

**Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное автономное образовательное
учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»**

Отчет по результатам НИР по проекту
«Мониторинг удовлетворенности качеством социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих услуги в
государственном бюджетном учреждении социального обслуживания
“Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения”»
(дог. № 41 от 05.11.2020 г.)

«ИСПОЛНИТЕЛЬ»:

Доцент каф. социальных
технологий,
канд. техн. н., доцент

_____Ю. Ф. Косинцева

" ____ " _____ 2020 г.

Ставрополь, 2020

Настоящий отчет выполнен в соответствии с Техническим заданием на проведение научно-исследовательской работы по мониторингу удовлетворенности качеством социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих услуги в государственном учреждении социального обслуживания «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения», являющимся приложением к договору между заказчиком – ГБУСО «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения» и исполнителем – Северо - Кавказским федеральным университетом.

Цель научного исследования: выявление особенностей организации социальной поддержки населения в муниципальном образовании в условиях реализации ФЗ №442 от 27.12.2014, требований ФЗ № 392-ФЗ от 05.12.2017, Приказа Минтруд РФ №344н от 31.05.2018, Постановления Правительства Ставропольского края от 29.12.2014 г. № 560-п (в ред. постановлений Правительства Ставропольского края от 20.01.2017 № 13-п, от 14.11.2018г. № 486-п, от 04.02.2020 № 55-п), детерминант удовлетворенности качеством оказываемых социальных услуг, в том числе при экспресс – оценке качества услуг, определение приоритетных направлений повышения эффективности деятельности муниципальной системы социального обслуживания населения.

В ходе выполнения договора организовано социологическое исследование, проведены полевой этап исследования и обработка результатов анкетного опроса граждан - получателей социальных услуг, оформление полученных результатов в виде диаграмм и графиков, вычисления социальных индикаторов в соответствии с методикой учета степени удовлетворенности граждан качеством предоставления государственных социальных услуг. Инструментарий приведен в приложении.

В соответствии с положениями ФЗ №442 качество предоставляемых социальных услуг оценивалось как комплекс показателей, определяющих доступность, регулярность, полезность услуг, удовлетворенность получателей услуг их качеством, отношение персонала социального учреждения к потребителям социальных услуг. Оценивались качество условий предоставления социальных услуг, включая информированность населения о предоставляемых социальных услугах (Приказ министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 г. № 995 н).

Оценка проведена по методике, разработанной на каф. социальных технологий СКФУ (проф. Ткаченко В.С., доц. Косинцева Ю.Ф.). Методика включает как прямые, так и опосредованные оценки предоставляемых услуг их получателями, расчет частных и интегрального индексов удовлетворенности. Максимально возможная величина оценки составляет $J_{\max} = 1$.

Удовлетворенность качеством социальной услуги (J_i) определялась как доля тех получателей услуг, которые оценили услугу положительно (отлично, хорошо и пр.).

Методически качество социальной услуги, интерпретируемое как качество работы отделений социального обслуживания Центра, оценивалось исходя из определения частных коэффициентов удовлетворенности клиентов Центра конкретной услугой J_i или её характеристик (частный уровень удовлетворенности) и вычисления интегрального коэффициента удовлетворенности.

$J_{\text{интеграл.}} = \sum J_i / N$, где N – количество оцениваемых услуг / характеристик.

Частные уровни удовлетворенности и интегральный уровень удовлетворенности могут меняться от 0 – «вообще не доволен / не удовлетворен» до 1 – «весьма доволен / удовлетворен».

Частные индексы показывают колебания качества по отдельным направлениям или аспектам социальной поддержки.

Интегральный показатель качества оказываемой социальной услуги насчитывался как средняя арифметическая интегральных показателей по направлениям оценки.

Социологическое исследование организовано и проведено в ноябре 2020 г. В опросе принимали участие лица пожилого возраста и инвалиды, обслуживаемые ГБУСО «Грачевский комплексный центр социального обслуживания населения», проживающие в поселениях, обслуживаемых отделениями Центра, расположенными в поселениях с. Грачевка, с. Бешпагир, с. Кугульта, с. Спицевка, с. Ставромарьевское, с. Сергиевское, с. Тугулук, п. Верхняя Орловка, х. Базовый (рис. 1).

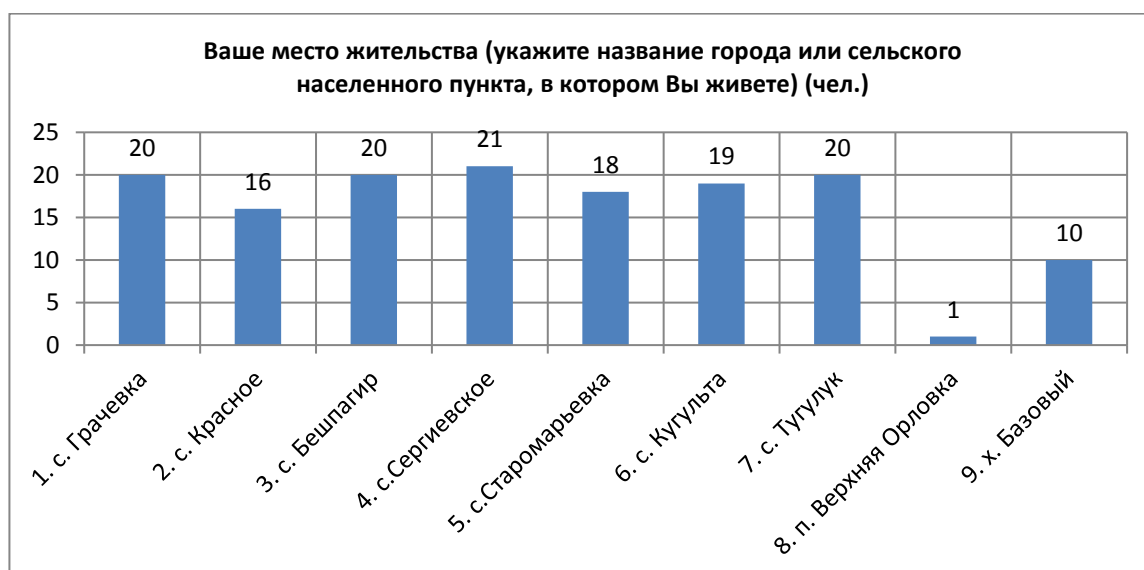


Рис. 1.

Всего опрошено 150 респондентов, общее число правильно заполненных анкет составило 150 ед., из которых 24% - мужчины, 76% – женщины. Распределение респондентов по возрасту представлено на рис. 2.

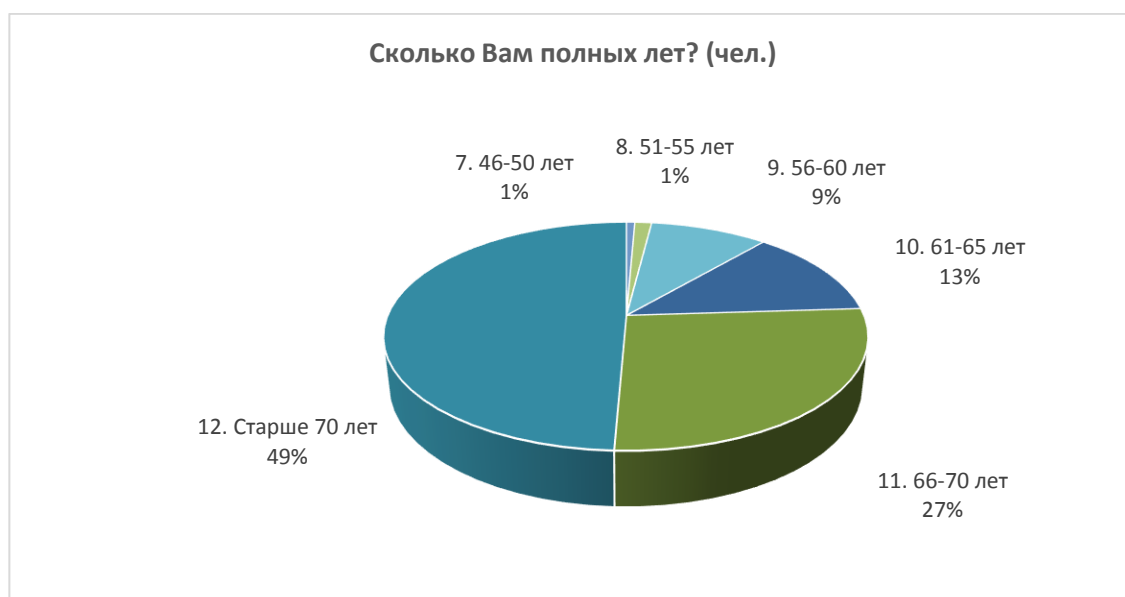


Рис. 2. Распределение получателей социальных услуг по возрасту

Дифференциация получателей социальных услуг по возрасту (рис. 3) сохранила особенности, отмеченные в предыдущих исследованиях: две крупные группы лиц старшего возраста: 49% (46% в 2019г., 58% в 2018 г., 45% в 2017 г.) - старше 70 лет и 27% (33% в 2019г., 26% и 21%, соответственно) - от 66 до 70 лет, что составляет 76% от общей численности клиентов Центра.

Самооценка психологического состояния (рис. 3) выявила, что большинство респондентов достаточно спокойно оценивают свою жизненную ситуацию – интегрально 77% (87% в 2019г., 91% в 2018 г., 78% в 2017 г., 88% - 2016, 82% - в 2015 г.). 21% (12% в 2019г., 8% в 2018 г., 19% 2017г., 11% - 2016, 13% в 2015 г.) - находятся в стрессовой ситуации средней тяжести. В состоянии депрессии 2% (1% в 2019г., 1% в 2018 г., 3% в 2017 г., 1% в 2016, 3% в 2015 г.). Однако налицо общее ухудшение социально-психологической атмосферы в ситуации 2020 г., определяемого ситуацией пандемии.

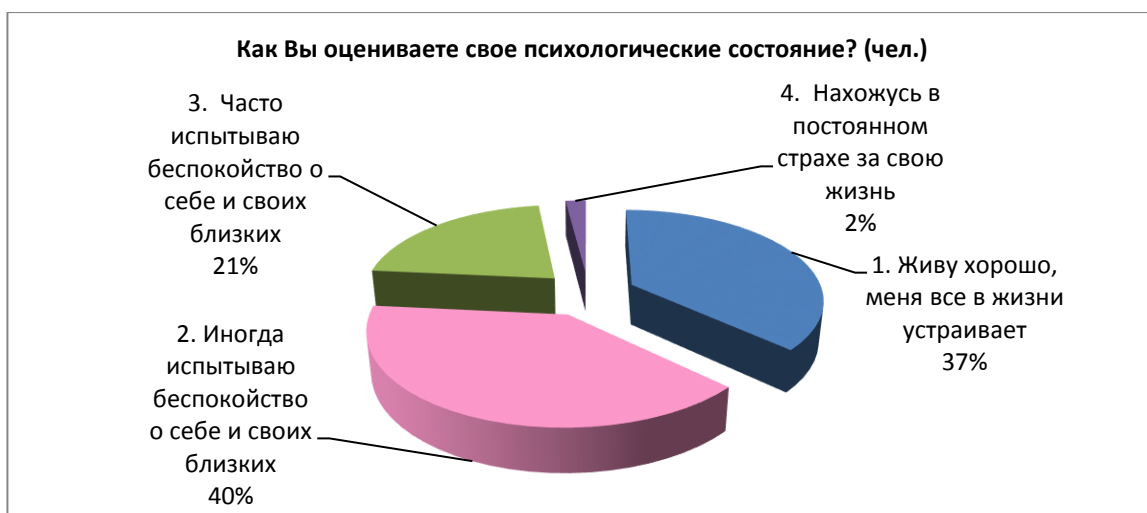


Рис. 3. Самооценка психологического состояния

В тоже время респонденты могли адекватно оценивать качество предоставляемой социальной поддержки. Интегрально уровень позитивной самооценки психологического состояния уменьшился и составил $Lev_{\text{психол. сост.}} = 0,7600$ (0,8740 в 2019г., 0,9067 в 2018 г.).

К концу 2020 г. возросло число респондентов, не испытывающих значительных трудностей в материальном обеспечении до 70% (68% в 2019г., 54% в 2018 г., 65% в 2017 г., 51% в 2016 г. и 62% в 2015 г.). При этом доля полностью обеспеченных сохранилась (по 7%).

В тоже время 30% респондентов в 2020г. (30% в 2019г., 44% в 2018 г., 34% в 2017 г., 47% в 2016 г. и 36% в 2015 г., 40,6% в 2014г., 42% - в 2013 г.) возможно отнести к категории малообеспеченных, рис. 4. Общий уровень удовлетворенности материальным положением повысился и составил $Lev_{\text{матер. полож. 2020г.}} = 0,6933$ (0,6772 в 2019г.).

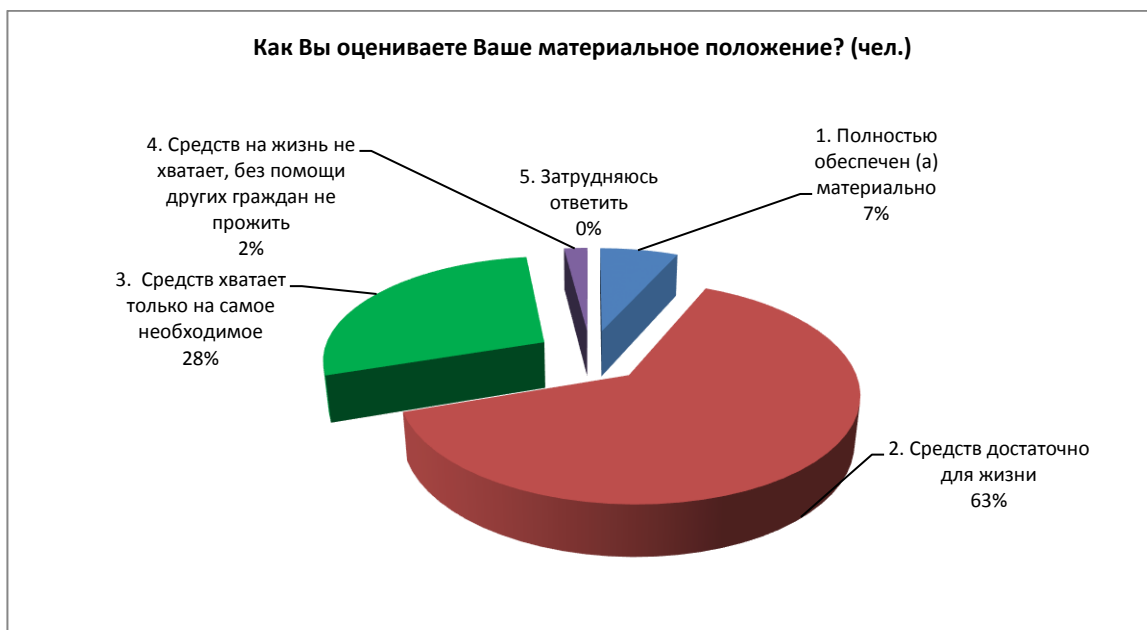


Рис. 4. Самооценка материального положения респондентов

1. Информированность получателя социальных услуг

В условиях изменения правовых условий организации и предоставления государственных социальных услуг, реализации мероприятий пилотного проекта «Система долговременного ухода», важной задачей является определение степени информационной открытости деятельности обеспечивающей организации (Центра) для получателей услуг.

Выяснено, что все респонденты знакомы с нормами законодательства по социальному обслуживанию граждан в системе долговременного ухода (СДУ), индекс осведомленности составляет $Lev_{\text{СДУ}} = 0,9967$.

Информацию о социальном обслуживании получатели получают из нескольких источников, основным из которых является Центр, включая печатную продукцию и сайт Центра 60% (62% в 2019г., 66% в 2018г., 75% - 2017 г., 72% - в 2016 г., 69% - в 2015г.), затем местное сообщество 30% (37%, 26%, 15%, 22% и 26%, соответственно), рис. 5.

В 2021 г. повысилась активность СМИ как источник информирования – 5% (2% в 2019г., 0% 2018 г., 2% в 2017 г., 5% - в 2016 г.; 0% в 2015 г.). В условиях пандемии никто не получал информацию о социальном обслуживании на публичных мероприятиях. В Интернете искали / находили информацию о социальной поддержке/обслуживании 4% респ.

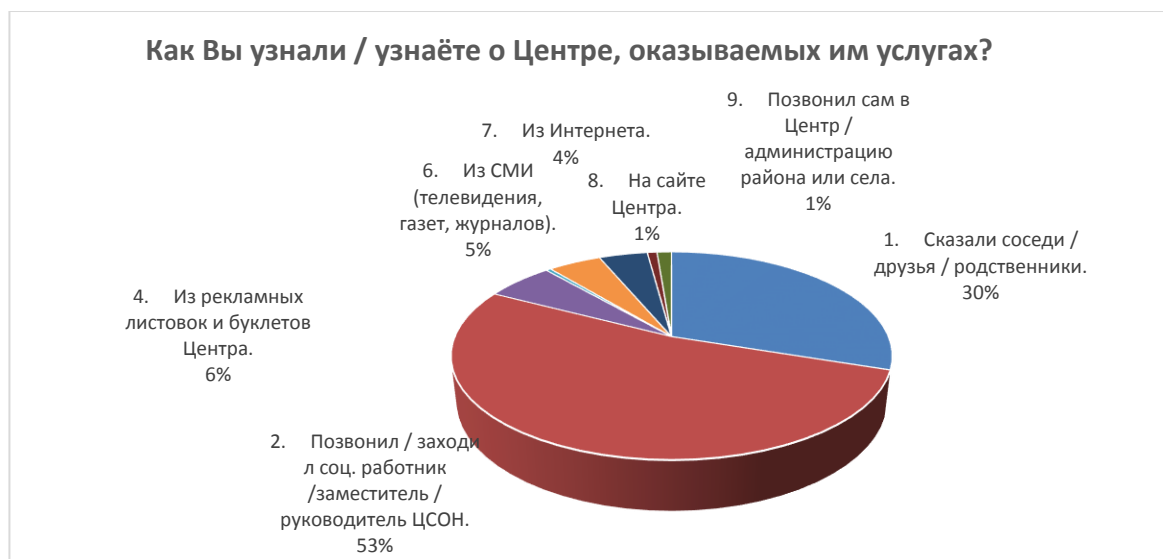


Рис. 5. – Источники получения информации о социальных услугах

Респонденты информированы (рис. 6) о возможности влияния на качество социального обслуживания. Будут обращаться в случае необходимости (по рангу) к социальному работнику / работнику Центра – 33% (35% в 2019г., 32% в 2018 г.), лично в организацию соц. обслуживания – 25% (27% в 2019г., 28% в 2018 г.) или звонить в Центр – 26% (23% в 2019г., 22% в 2018 г.).



Рис. 6 Распределение мнений об актуализированных источниках влияния респондентов на качество социального обслуживания

Информационная известность / доступность адресата обращения оценивалась как доля респондентов, отметивших «знаю о возможности» от общего числа респондентов. Соответственно, максимально возможное значение индекса составляет 1,0, а минимальное равно 0,0. Самыми доступными для населения являются социальные работники Центра 0,8189 (0,7 в 2018 г.), доступно личное 0,6220 (0,6) или телефонное 0,5354 (0,4733) обращение в Центр (табл. 1). Обращение в вышестоящие инстанции менее популярно. В целом информированность получателей услуг о традиционных (без координационного Центра СДУ) возможностях влияния на качество социального обслуживания в 2020 г. повысилась на 0,046 пункта по сравнению с 2019 годом.

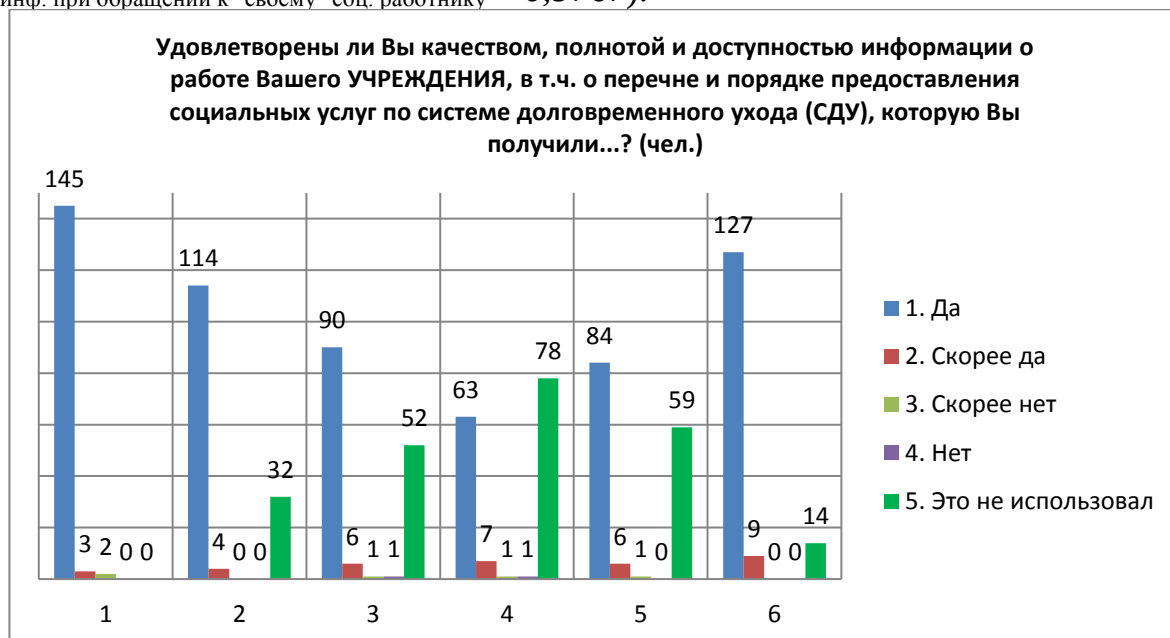
Таблица 1. - Оценка информированности о возможности обратиться с претензией / предложением

Оценка информированности респондента	Значение показателя			
	2017	2018	2019	2020
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сказать соц. работнику	0,8600	0,7000	0,8189	0,88
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - лично в Центр	0,7733	0,6000	0,6220	0,6467
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - позвонить в Центр	0,6333	0,4733	0,5354	0,6733
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сайт Центра	0,3067	0,1533	0,1417	0,22
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сайт МТ и СЗН СК	0,1600	0,1200	0,1024	0,1
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - "гор. линия" МТ и СЗН СК	0,1267	0,1200	0,1024	0,08
J информ. (возм. жалобы), традиц., интеграл.	0,4767	0,3611	0,3871	0,4333
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - Коорд Центр СДУ	-	-	-	0,02
J информ. (возм. жалобы) с Коорд Центр СДУ интеграл.	-	-	-	0,3743

II. Качество, полнота, доступность полученной информации

Респонденты оценивали качество информации, полученной из того или иного источника (рис. 7, 8). Лучшую информацию (высокое качество, полнота и доступность) обеспечивает, по рангу, обращение к «своему», затем газета, буклеты и листовки Центра, личное обращение в Центр, обращение по телефону, рис. 8. Качество информации, расположенной на сайте Центра, оценено ниже среднего значения (0,4433).

Сравнительный анализ индексов удовлетворенности качеством информации (табл. 2) показывает, что качество информации, её доступность и полнота, по мнению респондентов, снизились в сравнении с данными 2019 г., кроме информации, размещенной в рекламных материалах и буклетах Центра ($J_{\text{кач. инф. газеты Центра, буклетов, листовок, 2020 г.}} = 0,8767$, выше на 0,172 пункта). В тоже время качество информирования при личном обращении к «своему» социальному работнику осталось на достаточно высоком уровне ($J_{\text{кач. инф. при обращении к "своему" соц. работнику}} = 0,9767$).



1. при обращении к «своему» социальному работнику
2. при личном обращении в Центр
3. при обращении в Центр по телефону
4. при обращении на официальный сайт Центра
5. из информации на стендах Центра
6. из газеты, буклетов и рекламных листовок Центра

Рис. 7. – Удовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о работе Центра

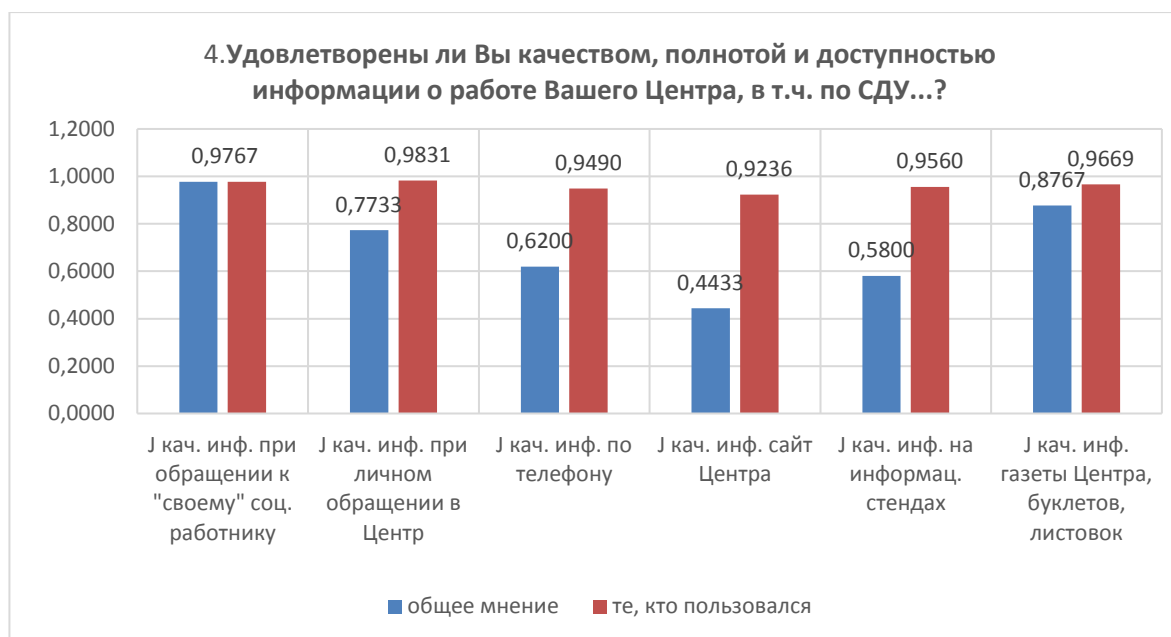


Рис. 8. – Удовлетворенность качеством полученной информации

Обращает на себя внимание существенная разница в оценках респондентов, использовавших тот или иной источник информации и полагающихся на общее мнение (рис.8). Подобная разница в оценках может быть связана в т.ч. с разным уровнем владения респондентами навыками использования современной техники, её наличием в личном пользовании.

Таблица 2. - Оценка качества, полноты и доступности информации различных источников

Показатель	Значение индекса			
	2017	2018	2019	2020
J кач. инф. при обращении к "своему" соц. работнику	0,9700	0,9133	0,9921	0,9767
J кач. инф. при личном обращении в Центр	0,9637	0,9150	0,8898	0,7733
J кач. инф. по телефону	0,9526	0,9053	0,8228	0,6200
J кач. инф. сайт Центра	0,8636	0,9323	0,4528	0,4433
J кач. инф. на информац. стендах	0,9009	0,9083	0,6299	0,5800
J кач. инф. газеты Центра, буклетов, листовок	0,8602	0,9261	0,7047	0,8767
J качество, полнота, доступность информации Центра, интеграл•	0,9185	0,9167	0,7487	0,7117

III. Доступность социальных услуг

Оценка респондентами доступности социальных услуг, предоставляемых Грачевским КЦСОН, показала, что работа учреждения организована на высоком профессиональном уровне (рис. 9, табл. 3), частный индекс доступности социальных услуг составляет $J_{\text{доступн.}} = 0,9767$ (1,0000 в 2019г., 0,9333 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,9732 в 2016 г. и 0,9346 в 2015г.).

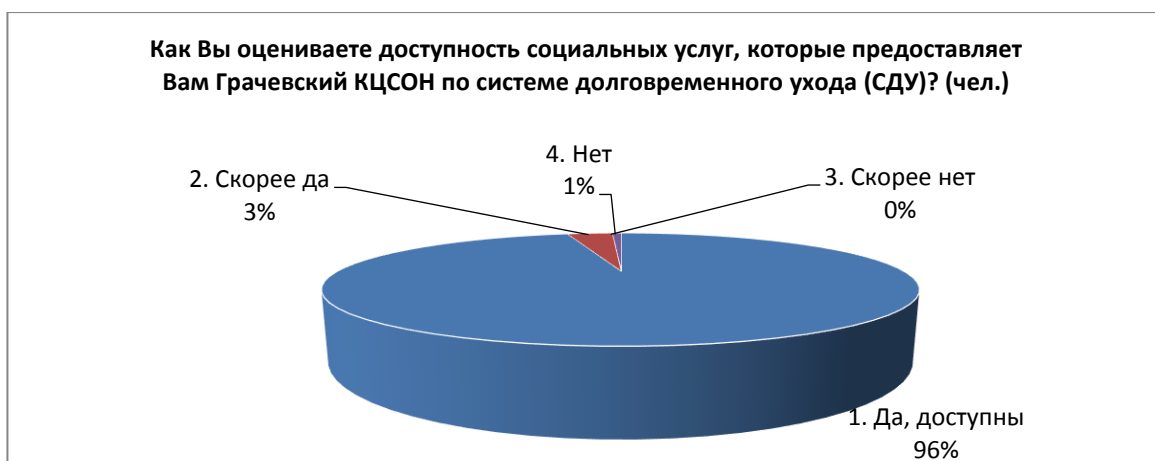


Рис. 9. Доступность социальных услуг СДУ

Возросло число тех респондентов – 4% (2% в 2019г., 1,3% в 2018, 2,66% в 2017 г., 3% в 2016 г., 4% в 2015 г. и 12% в 2014 г.), кому пришлось ожидать необходимого обслуживания. Индекс отсутствия ожидания снизился и составил N_{Av} очереди = 0,96 (0,9764 в 2019г., 0,9867 в 2018, 0,9733 в 2017 г., 0,9664 в 2016 г. и 0,9576 в 2015г.).

Большинство респондентов высоко оценивают заключенный с ними договор и не хотят вносить в него изменений, однако общая оценка снизилась. Таким образом, договор на 2021г. достаточно адекватно отражает непосредственную жизненную ситуацию, нужды и потребности получателя социальных услуг $Adeq$ адекватность договора - НЖС клиента = 0,9667 (0,9921 в 2019г., 0,9600 в 2018, 0,9800 в 2017 г.).

Респонденты информированы о стандарте услуг, часть клиентов отмечает частичное знакомство со стандартом. В тоже время уровень информированности вырос и составил J информ. о стандарте услуг = 0,9900 (0,9724 в 2019г., 0,8900 в 2018, 0,9267 в 2017 г.).

Работники Центра поддерживают социальную активность клиента при заключении с ним договора на социальное обслуживание: J активности клиента, заключ. дог. = 0,9921 в 2019г. (1,0 в 2018, 0,9867 в 2017 г.). В условиях системы долговременного ухода активность клиента оценивалась по нескольким параметрам. Это поддержание активности клиента путем его знакомства с содержанием его индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) J активности клиента, содержание ИППСУ = 0,9867; участие клиента в составлении его ИППСУ J активности клиента, составление ИППСУ = 0,9333; участие в составлении своей индивидуальной программы реабилитации и абилитации / адаптации (ИПРА) J активности клиента, сост. ИПРА = 0,6304; участие в составлении своего индивидуального плана ухода (ИПУ) J активности клиента, сост. ИП = 0,8833. Интегрально активность получателя социальных услуг в системе СДУ, включая оценки его информированности о содержании обслуживания, участия в составлении его программ ИППСУ, ИПРА и ИПУ составит J активности клиента, СДУ = (0,9867+0,9333+0,6304+0,8833)/4 = 0,8584.

Большинство клиентов легко оформляли или получали новую услугу от социального работника, $J_{\text{доступность внесения изменений}} = 1,0$ (1,0 в 2019г., 0,9933 в 2018, 0,9933 в 2017 г., 0,9583 в 2016 г. и 0,9478 в 2015 г.). Тесное взаимодействие социальный работник – клиент сохранилось: большинство респондентов имеют постоянную связь со своим социальным работником, $J_{\text{постоян. связь с соц. раб}} = 1,0$ (0,9921 в 2019г., 0,9933 в 2018, 1,000 0 в 2017 г.).

Таблица 3. – Доступность социальных услуг, оказываемых Центром

Показатель	Значение индекса			
	2017	2018	2019	2020
$J_{\text{доступностью соц. услуг}}$	0,9867	0,9333	1,0000	0,9767
N_{Av} очереди	0,9733	0,8967	0,9764	0,96
$Adeq$ адекватность договора - НЖС клиента	0,9800	0,9600	0,9921	0,9667
$J_{\text{информ. о стандарте услуг}}$	0,9267	0,8900	0,9724	0,99
$J_{\text{активности клиента}}$	0,9867*	1,0000*	0,9921*	0,8584**
$J_{\text{пост. связь с соц. раб.}}$	1,0000	0,9933	0,9921	1,0
$J_{\text{доступность изменения договора}}$	0,9933	0,9933	1,0000	1,0
$J_{\text{доступности соц. услуг Центра, интегр.}}$	0,9781	0,9524	0,9893	0,9327

*при заключении договора

** СДУ

Интегральный индекс удовлетворенности доступностью социальных услуг в пилотном проекте СДУ, интегрально составил $J_{\text{доступн., СДУ интеграл., 2020г.}} = 0,9327$.

IV. Регулярность предоставления услуг

Важнейшим аспектом предоставления социального обслуживания в системе долговременного ухода является организация комплексного межведомственного обслуживания (социальная защита и здравоохранение) и информированность получателя о номенклатуре и периодичности предоставления услуг.

Получатели социального обслуживания достаточно хорошо информированы о номенклатуре и графике предоставления социальных услуг учреждениями социального обслуживания $J_{\text{информ. о перечне и графике предоставл. услуг/работ, СДУ, Центром}} = 0,9833$, но недостаточно информированы о медицинских услугах поликлиник и больниц поселений по системе СДУ $J_{\text{информ. о перечне и графике предоставл. услуг/работ СДУ, мед. учрежд}} = 0,7367$.

Получатели социального обслуживания знают продолжительность предоставляемого им обслуживания (рис. 10). В целом продолжительность предоставляемых социальных услуг соответствует группе типизации респондентов.

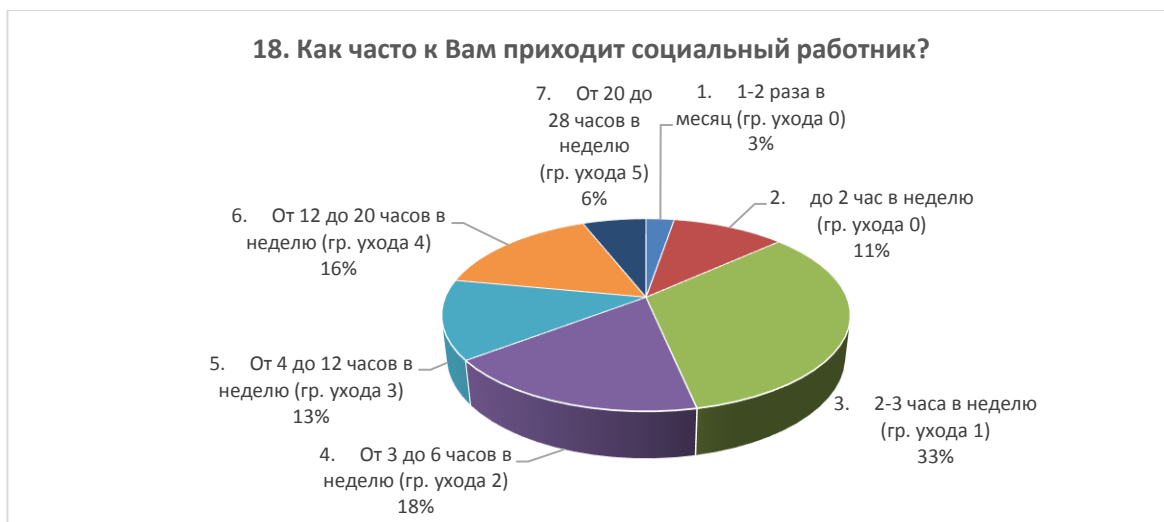


Рис. 10 – Информированность респондентов о продолжительности предоставляемого им социального обслуживания

Кроме руководителей Центра мало кто из специалистов приходит к получателям социального обслуживания в рамках проекта СДУ (рис. 11 - 13). В основном приходят к клиентам специалисты социальной работы, социальные работники и сиделки. Специалисты системы здравоохранения приходят часто только по мнению 11% респондентов. Подавляющее большинство (84%) отметило, что визит работников здравоохранения в системе СДУ возможен только по приглашению / вызову социального работника или самого получателя социальной услуги.



Рис. 11.



Рис. 12.



Рис. 13.

Таким образом, система долговременного ухода не получила своего распространения/внедрения в учреждениях здравоохранения поселений.

В целом респонденты достаточно высоко оценили регулярность предоставления услуг. Частные показатели, характеризующие те или иные аспекты регулярности предоставления услуг, представлены в табл. 4.

Таблица 4. – Оценка регулярности предоставления социальных услуг

Показатель	Значение индекса			
	2017	2018	2019	2020
J отсутствие пропусков план. посещения клиентов	0,9867	0,9867	0,9921	0,9933
N_{Av} опозданий персонала	1,0000	0,9467	0,9921	1
N_{Av} задержки заказ. услуг	1,0000	1,000	1,0000	-
J регулярности предоставления услуг, интеграл.	0,9956	0,9778	0,9948	0,9967

В 2019 году удалось дополнительно снизить уровень пропусков плановых посещений $J_{\text{отсутствие пропусков план. посещения клиентов}} = 0,9921$ (0,9887 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,9597 в 2016 г. и 0,9859 в 2015 г.). Удалось обеспечить строгое соблюдение времени посещения $N_{\text{Av опозданий персонала.}} = 0,9921$ (0,9467 в 2018, 1,0 в 2017 г., 0,9933 в 2016 г. и 0,9682 в 2015 г.). Случаи задержки предоставления заранее заказанных услуг не анализировались в 2020 г.

Интегральный индекс регулярности предоставления социальных услуг вырос и составил $J_{\text{регулярн. интеграл.}} = 0,9967$ (0,9948 в 2019 г., 0,9778 в 2018, 0,9956 в 2017 г., 0,9709 в 2016 г. и 0,9753 в 2015 г.).

V. Полезность услуг

Улучшение своей непосредственной жизни $J_{\text{улучш. жизни п/зачисл. на обслуж.}} = 1,0$ (1,0 в 2019 г., 1,0 в 2018, 1,0 в 2017 г., 0,9262 в 2016 г. и 0,9134 в 2015 г.). В тоже время, улучшение жизни после перехода на обслуживание в СДУ составило $J_{\text{улучш. жизни после переход СДУ}} = 0,8399$.

Содействие поддержанию здоровья со стороны специалистов Центра составило $J_{\text{поддержание здоровья}} = 1,0$ (1,0 в 2019 г., 0,9933 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,8893 в 2016 г. и 0,8233 в 2015 г.) отметили все респонденты. Интегральный уровень полезности предоставляемых услуг составил $J_{\text{полезности, интеграл., 2020 г.}} = 0,9467$ (1,0 в 2019 г., 0,9978 в 2018, 0,9934 в 2017 г., 0,9077 в 2016 и 0,8683 в 2015 г.), табл. 5.

Таблица 5. – Оценка полезности услуг Центра

Показатель	Оценка			
	2017	2018	2019	2020
$J_{\text{поддержание здоровья}}$	0,9867	0,9933	1,0000	1,0
$J_{\text{улучшения жизни}}$	1,0000	1,0000	1,0000	0,8933
$N_{\text{Av "навязанных" услуг}}$	1,0000	1,0000	1,0000	-
$J_{\text{полезности услуг, интеграл.}}$	0,9934	0,9978	1,0000	0,9467

VI. Отношение к клиенту персонала ГБУСО «Грачевский КЦСОН»

Оценивая отношение персонала к клиенту (рис. 14, табл. 6), респонденты в большинстве случаев отметили, что к ним относятся в большинстве случаев внимательно, вежливо и корректно $J_{\text{ввк}} = 1,0$ (1,0 в 2019 г., 0,9933 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,9933 в 2016 г. и 0,9823 в 2015 г.).

Респондентов устраивает в целом в 2020 г. поведение и внешний вид работников Центра, $J_{\text{адекватн. поведения и внешн. вид}} = 0,9733$ (0,9961 в 2019 г.) Конфликтов с персоналом Центра практически не бывает: $N_{\text{Av конфликт}} = 0,9933$ (0,9921 в 2019 г., 1,0 в 2018, 1,0 в 2017 г., 0,9799 в 2016 г. и 0,9894 в 2015 г.). В 2020 г. в течение года есть 5 случаев принуждения клиентов к чему-либо, что им не нравится $N_{\text{Av принуждения клиента}} = 0,9667$ (1,0 в 2019 г., 0,9933 в 2018, 1,0 в 2017 г.).

Интегральный индекс отношения персонала к клиентам снизился и составил $J_{\text{отношение персонала, интеграл., 2020г.}} = 0,9872$ (0,9967 в 2019г., 0,9820 в 2018, 0,9925 в 2017 г., 0,9866 в 2016 г. и 0,9817 в 2015г.), табл. 6.

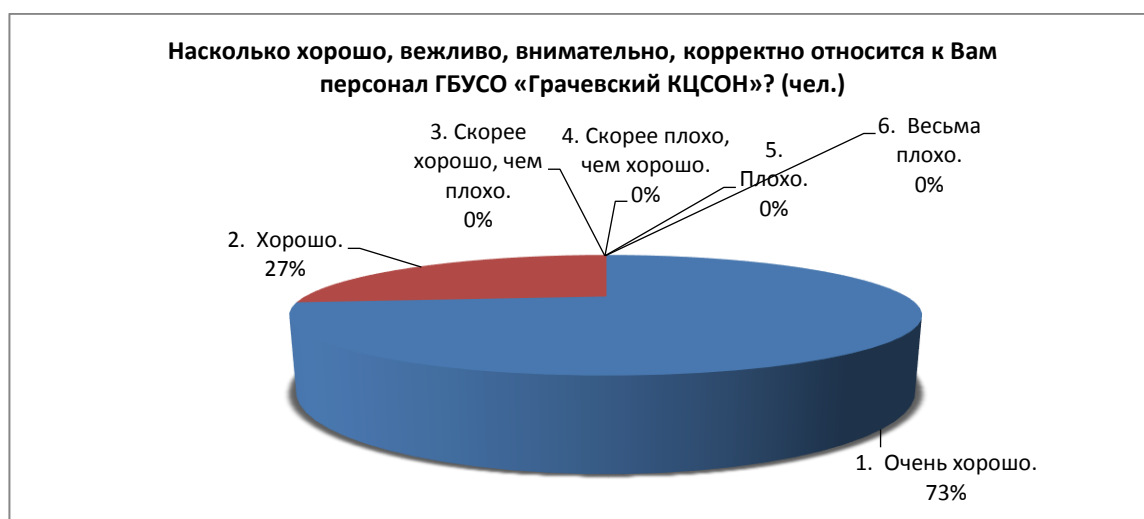


Рис. 14. Оценка отношения социальных работников к потребителям услуг

Таблица 6. – Оценка отношения персонала к получателю услуг

Показатель	Оценка			
	2017	2018	2019	2020
$J_{\text{ввк}}$	0,9867	0,9933	1,0000	1
$N_{\text{Av}}_{\text{конфликта}}$	1,0000	1,000	0,9921	0,9933
$J_{\text{учет пожеланий клиента работником}}$	0,9800	1,000	0,9921	0,9933
$J_{\text{адекватности поведения соц. работника}}$	1,0000	0,9233	1,0000	0,9733
$J_{\text{внешний вид персонала}}$	0,9833		0,9961	0,9967
$N_{\text{Av}}_{\text{принуждения клиента}}$	1,0000	0,9933	1,0000	0,9667
$J_{\text{отношение персонала к клиенту, интеграл.}}$	0,9925	0,9820	0,9967	0,9872

VII. Удовлетворенность условиями предоставления услуг

Респонденты оценивали условия предоставления услуг: чистоту и оборудование территории Центра и его отделений (табл. 7). Отметим, что по мнению клиентов необходимо обратить внимание на состояние, чистоту, удобство санитарно-гигиенического оборудования, приспособленность его для использования лицами с ограниченными возможностями здоровья. Интегральный индекс снизился и составляет $J_{\text{условиями предоставл. услуг, интеграл. 2020}} = 0,7909$ (0,8961 в 2019г., 0,8890 в 2018 г.).

Таблица 7. – Оценка состояния территории, помещений, санитарно-гигиенического оборудования Центра и его отделений

Показатель	Оценка			
	2017	2018	2019	2020
J сост., чистота, удобство терр., ОВЗ	0,9700	0,9033	0,9606	0,9091
J сост., чистота, удобство сан.-гиг. помещ., ОВЗ	0,9267	0,8867	0,9094	0,7727
J сост., чистота, удобство сан.-гиг. оборудования, ОВЗ	0,8700	0,8916	0,8425	0,7727
J удобство выход-вход, помещений, коридоров, ОВЗ	0,9533	0,8800	0,9252	0,7727
Lev оборуд. помещений мягк. мебелью для клиентов	0,9367	0,8833	0,8425	0,7273
J условия предоставляю услуг, интеграл.	0,9314	0,8890	0,8961	0,7909

VIII. Удовлетворенность объемом и качеством предоставляемых Центром услуг

Все респонденты знакомы с перечнем услуг, могут внести необходимые изменения в заключенный договор, что свидетельствует об открытости работы учреждения. В целом респондентов устраивает набор предоставляемых услуг: частный индекс удовлетворенности возрос и составляет J удовл. набором услуг, СДУ = 0,9667. Удовлетворенность набором услуг в соответствие требований ФЗ №442 составила в предыдущие годы J удовл. набором услуг, ФЗ 442 = 0,9961 в 2019г. (0,9161 в 2018, 0,9867 в 2017 г., 0,9597 в 2016 г. и 0,9205 в 2015 г.). Номенклатура услуг, оказываемых Центром, достаточно полно отвечает запросам получателей услуг.

Получатели социальных услуг Центра в целом удовлетворены объемом предоставления услуг и их качеством (табл. 8).

Интегральный показатель удовлетворенности клиентов объемом и качеством оказываемых услуг в системе СДУ составляет J объемом и кач., интеграл.,2020 = 0,9315.

Таблица 8. – Оценки качества предоставляемых социальных услуг

Показатель	Оценка			
	2017	2018	2019	2020
J набором услуг	0,9867	0,9161	0,9961	0,9667
$Adeq$ набор услуг - потребности клиента (хотели бы изменить перечень?)	1,0	1,0	0,9921	-
Av средств реабил., СДУ	-	-	-	0,8867
J соц.-быт.	0,9966	0,9700	1,0	0,993
J соц.-мед.	1,0	0,9895	1,0	0,9551
J соц.-правов.	1,0	1,0	1,0	0,8929
J соц.-психол.	1,0	0,9744	1,0	0,9412
J соц.-пед.	1,0	1,0	1,0	0,8889
J соц.-труд.	1,0	1,0	1,0	0,8889
J соц.-коммун.	1,0	0,9853	1,0	0,9706
J объемом и качеством соц. обслуж., интеграл.	0,9981	0,9817	0,9987	0,9315

В тоже время респонденты отметили, что в Центре в рамках реализации пилотного проекта СДУ появились новые услуги – социально-бытовые – 70% ответов, социально-медицинские – 24% ответов, рис. 15.

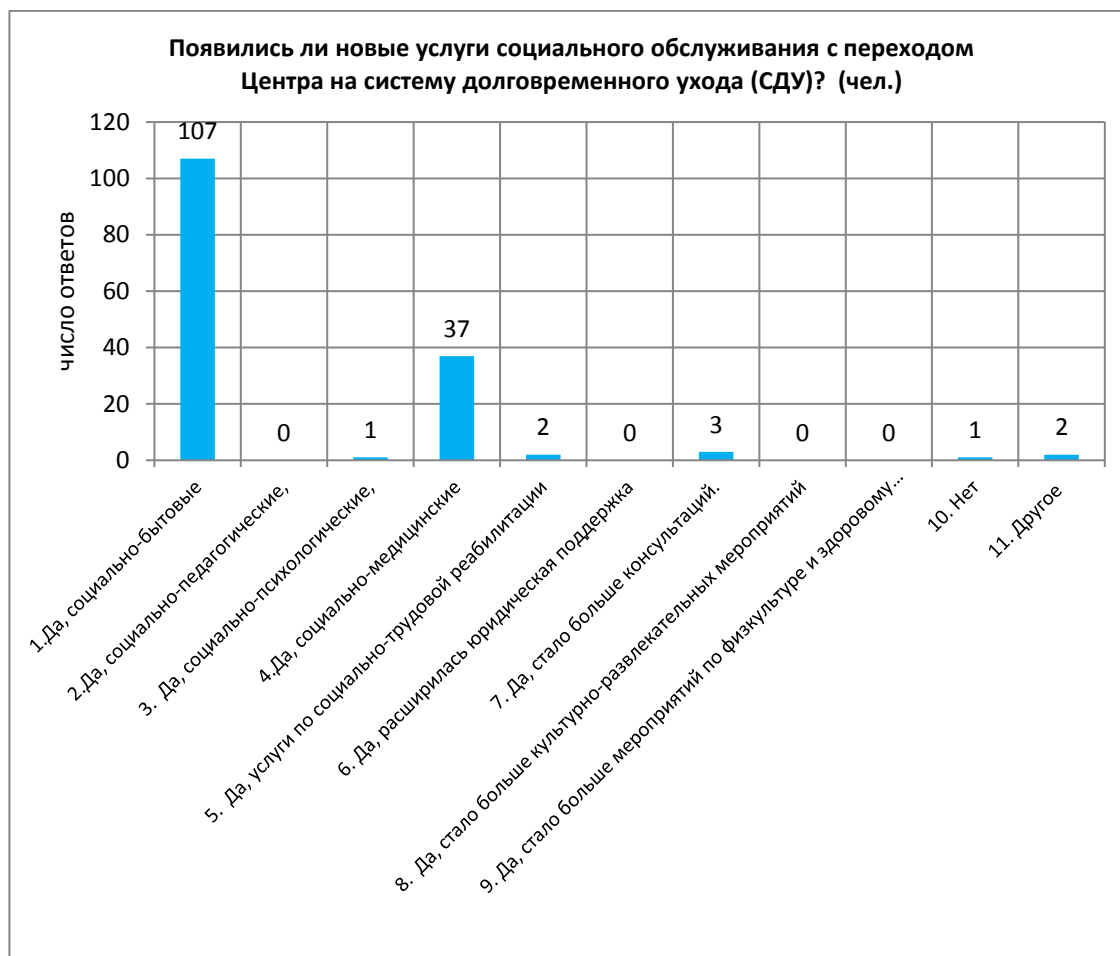


Рис. 15.

IX. Организация контроля качества обслуживания

Одной из задач мониторинга качества социальных услуг является выявление характера текущего контроля процесса оказания услуг (труда социального работника). Администрацией Грачевского Центра осуществляется контроль обслуживания, индекс степени контроля со стороны руководителей подразделений составил $Lev_{\text{контроля, 2020г.}} = 0,9133$ (0,7165 в 2019г., 0,7244 в 2018 г., 0,5200 в 2017 г.). Выяснено (рис. 10), что плотный контроль осуществляется с точки зрения 84,6% (75% в 2019г., 50% в 2018г., 76% в 2017 г., 70% в 2016 г. и 83% в 2015 г., 45% - в 2014 г., 61% в 2013 г.). Разовый / редкий контроль отметили 13% (23% в 2019г., 48% в 2018 г., 21% в 2017 г., 25% в 2016 г., 14% в 2015 г., по 36% в 2013 и 2014гг.). Вынужденный контроль в обследуемой выборке в 2020 г. не проводился (нет жалоб). Отсутствие контроля отметил 1 респондент.

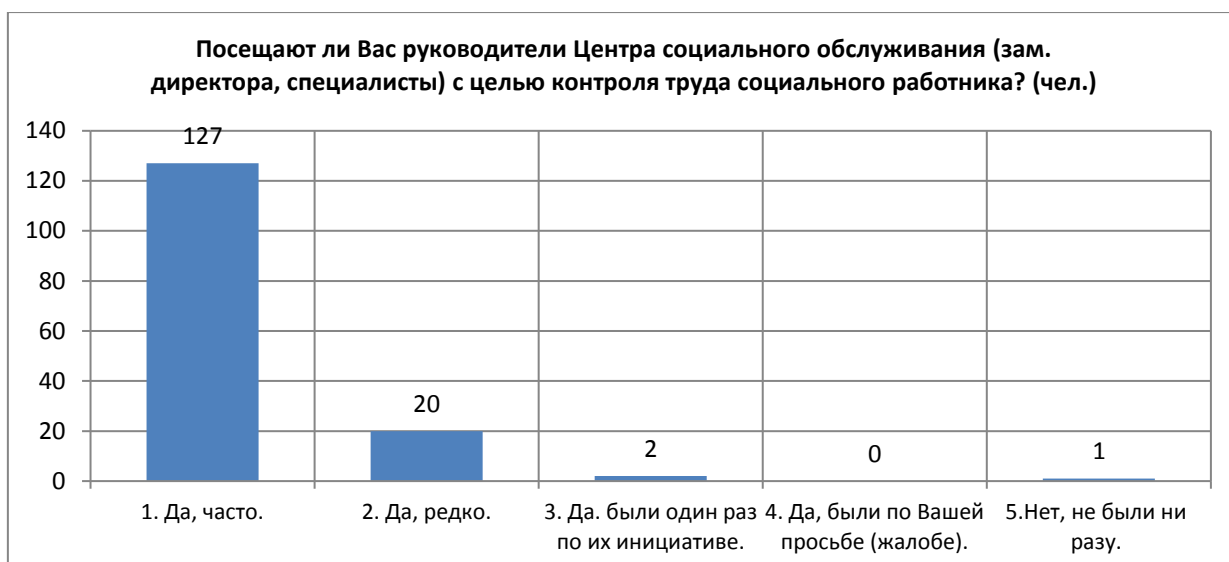


Рис. 10. Оценка качества контроля над деятельностью сотрудников Центра

Х. Приоритетные потребности получателей социальных услуг Центра

Одной из задач настоящего исследования являлось выявление приоритетных потребностей получателей социальных услуг, особенностей их социальной информационной среды и социальной коммуникации.

Потребителями социальных услуг старшего возраста востребованы (по рангу) общение со сверстниками в Центре – 8% (15% в 2019г., 18% в 2018 г., 13% в 2017 г., 26% в 2016 г. и 38% в 2015 г.), участие в коллективных поездках Центра по интересным местам – 14% (11% в 2019г., 13% в 2018 г., 18% в 2017 г., 22% в 2016 г. и 15%), участие в культурных мероприятиях – 6% (9% в 2019г., 6% в 2018 г., 12% в 2017 г., по 11% в 2015 и 2016 гг.). Есть желающие принять участие в мероприятиях / занятиях «Университета “третьего возраста”» – 3% (0% в 2019г., 2% в 2018 г., 3% в 2017 г., 6% в 2016 г. и 3% в 2015 г.). В тоже время 68% (64% в 2019г., 41% в 2018 г., 52% в 2017 г., 33% в 2016 г. и 18% в 2015 г.) клиентов не желают или не могут по состоянию здоровья активно участвовать в деятельности Центра и его подразделений. Как и ранее, общественные организации и НКО не популярны - их никто не выбрал 0% (0% в 2019г., 2% в 2018 г., 1% в 2017 г.), рис. 11.



Рис. 11. Приоритетные потребности социального взаимодействия

Анализ ответов респондентов о предпочтениях и интересах в социально-культурной области жизнедеятельности показал (рис. 12), что клиенты социальной защиты – лица старшего возраста и инвалиды предпочитают в основном пассивный отдых и развлечения.

Как показали исследования прошлых лет (2012-2019 гг.), информационная среда большинства потребителей социальных услуг сформирована печатными и визуальными источниками (книги, СМИ). Для 59% (55% в 2019г.) респондентов интересна печатная продукция Центра (буклеты, памятки и пр.) и они хотели бы получать её; 17% затруднились ответить. Спрос на печатную продукцию Центра составил $Dem_{\text{печ.продукция Центра}} = 0,6167$.

Среди направлений информирования респонденты выделяют темы: поддержания здоровья 54% (59% в 2019г., 50% в 2018 г., 58% в 2017 г., 44% в 2016 г. и 51%); о событиях в мире 15% (21% в 2019г., 30% в 2018 г., 29% в 2017 г., 33% в 2016 г. и 24%), о политике государства 11% (15% в 2019г., 9% в 2018 г., 9% в 2017 г., 13% в 2016 г. и 11%), рис. 12. Однако, интегрально сохраняющийся потенциал для расширения социальной коммуникации клиентов Центра снизился.

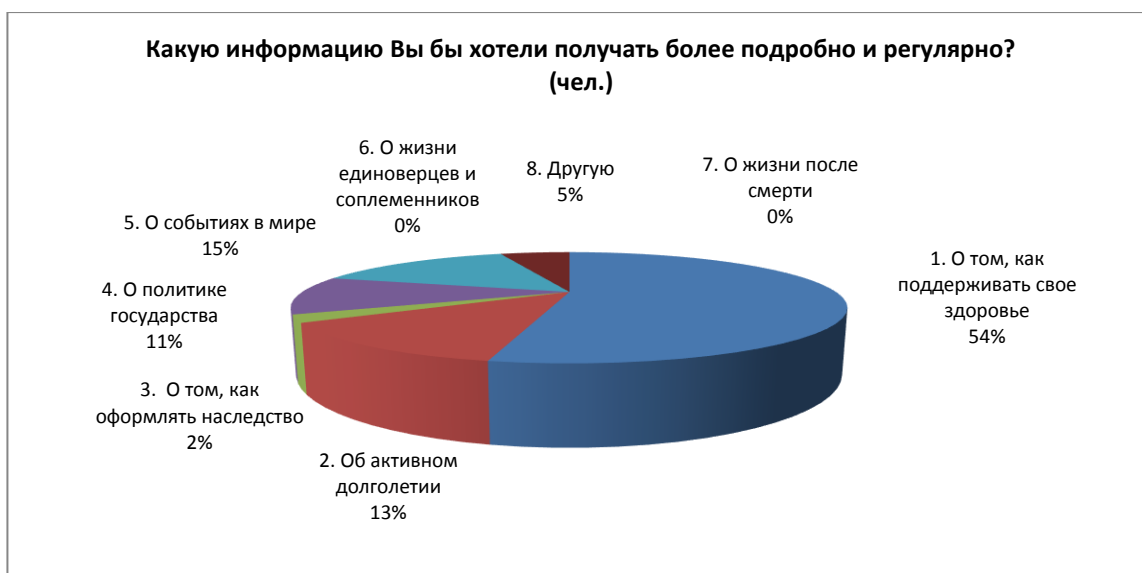


Рис. 12. Предпочитаемые области информирования, общения, чтения

Все респонденты считают, что «Школа ухода» для тех, кто ухаживает за пожилыми / болеющими людьми, нужна (95% отметили, что школа уже организована, а 5% - что её нужно организовать).

Получение социальной поддержки в стационаре в форме временного пребывания (от нескольких дней до месяца) непопулярна, рис. 13: Demand_{отд. врем. пребывания} = 0,1800.



Рис.13.

Одной из задач исследования была оценка степени сохранения социального взаимодействия с родственниками/друзьями, определение качества оказываемой ими поддержки и социальной коммуникации (рис. 14). Выяснено, что при сохранении взаимодействия, направления поддержки в основном заключаются (по рангу) в следующем: «приезжают в гости» - 32% (32% в 2019г., 29% в 2018 г., 30% в 2017 г.), «интересуются здоровьем» клиента Центра – 22% (19% в 2019г., 22% в 2018 г., 18% в 2017 г.), «помогают по хозяйству» - 17% (19% в 2019г., 16% в 2018 г., 19% в 2017 г.),

оказывают помощь в лечении – 12% (12% в 2019г., 16% в 2018 г., 13% в 2017 г.). Интегрально 8% (6% в 2019г., 8% в 2018 г., 11% в 2017 г.) клиентов Центра не имеют поддержки со стороны ближайшего окружения по разным причинам.

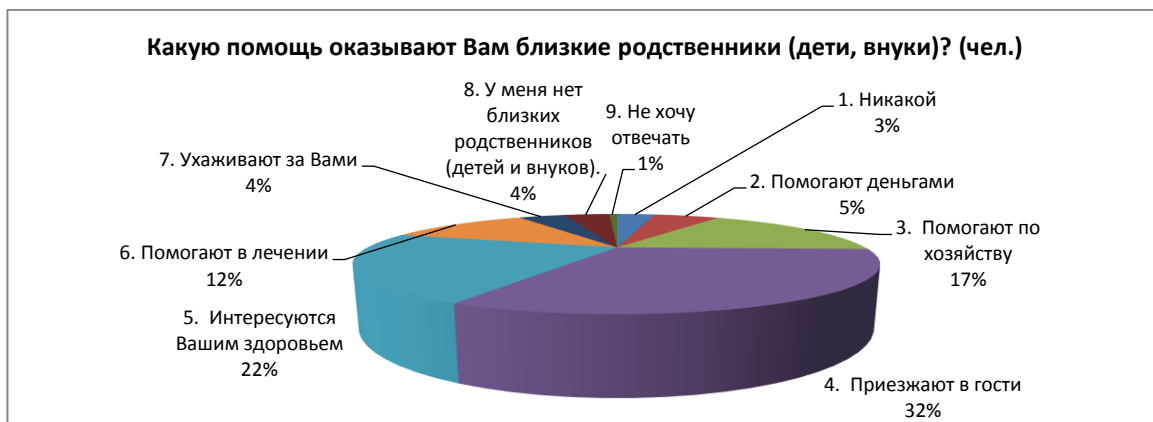


Рис. 14. Характер помощи со стороны ближайшего окружения

В исследовании выявлялась потенциальная необходимость в оказании иной помощи потребителям социальных услуг, в частности, востребованность помощи при переезде к родственникам или оказание социальных услуг одиноким и одинокопроживающим людям на стационарной основе (рис. 15). Выяснилось, что респонденты – клиенты центра в подавляющем большинстве случаев – 97% (98% в 2019г., 99% в 2018 г., 97% в 2017 г.) предпочитают жить на прежнем месте жительства. Как и в 2018-2019 гг. не выявлено случаев желания переезда в стационарное учреждение социальной защиты (2% в 2017 г.), 1% (2% респондентов в 2019г., 1% в 2018 г., 1% в 2017 г.) желает переехать к детям в другой населенный пункт.



Рис. 15. Потребность изменения места жительства

Важной задачей являлось выявление детерминант повышения качества работы специалистов (рис. 16). Подавляющее большинство респондентов связывает улучшение качества работы социального работника с созданием нормальных условий труда - обеспечение транспортом 25% ответов (29% в

2019г., 25% в 2018 г., 26% в 2017 г., 23% в 2016 г. и 27% - 2015г.) и современной техникой 34% ответов (14% в 2019г., 15% в 2018 г., 8% в 2017 г., 15% в 2016 г. и 26% в 2015 г.); 18% ответов - с работой в СДУ; 14% - с работой в команде; 9% - с использованием форменной одежды (1% в 2019г., 5% в 2018 г., 2% в 2017 г.). Других детерминант повышения качества труда не названо.

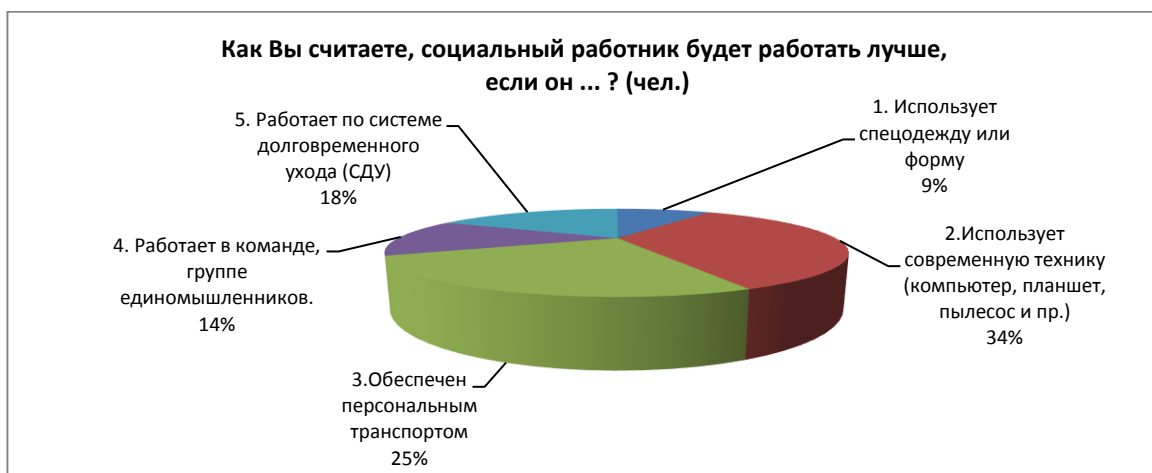


Рис. 16. Детерминанты эффективности и качества работы социального работника

Таким образом, приоритетным направлением повышения качества социального обслуживания получателей социальных услуг является обеспечение работников современными орудиями и предметами труда, повышение эффективности деятельности за счет рационализации деятельности и совершенствования организации труда.

Респонденты отметили, что с внедрением СДУ их жизнь изменилась, рис. 17: стало больше технической поддержки в организации жизни – 36%; увеличилось общение – 23%; возросла самостоятельность в быту – 21%; стало интереснее жить, расширился досуг – 12%. Прежней осталась жизнь 4% респондентов.

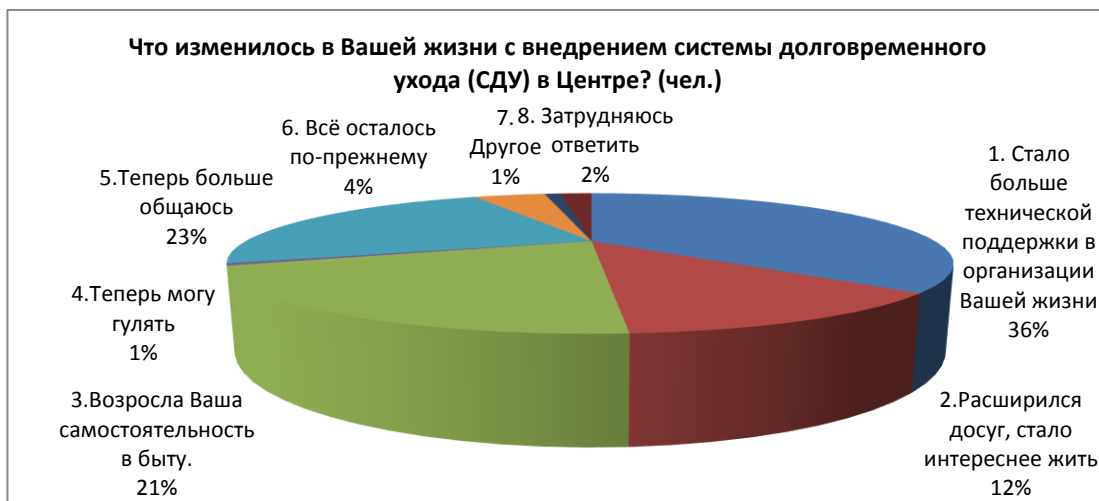


Рис. 17.

В завершении опроса респонденты в свободной форме могли выразить свои предложения и пожелания Центру, его работникам. Необходимо отметить, что негативных отзывов не было. Помимо благодарности и добрых пожеланий различного характера 95% (59% в 2019г., 51% в 2018 г., 73% в 2017 г.), оказалось возможным выделить конструктивные замечания: добавить услугу «Беседа» (1 человек), продолжение работы в системе долговременного ухода (3 человека).

Сводные данные удовлетворенности качеством социального обслуживания и оценки качества социальных услуг приведены в табл. 9.

Таблица 9. – Сводная таблица оценки качества социального обслуживания

Критерий I. Информированность получателя социальных услуг	Значение показателя			
	2017	2018	2019	2020
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сказать соц. работнику	0,8600	0,7000	0,8189	0,88
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - лично в Центр	0,7733	0,6000	0,6220	0,6467
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - позвонить в Центр	0,6333	0,4733	0,5354	0,6733
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сайт Центра	0,3067	0,1533	0,1417	0,22
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - сайт МТ и СЗН СК	0,1600	0,1200	0,1024	0,1
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения - "гор. линия" МТ и СЗН СК	0,1267	0,1200	0,1024	0,08
J информ. (возм. жалобы), традиц., интеграл.	0,4767	0,3611	0,3871	0,4333
<i>Av</i> адресата жалобы/обращения -Коорд Центр СДУ	-	-	-	0,02
J информ. (возм. жалобы) с Коорд Центр СДУ интеграл.	-	-	-	0,3743

Критерий II. Качество, полнота, доступность полученной информации	Значение индекса			
	2017	2018	2019	2020
<i>J</i> кач. инф. при обращении к "своему" соц. работнику	0,9700	0,9133	0,9921	0,9767
<i>J</i> кач. инф. при личном обращении в Центр	0,9637	0,9150	0,8898	0,7733
<i>J</i> кач. инф. по телефону	0,9526	0,9053	0,8228	0,6200
<i>J</i> кач. инф. сайт Центра	0,8636	0,9323	0,4528	0,4433
<i>J</i> кач. инф. на информац. стендах	0,9009	0,9083	0,6299	0,5800
<i>J</i> кач. инф. газеты Центра, буклетов, листовок	0,8602	0,9261	0,7047	0,8767
J качество, полнота, доступность информации Центра, интеграл.	0,9185	0,9167	0,7487	0,7117

Критерий III. Доступность социальных услуг	Значение индекса			
	2017	2018	2019	2020
<i>J</i> доступностью соц. услуг	0,9867	0,9333	1,0000	0,9767
<i>N Av</i> очереди	0,9733	0,8967	0,9764	0,96
<i>Adeq</i> адекватность договора - НЖС клиента	0,9800	0,9600	0,9921	0,9667
<i>J</i> информ. о стандарте услуг	0,9267	0,8900	0,9724	0,99
<i>J</i> активности клиента	0,9867*	1,0000*	0,9921*	0,8584* *

<i>J</i> пост. связь с соц. раб.	1,0000	0,9933	0,9921	1,0
<i>J</i> доступность изменения договора	0,9933	0,9933	1,0000	1,0
<i>J</i> доступности соц. услуг Центра, интегр.	0,9781	0,9524	0,9893	0,9327

Критерий IV. Регулярность предоставления услуг	Значение индекса			
	2017	2018	2019	2020
<i>J</i> отсутствие пропусков план. посещения клиентов	0,9867	0,9867	0,9921	0,9933
<i>N Av</i> опозданий персонала	1,0000	0,9467	0,9921	1
<i>N Av</i> задержки заказ. услуг	1,0000	1,000	1,0000	-
<i>J</i> регулярности предоставления услуг, интеграл.	0,9956	0,9778	0,9948	0,9967

Критерий V. Полезность услуг	Оценка			
	2017	2018	2019	2020
<i>J</i> поддержание здоровья	0,9867	0,9933	1,0000	1,0
<i>J</i> улучшения жизни	1,0000	1,0000	1,0000	0,8933
<i>N Av</i> "навязанных" услуг	1,0000	1,0000	1,0000	-
<i>J</i> полезности услуг, интеграл.	0,9934	0,9978	1,0000	0,9467

Критерий VI. Отношение к клиенту персонала Центра	Оценка			
	2017	2018	2019	2020
<i>J</i> ввк	0,9867	0,9933	1,0000	1
<i>N Av</i> конфликта	1,0000	1,000	0,9921	0,9933
<i>J</i> учет пожеланий клиента работником	0,9800	1,000	0,9921	0,9933
<i>J</i> адекватности поведения соц. работника	1,0000	0,9233	1,0000	0,9733
<i>J</i> внешний вид персонала	0,9833		0,9961	0,9967
<i>N Av</i> принуждения клиента	1,0000	0,9933	1,0000	0,9667
<i>J</i> отношение персонала к клиенту, интеграл.	0,9925	0,9820	0,9967	0,9872

Критерий VII. Удовлетворенность условиями предоставления услуг	Оценка			
	2017	2018	2019	2020
<i>J</i> сост., чистота, удобство терр., ОВЗ	0,9700	0,9033	0,9606	0,9091
<i>J</i> сост., чистота, удобство сан.-гиг. помещ., ОВЗ	0,9267	0,8867	0,9094	0,7727
<i>J</i> сост., чистота, удобство сан.-гиг. оборудования, ОВЗ	0,8700	0,8916	0,8425	0,7727
<i>J</i> удобство выход-вход, помещений, коридоров, ОВЗ	0,9533	0,8800	0,9252	0,7727
<i>Lev</i> оборуд. помещений мягк. мебелью для клиентов	0,9367	0,8833	0,8425	0,7273
<i>J</i> условия предоставляю услуг, интеграл.	0,9314	0,8890	0,8961	0,7909

Критерий VIII. Удовлетворенность объемом и качеством предоставляемых Центром услуг	Оценка			
	2017	2018	2019	2020
<i>J</i> набором услуг	0,9867	0,9161	0,9961	0,9667
<i>Adeq</i> набор услуг - потребности клиента (хотели бы	1,0	1,0	0,9921	-

изменить перечень?)				
<i>Av</i> средств реабил., СДУ	-	-	-	0,8867
<i>J</i> соц.-быт.	0,9966	0,9700	1,0	0,993
<i>J</i> соц.-мед.	1,0	0,9895	1,0	0,9551
<i>J</i> соц.-правов.	1,0	1,0	1,0	0,8929
<i>J</i> соц.-психол.	1,0	0,9744	1,0	0,9412
<i>J</i> соц.-пед.	1,0	1,0	1,0	0,8889
<i>J</i> соц.-труд.	1,0	1,0	1,0	0,8889
<i>J</i> соц.-коммун.	1,0	0,9853	1,0	0,9706
<i>J</i> объемом и качеством соц. обслуж., интеграл.	0,9981	0,9817	0,9987	0,9315

Итоговая удовлетворенность качеством социальных услуг, предоставляемых Грачевским центром социального обслуживания населения, составляет:

J удовл. качеством соц. услуг Центра, СДУ интеграл. = **0,9804** (0,8764 – в 2019 г., 0,9672 – 2018 г.)

Заключение

1. Проведение ежегодной диагностики качества и условий предоставления социальных услуг позволяет выявить динамику качества профессиональной деятельности коллектива Центра.

Полученные интегральный показатель удовлетворенности объемом и качеством социальных услуг свидетельствует о положительной динамике развития Центра. В 2019 г. получатели социальных услуг оценили работу Центра значительно выше среднего - $J_{\text{объем. и кач. услуг, интеграл. 2019}} = \mathbf{0,9804}$. Максимально возможная оценка $J_{\text{max}} = 1,0$.

Удовлетворенность по условиям предоставления услуг составила $J_{\text{усл. предоставления услуг, интегрально}} = \mathbf{0,7909}$. Итоговая оценка удовлетворенности качеством услуг составила в результате $J_{\text{удовл. качеством соц. услуг Центра, интегрально}} = \mathbf{0,9315}$.

2. Имеет место общее ухудшение социально-психологической атмосферы в ситуации 2020 г., определяемого ситуацией пандемии.

3. Основными параметрами, повлиявшими на снижение частных показателей оценки, вновь оказались характеристики информированности респондентов о наличии возможности обратиться с письмом или жалобой в вышестоящую организацию. Получатели услуг мало знают о работе сайтов Центра и МТ и СЗН СК, предоставляемых ими возможностях. Есть недостатки в организации работы специалистов Центра с гражданами по официальному телефону Центра или лично. В тоже время необходимо отметить, что при весьма высоком качестве предоставления социальных услуг Центром и его отделениями, потребность в информации о возможностях подачи жалоб мало актуальна. Ниже среднего респондентами оценено качество информации, размещенной на сайте Центра, несколько выше среднего - на стендах, в печатной продукции Центра.

4. Стандартный договор на социальное обслуживание достаточно полно отражает нужды и потребности потенциальных клиентов. Не все клиенты информированы о содержании стандарта предоставляемых услуг, хотя информированность получателей существенно выросла. Снижение индексов, связанных с информированием по телефону и при личном обращении связано не только с качеством работы персонала на телефоне или на входе в Центр, но и со снижением доли тех, кто воспользовался таким способом получения информации в условиях пандемии.

5. Снизилась активность участия получателей социальных услуг при заключении индивидуального договора, при оформлении документов (ИППСУ, ИПРА, ИПУ) по организации социального обслуживания в системе СДУ.

6. Большинство клиентов может внести изменения в свой договор, но не видит в этом необходимости. При этом все респонденты имеют постоянную связь со своим социальным работником.

7. Большинство возникающих вопросов и проблем клиенты Центра могут решить и решают с помощью специалистов Центра. В тоже время есть необходимость расширения информирования клиентов о возможностях, предоставляемых в отделениях Центра, в т.ч. по системе долговременного ухода.

8. Удовлетворенность доступностью социальных услуг в целом снизилась за счет снижения активности получателей услуг при оформлении индивидуальных программ (ИППСУ, ИПРА, ИПУ); наличия очереди на обслуживание и некоторое снижение удовлетворенности доступностью услуг.

9. Снизилась, по мнению получателей социальных услуг, их полезность.

10. Есть отдельные замечания по адекватности поведения работников, их внешнему виду, были случаи конфликта. Респонденты отметили несколько случаев принуждения в течение года.

11. Снизились оценки клиентов в отношении чистоты, удобства и содержания санитарно-гигиенического оборудования, в том числе для лиц с ограниченными возможностями здоровья, наличия мягкой мебели для получателей социальных услуг.

В целом необходимо подчеркнуть, что работа учреждения организована на весьма хорошем профессиональном уровне – интегральный индекс много выше среднего уровня и составляет 0,9804 ($J_{max} = 1,0$).