**ОТДЕЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ.**

Отделение обслуживает граждан полностью или частично утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в посторонней помощи. Квалифицированные специалисты отделения окажут помощь в обеспечении основных жизненных потребностей граждан.

Основанием для предоставления социальных услуг на дому является обращение получателя социальных услуг (его законного представителя) в учреждение за получением социального обслуживания на дому.  
В настоящее время социальное обслуживание на дому остается одной из наиболее востребованных форм социального обслуживания.

На сегодня, в структуре Центра работают 6 отделений социального обслуживания на дому для граждан пожилого возраста и инвалидов, деятельность которых направлена на максимально возможное продление пребывания граждан в привычных домашних условиях и поддержание их социального, психологического и физического статуса. Руководство отделением осуществляет заведующая, которая контролирует качество предоставляемых услуг социальными работниками. Все отделения поделены по территориальному признаку.

Отделения социального обслуживания на дому является наиболее экономически выгодным для Центра и приближенным к реальным нуждам пожилых людей и инвалидов. Социальный патронаж престарелых граждан позволяет продлить пребывание человека в привычной для него домашней среде, увеличить годы активной жизни, так как все социальные услуги предоставляются с учетом конкретных нужд получателя социальных услуг.

Результаты деятельности отделений по социальному обслуживанию на дому в 2017 году представлены в таблицах:

Таблица 3.1.1.

Численность и динамика пожилых граждан и инвалидов,

получивших социальное обслуживание на дому

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Итого по отделениям | Общее число граждан, получивших социальное обслуживание на дому (чел.) | | | Кол-во инвалидов, получивших социальное обслуживание на дому в течение года (чел.) | | | Кол-во УВОВ, вдов УВОВ, тружеников тыла получивших социальное обслуживание на дому течение года (чел.) | | |
| 2016 | 2017 | Сравнение | 2016 | 2017 | Сравнение | 2016 | 2017 | Сравнение |
| 821 | 852 | **+ 31 (4**%) | 195 | 215 | **+20** (10%) | 66 | 63 | **-3** (-5%) |

Таблица 3.1.2.

Структура численности граждан по условиям оплаты

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Итого по отделениям | Число граждан, получивших услуги бесплатно (чел.), доля от общей численности граждан, получивших услуги (%) | | | Число граждан, получивших услуги на условиях частичной оплаты (чел.), доля от общей численности граждан, получивших услуги (%) | | | Число граждан, получивших услуги на условиях полной оплаты (чел.), доля от общей численности граждан, получивших услуги  (%) | | |
| 2016 | 2017 | Сравнение | 2016 | 2017 | Сравнение | 2016 | 2017 | Сравнение |
| 3  (0,37%) | 2  (0,23%) | **- 1**  **(-3,2%)** | 72  (9%) | 79  (9,27%) | **+7**  **(22,5%)** | 746  (91%) | 771  (90,5%) | **+25**  **(80,7%)** |

Таблица 3.1.3.

Доход от оказания услуг на дому

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Итого по отделениям | Общая сумма дохода от услуг, оказанных на дому (руб.) | | | Сумма дохода от услуг, оказанных по гарантированному перечню (руб.) | | | Сумма дохода от услуг, оказанных по дополнительному перечню (руб.) | | |
| 2016 | 2017 | Сравнение | 2016 | 2017 | Сравнение | 2016 | 2017 | Сравнение |
| 1147643,46 | 1332671,00 | +185027,54  (16%) | 721946,42  (63%) | 857185,57  (64%) | +135239,15  ( 18,73%) | 425697,04  (37%) | 475485,43  ( 36%) | +49788,39  ( 11,70%) |

Вышеприведенные данные свидетельствуют о том, что в 2017 году увеличилось на 4% количества принятых пожилых граждан, на надомное обслуживание.

Число граждан, получивших услуги бесплатно в 2017г. составила 0,23%, что на 0,14% меньше, чем в 2016г. В 2017 году сократилось число лиц обслуживаемых бесплатно, в течение года сократилось численность участников и инвалидов войны. Число граждан, получивших услуги на условиях полной оплаты в 2017г. составила 90,5%, что на 0,5% меньше, чем в 2016г.

За 2017г. заведующие отделениями социального обслуживания на дому посетили всех получателей социальных услуг с целью контроля качества предоставления социальных услуг. Жалоб на качество и полноту предоставляемых социальных услуг, социальными работниками выявлено не было.

При выявлении нуждаемости в постановки надомное обслуживание очередность для постановки на учет отсутствует.

В 2017г. среди получателей социальных услуг состоящих на надомном обслуживании проведен мониторинг с целью контроля за качеством предоставления услуг.

Мониторинг проводился по пяти основным вопросам:

1. Считаете ли Вы сотрудников учреждения доброжелательными и вежливыми?

2. Доступна ли для Вашего понимания информация, полученная от специалиста?

3. Помог ли сотрудник учреждения в решении Вашей проблемы?

4. Порекомендовали бы Вы при необходимости услуги учреждения своим родственникам или знакомым?

5. Удовлетворены ли Вы качеством обслуживания?

6. Если нет, то, что вас не устраивает в работе учреждения

Таким образом, мониторинг позволил собрать информацию о результативности надомного обслуживания с учетом ключевых сопутствующих факторов. Полученные результаты применены для определения необходимых услуг каждому конкретному получателю социальных услуг исходя из его нужд, жизненной ситуации и состояния. Это позволило повысить качество предоставления услуг, рационально определить использование рабочего времени социального работника, и увеличение оказания дополнительных услуг нужных конкретно каждому получателю социальных услуг, и как следствие получение дополнительной прибыли для Учреждения.

Приоритетными направлениями работы в части социального обслуживания на дому пожилых граждан и инвалидов на 2018 год признаны:

- увеличение численности обслуживаемых граждан;

- увеличение количества оказанных услуг;

- увеличение дохода от оказания услуг;

- повышение качества обслуживания.