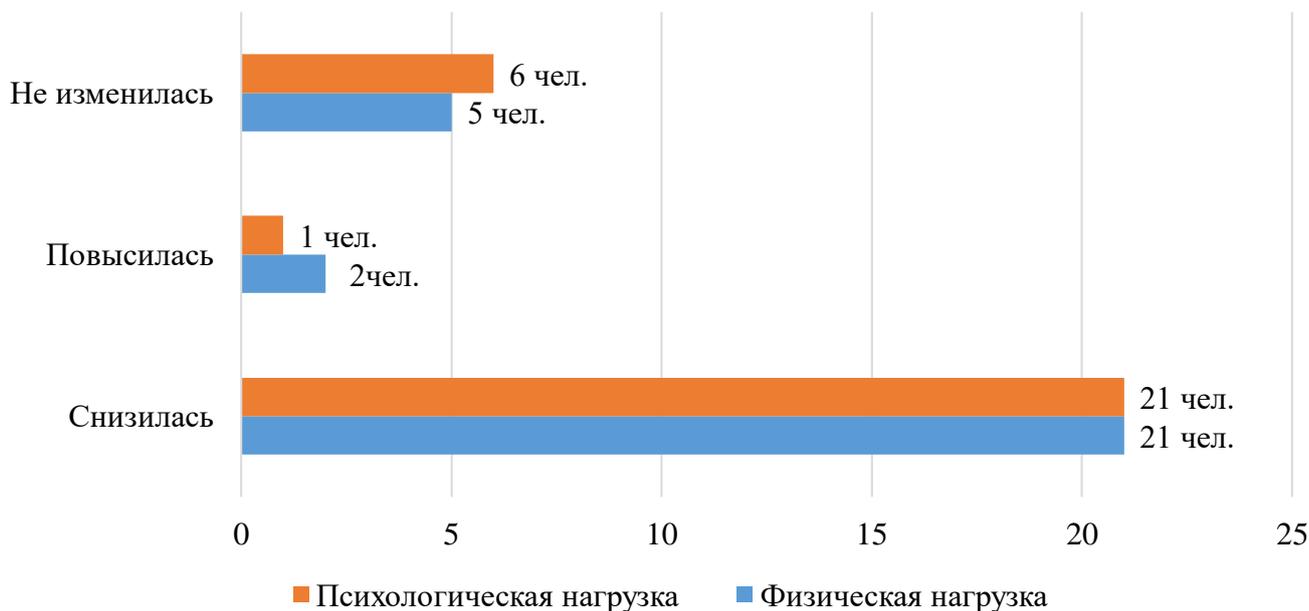
Оценка качества жизни родственника/законного представителя ДО получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, чел.



Оценка качества жизни родственника/законного представителя ПОСЛЕ получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, чел.

Физическая и психологическая нагрузка

5. Как изменилась Ваша физическая и психологическая нагрузка после получения Вашим родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?



6. Как изменилась в целом Ваша профессиональная занятость в результате получения Вашим родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Улучшилась – 21 чел. (75%)

Не изменилась – 7 чел. (25%)

7. Изменились ли в лучшую сторону Ваши отношения с родственником ПОСЛЕ получения им социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Отношения улучшились – 10 чел. (36%)

Отношения не изменились – 18 чел. (64%)

Удовлетворенность качеством системы долговременного ухода

8. Итоговые показатели удовлетворенности родственников / законных представителей качеством системы долговременного ухода

№ п/п	Показатель	Значение, %
1.	Удовлетворенность качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода	100%
2.	Удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода	100%
3.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих социальные услуги в рамках системы долговременного ухода	100%
4.	Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода родственнику	100%
5.	Удовлетворенность порядком оплаты и стоимостью услуг социальных услуг в рамках системы долговременного ухода	100%
6.	Удовлетворенность периодичностью прихода социального работника в рамках системы долговременного ухода	100%
7.	Удовлетворенность качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, предоставляемых родственнику	100%
8.	Наличие возможности получать консультации по условиям предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода родственнику в учреждении	100%
9.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым	100%



Замечания и предложения

1. Проводить обязательное обучение всех родственников пожилых людей навыкам ухода за лежачими. Так как это в дальнейшем может пригодиться.
2. Расширить перечень средств технической реабилитации.
3. Нужен транспорт для перевозки, не приходят памперсы.
4. Снизить требования к категории получателей, кто может претендовать на получение подъемника.
5. В региональной программе по доступной среде – плохие технические средства для реабилитации (железные кровати).

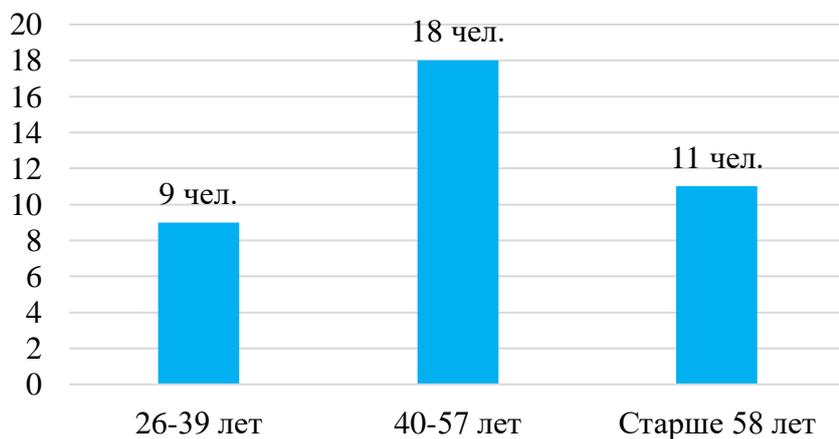
4. Результаты опроса работников

Структура выборки

Пол

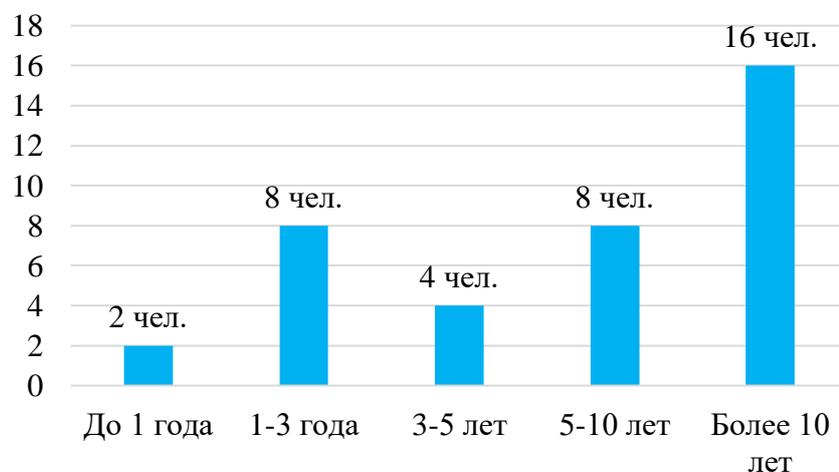
Женский пол: 38 чел. (100%)

Возраст



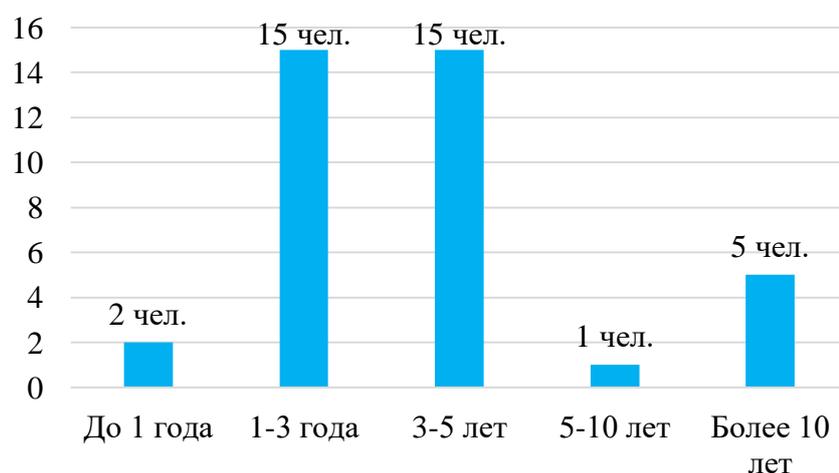
Возраст	Чел.	%
26-39 лет	9	24
40-57 лет	18	47
Старше 58 лет	11	29
Итого	38	100

Общий стаж



Общий стаж	Чел.	%
До 1 года	2	5
1-3 года	8	21
3-5 лет	4	11
5-10 лет	8	21
Более 10 лет	16	42
Итого	38	100

Опыт работы с маломобильными / немобильными гражданами



Опыт	Чел.	%
До 1 года	2	5
1-3 года	15	39
3-5 лет	15	39
5-10 лет	1	3
Более 10 лет	5	13
Итого	38	100

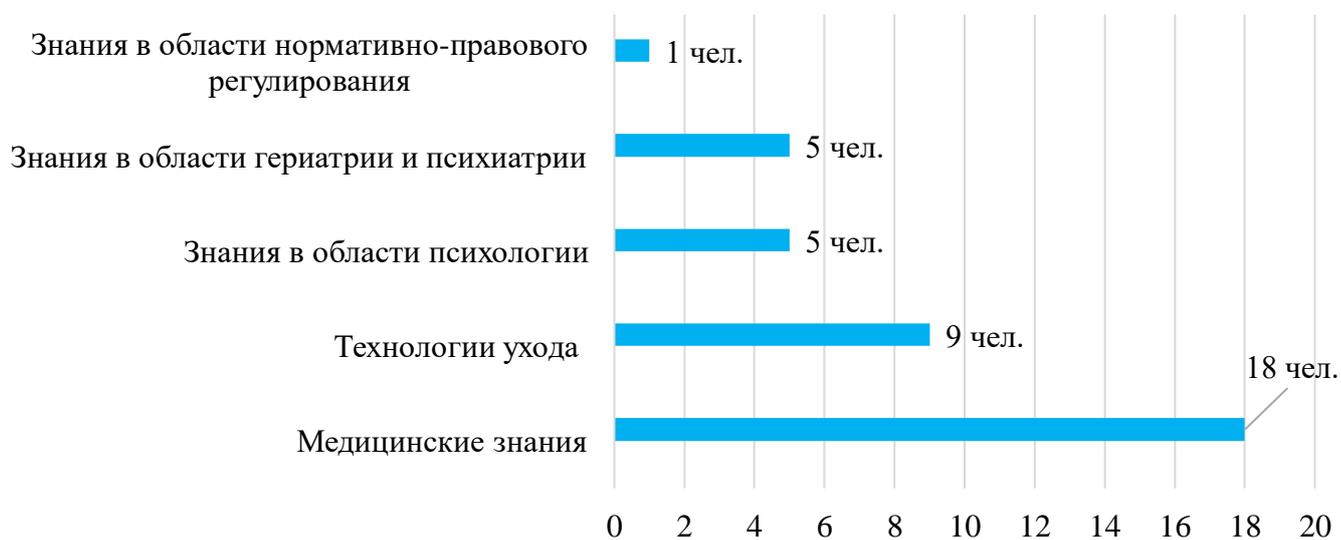
1. Проходили ли Вы обучение в рамках системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами?

Да – 36 чел. (95%)
Нет – 2 чел. (5%)

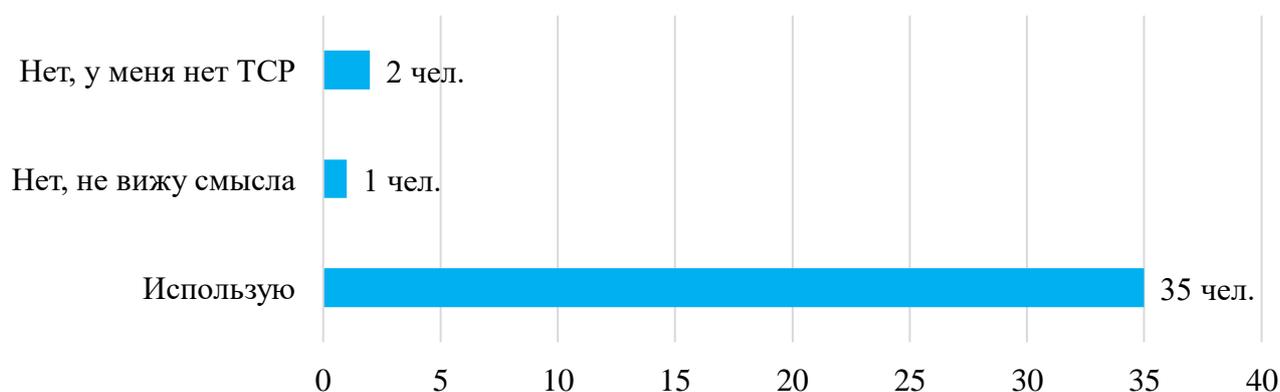
2. Достаточно ли Вам знаний, полученных в процессе обучения, для предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Да – 34 чел. (89%)
Нет – 4 чел. (11%)

3. Какие знания Вы бы хотели получить для более качественного предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

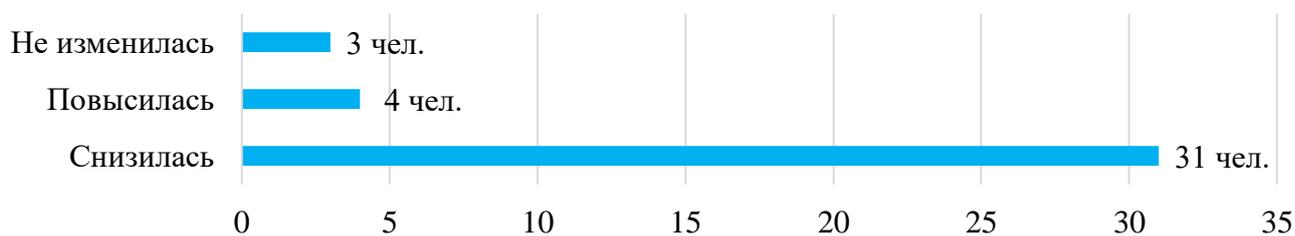


4. Используете ли Вы в процессе оказания социальных услуг в рамках системы долговременного ухода технические средства реабилитации и вспомогательные средства ухода (скользящие простыни, доски для перемещения и т.д.) либо техники ухода, основанные на принципах кинестетики?



Физическая и психологическая нагрузка

5. Как изменилась Ваша физическая нагрузка в процессе предоставления социальных услуг ПОСЛЕ внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (после 2019 года)?



Изменение физической нагрузки в зависимости от возраста (перекрестный анализ)

№ п/п	Физическая нагрузка / Возраст	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	26-39 лет	0	0	7	78	2	22	9
2.	40-57 лет	4	22	14	78	0	0	18
3.	58 лет и старше	0	0	10	90	1	10	11
	Итого	4	11	31	81	3	8	38

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

Изменение физической нагрузки в зависимости от опыта работы с маломобильными / немобильными гражданами (перекрестный анализ)

№ п/п	Физическая нагрузка / Опыт работы	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	До 1 года	0	0	0	0	2	100	2
2.	От 1 года до 3 лет	2	13	11	74	2	13	15
3.	От 3 лет до 5 лет	2	13	13	87	0	0	15
4.	От 5 лет до 10 лет	0	0	1	100	0	0	1
5.	Более 10 лет	0	0	4	80	1	20	5
	Итого	4	11	31	81	3	8	38

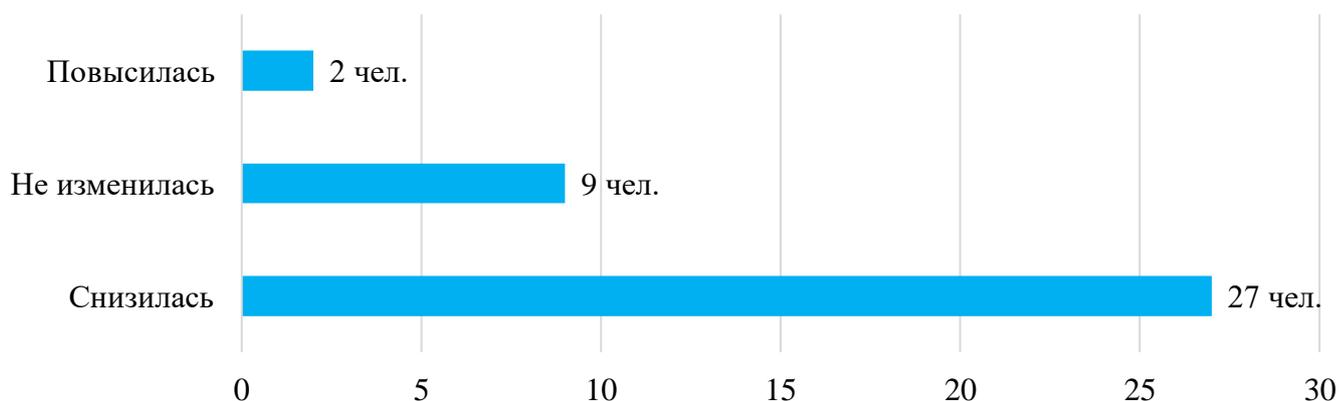
Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

Изменение физической нагрузки в зависимости от применения технических средств реабилитации и вспомогательных средств ухода (перекрестный анализ)

№ п/п	Физическая нагрузка / ТСР	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	Использую	4	11	29	83	2	6	35
2.	Нет, не вижу в этом смысла	0	0	0	0	1	100	1
3.	Нет, у меня нет ТСР	0	0	2	100	0	0	2
	Итого	4	11	31	81	3	8	38

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

6. Как изменилась Ваша психологическая нагрузка в процессе предоставления социальных услуг ПОСЛЕ внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (после 2019 года)?



Изменение психологической нагрузки в зависимости от возраста (перекрестный анализ)

№ п/п	Психологическая нагрузка Возраст	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	26-39 лет	0	0	7	78	2	22	9
2.	40-57 лет	1	6	13	72	4	22	18
3.	58 лет и старше	1	9	7	64	3	27	11
	Итого	2	5	27	71	9	24	38

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение

Изменение психологической нагрузки в зависимости от опыта работы с маломобильными / немобильными гражданами (перекрестный анализ)

№ п/п	Психологическая нагрузка Опыт работы	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	До 1 года	0	0	0	0	2	100	2
2.	От 1 года до 3 лет	2	13	9	60	4	27	15
3.	От 3 лет до 5 лет	0	0	14	93	1	7	15
4.	От 5 лет до 10 лет	0	0	1	100	0	0	1
5.	От 10 лет и более	0	0	3	60	2	40	5
	Итого	2	5	27	71	9	24	38

Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

Качество системы долговременного ухода

7. Как изменилось качество социальных услуг, которые Вы предоставляете, ПОСЛЕ внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (после 2019 года)?

Повысилось – 36 чел. (95%)

Не изменилось – 2 чел. (5%)

8. Как изменилось качество жизни Ваших клиентов ПОСЛЕ внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (после 2019 года)?

Повысилось – 37 чел. (97%)

Не изменилось – 1 чел. (3%)

9. Имеете ли Вы возможность получать консультации в учреждении по вопросам предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Да – 37 чел. (97%)

Нет – 1 чел. (3%)

10. Испытываете ли Вы трудности при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?

Да – 3 чел. (8%)

Нет – 35 чел. (92%)

Заключение

Результаты опроса **получателей социальных услуг** позволяют сделать следующие выводы:

- 82% получателей социальных услуг знают о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае (основной источник информации – телефонный разговор с сотрудником учреждения);

- 57% получателей социальных услуг видели социальную рекламу социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в основном посредством средств массовой информации (газета, радио, телевидение);

- до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 60% получателей социальных услуг оценивали качество своей жизни на «3», 20% – на «4»;

- после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 92% получателей социальных услуг оценивают качество своей жизни на «5»;

- 82% опрошенных получателей социальных услуг подтвердили улучшение своего самочувствия в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 49% получателей социальных услуг отмечают улучшение отношений с родственниками, знакомыми и другими людьми при получении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (у 51% отношения не изменились, так как и были хорошими);

- 57% получателей социальных услуг приобрели новые знания и навыки в рамках системы долговременного ухода;

- 41% опрошенных получателей социальных услуг отметили, что отдых и досуг стал разнообразнее (у 59% отдых и досуг не изменился);

- 66 получателей социальных услуг смогли восстановить навык самоорганизации (планирование своего дня); 40 человек – коммуникативные навыки;

- 51% получателей социальных услуг обращались в организацию социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода в основном по телефону, 100% удовлетворены полученной консультацией;

- 94% получателей социальных услуг оценили удовлетворенность качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода на «5»;

- 69% получателей социальных услуг считают, что качество жизни их родственников изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода.

Результаты опроса **родственников / законных представителей** получателей социальных услуг в ГБУСО «Грачевский КЦСОН» свидетельствуют о следующем:

- 93% родственников знают о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае (основной источник информации – личная беседа с сотрудником учреждения);

- 82% родственников считают себя хорошо информированными об условиях предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (18% – слабо информированными);

- 29% опрошенных проходили обучение в школе ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами;
- до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 50% родственников оценивали качество жизни получателей социальных услуг на «3», 29% – на «4»;
- после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 86% родственников оценивают качество жизни получателей социальных услуг на «5»;
- до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 43% родственников оценивали качество своей жизни на «4», 29% – на «3»;
- после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 89% родственников оценивают качество своей жизни на «5»;
- 75% опрошенных родственников подтверждают снижение физической и психологической нагрузки, а также улучшение профессиональной занятости после получения родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;
- 36% родственников отмечают улучшение отношений с родственником после получения им социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (у 64% отношения не изменились, так как и были хорошими);
- 100% родственников удовлетворены:
 - доброжелательностью, вежливостью и профессионализмом персонала при предоставлении родственнику социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;
 - условиями предоставления, порядком оплаты и стоимостью услуг в рамках системы долговременного ухода;
 - периодичностью прихода социального работника в рамках системы долговременного ухода;
 - качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;
- 100% родственников имеют возможность получать консультации по условиям предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода своему родственнику в учреждении;
- 100% опрошенных родственников порекомендовали бы Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в учреждение за получением социальных услуг в рамках долговременного ухода.

Результаты опроса **работников**, задействованных в реализации социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в ГБУСО «Грачевский КЦСОН», позволяют сформулировать следующие выводы:

- 95% респондентов обучены навыкам долговременного ухода;
- 89% опрошенных подтверждают достаточность полученных знаний в процессе обучения;
- больше всего работники нуждаются в медицинских знаниях (профилактика пролежней, контрактур, обстипации, пневмонии, уход после инсульта, оказание первой доврачебной помощи и т.д.);
- 92% работников используют в процессе оказания социальных услуг в рамках системы долговременного ухода технические средства реабилитации и

вспомогательные средства ухода (скользящие простыни, доски для перемещения и т.д.) либо техники ухода, основанные на принципах кинестетики;

- 82% работников подтверждают снижение физической нагрузки и 71% – психологической нагрузки в процессе предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае;

- 95% работников указывают на повышение качества предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (после 2019 года);

- 97% респондентов считают, что качество жизни получателей социальных услуг повысилось;

- 97% имеют возможность получать консультации в учреждении по вопросам предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 8% опрошенных работников испытывают трудности при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода.