



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

Утверждаю:



Директор ГАУ ДПО «Центр  
повышения квалификации  
и профессиональной переподготовки  
работников социальной сферы»  
Багмет К.В.

**Итоговый отчет**  
**о проведении социологического исследования**  
**«Анализ ситуации в сфере долговременного ухода**  
**за гражданами пожилого возраста и инвалидами**  
**в Ставропольском крае»**

## Содержание

<b>Введение.....</b>	<b>3</b>
<b>Общая характеристика исследования.....</b>	<b>4</b>
<b>Раздел 1. Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами:</b>	
<b>социальное обслуживание на дому.....</b>	<b>8</b>
1.1. Получатели социальных услуг.....	8
1.2. Родственники.....	30
1.3. Работники.....	38
<b>Раздел 2. Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами:</b>	
<b>стационарное социальное обслуживание.....</b>	<b>46</b>
2.1. Получатели социальных услуг.....	46
2.2. Работники.....	61
<b>Раздел 3. Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами:</b>	
<b>полустационарное социальное обслуживание.....</b>	<b>70</b>
<b>Заключение.....</b>	<b>73</b>
<b>Приложения.....</b>	<b>81</b>

## Введение

В Ставропольском крае наблюдается устойчивая тенденция роста численности граждан пожилого возраста, что усилило их роль в процессах жизнедеятельности общества и сопровождается обоснованным повышением ожиданий в части предоставления социальных гарантий улучшения благосостояния. В связи с этим, вопросы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами занимают одно из важных мест в системе социальной защиты населения региона.

С 2019 года Ставропольский край включен Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации в число одиннадцати пилотных регионов по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами. За почти четыре года реализации пилотного проекта министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края созданы все условия для повышения качества жизни маломобильных и немобильных граждан. С этой целью разработана региональная нормативно-правовая база, обновлено материально-техническое оснащение пилотных учреждений социального обслуживания, профессионально подготовлены кадры для оказания социальных услуг по уходу, внедрены новые стационарозамещающие технологии и социальные сервисы.

Дальнейшее масштабирование пилотного проекта по всей территории Ставропольского края обусловило необходимость проведения предварительной оценки качества реализации пилотного проекта. По поручению министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края научно-аналитическим отделом ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы» (далее – «Центр ДПО») проведено социологическое исследование «Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае» в соответствии с программой, утвержденной приказом Центра ДПО от 25.02.2022 г. № 46-ОД.

Целью исследования является оценка удовлетворенности качеством системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае, а также выявление проблемных зон в ее функционировании и формирование комплекса управленческих решений для их устранения.

## **Общая характеристика исследования**

### **Задачи исследования:**

1. Оценить качество системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами (далее – «система долговременного ухода»), реализуемой в форме социального обслуживания на дому в пилотных территориях Ставропольского края.
2. Оценить качество системы долговременного ухода, реализуемой в пилотных организациях стационарного социального обслуживания Ставропольского края.
3. Систематизировать ключевые показатели качества внедрения системы долговременного ухода в пилотных территориях Ставропольского края.
4. Провести сравнительный анализ результатов социологических исследований, полученных в 2020 и 2022 годах.
5. Выявить проблемные зоны и определить точки роста при предоставлении социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания в рамках системы долговременного ухода.
6. Разработать и обосновать рекомендации министерству труда и социальной защиты населения Ставропольского края по повышению качества системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами.

### **Объект исследования:**

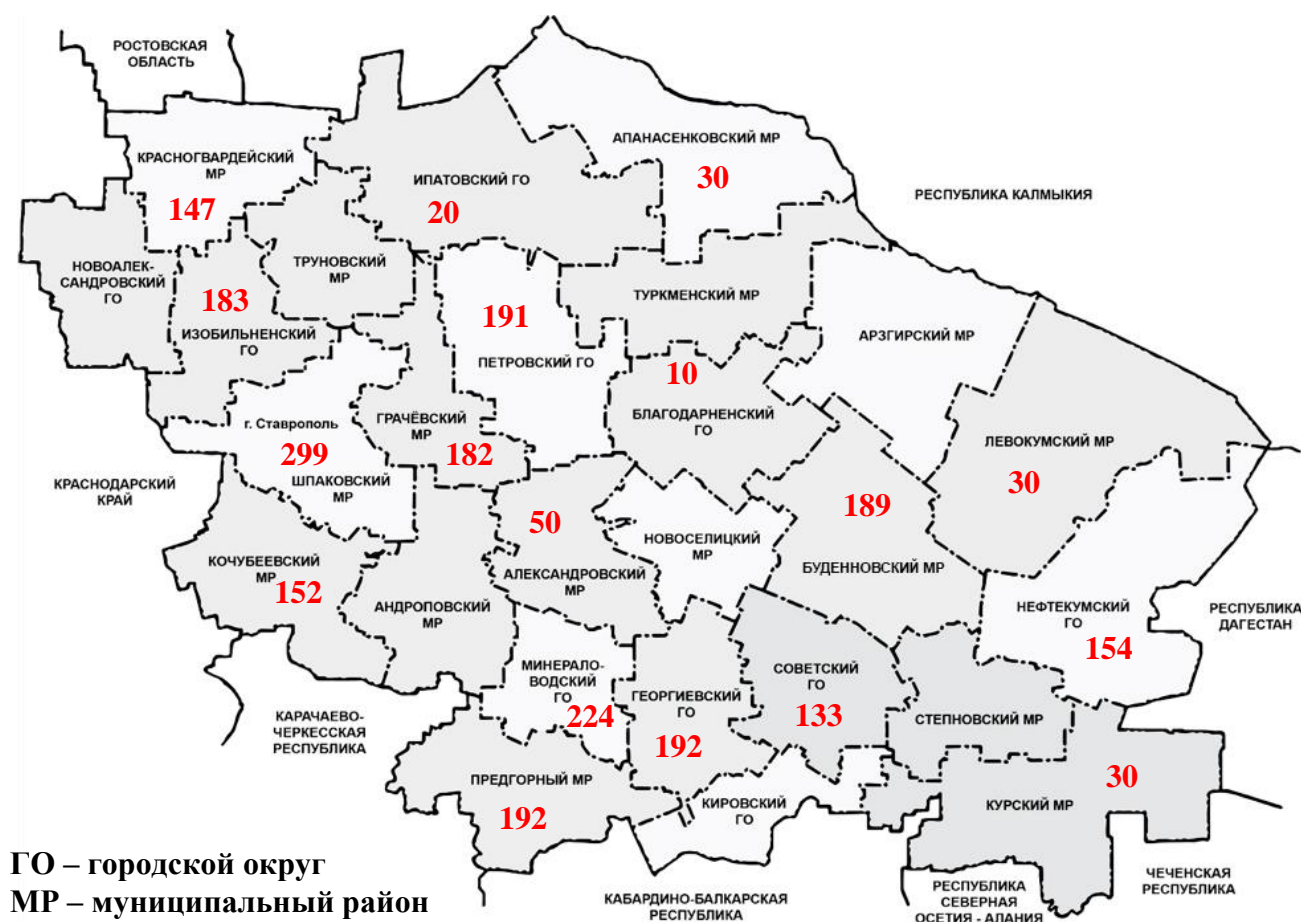
- граждане пожилого возраста и инвалиды, признанные нуждающимися в долговременном уходе (далее – «получатели социальных услуг в рамках системы долговременного ухода») в пилотных государственных бюджетных учреждениях социального обслуживания Ставропольского края (далее – «пилотные учреждения»);
- работники пилотных учреждений Ставропольского края, задействованные в предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;
- родственники/законные представители получателей социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;
- эксперты в области социального обслуживания населения.

**Выборка исследования:** В исследовании была использована многоступенчатая типологическая выборка с применением квотных значений на последней стадии отбора респондентов. Доля выборочной совокупности в общем объеме генеральной совокупности представлена в Таблице 1.

**Таблица 1 – Характеристика выборки исследования**

№ п/п	Категория респондентов	Объем генеральной совокупности, человек	Объем выборочной совокупности, человек	Доля отбора, %
1.	Получатели социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, в том числе в разрезе форм социального обслуживания:	6 180	1 600	26%
	- социальное обслуживание на дому	4 150	1 320	32%
	- стационарное социальное обслуживание	2 030	280	14%
2.	Работники пилотных учреждений Ставропольского края, задействованные в предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, в том числе в разрезе форм социального обслуживания	4 000	558	14%
	- социальное обслуживание на дому	3 000	398	13%
	- стационарное социальное обслуживание	1 000	160	16%
3.	Родственники/законные представители получателей социальных услуг в рамках системы долговременного ухода	1 200	250	21%
	<b>Итого</b>	<b>11 380</b>	<b>2 408</b>	<b>21%</b>

В социологическом исследовании приняло участие 2 408 человек из 18 муниципальных и городских округов Ставропольского края (Рисунок 1).



**Рисунок 1 – География социологического исследования**

**Экспериментальная база исследования:** государственные бюджетные учреждения социального обслуживания Ставропольского края, являющиеся пилотными в области создания системы долговременного ухода.

**Эмпирическая база исследования включает:**

1. Аналитические данные, предоставленные министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края, в области долговременного ухода.

2. Результаты опросов:

- 1 600 получателей социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в пилотных учреждениях Ставропольского края;

- 558 работников пилотных учреждений Ставропольского края, задействованных в предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 250 родственников / законных представителей получателей социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в пилотных учреждениях Ставропольского края.

3. Результаты фокусированного группового интервью (далее – «фокус-группы») с целью выявления проблемных зон в функционировании системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае. В фокус-группах приняло участие 39 экспертов и практиков в области социального обслуживания населения в пилотных территориях.

**Методы исследования:**

- аналитический метод, вторичный анализ;

- опосредованный (через раздачу анкет респондентам), письменный, выборочный, анонимный опрос;

- фокус-группы.

**Диагностический инструментарий:**

1. Анкета оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода для граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих социальные услуги на дому (Приложение 1).

2. Анкета оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода для граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания (Приложение 2).

3. Анкета оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами для работников пилотных учреждений (Приложение 3).

4. Анкета оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами для родственников / законных представителей получателей социальных услуг (Приложение 4).

5. План проведения фокус-группы «Предоставление социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в полустационарной форме социального обслуживания: проблемные зоны и точки роста» (Приложение 5).

6. План проведения фокус-группы «Предоставление социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в стационарной форме социального обслуживания: проблемные зоны и точки роста» (Приложение 6).

7. План проведения фокус-группы «Предоставление социальных услуг на дому в рамках системы долговременного ухода: проблемные зоны и точки роста» (Приложение 7).

8. План проведения фокус-группы «Качество системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае: проблемные зоны и точки роста» (Приложение 8).

Анкеты и планы проведения фокус-групп разработаны научно-аналитическим отделом Центра ДПО и согласованы с министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края.

**Методы обработки результатов:** статистические методы обработки данных, обеспечивающие качественный и количественный анализ результатов; графические методы представления полученных данных. Вычисления проводятся с помощью пакета анализа Microsoft Excel.

**Практическая значимость исследования:** полученные результаты социологического исследования будут использованы министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края в целях обобщения опыта пилотных учреждений и тиражирования лучших практик во всех районах региона, а также в процессе принятия управленческих решений, направленных на повышение качества функционирования системы долговременного ухода в целом.

**Сроки проведения исследования:** 10.01.2022 г. – 31.07.2022 г.

График проведения опроса получателей социальных услуг, родственников / законных представителей, а также специалистов пилотных организаций представлен в Приложении 9, фокус-групп – в Приложении 10.

## Раздел 1. Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами: социальное обслуживание на дому

### 1.1. Получатели социальных услуг

**Структура выборки.** Предоставление социальных услуг на дому остается самой востребованной для граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в долговременном уходе, формой социального обслуживания, так как позволяет им как можно дольше оставаться в привычной домашней обстановке.

В 2022 году в опросе приняло участие 1 320 получателей социальных услуг из 12 пилотных организаций социального обслуживания населения Ставропольского края (Таблица 2).

**Таблица 2 – Численность получателей социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, принявших участие в опросе**

№ п/п	Наименование пилотного учреждения	Количество, чел.		Всего анкет, шт.
		2020	2022	
1.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	175	142	317
2.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	160	136	296
3.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	160	123	283
4.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	140	116	256
5.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	107	135	242
6.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	105	101	206
7.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	56	87	143
8.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	0	132	132
9.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	0	98	98
10.	ГБУСО «Изобильненский КЦСОН»	0	106	106
11.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	0	74	74
12.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	0	70	70
	<b>Итого</b>	<b>903</b>	<b>1 320</b>	<b>2 223</b>

В 2020 году в опросе принимали участие 903 получателя социальных услуг. Увеличение количества респондентов в 2022 году на 417 человек в первую очередь связано с расширением перечня пилотных учреждений, реализующих на территории Ставропольского края систему долговременного ухода. В состав выборки в 2022 году вошли 80% женщин и 20% мужчин (Таблица 3).

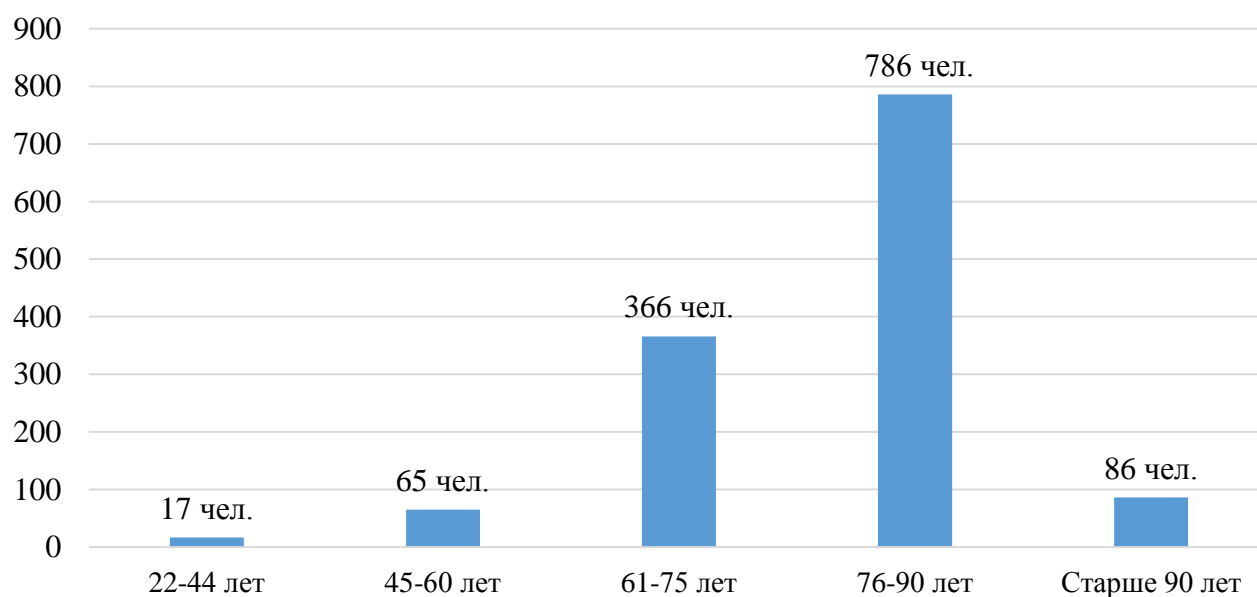


**Таблица 3 – Структура выборки по полу**

№ п/п	Наименование учреждения	Женский		Мужской		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	65	88	9	12	<b>74</b>
2.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	112	85	20	15	<b>132</b>
3.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	103	84	20	16	<b>123</b>
4.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	96	83	20	17	<b>116</b>
5.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	83	82	18	18	<b>101</b>
6.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	78	80	20	20	<b>98</b>
7.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	69	79	18	21	<b>87</b>
8.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	110	77	32	23	<b>142</b>
9.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	107	79	29	21	<b>136</b>
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	103	76	32	24	<b>135</b>
11.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	80	75	26	25	<b>106</b>
12.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	50	71	20	29	<b>70</b>
	<b>Итого</b>	<b>1 056</b>	<b>80</b>	<b>264</b>	<b>20</b>	<b>1 320</b>

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

Структура выборки по возрасту (Приложение 11) представлена следующим образом: 59% опрошенных получателей социальных услуг находятся в возрасте от 75 до 90 лет; 28% – в возрасте от 60 до 75 лет; 7% – получатели старше 90 лет; 5% – в возрасте 44-60 лет; 1% – инвалиды, признанные нуждающимися в долговременном уходе, в возрасте 22-44 лет (Рисунок 2).



**Рисунок 2 – Структура выборки по возрасту**

В соответствии с Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29 декабря 2021 г. № 929 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации в 2022 году типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе» гражданину исходя из параметров его нуждаемости в уходе устанавливается соответствующий уровень:

первый – до 2 раз в день 3-7 дней в неделю;

второй – до 3 раз в день 4-7 дней в неделю;

третий – до 4 раз в день 5-7 дней в неделю.

Структура выборки в зависимости от уровня нуждаемости в уходе представлена в Таблице 4.

**Таблица 4 – Структура выборки в зависимости от уровня нуждаемости в уходе**

№ п/п	Наименование учреждения	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	86	70	25	20	12	10	<b>123</b>
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	50	57	26	30	11	13	<b>87</b>
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	61	53	20	17	35	30	<b>116</b>
4.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	41	59	16	23	13	18	<b>70</b>
5.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	46	35	42	32	44	33	<b>132</b>
6.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	53	39	57	42	26	19	<b>136</b>
7.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	63	60	30	28	13	12	<b>106</b>
8.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	13	18	42	57	19	25	<b>74</b>
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	51	50	37	37	13	13	<b>101</b>
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	73	54	40	30	22	16	<b>135</b>
11.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	42	43	39	40	17	17	<b>98</b>
12.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	70	49	40	28	32	23	<b>142</b>
	<b>Итого</b>	<b>649</b>	<b>49</b>	<b>414</b>	<b>32</b>	<b>257</b>	<b>19</b>	<b>1 320</b>

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

Более половины опрошенных получателей социальных услуг имеют 2-ой (32%) и 3-ий (19%) уровни нуждаемости в уходе.

Наибольшая доля опрошенных с 3-им уровнем нуждаемости в уходе – это граждане пожилого возраста и инвалиды из следующих учреждений:

- ГБУСО «Георгиевский ЦСОН» (33%);
- ГБУСО «Грачёвский КЦСОН» (30%);
- ГБУСО «Советский КЦСОН» (25%);
- ГБУСО «Петровский ЦСОН» (23%).

Большая часть опрошенных со 2-м уровнем нуждаемости в уходе – это граждане пожилого возраста и инвалиды из учреждений:

- ГБУСО «Советский КЦСОН» (57%);
- ГБУСО «Предгорный КЦСОН» (42%);
- ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН» (40%).

В структуре выборки наибольшая доля получателей социальных услуг с 1-м уровнем нуждаемости в уходе характерна для следующих центров:

- ГБУСО «Краевой ЦСОН» (70%);
- ГБУСО «Изобильненский ЦСОН» (60%);
- ГБУСО «Железноводский КЦСОН» (59%);
- ГБУСО «Невинномысский КЦСОН» (57%);
- ГБУСО «Буденновский КЦСОН» (54%);
- ГБУСО «Грачёвский КЦСОН» (53%).

Результаты перекрестного анализа свидетельствуют о том, что самая высокая доля получателей социальных услуг, нуждающихся в наибольшей периодичности и интенсивности ухода, относится к возрастной категории старше 90 лет (41%). В первую очередь это связано с анатомо-физиологическими особенностями данного возрастного периода человека (Таблица 5).

**Таблица 5 – Распределение выборочной совокупности в зависимости от уровня нуждаемости и возраста**

№ п/п	Уровень Возраст	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	22-44 лет	7	41	2	12	8	47	<b>17</b>
2.	44-60 лет	29	45	24	37	12	18	<b>65</b>
3.	60-75 лет	208	57	94	26	64	17	<b>366</b>
4.	75-90 лет	372	47	268	34	146	19	<b>786</b>
5.	> 90 лет	30	35	21	24	35	41	<b>86</b>
	<b>Итого</b>	<b>646</b>	<b>49</b>	<b>409</b>	<b>31</b>	<b>265</b>	<b>20</b>	<b>1 320</b>

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

При этом стоит отметить и тот факт, что более трети респондентов в возрасте старше 90 лет относятся к 1-му уровню нуждаемости в уходе, а соответственно испытывают минимальную потребность в замещающих действиях (действия за гражданина, не способного самостоятельно или частично осуществлять самообслуживание, удовлетворять основные жизненные потребности) и / или ассистирующих действиях (действия, обеспечивающие поддержку действий и решений гражданина по самообслуживанию и удовлетворению основных жизненных потребностей, в том числе посредством мотивирования, инструктирования).

В возрастной группе 22-44 лет 47% респондентов отнесены к 3 уровню нуждаемости в уходе, что связано как правило с наличием у таких получателей социальных услуг ограничений жизнедеятельности с раннего детства.

**Информационная осведомленность.** Осведомленность получателей социальных услуг о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае составляет 72% (Таблица 6).

**Таблица 6 – Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Известно ли Вам о внедрении системы долговременного ухода  
за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	85	69	38	31	<b>123</b>
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	70	80	17	20	<b>87</b>
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	95	82	21	18	<b>116</b>
4.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	54	77	16	23	<b>70</b>
5.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	102	77	30	23	<b>132</b>
6.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	101	74	35	26	<b>136</b>
7.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	77	73	29	27	<b>106</b>
8.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	64	86	10	14	<b>74</b>
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	65	64	36	36	<b>101</b>
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	67	49	68	51	<b>135</b>
11.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	80	82	18	18	<b>98</b>
12.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	86	61	56	39	<b>142</b>
	<b>Итого</b>	<b>946</b>	<b>72</b>	<b>374</b>	<b>28</b>	<b>1 320</b>

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

Информацию о возможности получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода граждане пожилого возраста и инвалиды получают чаще всего в телефонном разговоре с сотрудниками в следующих учреждениях: ГБУСО «Предгорный КЦСОН», ГБУСО «Георгиевский ЦСОН», ГБУСО «Грачёвский КЦСОН», ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН», ГБУСО «Изобильненский ЦСОН», ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН», ГБУСО «Советский КЦСОН» (Таблица 7).

**Таблица 7 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Из какого источника Вы получили информацию о возможности получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Телефонный разговор с сотрудником учреждения	Родственники, соседи, знакомые	Личная беседа с сотрудником учреждения	Социальные сети	Информационные стенды	Официальные интернет-сайты	Другое*
1.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	74	24	8	2	1	0	0
2.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	67	22	14	0	1	0	4
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	66	17	3	2	5	3	2
4.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	65	7	9	1	4	1	0
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	64	12	9	0	0	0	0
6.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	59	4	5	0	0	0	0
7.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	58	5	6	0	0	0	1
8.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	31	25	4	0	2	0	0
9.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	14	19	58	0	1	2	0
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	13	7	52	0	0	0	0
11.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	6	9	70	0	0	0	0
12.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	2	9	55	1	1	3	2

\* в поликлинике; памятки; листовки; буклеты

Личная беседа с сотрудником учреждения является преимущественным источником информации о системе долговременного ухода в таких учреждениях, как ГБУСО «Невинномысский КЦСОН», ГБУСО «Буденновский КЦСОН», ГБУСО «Петровский ЦСОН» и ГБУСО «Краевой ЦСОН».

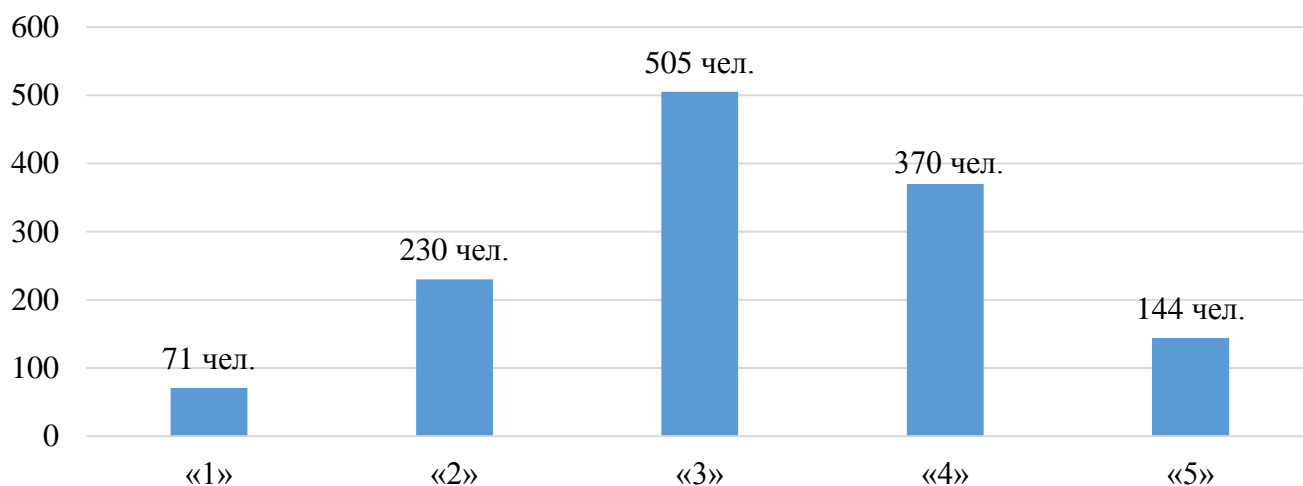
Социальную рекламу услуг в рамках системы долговременного ухода видели только 32% опрошенных граждан, при этом чаще всего по телевизору и в местных газетах (Приложения 11 и 12). Низкий показатель, с одной стороны, является свидетельством неэффективной рекламной кампании, а с другой, подтверждает необходимость использования таких каналов распространения информации, как сотрудник организации социального обслуживания либо родственник.

**Удовлетворенность качеством жизни.** Ключевая задача системы долговременного ухода состоит в том, чтобы помочь пожилому человеку или инвалиду сохранить достойное качество жизни, создать условия для сохранения и улучшения их физического и психического здоровья. В рамках пилотного проекта гражданам пожилого возраста и инвалидам чаще всего оказывается помощь в быту, реабилитации, осуществлении ухода и соблюдении гигиены, психологическая помощь, предоставляются социально-медицинские услуги (Приложение 13, Таблица 8).

**Таблица 8 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Какие социальные услуги в рамках системы долговременного ухода Вы получаете?»**

№ п/п	Услуга	Количество, чел.
1.	Социально-бытовые услуги	1 284
2.	Социально-медицинские услуги	848
3.	Осуществление ухода и помощь в соблюдении гигиены	707
4.	Психологическая помощь	494
5.	Помощь в реабилитации	384
6.	Помощь в организации досуга и отдыха	179
7.	Помощь в поддержании социальных связей	102
8.	Правовая помощь	80
9.	Помощь в профессиональной реализации и занятости	4

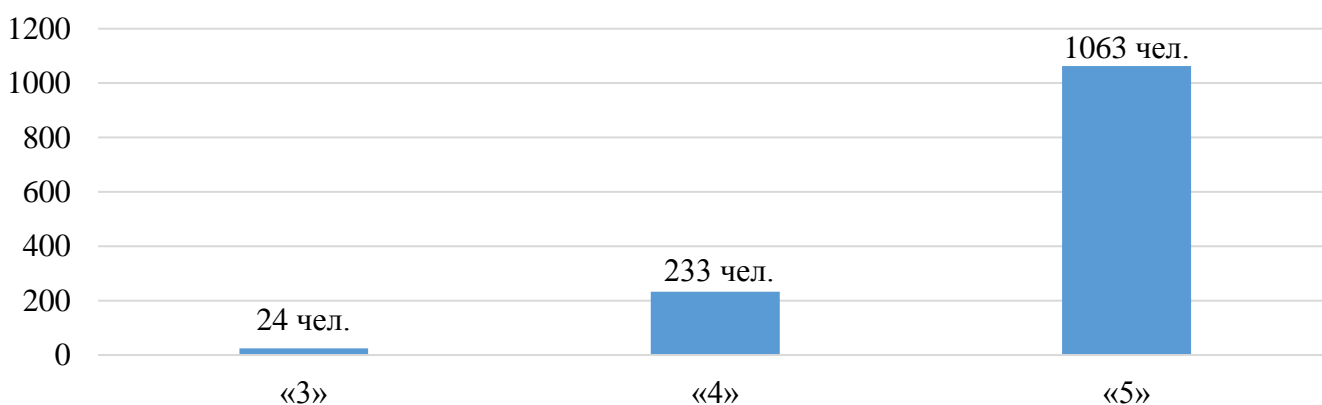
До получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 39% респондентов оценивали качество своей жизни на «3», 28% – на «4», 17% – на «2», 11% – на «5», 5% – на «1» (Приложение 14, Рисунок 3).



**Рисунок 3 – Оценка качества жизни до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

Самые низкие оценки («неудовлетворительно» и «плохо») были выставлены получателями социальных услуг следующих учреждений: ГБУСО «Георгиевский ЦСОН» (37% от общего числа опрошенных), ГБУСО «Изобильненский ЦСОН» (33%), ГБУСО «Петровский ЦСОН» (32%), ГБУУСО «Предгорный КЦСОН» (30%). При этом акцентируем внимание на том, что такие низкие оценки качества жизни респондентами не являются свидетельством низкого качества социального обслуживания до 2019 года, а являются исключительно результатом сравнения качества прежней жизни и жизни после получения социальных услуг по уходу в рамках пилотного проекта.

80% респондентов оценивают качество своей жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода на «отлично», 18% – «хорошо» (Рисунок 4).



**Рисунок 4 – Оценка качества жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

Наибольшее количество низких оценок качества жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода поставили получатели социальных услуг ГБУСО «Краевой ЦСОН» – 6%, ГБУСО «Железноводский КЦСОН» – 6% и ГБУСО «Невинномысский КЦСОН» – 5% (Таблица 9).

**Таблица 9 – Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Как бы Вы оценили качество Вашей жизни ПОСЛЕ получения социальных  
услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Оценка Наименование учреждения	«3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	0	0	9	8	107	92	<b>116</b>
2.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	0	0	8	11	66	89	<b>74</b>
3.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	1	1	16	15	89	84	<b>106</b>
4.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	2	2	15	15	81	83	<b>98</b>
5.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	4	5	12	13	71	82	<b>87</b>
6.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	1	1	24	17	117	82	<b>142</b>
7.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	0	0	19	19	82	81	<b>101</b>
8.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	2	1	26	20	104	79	<b>132</b>
9.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	1	1	29	21	106	78	<b>136</b>
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	2	1	29	21	104	78	<b>135</b>
11.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	7	6	24	19	92	75	<b>123</b>
12.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	4	6	22	31	44	63	<b>70</b>
	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>233</b>	<b>18</b>	<b>1063</b>	<b>80</b>	<b>1 320</b>

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

Проведение перекрестного анализа позволило сделать вывод о том, что получатели социальных услуг с 3-м уровнем нуждаемости в уходе оценивают качество своей жизни до внедрения системы долговременного ухода намного выше, чем с 1-м и 2-м уровнями соответственно (Таблица 10):

- более половины получателей социальных услуг с 3-м уровнем нуждаемости



в уходе оценивают качество своей жизни до пилотного проекта на «4» (37%) и «5» (25%);

- более половины получателей социальных услуг с 1-м и 2-м уровнями нуждаемости в уходе оценивают качество своей жизни до пилотного проекта на «3» (49% и 39% соответственно) и «4» (по 26%).

**Таблица 10 – Распределение выборочной совокупности в зависимости от уровня нуждаемости в уходе и оценки качества жизни ДО получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

№ п/п	Уровень Оценка	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	«1» – плохо	21	3	28	7	22	8	71
2.	«2» – неудовлетворительно	97	15	84	20	49	19	230
3.	«3» – удовлетворительно	317	49	160	39	28	11	505
4.	«4» – хорошо	168	26	107	26	95	37	370
5.	«5» – отлично	46	7	35	8	63	25	144
	<b>Итого</b>	<b>649</b>	<b>100</b>	<b>414</b>	<b>100</b>	<b>257</b>	<b>100</b>	<b>1 320</b>

Высокую оценку качества жизни («отлично») после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода поставили следующие респонденты:

- 84% респондентов с 1-м уровнем нуждаемости в уходе;
- 83% – со 2-м уровнем нуждаемости в уходе;
- 68% – с 3-м уровнем нуждаемости в уходе (Таблица 11).

**Таблица 11 – Распределение выборочной совокупности в зависимости от уровня нуждаемости в уходе и оценки качества жизни ПОСЛЕ получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

№ п/п	Уровень Оценка	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	«3» – удовлетворительно	11	2	7	2	6	2	24
2.	«4» – хорошо	94	14	62	15	77	30	233
3.	«5» – отлично	544	84	345	83	174	68	1 063
	<b>Итого</b>	<b>649</b>	<b>100</b>	<b>414</b>	<b>100</b>	<b>257</b>	<b>100</b>	<b>1 320</b>

Оценка «хорошо» распределена следующим способом:

- 30% – респонденты с 3-м уровнем нуждаемости в уходе;
- 15% – респонденты со 2-м уровнем нуждаемости в уходе;
- 14% – респонденты с 1-м уровнем нуждаемости в уходе.

Результаты проведенного перекрестного анализа свидетельствуют о том, что четверть респондентов (25%) в возрастных группах 60-75 лет и старше 90 лет очень низко («плохо», «неудовлетворительно») оценивают качество своей жизни до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (Таблица 12).

**Таблица 12 – Распределение выборочной совокупности в зависимости от возраста и оценки качества жизни до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

№ п/п	Оценка Возраст	«1»		«2»		«3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	22-44 лет	1	6	3	18	5	29	6	35	2	12	<b>17</b>
2.	44-60 лет	8	12	10	15	29	45	14	22	4	6	<b>65</b>
3.	60-75 лет	22	6	69	19	150	41	88	24	37	10	<b>366</b>
4.	75-90 лет	36	4	131	17	285	36	241	31	93	12	<b>786</b>
5.	> 90 лет	4	5	17	20	36	42	21	24	8	9	<b>86</b>
	<b>Итого</b>	<b>71</b>	<b>5</b>	<b>230</b>	<b>17</b>	<b>505</b>	<b>38</b>	<b>370</b>	<b>28</b>	<b>144</b>	<b>12</b>	<b>1 320</b>

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

В группе долгожителей (старше 90 лет) такая низкая оценка прежде всего вызвана ухудшением самочувствия, физиологическими особенностями, а также существенной утратой самостоятельности и мобильности в данном возрастном периоде, что напрямую определяет само качество жизни. Низкая оценка качества своей жизни респондентами в возрасте ранней старости (60-75 лет) обусловлена прежде всего психологическими изменениями: происходит приспособление к убыванию физических сил и ухудшению здоровья, к выходу на пенсию и снижению доходов, нередко приспособление к смерти супруга(и). А это на прямую оказывает влияние на субъективную оценку качества своей жизни.

Подтверждением важности, значимости, а также эффективности пилотного проекта по внедрению системы долговременного ухода является более высокая оценка качества жизни респондентами после получения услуг по уходу (Таблица 13).

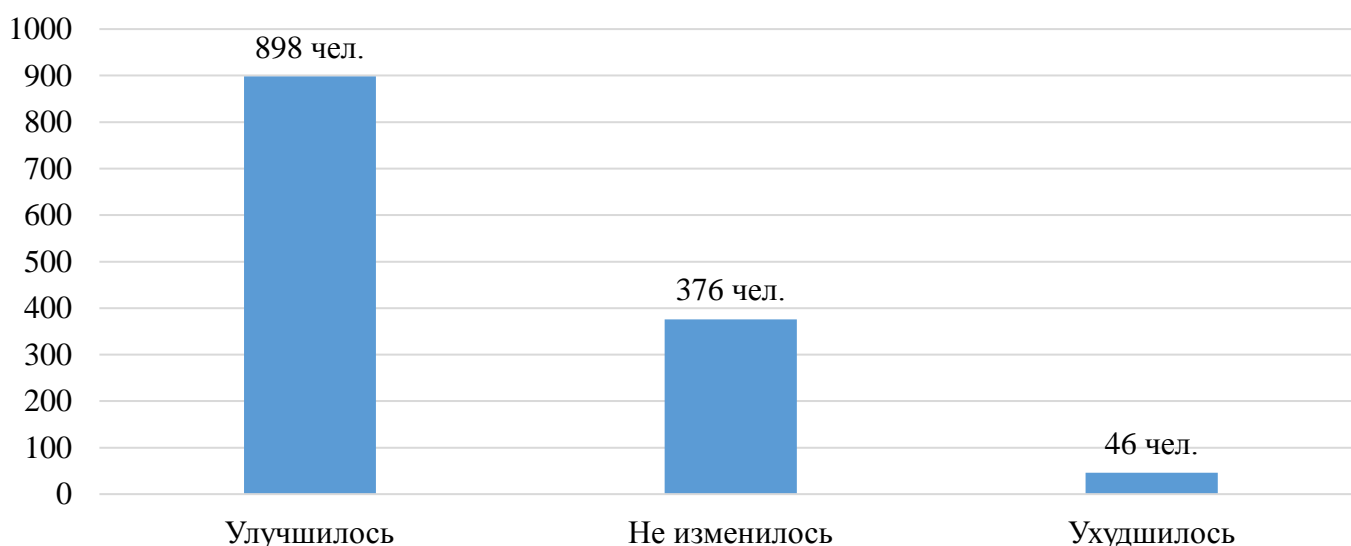
**Таблица 13 – Распределение выборочной совокупности в зависимости от возраста и оценки качества жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

№ п/п	Оценка Возраст	«3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	22-44 лет	1	6	2	12	14	82	<b>17</b>
2.	44-60 лет	0	0	12	18	53	82	<b>65</b>
3.	60-75 лет	7	2	42	11	317	87	<b>366</b>
4.	75-90 лет	12	2	163	21	611	77	<b>786</b>
5.	> 90 лет	4	5	14	16	68	79	<b>86</b>
	<b>Итого</b>	<b>24</b>	<b>2</b>	<b>233</b>	<b>18</b>	<b>1 063</b>	<b>80</b>	<b>1 320</b>

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

98% респондентов высоко оценивают качество своей жизни после внедрения пилотного проекта в области долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами на территории Ставропольского края.

Одной из ключевых задач системы долговременного ухода является сохранение или восстановление самочувствия человека для поддержания его независимости. 68% получателей социальных услуг отмечают улучшение общего самочувствия в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (Рисунок 5).



**Рисунок 5 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Как изменилось в целом Ваше самочувствие в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

В тоже время 28% всех опрошенных указали на отсутствие изменений в самочувствии (Таблица 14), что также может рассматриваться как положительный эффект качественного долговременного ухода, учитывая, что основной задачей пилотного проекта является как раз поддержание и сохранение самочувствия на прежнем уровне.

**Таблица 14 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Как изменилось в целом Ваше самочувствие в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	86	88	11	11	1	1	<b>98</b>
2.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	95	82	19	16	2	2	<b>116</b>
3.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	83	78	17	16	6	6	<b>106</b>
4.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	103	73	31	22	8	5	<b>142</b>
5.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	98	72	33	24	5	4	<b>136</b>
6.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	70	69	29	29	2	2	<b>101</b>
7.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	47	67	22	32	1	1	<b>70</b>
8.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	86	64	43	32	6	4	<b>135</b>
9.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	81	62	44	33	7	5	<b>132</b>
10.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	43	58	26	35	5	7	<b>74</b>
11.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	67	54	54	44	2	2	<b>123</b>
12.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	39	45	47	54	1	1	<b>87</b>
	<b>Итого</b>	<b>898</b>	<b>68</b>	<b>376</b>	<b>28</b>	<b>46</b>	<b>4</b>	<b>1 320</b>

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

Больше всего таких получателей социальных услуг в ГБУСО «Невинномысский КЦСОН» (54%), ГБУСО «Краевой ЦСОН» (44%), ГБУСО «Георгиевский ЦСОН» (33%), ГБУСО «Железноводский КЦСОН» (32%), ГБУСО «Буденновский КЦСОН» (32%).

Ухудшение самочувствия отметило 4% респондентов. При этом результаты перекрестного анализа свидетельствуют о том, что большая часть таких получателей социальных услуг находится в возрастной группе 75-90 лет (Таблица 15).

**Таблица 15 – Оценка самочувствия в результате получения социальных услуг  
в рамках системы долговременного ухода в зависимости от возраста**

№ п/п	Самочувствие Возраст	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	22-44 лет	9	1	8	2	0	0	<b>17</b>
2.	44-60 лет	45	5	20	6	0	0	<b>65</b>
3.	60-75 лет	257	28	95	28	14	29	<b>366</b>
4.	75-90 лет	571	61	186	54	29	59	<b>786</b>
5.	Старше 90 лет	47	5	33	10	6	12	<b>86</b>
	<b>Итого</b>	<b>929</b>	<b>100</b>	<b>342</b>	<b>100</b>	<b>49</b>	<b>100</b>	<b>1 320</b>

Следует отметить, что благодаря получению социальных услуг в рамках пилотного проекта по внедрению системы долговременного ухода улучшение своего самочувствия отмечают 61% граждан в возрасте 75-90 лет, 28% респондентов в возрасте 60-75 лет, 5% – старше 90 лет.

Результаты перекрестного анализа зависимости оценки самочувствия от уровня нуждаемости в уходе представлены в Таблице 16.

**Таблица 16 – Оценка самочувствия в результате получения социальных услуг  
в зависимости от уровня нуждаемости в уходе**

№ п/п	Самочувствие Уровень	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	1 уровень	464	71	165	25	20	4	<b>649</b>
2.	2 уровень	301	73	100	24	13	3	<b>414</b>
3.	3 уровень	164	64	77	30	16	6	<b>257</b>
	<b>Итого</b>	<b>929</b>	<b>70</b>	<b>342</b>	<b>26</b>	<b>49</b>	<b>4</b>	<b>1 320</b>

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

Улучшение самочувствия отмечают 73% респондентов со 2-м уровнем нуждаемости в уходе, 71% – с 1-м и 64% – с 3-м. Особое внимание должно быть уделено 20 гражданам с 1-м уровнем, 16 гражданам с 3-м уровнем и 13 получателям социальных услуг со 2-м уровнем нуждаемости в уходе. Это граждане, которые отмечают ухудшение своего самочувствия в следствие возрастных изменений, а соответственно возрастает риск снижения их самостоятельности и мобильности.

Более 80% опрошенных получателей социальных услуг отмечают, что социально-медицинская помощь, помощь в быту и соблюдении гигиены улучшила качество их жизни (Рисунок 6, Приложения 15-16).



**Рисунок 6 – Оценка факторов, влияющих на качество жизни респондентов**

Подтверждением значимости пилотного проекта является и тот факт, что 35% респондентов отмечают улучшение отношений со своими родственниками, знакомыми и другими людьми после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (Таблица 17).

**Таблица 17 – Оценка изменений в сфере межличностных отношений между респондентами и их родственниками, знакомыми и другими людьми**

№ п/п	Наименование учреждения	Отношения улучшились		Отношения не изменились		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	39	27	103	73	<b>142</b>
2.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	35	28	88	72	<b>123</b>
3.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	25	29	62	71	<b>87</b>
4.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	29	29	72	71	<b>101</b>
5.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	39	30	93	70	<b>132</b>
6.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	43	32	92	68	<b>135</b>
7.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	24	34	46	66	<b>70</b>
8.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	35	36	63	64	<b>98</b>
9.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	39	37	67	63	<b>106</b>
10.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	57	42	79	58	<b>136</b>
11.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	57	49	59	51	<b>116</b>
12.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	38	51	36	49	<b>74</b>
	<b>Итого</b>	<b>460</b>	<b>35</b>	<b>860</b>	<b>65</b>	<b>1 320</b>

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

65% указали, что получение социальных услуг в системе долговременного ухода не повлияло на улучшение отношений с родственниками, знакомыми и другими людьми. Это в основном обусловлено тем, что отношения до реализации проекта были хорошими, именно поэтому они не изменились.

Маломобильные и немобильные граждане пожилого возраста, получающие социальные услуги по уходу, нуждаются в организации досуга в познавательных и развлекательных целях также, как мобильные. Сами получатели социальных услуг зачастую либо не могут, либо не желают ничего придумывать, чтобы себя занять. В связи с этим организация досуга является одним из важных элементов социальной реабилитации и ухода за получателями социальных услуг. В результате опроса выявлено, что для 28% респондентов отдых и досуг стал разнообразнее (Таблица 18).

**Таблица 18 – Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Изменился ли Ваш полноценный отдых и досуг?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Мой отдых и досуг стал разнообразнее		Отдых и досуг не изменился		Мой отдых и досуг ухудшились		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	16	16	85	84	0	0	<b>101</b>
2.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	26	18	115	81	1	1	<b>142</b>
3.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	11	16	52	74	7	10	<b>70</b>
4.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	18	24	54	73	2	3	<b>74</b>
5.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	30	22	98	73	7	5	<b>135</b>
6.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	22	25	60	69	5	6	<b>87</b>
7.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	27	28	67	68	4	4	<b>98</b>
8.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	42	32	87	66	3	2	<b>132</b>
9.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	34	32	70	66	2	2	<b>106</b>
10.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	47	41	69	59	0	0	<b>116</b>
11.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	56	41	79	58	1	1	<b>136</b>
12.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	47	38	68	55	8	7	<b>123</b>
	<b>Итого</b>	<b>376</b>	<b>28</b>	<b>904</b>	<b>69</b>	<b>40</b>	<b>3</b>	<b>1 320</b>

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

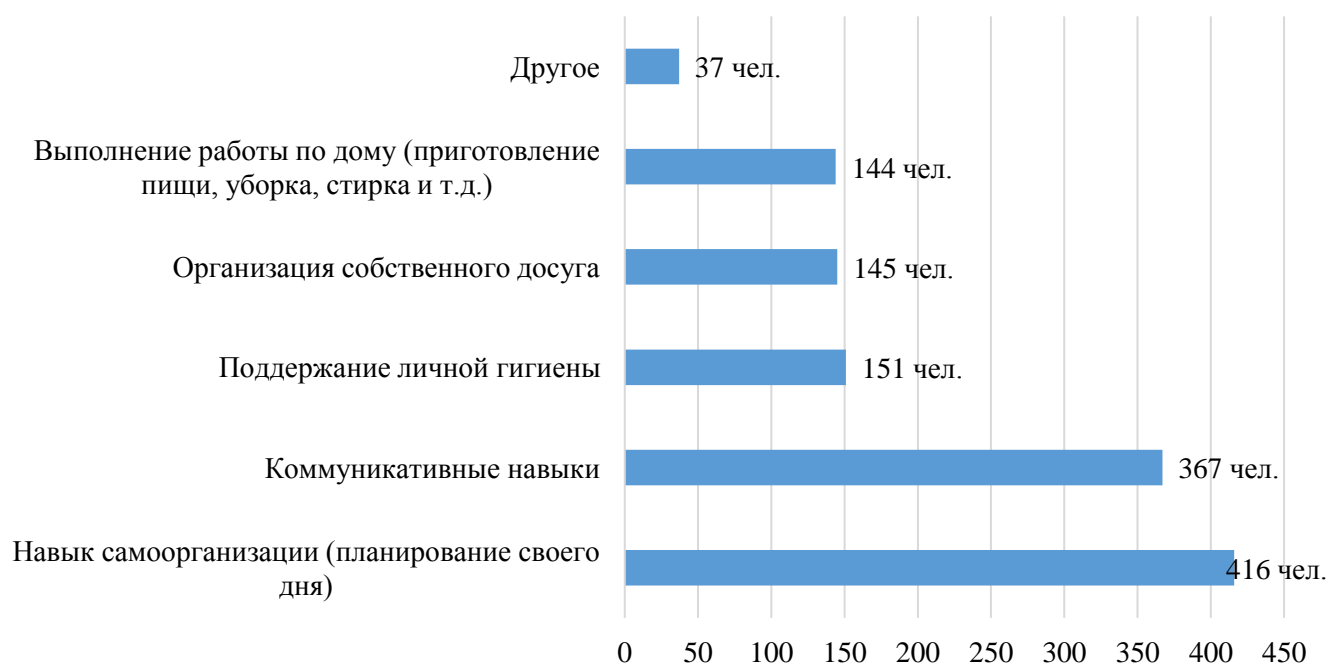
Почти половина опрошенных отмечают, что смогли приобрести новые знания и навыки в рамках системы долговременного ухода (Таблица 19).

**Таблица 19 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Приобрели ли Вы новые знания и навыки в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	34	28	89	72	<b>123</b>
2.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	49	35	93	65	<b>142</b>
3.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	48	36	87	64	<b>135</b>
4.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	41	39	65	61	<b>106</b>
5.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	39	39	62	61	<b>101</b>
6.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	35	40	52	60	<b>87</b>
7.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	45	46	53	54	<b>98</b>
8.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	33	47	37	53	<b>70</b>
9.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	62	47	70	53	<b>132</b>
10.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	36	49	38	51	<b>74</b>
11.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	66	57	50	43	<b>116</b>
12.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	100	74	36	26	<b>136</b>
	<b>Итого</b>	<b>588</b>	<b>45</b>	<b>732</b>	<b>55</b>	<b>1 320</b>

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

Благодаря полученным знаниям 416 респондентов восстановили навык самоорганизации, 367 человек – коммуникативные навыки (Рисунок 7).



**Рисунок 7 – Навыки, которые удалось восстановить респондентам после получения социальных услуг в системе долговременного ухода**



Положительным эффектом внедрения пилотного проекта является и то, что 151 получателю социальных услуг удалось восстановить навык поддержания личной гигиены. 145 человек смогли снова организовать для себя досуг, а 144 человека восстановили навыки выполнения работы по дому. Распределение ответов респондентов на вопрос о восстановлении навыков после получения социальных услуг в системе долговременного ухода в разрезе учреждений представлено в Приложении 17.

**Качество обратной связи.** 46% респондентов обращались в организацию социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода (Таблица 20).

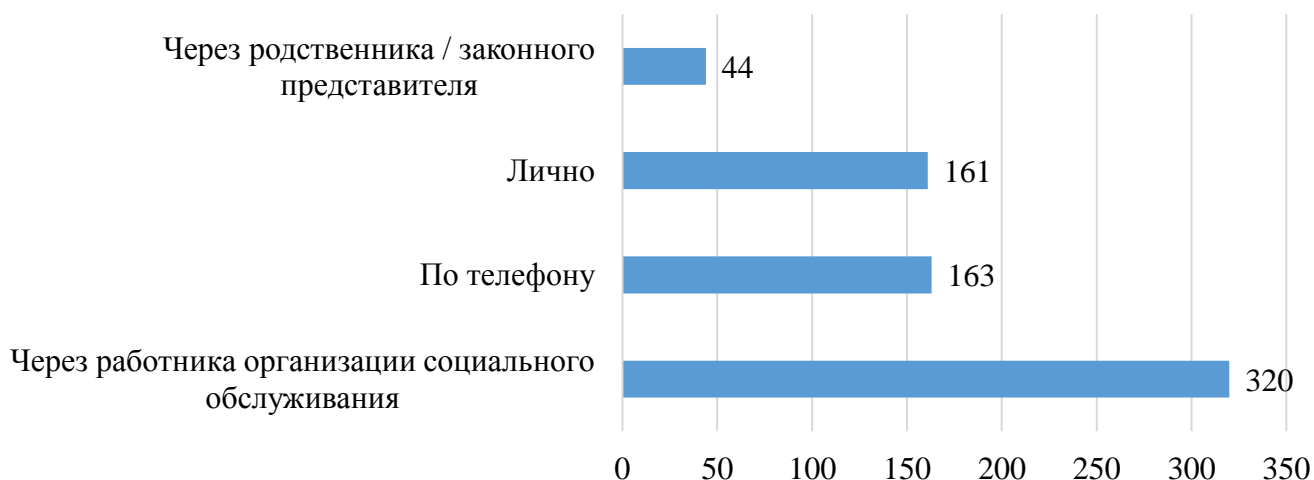
**Таблица 20 – Обращались ли Вы в организацию социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода?**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	24	34	46	66	<b>70</b>
2.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	36	36	65	64	<b>101</b>
3.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	47	38	76	62	<b>123</b>
4.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	35	40	52	60	<b>87</b>
5.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	58	43	77	57	<b>135</b>
6.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	64	45	78	55	<b>142</b>
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	63	48	69	52	<b>132</b>
8.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	51	48	55	52	<b>106</b>
9.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	67	49	69	51	<b>136</b>
10.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	59	51	57	49	<b>116</b>
11.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	45	61	29	39	<b>74</b>
12.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	61	62	37	38	<b>98</b>
	<b>Итого</b>	<b>610</b>	<b>46</b>	<b>710</b>	<b>54</b>	<b>1 320</b>

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

Больше всего за разъяснениями обращаются получатели социальных услуг ГБУСО «Грачёвский КЦСОН» (51% опрошенных), ГБУСО «Советский КЦСОН» (61%) и ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН» (62%).

Чаще всего получатели социальных услуг получают необходимую информацию через работника организации социального обслуживания населения (Рисунок 8, Приложение 18).



**Рисунок 8 – Способы обращения граждан пожилого возраста и инвалидов в организацию социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода**

98% респондентов удовлетворены полученной консультацией (Таблица 21).

**Таблица 21 – Удовлетворены ли Вы полученной консультацией?**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	59	100	0	0	<b>59</b>
2.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	24	100	0	0	<b>24</b>
3.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	61	100	0	0	<b>61</b>
4.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	66	99	1	1	<b>67</b>
5.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	46	98	1	2	<b>47</b>
6.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	62	98	1	2	<b>63</b>
7.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	50	98	1	2	<b>51</b>
8.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	57	98	1	2	<b>58</b>
9.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	34	97	1	3	<b>35</b>
10.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	62	97	2	3	<b>64</b>
11.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	43	96	2	4	<b>45</b>
12.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	34	94	2	6	<b>36</b>
	<b>Итого</b>	<b>598</b>	<b>98</b>	<b>12</b>	<b>2</b>	<b>610</b>

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

Следует отметить, что только 1% респондентов обращался с жалобой относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода (Таблица 22).

**Таблица 22 – Количество обращений с жалобами относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	0	0	106	100	<b>106</b>
2.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	0	0	74	100	<b>74</b>
3.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	0	0	101	100	<b>101</b>
4.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	0	0	142	100	<b>142</b>
5.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	1	1	122	99	<b>123</b>
6.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	1	1	69	99	<b>70</b>
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	1	1	131	99	<b>132</b>
8.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	1	1	135	99	<b>136</b>
9.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	1	1	97	99	<b>98</b>
10.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	2	2	114	98	<b>116</b>
11.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	3	2	132	98	<b>135</b>
12.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	5	6	82	94	<b>87</b>
	<b>Итого</b>	<b>15</b>	<b>1</b>	<b>1 305</b>	<b>99</b>	<b>1 320</b>

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

13 человек (87%) отмечают, что после обращения с жалобой проблемный вопрос был решен. Только 2 (13%) получателя социальных услуг в ГБУСО «Невинномысский КЦСОН» указали на то, что после жалобы вопрос не решен.

**Удовлетворенность качеством системы долговременного ухода.** 92% опрошенных оценивают удовлетворенность качеством системы долговременного ухода на «отлично», а 7% – на «хорошо». Два человека из ГБУСО «Краевой ЦСОН» и ГБУСО «Буденновский КЦСОН» поставили оценки «плохо» и «неудовлетворительно».

Самый высокий уровень удовлетворенности качеством системы долговременного ухода выразили респонденты из следующих учреждений: ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН» (100%), ГБУСО «Изобильненский ЦСОН» (97%), ГБУСО «Советский КЦСОН» (97%), ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН» (97%),

ГБУСО «Георгиевский ЦСОН» (96%), ГБУСО «Грачёвский КЦСОН» (94%), ГБУСО «Краевой ЦСОН» (93%), ГБУСО «Петровский ЦСОН» (93%) (Таблица 23).

**Таблица 23 – Удовлетворенность респондентов качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

№ п/п	Наименование учреждения	«1»		«2»		«3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	0	0	0	0	0	0	0	0	98	100	<b>98</b>
2.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	0	0	0	0	0	0	3	3	103	97	<b>106</b>
3.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	0	0	0	0	0	0	2	3	72	97	<b>74</b>
4.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	0	0	0	0	0	0	3	3	98	97	<b>101</b>
5.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	0	0	0	0	0	0	5	4	127	96	<b>132</b>
6.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	0	0	0	0	0	0	7	6	109	94	<b>116</b>
7.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	0	0	1	1	2	2	5	4	115	93	<b>123</b>
8.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	0	0	0	0	1	1	8	6	133	93	<b>142</b>
9.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	0	0	0	0	1	1	9	10	77	89	<b>87</b>
10.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	0	0	0	0	0	0	9	13	61	87	<b>70</b>
11.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	1	1	0	0	0	0	19	14	115	85	<b>135</b>
12.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	0	0	0	0	1	1	25	18	110	81	<b>136</b>
	<b>Итого</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>95</b>	<b>7</b>	<b>1218</b>	<b>92</b>	<b>1320</b>

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

Реализация пилотного проекта в области долговременного ухода направлена не только на улучшение условий достойной жизни маломобильных и немобильных граждан пожилого возраста и инвалидов, но и на повышение качества жизни их родственников. Поэтому этот качественный показатель был включен в анкету-опросник.

Акцентируем внимание на тот факт, что 86% респондентов из ГБУСО «Предгорный КЦСОН», 72% из ГБУСО «Советский КЦСОН», 69% из ГБУСО «Грачёвский КЦСОН» утверждают, что, по их мнению, качество жизни родственников изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода. При этом, данный показатель в среднем по всем учреждениям составил 65% (Таблица 24).

**Таблица 24 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Изменилось ли качество жизни Ваших родственников в положительную сторону в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	117	86	19	14	<b>136</b>
2.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	53	72	21	28	<b>74</b>
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	80	69	36	31	<b>116</b>
4.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	87	66	45	34	<b>132</b>
5.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	86	64	49	46	<b>135</b>
6.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	55	63	32	37	<b>87</b>
7.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	61	62	37	38	<b>98</b>
8.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	65	61	41	39	<b>106</b>
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	62	61	39	39	<b>101</b>
10.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	84	59	58	41	<b>142</b>
11.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	39	56	31	44	<b>70</b>
12.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	63	51	60	49	<b>123</b>
	<b>Итого</b>	<b>852</b>	<b>65</b>	<b>468</b>	<b>35</b>	<b>1 320</b>

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

Итоговые показатели удовлетворенности качеством системы долговременного ухода в разрезе учреждений представлены в Приложениях 18, 19 и составили:

- 99% – удовлетворенность качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 99% – удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 99% – удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих социальные услуги в рамках системы долговременного ухода;

- 99% – готовность рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым.

Отзывы получателей социальных услуг, работников пилотных учреждений и родственников / законных представителей представлены в Приложении 20.

## 1.2. Родственники

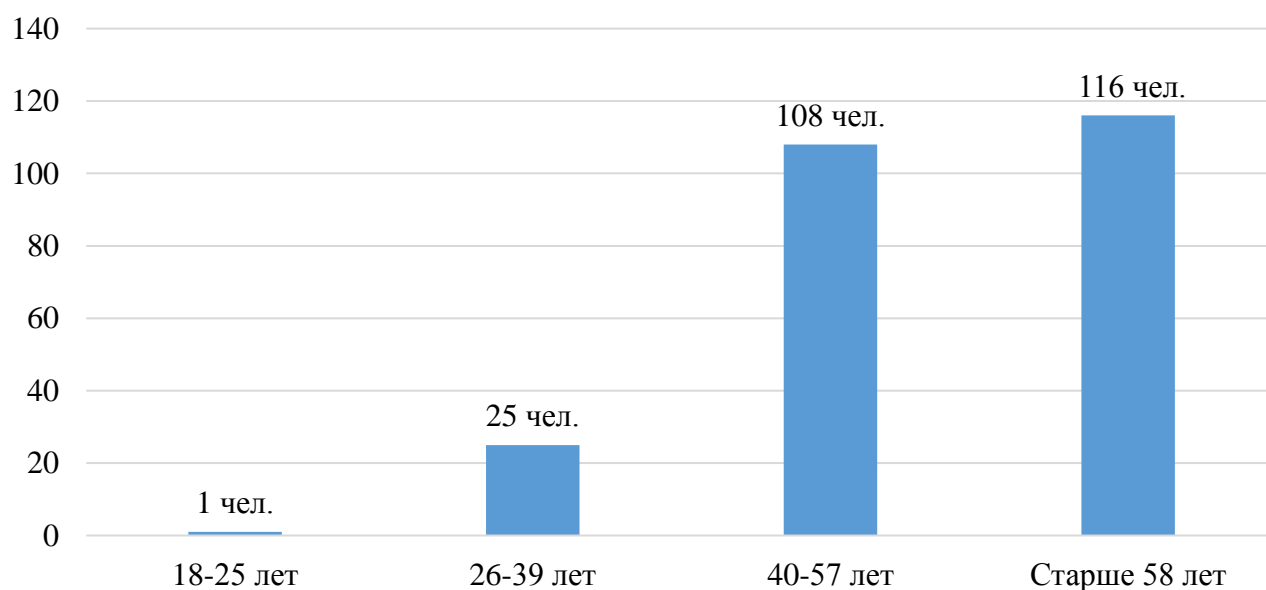
**Структура выборки.** В состав выборки вошли 72% женщин и 28% мужчин (Таблица 25).

**Таблица 25 – Структура выборки по полу**

№ п/п	Наименование учреждения	Женский		Мужской	
		Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	20	83	4	17
2.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	15	83	3	17
3.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	17	81	4	19
4.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	15	79	4	21
5.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	14	74	5	26
6.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	20	71	8	29
7.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	15	68	7	32
8.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	17	68	8	32
9.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	17	68	8	32
10.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	8	67	4	33
11.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	13	62	8	38
12.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	9	56	7	44
	<b>Итого</b>	<b>180</b>	<b>72</b>	<b>70</b>	<b>28</b>

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

Структура выборки по возрасту (Приложение 22) представлена следующим образом: 46% опрошенных родственников получателей социальных услуг находятся в возрасте старше 58 лет; 44% – 40-57 лет; 10% – 26-39 лет (Рисунок 9).



**Рисунок 9 – Структура выборки по возрасту**

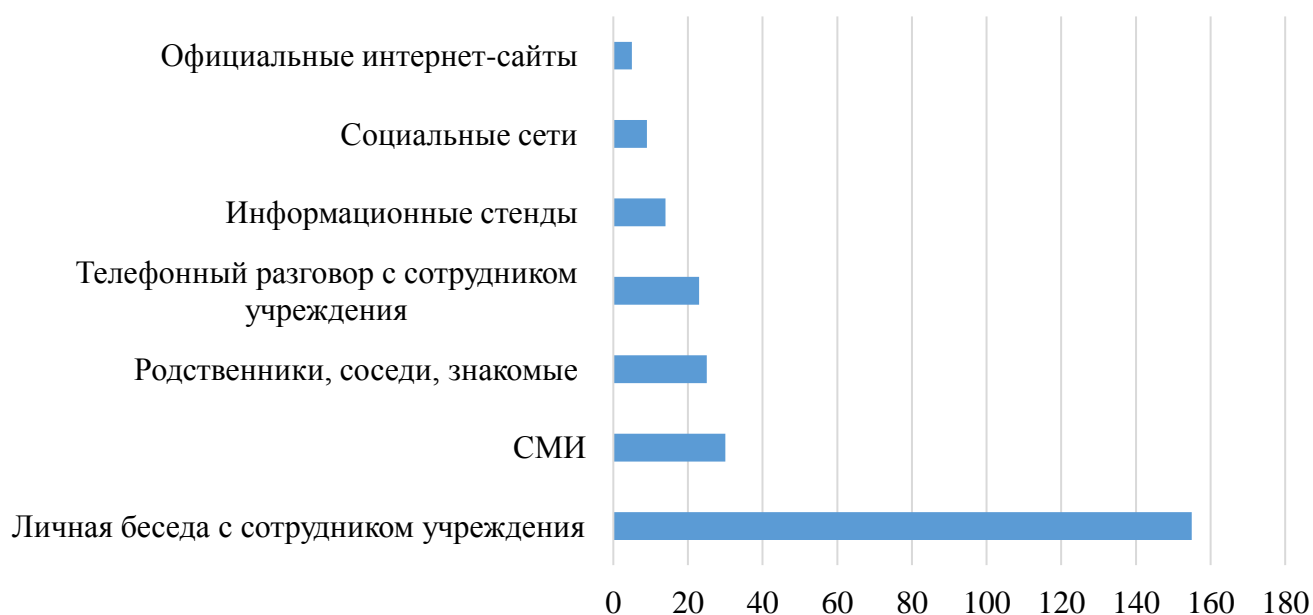
**Информационная осведомленность.** 84% родственников, принявших участие в опросе, знают о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае (Таблица 26).

**Таблица 26 – Распределение ответов на вопрос «Известно ли Вам о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет	
		Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	26	93	2	7
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	23	92	2	8
3.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	23	92	2	8
4.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	19	90	2	10
5.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	21	88	3	12
6.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	16	84	3	16
7.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	15	83	3	17
8.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	11	79	3	21
9.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	12	86	2	14
10.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	17	77	5	23
11.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	14	74	5	26
12.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	13	62	8	38
	<b>Итого</b>	<b>210</b>	<b>84</b>	<b>40</b>	<b>16</b>

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

Основным источником информации о возможности получения услуг по уходу является личная беседа с сотрудником учреждения (Рисунок 10, Приложение 23).



**Рисунок 10 – Источники информации о возможности получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

81% родственников утверждают, что они хорошо информированы об условиях предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, при этом 18% нуждаются в дополнительной информации (Таблица 27).

**Таблица 27 – Уровень информированности об условиях предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

№ п/п	Наименование учреждения	Хорошо информирован		Слабо информирован		Не информирован	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	21	100	0	0	0	0
2.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	13	93	1	7	0	0
3.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	13	93	1	7	0	0
4.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	19	86	3	14	0	0
5.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	21	84	4	16	0	0
6.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	21	84	3	12	1	4
7.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	23	82	5	18	0	0
8.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	14	78	4	22	0	0
9.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	14	74	5	26	0	0
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	14	74	5	26	0	0
11.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	17	71	6	25	1	4
12.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	13	62	8	38	0	0
	<b>Итого</b>	<b>203</b>	<b>81</b>	<b>45</b>	<b>18</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

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

Родственники граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих социальные услуги в ГБУСО «Железноводский КЦСОН», ГБУСО «Буденновский КЦСОН», ГБУСО «Советский КЦСОН» и ГБУСО «Краевой ЦСОН» наиболее нуждаются в дополнительном информировании о ключевых условиях предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, социальных сервисах и стационарозамещающих технологиях.

Требует внимания тот факт, что только 15% родственников проходили обучение в школе ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами (Таблица 28). При этом во время опроса данная категория респондентов указывала на то, что не имеют желания обучаться или не нуждаются в этом, несмотря на предложение со стороны пилотных учреждений получить новые знания и освоить практические навыки ухода.

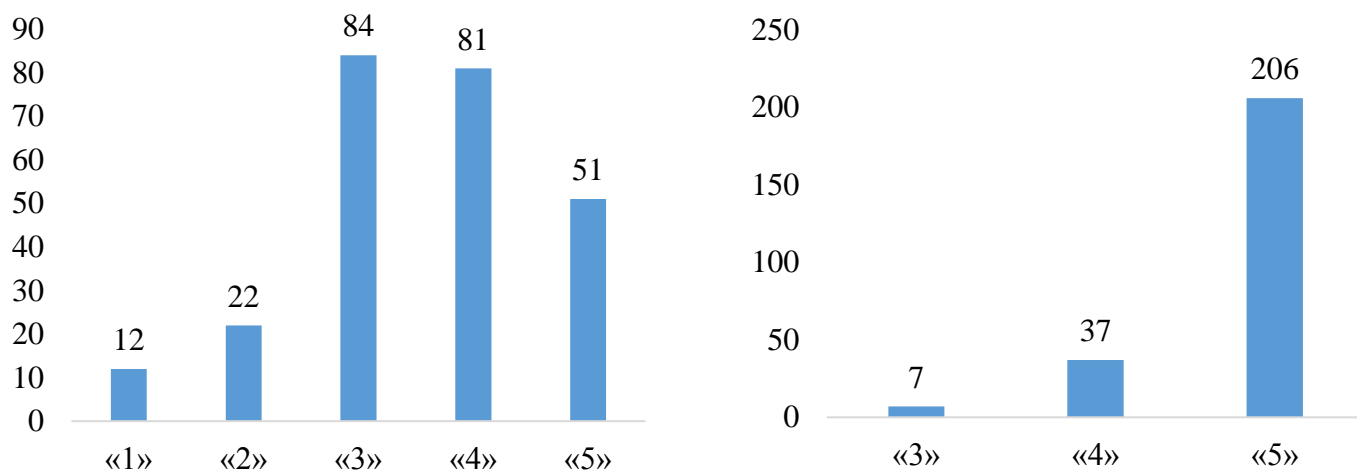


**Таблица 28 – Распределение ответов на вопрос «Проходили ли Вы обучение в школе ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет	
		Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	0	0	14	100
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	1	4	24	96
3.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	1	6	17	94
4.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	2	8	22	92
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	2	9	20	91
6.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	2	11	17	89
7.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	2	14	12	86
8.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	4	19	17	81
9.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	5	20	20	80
10.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	5	26	14	74
11.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	6	29	15	71
12.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	8	29	20	71
	<b>Итого</b>	<b>38</b>	<b>15</b>	<b>212</b>	<b>85</b>

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

**Оценка качества жизни.** Подтверждением значимости и важности пилотного проекта является высокая оценка родственниками качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (Рисунок 11, Приложение 24).

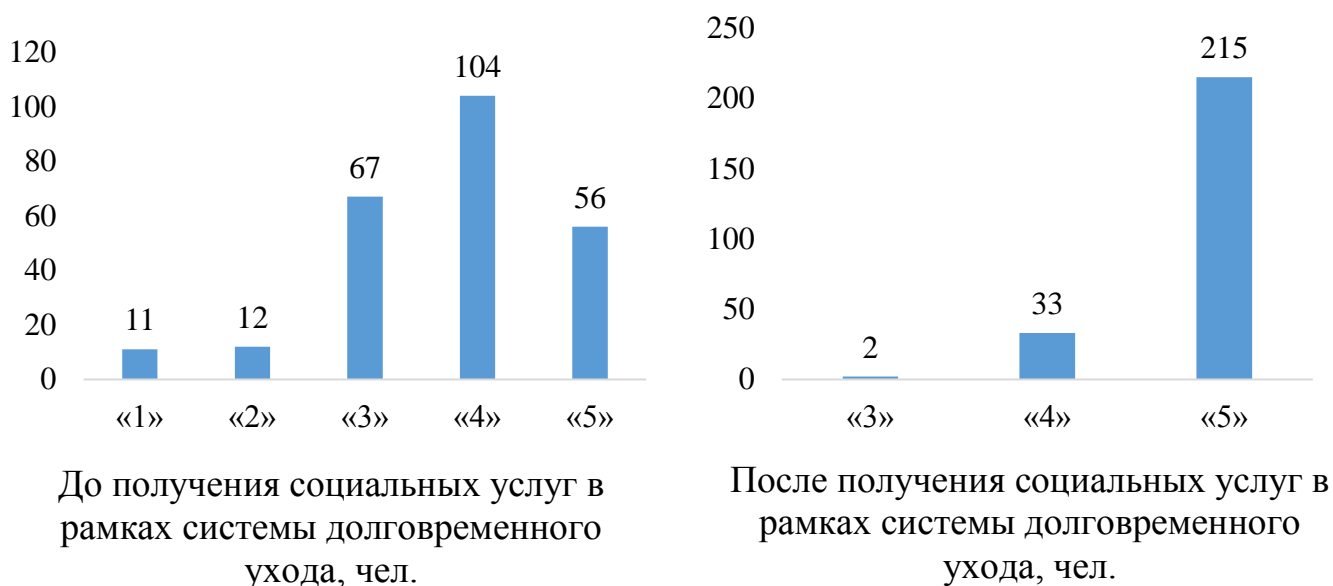


Оценка качества жизни до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, чел.

Оценка качества жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, чел.

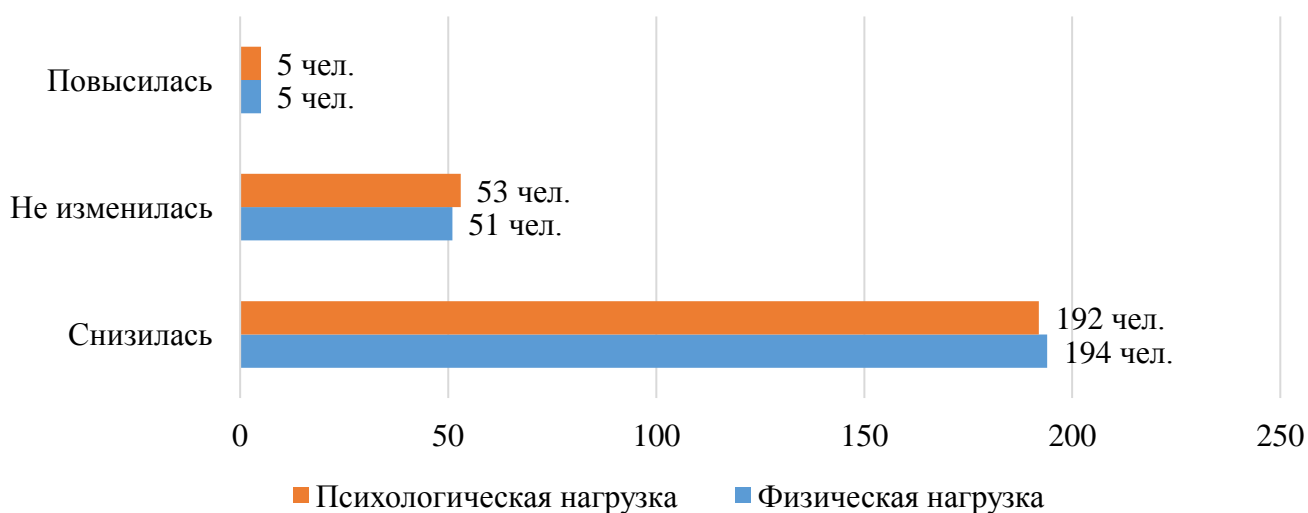
**Рисунок 11 – Оценка родственниками качества жизни получателей социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

Помимо этого, родственники высоко оценивают изменение качества и своей жизни после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (Рисунок 12, Приложение 25).



**Рисунок 12 – Оценка родственниками качества своей жизни**

Одним из эффектов внедрения системы долговременного ухода является снижение психологической нагрузки у 77% родственников и физической нагрузки у 78% соответственно (Рисунок 13).



**Рисунок 13 – Изменение физической и психологической нагрузки родственников после внедрения системы долговременного ухода**

Больше всего ощутили снижение физической нагрузки родственники получателей социальных услуг в ГБУСО «Петровский ЦСОН», ГБУСО «Предгорный КЦСОН», ГБУСО «Буденновский КЦСОН», ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН», ГБУСО «Изобильненский ЦСОН» и ГБУСО «Невинномысский КЦСОН» (Таблица 29).

**Таблица 29 – Изменение физической нагрузки родственников после внедрения  
пилотного проекта по долговременному уходу**

№ п/п	Наименование учреждения	Снизилась		Повысилась		Не изменилась	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	14	100	0	0	0	0
2.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	18	86	0	0	3	14
3.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	16	84	0	0	3	16
4.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	15	83	1	6	2	11
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	18	82	0	0	4	18
6.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	20	80	2	8	3	12
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	19	76	0	0	6	24
8.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	21	75	2	7	5	18
9.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	11	79	0	0	3	21
10.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	13	68	0	0	6	32
11.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	14	67	0	0	7	33
12.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	15	63	0	0	9	37
	<b>Итого</b>	<b>194</b>	<b>78</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>51</b>	<b>20</b>

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

Снижение психологической нагрузки больше всего отмечают родственники ГБУСО «Петровский ЦСОН» (100%), ГБУСО «Изобильненский ЦСОН» (91%), ГБУСО «Невинномысский КЦСОН» (84%), ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН» (83%), ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН» (86%) и ГБУСО «Предгорный КЦСОН» (81%) (Таблица 30).

**Таблица 30 – Изменение психологической нагрузки родственников после  
внедрения пилотного проекта по долговременному уходу**

№ п/п	Наименование учреждения	Снизилась		Повысилась		Не изменилась	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	14	100	0	0	0	0
2.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	20	91	0	0	2	9
3.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	21	84	2	8	2	8
4.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	15	83	1	6	2	11
5.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	12	86	0	0	2	14
6.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	17	81	0	0	4	19
7.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	15	79	0	0	4	21
8.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	21	75	1	4	6	21
9.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	17	68	1	4	7	28
10.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	12	63	0	0	7	37
11.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	15	63	0	0	9	37
12.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	13	62	0	0	8	38
	<b>Итого</b>	<b>192</b>	<b>77</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>53</b>	<b>21</b>

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

Не требует подтверждения тот факт, что снижение физической и психологической нагрузки является важным фактором профилактики эмоционального выгорания у родственников и результатом эффективно выстроенной системы поддержки и развития семейного ухода в пилотных территориях Ставропольского края.

Одним из значимых эффектов после внедрения пилотного проекта является улучшение профессиональной занятости, зафиксированное у 52% родственников маломобильных и немобильных граждан пожилого возраста и инвалидов (Таблица 31).

**Таблица 31 – Изменение профессиональной занятости в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

№ п/п	Наименование учреждения	Улучшилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	7	28	18	72	25
2.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	8	33	16	67	24
3.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	8	38	13	62	21
4.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	7	50	7	50	14
5.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	8	42	11	58	19
6.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	8	44	10	56	18
7.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	10	53	9	47	19
8.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	14	56	11	44	25
9.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	13	59	9	41	22
10.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	21	75	7	25	28
11.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	16	76	5	24	21
12.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	11	79	3	21	14
	<b>Итого</b>	<b>131</b>	<b>52</b>	<b>119</b>	<b>48</b>	<b>250</b>

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

В опросе была предусмотрена двумерная оценка изменений в сфере межличностных отношений после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода с учетом мнения не только граждан пожилого возраста, но и их родственников. Результаты анализа показали незначительную разницу в такой оценке.

Так, на улучшение отношений указывают 35% получателей социальных услуг (см. Таблицу 17) и 44% родственников (Таблица 32). При этом 56% родственников подтверждают, что отношения не изменились, так, как и были хорошими.

**Таблица 32 – Оценка изменений в сфере межличностных отношений между получателями социальных услуг и их родственниками и знакомыми**

№ п/п	Наименование учреждения	Отношения улучшились		Отношения не изменились		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	4	21	15	79	<b>19</b>
2.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	6	29	15	71	<b>21</b>
3.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	8	32	17	68	<b>25</b>
4.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	5	36	9	64	<b>14</b>
5.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	10	36	18	64	<b>28</b>
6.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	9	38	15	62	<b>24</b>
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	10	40	15	60	<b>25</b>
8.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	10	45	12	55	<b>22</b>
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	9	50	9	50	<b>18</b>
10.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	10	53	9	47	<b>19</b>
11.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	8	57	6	43	<b>14</b>
12.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	20	95	1	5	<b>21</b>
	<b>Итого</b>	<b>109</b>	<b>44</b>	<b>141</b>	<b>56</b>	<b>250</b>

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

Итоговые показатели удовлетворенности качеством системы долговременного ухода представлены в Таблице 33, Приложениях 26-29.

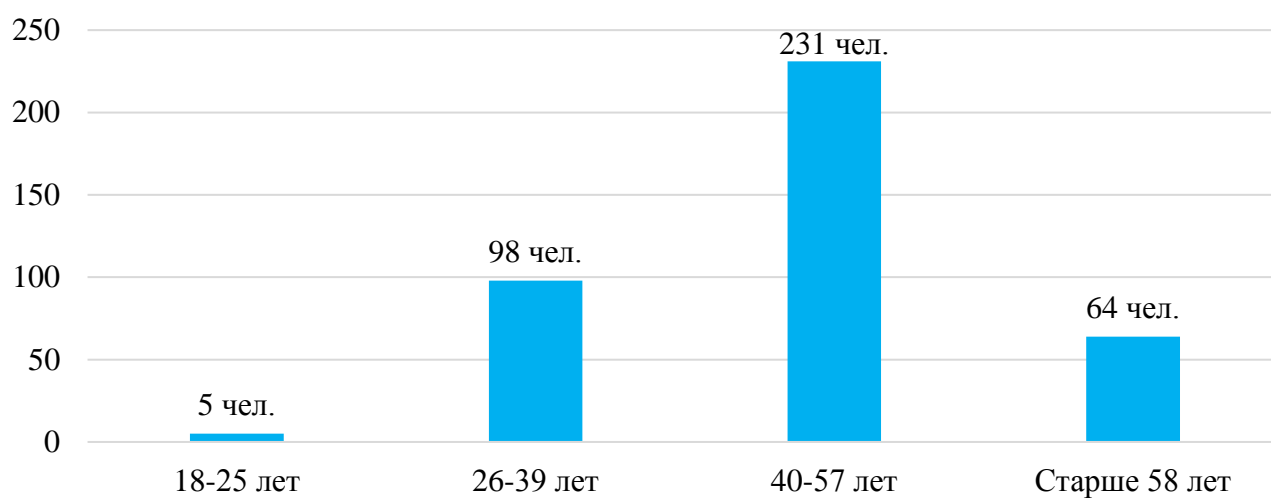
**Таблица 33 – Итоговые показатели удовлетворенности качеством системы долговременного ухода**

№ п/п	Показатель	Значение, %
1.	Удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода	100%
2.	Удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих социальные услуги в рамках системы долговременного ухода	99%
3.	Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода родственнику	99%
4.	Удовлетворенность порядком оплаты и стоимостью услуг социальных услуг в рамках системы долговременного ухода	100%
5.	Удовлетворенность периодичностью прихода социального работника в рамках системы долговременного ухода	98%
6.	Удовлетворенность качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, предоставляемых родственнику	100%
7.	Наличие возможности получать консультации по условиям предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода родственнику в учреждении	98%
8.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым	100%

### 1.3. Работники

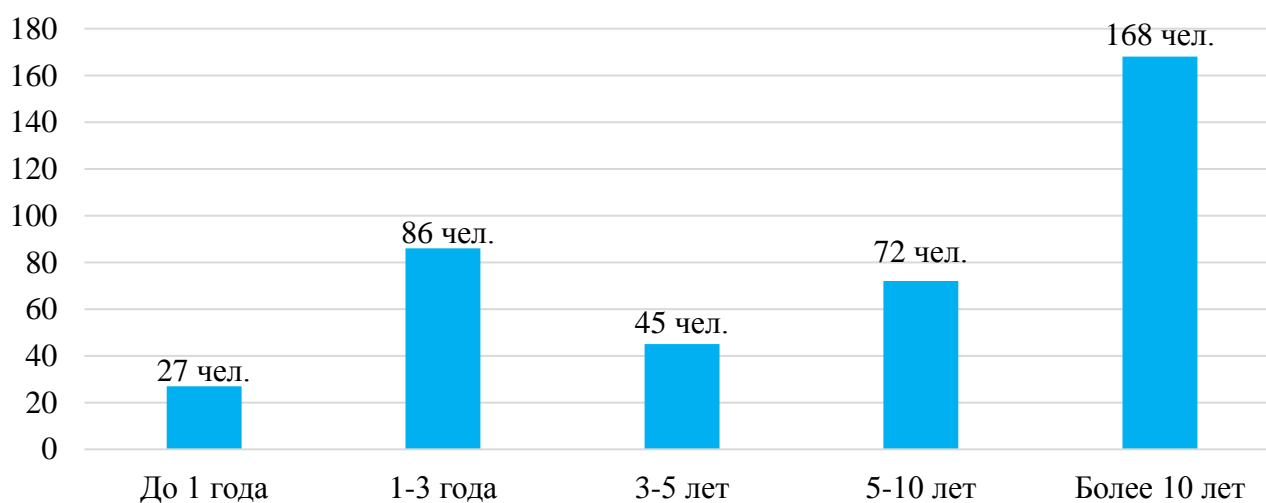
**Структура выборки.** В опросе принимали участие только те работники пилотных учреждений, которые непосредственно задействованы в предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (социальные работники, сиделки). По возрасту структура выборки выглядит следующим образом: 99% женщины и 1% мужчины.

58% работников находятся в возрасте 40-57 лет, 25% – 26-39 лет, 16% – старше 58 лет, 1% – 18-25 лет (Рисунок 14).



**Рисунок 14 – Структура выборки по возрасту**

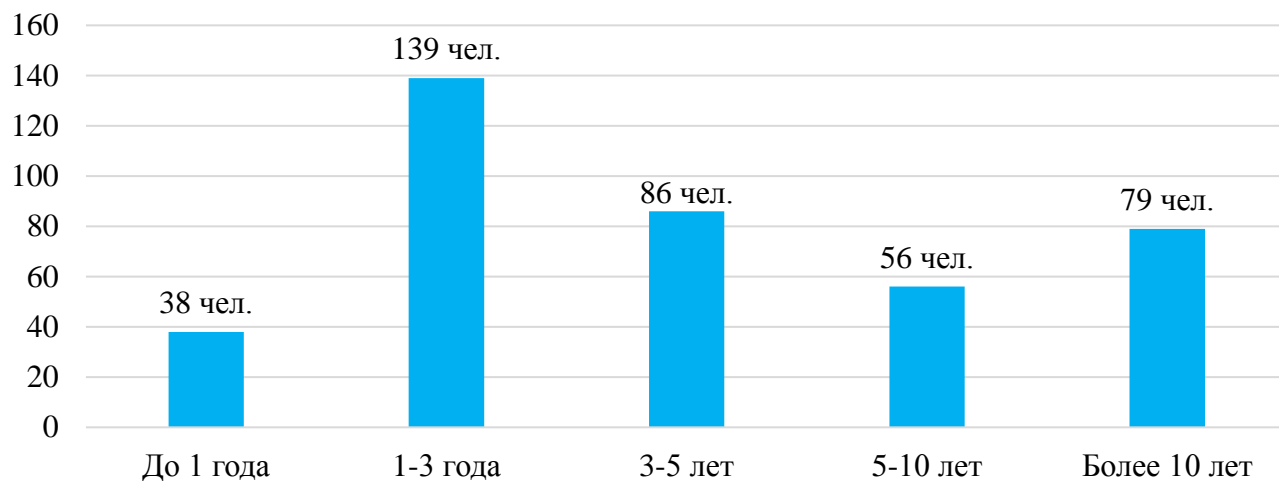
42% работников трудятся в организациях социального обслуживания более 10 лет, 22% – 1-3 года, 18% – 5-10 лет, 11% – 3-5 лет, 7% – до одного года (Рисунок 15).



**Рисунок 15 – Структура выборки по общему стажу работы в организации социального обслуживания**

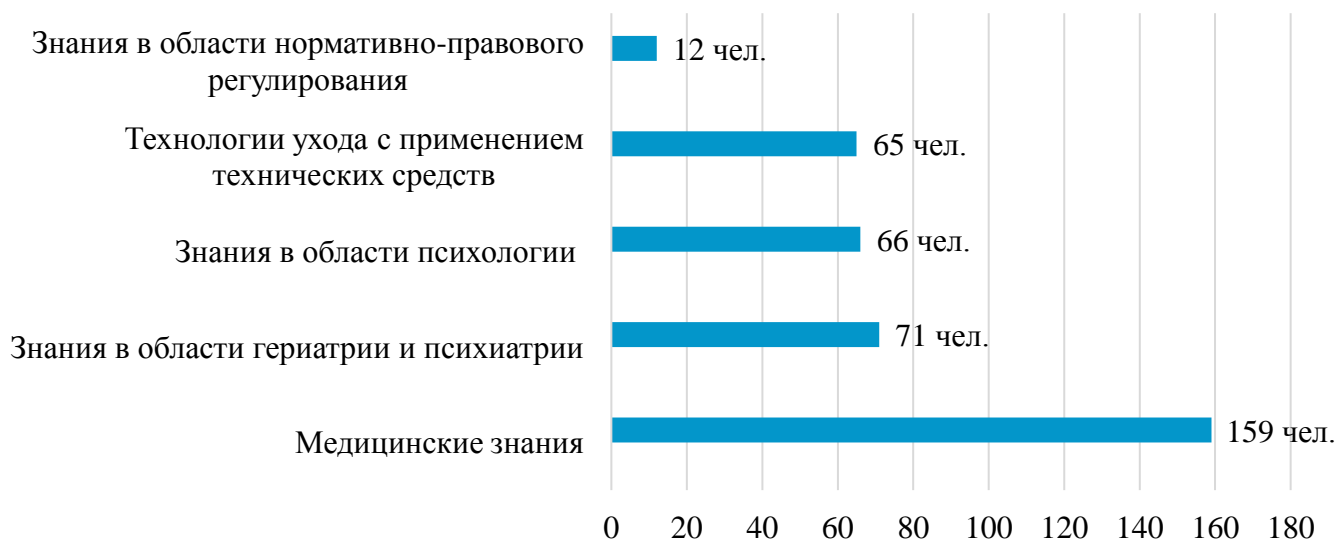
Выборка репрезентативная, так как больше 70% работников осуществляют трудовую деятельность более 3 лет, что коррелируется с периодом реализации пилотного проекта с 2019 года.

35% работников пилотных учреждений имеют опыт работы с маломобильными и немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами от 1 до 3 лет, 22% – 3-5 лет, 20% – более 10 лет, 14% – 5-10 лет, 9% – до одного года (Рисунок 16).



**Рисунок 16 – Структура выборки по опыту работы с маломобильными и немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами**

**Знания и навыки.** 97% опрошенных работников проходили обучение в рамках системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, при этом 92% утверждают, что им достаточно знаний, полученных в процессе обучения, для предоставления социальных услуг по уходу. Знания, в получении которых нуждаются работники, представлены на Рисунке 17.



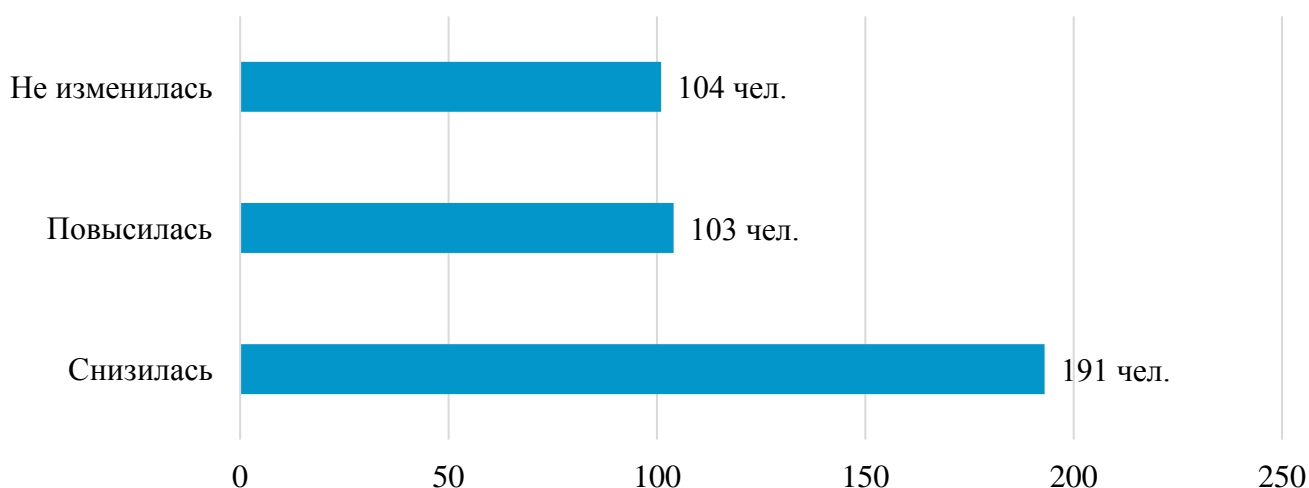
**Рисунок 17 – Знания, в получении которых нуждаются работники**

85% респондентов 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 (Таблица 34).

**Таблица 34 – Применение технических средства реабилитации, вспомогательных средств ухода, техник ухода, основанных на принципах кинестетики**

№ п/п	Наименование учреждения	Использую		Нет, не вижу смысла		Нет, у меня нет ТСР	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	34	97	1	3	0	0
2.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	34	97	1	3	0	0
3.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	33	94	0	0	2	6
4.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	14	93	1	7	0	0
5.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	35	92	1	3	2	5
6.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	32	91	2	6	1	3
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	31	89	1	3	3	8
8.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	31	89	4	11	0	0
9.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	29	83	2	6	4	11
10.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	24	80	0	0	6	20
11.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	27	77	3	9	5	14
12.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	16	46	10	28	9	26
	<b>Итого</b>	<b>340</b>	<b>85</b>	<b>26</b>	<b>7</b>	<b>32</b>	<b>8</b>

**Физическая и психологическая нагрузка.** 48% работников подтверждают снижение физической нагрузки в процессе предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (Рисунок 18, Приложение 30).



**Рисунок 18 – Изменение физической нагрузки работников**



Такое снижение в первую очередь связано с применением технических средств реабилитации и вспомогательных средств ухода (скользящие простыни, доски для перемещения и т.д.), что стало возможным исключительно благодаря пилотному проекту.

Перекрестный анализ позволяет сделать вывод о том, что повышение физической нагрузки больше всего испытали работники в возрасте 40-57 лет (64% выборки) (Таблица 35).

**Таблица 35 – Изменение физической нагрузки в зависимости от возраста работников**

№ п/п	Физическая нагрузка Возраст	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	18-25 лет	3	3	2	1	0	0	5
2.	26-39 лет	19	18	43	22	36	35	98
3.	40-57 лет	66	64	112	59	53	51	231
4.	58 лет и старше	15	15	34	18	15	14	64
	<b>Итого</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>191</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>398</b>

Стоит отметить, что в большей степени повышение физической нагрузки испытали работники опытом работы с маломобильными / немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами от 1 года до 3 лет (31%) и от 3 до 5 лет (27%) (Таблица 36).

**Таблица 36 – Изменение физической нагрузки в зависимости от опыта работы с маломобильными / немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами**

№ п/п	Физическая нагрузка Опыт работы	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	До 1 года	8	8	13	7	17	16	38
2.	От 1 года до 3 лет	32	31	65	34	42	41	139
3.	От 3 лет до 5 лет	28	27	50	26	8	8	86
4.	От 5 лет до 10 лет	11	11	31	16	14	13	56
5.	Более 10 лет	24	23	32	17	23	22	79
	<b>Итого</b>	<b>103</b>	<b>100</b>	<b>191</b>	<b>100</b>	<b>104</b>	<b>100</b>	<b>398</b>

Это обусловлено прежде всего тем, что работники начали предоставлять социальные услуги по уходу с началом реализации пилотного проекта и оценивают такую нагрузку в сравнении с периодом работы с мобильными гражданами до 2019 года, когда было намного легче.

23% работников с опытом работы более 10 лет с указанной категорией граждан также утверждают, что нагрузка повысилась. Результаты опроса свидетельствуют, что в данном случае повышение физической нагрузки связано с принятием на обслуживание получателей социальных услуг со 2-м и 3-м уровнями нуждаемости в уходе и переводом на работу в должности «сиделка».

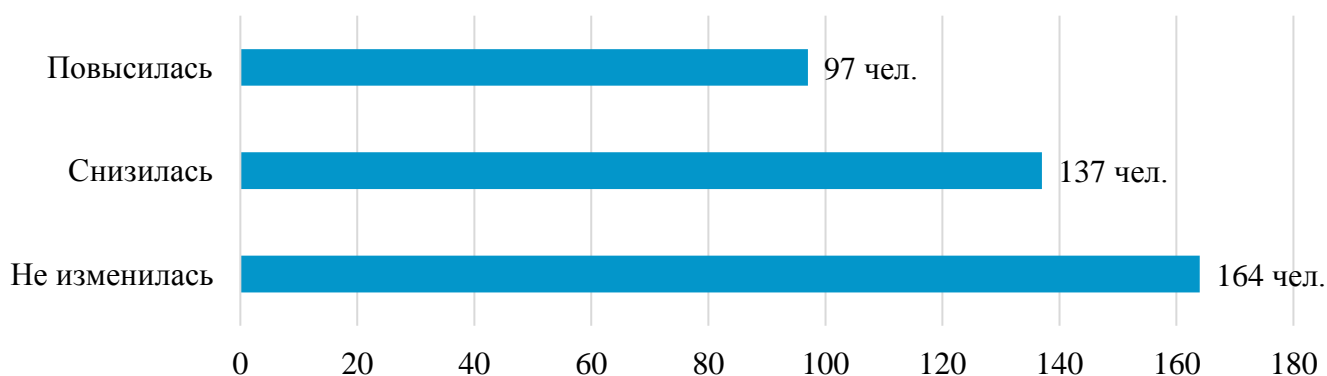
53% работников, которые применяют технические средства реабилитации, вспомогательные средства ухода и кинестетические техники, подтверждают снижение физической нагрузки, в то время как 25% утверждают, что нагрузка при этом повысилась (Таблица 37).

**Таблица 37 – Изменение физической нагрузки в зависимости от применения технических средств реабилитации, вспомогательных средств ухода и кинестетических техник**

№ п/п	Физическая нагрузка ТСП	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	Использую	84	25	180	53	76	22	<b>340</b>
2.	Нет, не вижу в этом смысла	9	35	6	23	11	42	<b>26</b>
3.	Нет, у меня нет ТСП	10	31	5	16	17	53	<b>32</b>
	<b>Итого</b>	<b>103</b>	<b>30</b>	<b>191</b>	<b>31</b>	<b>104</b>	<b>39</b>	<b>398</b>

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

На фоне снижения физической нагрузки с внедрением пилотного проекта в области долговременного ухода психологическая нагрузка работников остается достаточно высокой (Рисунок 19).



**Рисунок 19 – Изменение психологической нагрузки работников**

40% работников утверждают, что психологическая нагрузка не изменилась, а 25% – повысилась (Приложение 30).

Перекрестный анализ позволяет сделать вывод о том, что повышение психологической нагрузки больше всего коснулось работников в возрасте 40-57 лет (Таблица 38).

**Таблица 38 – Изменение психологической нагрузки в зависимости от возраста**

№ п/п	Психологическая нагрузка Возраст	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	18-25 лет	2	2	2	2	1	1	5
2	26-39 лет	20	21	30	22	48	29	98
3.	40-57 лет	62	64	77	56	92	56	231
4.	58 лет и старше	13	13	28	20	23	14	64
	<b>Итого</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>164</b>	<b>100</b>	<b>398</b>

Также значительное повышение психологической нагрузки фиксируют как работники с незначительным опытом работы с маломобильными / немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами, так и большим:

- 39% – от 1 года до 3 лет;
- 20% – от 3 до 5 лет;
- 20% – более 10 лет (Таблица 39).

**Таблица 39 – Изменение психологической нагрузки в зависимости от опыта работы с маломобильными / немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами**

№ п/п	Психологическая нагрузка Опыт работы	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	До 1 года	8	8	7	5	23	14	38
2.	От 1 года до 3 лет	38	39	38	28	63	38	139
3.	От 3 лет до 5 лет	19	20	46	33	21	13	86
4.	От 5 лет до 10 лет	13	13	22	16	21	13	56
5.	От 10 лет и более	19	20	24	18	36	22	79
	<b>Итого</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>164</b>	<b>100</b>	<b>398</b>

**Качество системы долговременного ухода.** 80% работников уверены, что качество социальных услуг, предоставляемых ними после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае, существенно повысилось (Таблица 40).

**Таблица 40 – Изменение качества социальных услуг, предоставляемых работниками после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае**

№ п/п	Наименование учреждения	Повысилось		Снизилось		Не изменилось	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	34	97	0	0	1	3
2.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	36	95	0	0	2	5
3.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	33	94	2	6	0	0
4.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	33	94	1	3	1	3
5.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	30	86	0	0	5	14
6.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	25	83	0	0	5	17
7.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	29	83	0	0	6	17
8.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	27	77	1	3	7	20
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	26	74	1	3	8	23
10.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	11	73	0	0	4	27
11.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	21	60	6	17	8	23
12.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	13	37	1	3	21	60
	<b>Итого</b>	<b>318</b>	<b>80</b>	<b>12</b>	<b>3</b>	<b>68</b>	<b>17</b>

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

88% работников считают, что благодаря предоставлению социальных услуг в рамках системы долговременного ухода качество жизни получателей повысилось (Таблица 41).

**Таблица 41 – Изменение качества жизни респондентов после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае**

№ п/п	Наименование учреждения	Повысилось		Снизилось		Не изменилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	15	100	0	0	0	0	15
2.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	35	100	0	0	0	0	35
3.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	35	100	0	0	0	0	35
4.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	37	97	0	0	1	3	38
5.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	33	94	0	0	2	6	35
6.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	32	91	0	0	3	9	35
7.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	31	89	0	0	4	11	35
8.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	26	87	0	0	4	13	30
9.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	30	86	0	0	5	14	35
10.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	29	83	0	0	6	17	35
11.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	28	80	0	0	7	20	35
12.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	18	51	1	3	16	46	35
	<b>Итого</b>	<b>349</b>	<b>88</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>48</b>	<b>12</b>	<b>398</b>

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

Все 100% опрошенных работников отмечают, что имеют возможность получать консультации в учреждении по вопросам предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода. При этом 19% респондентов испытывают трудности при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (таблица 42).

**Таблица 42 – Распределение ответов на вопрос  
«Испытываете ли Вы трудности при предоставлении социальных услуг  
в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет	
		Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	1	3	34	97
2.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	1	3	34	97
3.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	2	6	33	94
4.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	2	6	33	94
5.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	3	8	35	92
6.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	2	13	13	87
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	6	17	29	83
8.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	7	20	28	80
9.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	8	27	22	73
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	11	31	24	69
11.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	15	43	20	57
12.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	16	46	19	54
	<b>Итого</b>	<b>74</b>	<b>19</b>	<b>324</b>	<b>81</b>

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

Перечень трудностей и предложений работников по повышению качества системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами представлены в Приложении 20.

Проблемные зоны и точки роста качества системы долговременного ухода, реализуемого в форме социального обслуживания на дому, представлены в Приложении 21.

## Раздел 2. Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами: стационарное социальное обслуживание

### 2.1. Получатели социальных услуг

**Структура выборки.** В 2022 году в опросе приняло участие 280 получателей социальных услуг из 6 пилотных организаций стационарного социального обслуживания населения Ставропольского края (Таблица 43).

**Таблица 43 – Численность получателей социальных услуг в форме стационарного социального обслуживания, принявших участие в опросе**

№ п/п	Наименование пилотного учреждения	Всего анкет, шт.
1.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	20
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	100
3.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	20
4.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	100
5.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	20
6.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	20
	<b>Итого</b>	<b>280</b>

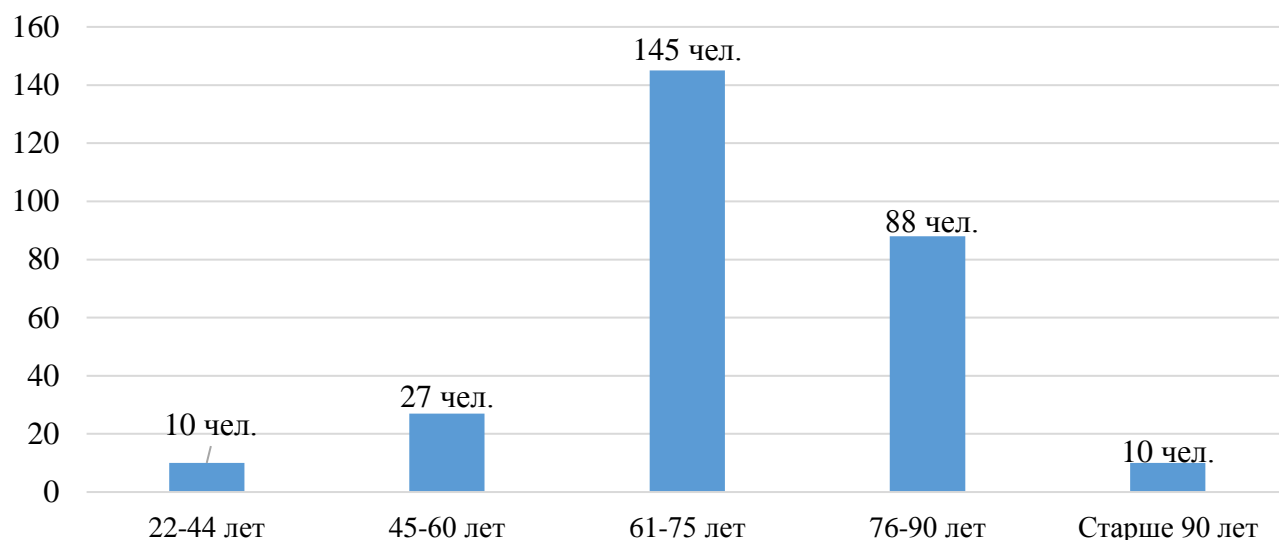
В состав выборки вошли 54% женщин и 46% мужчин (Таблица 44).

**Таблица 44 – Структура выборки по полу**

№ п/п	Наименование учреждения	Женский		Мужской		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	15	75	5	25	<b>20</b>
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	64	64	36	36	<b>100</b>
3.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	12	60	8	40	<b>20</b>
4.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	43	43	57	57	<b>100</b>
5.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	8	40	12	60	<b>20</b>
6.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	8	40	12	60	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>150</b>	<b>54</b>	<b>130</b>	<b>46</b>	<b>280</b>

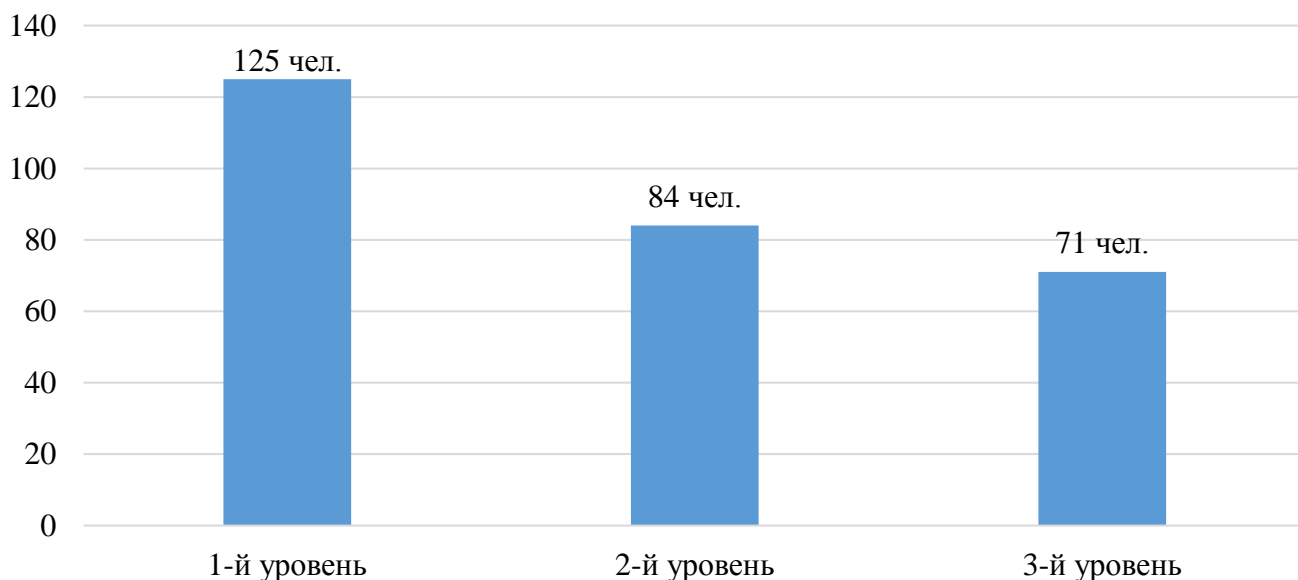
Примечание. В строке «Итого» по столбцам «%» указывается среднее значение.

Структура выборки по возрасту (Приложение 31) представлена следующим образом: 48% опрошенных находятся в возрасте 61-75 лет; 36% – в возрасте 76-90 лет; 9% – в возрасте 45-60 лет; 4% – старше 90 лет; 3% – инвалиды, признанные нуждающимися в долговременном уходе, в возрасте 22-44 лет (Рисунок 20).



**Рисунок 20 – Структура выборки по возрасту**

45% получателей социальных услуг отнесены к 1-му уровню нуждаемости в уходе, 30% – ко 2-му, 25% – к 3-му (Рисунок 21).



**Рисунок 21 – Структура выборки в зависимости от уровня нуждаемости в уходе**

Наибольшее количество маломобильных и немобильных получателей социальных услуг было опрошено в ГБУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр» и ГБУСОН «Геронтологический центр «Бештау» (Таблица 45).

**Таблица 45 – Структура выборки в зависимости от уровня нуждаемости  
в уходе в разрезе учреждений**

№ п/п	Наименование учреждения	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	32	32	33	33	35	35	<b>100</b>
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	40	40	34	34	26	26	<b>100</b>
3.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	14	70	2	10	4	20	<b>20</b>
4.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	10	50	6	30	4	20	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	14	70	5	25	1	5	<b>20</b>
6.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	15	75	4	20	1	5	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>125</b>	<b>45</b>	<b>84</b>	<b>30</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>280</b>

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

Результаты перекрестного анализа свидетельствуют о том, что самая высокая доля получателей социальных услуг (60%), нуждающихся в наибольшей периодичности и интенсивности ухода, относится к возрастной категории старше 90 лет (Таблица 46).

**Таблица 46 – Распределение выборочной совокупности в зависимости  
от уровня нуждаемости и возраста**

№ п/п	Уровень Возраст	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	22-44 лет	3	30	3	30	4	40	<b>10</b>
2.	44-60 лет	14	52	7	26	6	22	<b>27</b>
3.	60-75 лет	67	46	45	31	33	23	<b>145</b>
4.	75-90 лет	40	45	26	30	22	25	<b>88</b>
5.	Старше 90 лет	1	10	3	30	6	60	<b>10</b>
	<b>Итого</b>	<b>125</b>	<b>45</b>	<b>84</b>	<b>30</b>	<b>71</b>	<b>25</b>	<b>280</b>

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

В первую очередь это связано с анатомо-физиологическими особенностями данного возрастного периода человека. Практически четверть опрошенных в возрастных группах 44-60 лет, 60-75 лет и 75-90 лет также испытывают



максимальную потребность в замещающих действиях (действия за гражданина, не способного самостоятельно или частично осуществлять самообслуживание, удовлетворять основные жизненные потребности) и/или ассистирующих действиях (действия, обеспечивающие поддержку действий и решений гражданина по самообслуживанию и удовлетворению основных жизненных потребностей, в том числе посредством мотивирования, инструктирования).

**Информационная осведомленность.** Осведомленность получателей социальных услуг о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае составляет 84% (Таблица 47).

**Таблица 47 – Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Известно ли Вам о внедрении системы долговременного ухода  
за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	98	98	2	2	<b>100</b>
2.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	19	95	1	5	<b>20</b>
3.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	93	93	7	7	<b>100</b>
4.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	12	60	8	40	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	10	50	10	50	<b>20</b>
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	3	15	17	85	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>235</b>	<b>84</b>	<b>45</b>	<b>16</b>	<b>280</b>

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

Информацию о возможности получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода граждане пожилого возраста и инвалиды получают чаще всего в личной беседе с сотрудником учреждения, а также на информационных стендах (Таблица 48).

**Таблица 48 – Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Из какого источника Вы получили информацию о возможности получения  
социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Личная беседа с сотрудником учреждения	Информационные стенды	СМИ (газета, радио, телевидение)
1.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	77	58	17
2.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	60	55	44
3.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	19	4	2
4.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	12	0	0
5.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	10	2	0
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	2	2	0

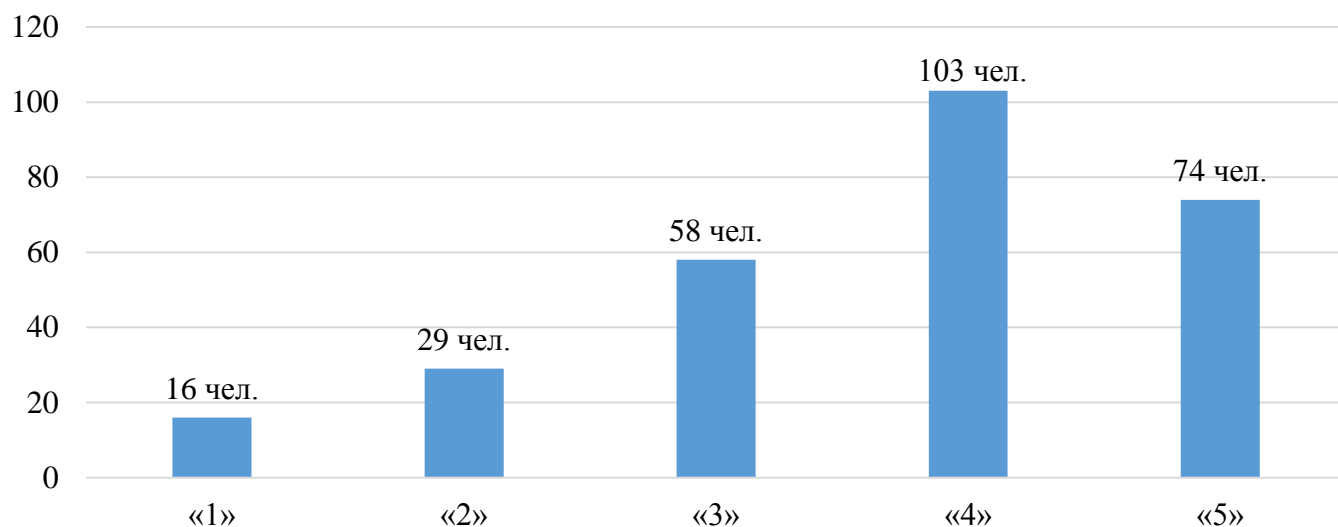
Социальную рекламу услуг в рамках системы долговременного ухода видели 72% опрошенных граждан, при этом чаще всего на информационных стендах учреждения (Приложение 32).

**Удовлетворенность качеством жизни.** Наиболее востребованные респондентами социальные услуги представлены в Приложении 33, Таблице 49.

**Таблица 49 – Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Какие социальные услуги в рамках системы долговременного ухода Вы получаете?»**

№ п/п	Услуга	Количество, чел.
1.	Социально-медицинские услуги	268
2.	Помощь в организации досуга и отдыха	243
3.	Психологическая помощь	223
4.	Осуществление ухода и помощь в соблюдении гигиены	201
5.	Помощь в реабилитации	155
6.	Помощь в поддержании социальных связей	137
7.	Правовая помощь	107
8.	Помощь в профессиональной реализации и занятости	56

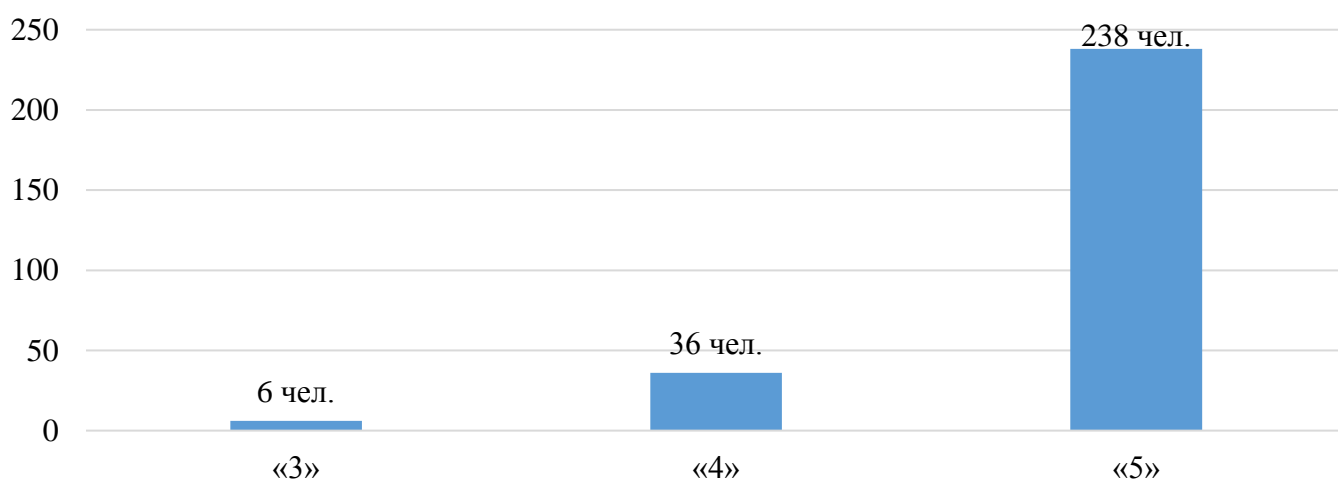
До получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 37% респондентов оценивали качество своей жизни на «4», 26% – на «5», 21% – на «3», 10% – на «2», 6% – на «1» (Рисунок 22).



**Рисунок 22 – Оценка качества жизни до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

Самые низкие оценки («неудовлетворительно» и «плохо») были выставлены получателями социальных услуг ГБУСОН «Дивенский ДИ «Дубки» (40% от общего числа опрошенных) и ГБУСОН «Курский ДИ» (35%) (Приложение 34).

85% респондентов оценивают качество своей жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода на «отлично», 13% – «хорошо» (Рисунок 23).



**Рисунок 23 – Оценка качества жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

Наибольшее количество низких оценок качества жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода поставили получатели социальных услуг ГБУСОН «Дивенский ДИ «Дубки» (25%) (Приложение 34).

Проведение перекрестного анализа позволило сделать вывод о том, что оценка качества жизни получателями социальных услуг не зависит от уровня их нуждаемости в уходе, в отличие от результатов анализа, полученных в первом разделе данного отчета (Таблица 50).

**Таблица 50 – Распределение выборочной совокупности в зависимости от уровня нуждаемости в уходе и оценки качества жизни до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

№ п/п	Уровень Оценка	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	«1» – плохо	11	9	1	1	4	6	<b>16</b>
2.	«2» – неудовлетворительно	12	10	8	10	9	13	<b>29</b>
3.	«3» – удовлетворительно	32	25	15	18	11	15	<b>58</b>
4.	«4» – хорошо	38	31	34	40	31	43	<b>103</b>
5.	«5» – отлично	32	25	26	31	16	23	<b>74</b>
	<b>Итого</b>	<b>125</b>	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>280</b>

Высокую оценку качества жизни («отлично») после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода поставили следующие респонденты:

- 78% респондентов с 1-м уровнем нуждаемости в уходе;
- 92% – со 2-м уровнем нуждаемости в уходе;
- 89% – с 3-м уровнем нуждаемости в уходе (Таблица 51).

**Таблица 51 – Распределение выборочной совокупности в зависимости от уровня нуждаемости в уходе и оценки качества жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

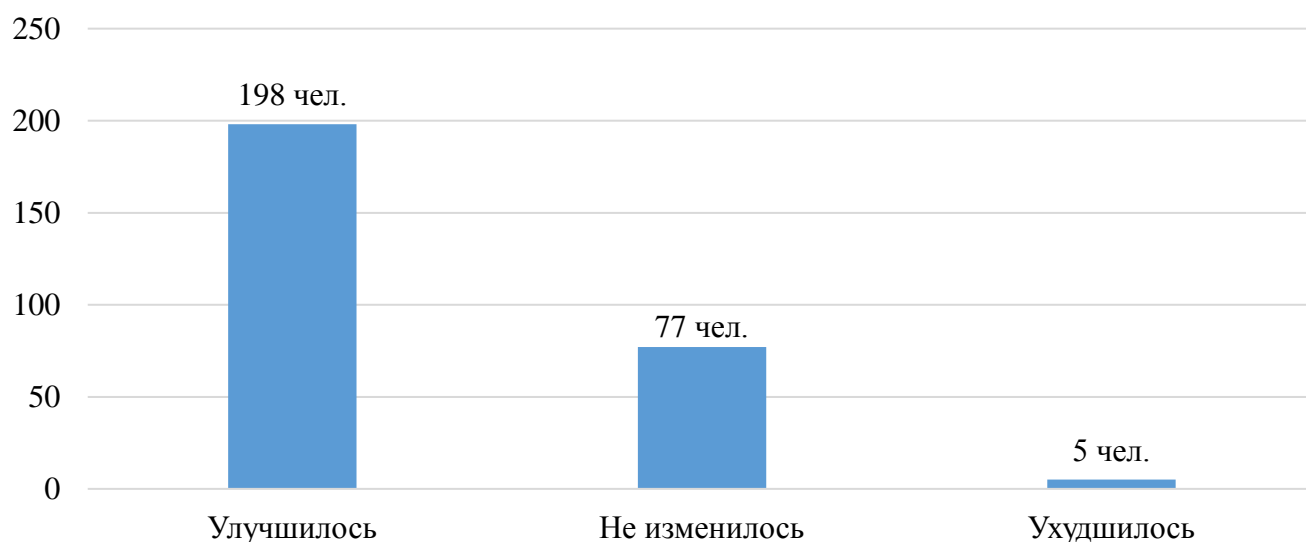
№ п/п	Уровень Оценка	1 уровень		2 уровень		3 уровень		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	«3» – удовлетворительно	6	5	0	0	0	0	<b>6</b>
2.	«4» – хорошо	21	17	7	8	8	11	<b>36</b>
3.	«5» – отлично	98	78	77	92	63	89	<b>238</b>
	<b>Итого</b>	<b>125</b>	<b>100</b>	<b>84</b>	<b>100</b>	<b>71</b>	<b>100</b>	<b>280</b>

Оценка «хорошо» распределена следующим способом:

- 11% – респонденты с 3-м уровнем нуждаемости в уходе;
- 8% – респонденты со 2-м уровнем нуждаемости в уходе;
- 17% – респонденты с 1-м уровнем нуждаемости в уходе.

Подтверждением важности, значимости, а также эффективности пилотного проекта по внедрению системы долговременного ухода является более высокая оценка качества жизни респондентами после получения услуг по уходу.

Одной из ключевых задач системы долговременного ухода является сохранение или восстановление самочувствия человека для поддержания его независимости. 70% получателей социальных услуг отмечают улучшение общего самочувствия в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (Рисунок 24).



**Рисунок 24 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Как изменилось в целом Ваше самочувствие в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

В тоже время 28% всех опрошенных указали на отсутствие изменений в самочувствии (Таблица 52), что также может рассматриваться как положительный эффект качественного долговременного ухода, учитывая, что основной задачей пилотного проекта является как раз поддержание и сохранение самочувствия на прежнем уровне.

**Таблица 52 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Как изменилось в целом Ваше самочувствие в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	89	89	10	10	1	1	100
2.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	72	72	28	28	0	0	100
3.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	13	65	7	35	0	0	20
4.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	9	45	11	55	0	0	20
5.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	8	40	10	50	2	10	20
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	7	35	11	55	2	10	20
	<b>Итого</b>	<b>198</b>	<b>70</b>	<b>77</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>280</b>

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

Больше всего таких получателей социальных услуг в ГБСУСОН «Курский ДИ» (55%), ГБСУСОН «Левокумский ДИ» (50%) и ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки» (55%).

Ухудшение самочувствия отметило 2% респондентов. При этом результаты перекрестного анализа свидетельствуют о том, что большая часть таких получателей социальных услуг находится в возрастной группе старше 75 лет (Таблица 53).

**Таблица 53 – Оценка самочувствия в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в зависимости от возраста**

№ п/п	Самочувствие Возраст	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	22-44 лет	7	70	2	20	1	10	10
2.	44-60 лет	22	81	5	19	0	0	27
3.	60-75 лет	116	80	29	20	0	0	145
4.	75-90 лет	50	57	35	40	3	3	88
5.	Старше 90 лет	3	30	6	60	1	10	10
	<b>Итого</b>	<b>198</b>	<b>70</b>	<b>77</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>280</b>

Следует отметить, что благодаря получению социальных услуг в рамках пилотного проекта по внедрению системы долговременного ухода улучшение своего самочувствия отмечают более 81% граждан в возрасте 44-60 лет и 80% респондентов в возрасте 60-75 лет.

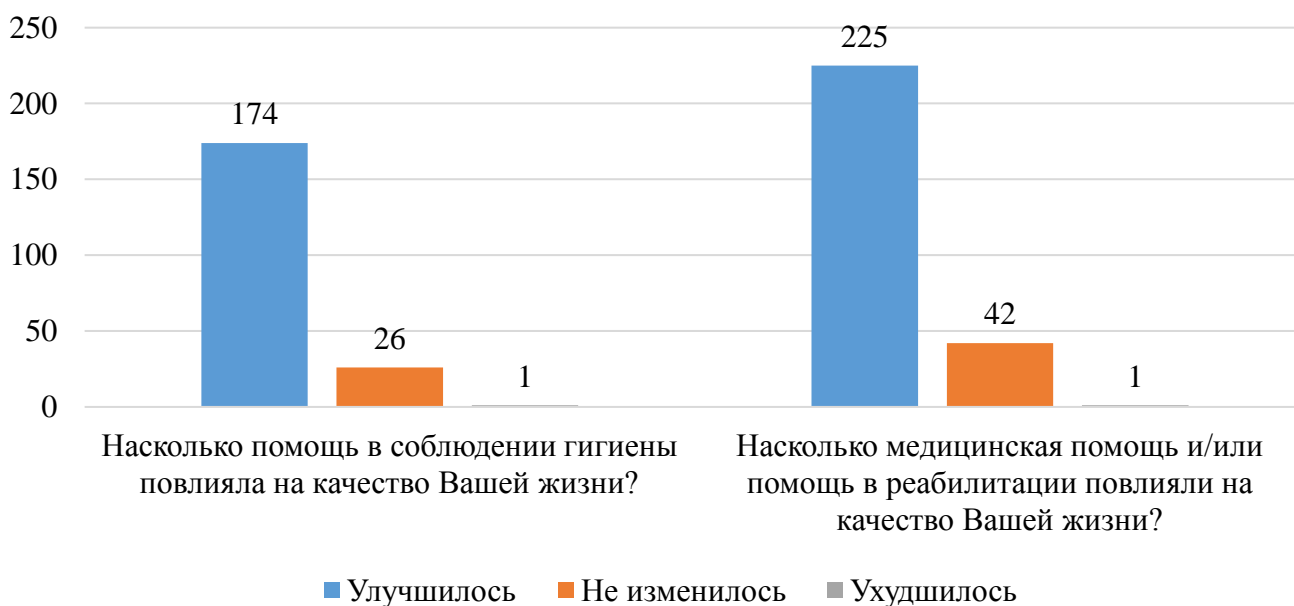
Результаты перекрестного анализа зависимости оценки самочувствия от уровня нуждаемости в уходе представлены в Таблице 54.

**Таблица 54 – Оценка самочувствия в результате получения социальных услуг в зависимости от уровня нуждаемости в уходе**

№ п/п	Самочувствие Уровень	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	1 уровень	79	63	43	34	3	3	<b>125</b>
2.	2 уровень	69	82	14	17	1	1	<b>84</b>
3.	3 уровень	50	70	20	28	1	2	<b>71</b>
	<b>Итого</b>	<b>198</b>	<b>70</b>	<b>77</b>	<b>28</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>280</b>

Улучшение самочувствия отмечают 82% респондентов со 2-м уровнем нуждаемости в уходе, 70% – с 3-м и 63% – с 1-м.

Более 80% опрошенных получателей социальных услуг отмечают, что социально-медицинская помощь, помощь в быту и соблюдении гигиены улучшила качество их жизни (Рисунок 25, Приложение 35).



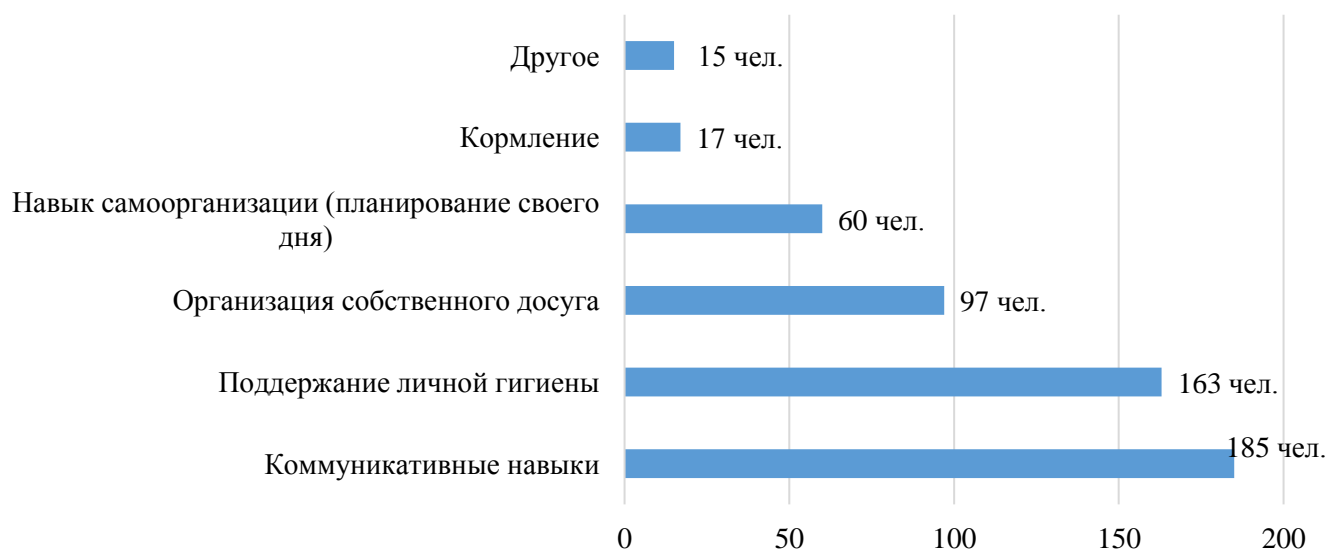
**Рисунок 25 – Оценка факторов, влияющих на качество жизни респондентов**

Организация досуга в учреждении стационарного социального обслуживания является одним из важных элементов социальной реабилитации и долговременного ухода за проживающими. В результате опроса выявлено, что для 80% респондентов отдых и досуг стал разнообразнее (Таблица 55).

**Таблица 55 – Распределение ответов респондентов на вопрос «Изменился ли Ваш полноценный отдых и досуг?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Мой отдых и досуг стал разнообразнее		Отдых и досуг не изменился		Мой отдых и досуг ухудшились		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	92	92	8	8	0	0	<b>100</b>
2.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	18	90	2	10	0	0	<b>20</b>
3.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	87	87	12	12	1	1	<b>100</b>
4.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	13	65	7	35	0	0	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	8	40	11	55	1	5	<b>20</b>
6.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	7	35	13	65	0	0	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>225</b>	<b>80</b>	<b>53</b>	<b>19</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>280</b>

Благодаря пилотному проекту 185 респондентов восстановили коммуникативные навыки, 163 человека – поддержание личной гигиены (Рисунок 26).



**Рисунок 26 – Навыки, которые удалось восстановить респондентам после получения социальных услуг в системе долговременного ухода**



Положительным эффектом внедрения пилотного проекта является и то, что 97 человек смогли снова организовать для себя досуг, а 60 человек восстановили навык самоорганизации, 17 человек могут снова самостоятельно принимать пищу. Распределение ответов респондентов на вопрос о восстановлении навыков после получения социальных услуг в системе долговременного ухода в разрезе учреждений представлено в Приложении 36.

71% получателей социальных услуг отмечает улучшение своей профессиональной и повседневной занятости после получения социальных услуг в системе долговременного ухода (Таблица 56).

**Таблица 56 – Изменение профессиональной реализации и повседневной занятости после получения социальных услуг в системе долговременного ухода**

№ п/п	Наименование учреждения	Ситуация улучшилась		Ситуация не изменилась		Ситуация ухудшилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	84	84	15	15	1	1	<b>100</b>
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	83	83	16	16	1	1	<b>100</b>
3.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	15	75	5	25	0	0	<b>20</b>
4.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	9	45	11	55	0	0	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	5	25	15	75	0	0	<b>20</b>
6.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	4	20	16	80	0	0	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>200</b>	<b>71</b>	<b>78</b>	<b>28</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>280</b>

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

Результаты опроса свидетельствуют о том, что некоторые проживающие смогли трудоустроиться в учреждении, в котором проживают (чаще всего садовником, вахтером, уборщиком), а большинство маломобильных и немобильных получателей социальных услуг смогли занять себя занятиями по душе (вязание, судокку, вышивание, рисование разными техниками, выращивание комнатных растений, театрализация и так далее).

**Качество обратной связи.** 90% респондентов обращались к сотрудникам организации социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода, при этом 99% удовлетворены полученной консультацией (Таблица 57).

**Таблица 57 – Удовлетворенность полученной консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	88	100	12	12	<b>100</b>
2.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	19	95	1	5	<b>20</b>
3.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	20	100	0	0	<b>20</b>
4.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	14	70	6	30	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	92	92	8	8	<b>100</b>
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	19	95	1	5	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>252</b>	<b>90</b>	<b>28</b>	<b>10</b>	<b>280</b>

Следует отметить, что 11% респондентов обращались с жалобой относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода (Таблица 58).

**Таблица 58 – Количество обращений с жалобами относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	0	0	20	100	<b>20</b>
2.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	0	0	20	100	<b>20</b>
3.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	3	3	97	97	<b>100</b>
4.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	1	5	19	95	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	2	10	18	90	<b>20</b>
6.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	24	24	76	76	<b>100</b>
	<b>Итого</b>	<b>30</b>	<b>11</b>	<b>250</b>	<b>89</b>	<b>280</b>

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

9 человек (30%) отмечают, что после обращения с жалобой проблемный вопрос был не был решен: ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау» (6 чел.), ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки» (2 чел.), ГБСУСОН «Курский ДИ» (1 чел.).

Удовлетворенность качеством системы долговременного ухода. 88% опрошенных оценивают удовлетворенность качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода на «отлично», а 11% – на «хорошо» (Таблица 59).

**Таблица 59 – Удовлетворенность респондентов качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода**

№ п/п	Наименование учреждения	Оценка «3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	0	0	4	4	96	96	<b>100</b>
2.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	2	10	0	0	18	90	<b>20</b>
3.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	0	0	4	20	16	80	<b>20</b>
4.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	1	5	3	15	16	80	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	1	1	20	20	79	79	<b>100</b>
6.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	0	0	0	0	20	100	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>11</b>	<b>245</b>	<b>88</b>	<b>280</b>

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

Самый высокий уровень удовлетворенности качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода выразили проживающие ГБСУСОН «Левокумский ДИ» (100%).

Результаты перекрестного анализа представлены в Таблице 60.

**Таблица 60 – Оценка удовлетворенности качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в зависимости от возраста**

№ п/п	Возраст	Оценка «3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	22-44 лет	0	0	2	6	8	3	<b>10</b>
2.	44-60 лет	1	25	4	13	22	9	<b>27</b>
3.	60-75 лет	1	25	10	32	134	55	<b>145</b>
4.	75-90 лет	2	50	14	45	72	29	<b>88</b>
5.	Старше 90 лет	0	0	1	4	9	4	<b>10</b>
	<b>Итого</b>	<b>4</b>	<b>100</b>	<b>31</b>	<b>100</b>	<b>245</b>	<b>100</b>	<b>280</b>

Следует отметить, что немного ниже оценивают удовлетворенность качеством

социальных услуг в рамках системы долговременного ухода респонденты в возрасте 75-90 лет.

Итоговые показатели удовлетворенности качеством системы долговременного ухода в разрезе учреждений представлены в Приложениях 37, 38 и составили:

- 98% – изменение качества жизни проживающих в положительную сторону в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 99% – удовлетворенность компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

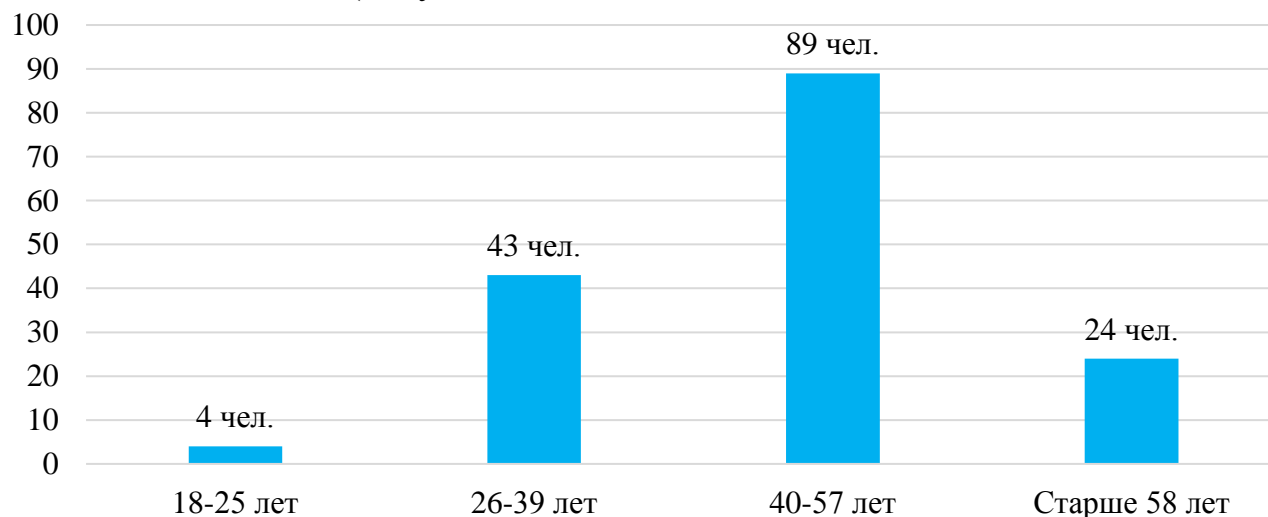
- 99% – удовлетворенность доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих социальные услуги в рамках системы долговременного ухода;

- 99% – готовность рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым.

## 2.2. Работники

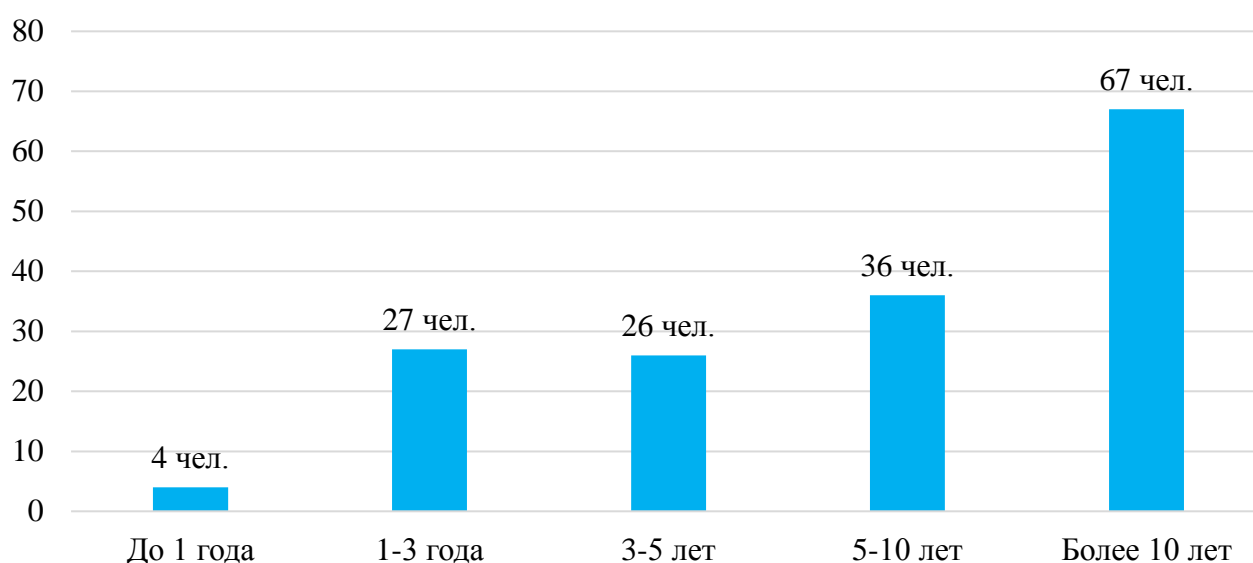
**Структура выборки.** В опросе принимали участие 160 сиделок, младших медицинских сестер по уходу за больными и санитарок. По возрасту структура выборки выглядит следующим образом: 97% женщины и 3% мужчины.

56% работников находятся в возрасте 40-57 лет, 27% – 26-39 лет, 14% – старше 58 лет, 3% – 18-25 лет (Рисунок 27).



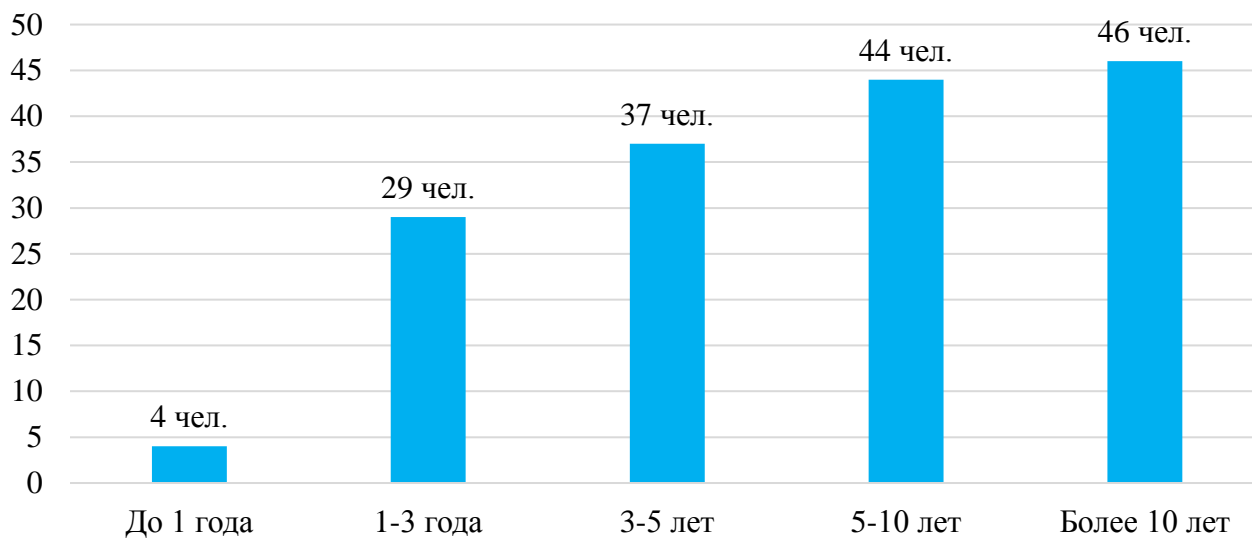
**Рисунок 27 – Структура выборки по возрасту**

41% работников трудятся в организациях стационарного социального обслуживания более 10 лет, 23% – 5-10 лет, 17% – 1-3 года, 16% – 3-5 лет, 3% – до одного года (Рисунок 28).



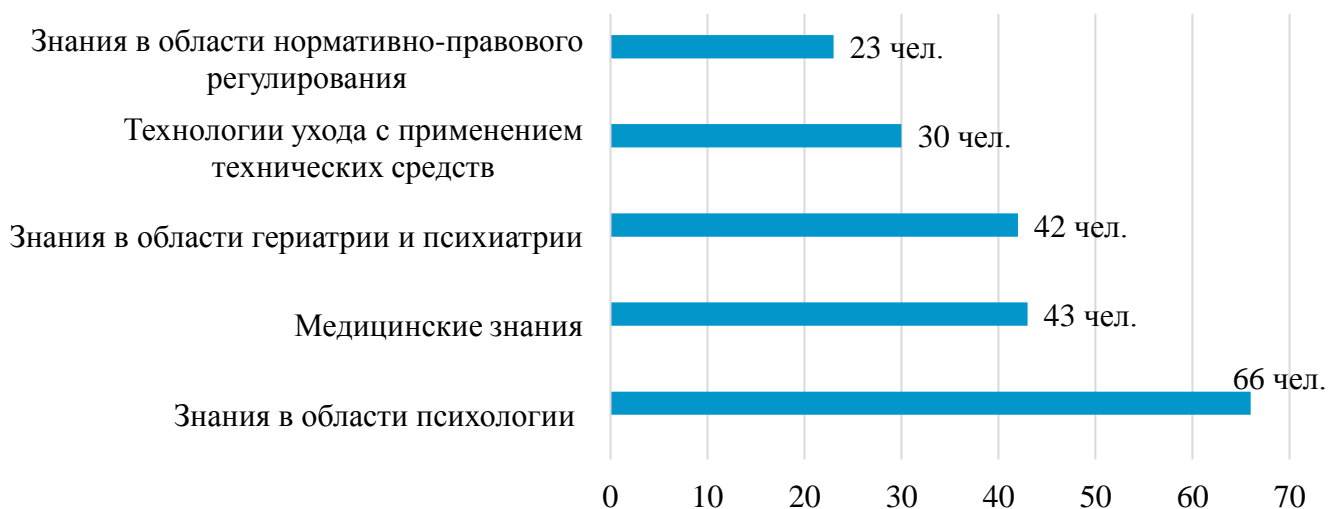
**Рисунок 28 – Структура выборки по общему стажу работы в организации стационарного социального обслуживания**

Выборка репрезентативная, так как более 80% работников осуществляют трудовую деятельность от 3 лет, что коррелируется с периодом реализации пилотного проекта с 2019 года. 29% работников пилотных учреждений имеют опыт работы с маломобильными и немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами более 10 лет, 28% – 5-10 лет, 22% – от 3 до 5 лет, 18% – от 1 года до 3 лет, 3% – до одного года (Рисунок 29).



**Рисунок 29 – Структура выборки по опыту работы с маломобильными и немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами**

**Знания и навыки.** 89% опрошенных работников проходили обучение в рамках системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, при этом 86% утверждают, что им достаточно знаний, полученных в процессе обучения, для предоставления социальных услуг по уходу. Знания, в получении которых нуждаются работники, представлены на Рисунке 30.



**Рисунок 30 – Знания, в получении которых нуждаются работники**

93% 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 (Таблица 61).

**Таблица 61 – Применение технических средства реабилитации, вспомогательных средств ухода, техник ухода, основанных на принципах кинестетики**

№ п/п	Наименование учреждения	Использую		Нет, не вижу смысла		Нет, у меня нет ТСР	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБСУСОН «Изобильненский ПНИ»	20	100	0	0	0	0
2.	ГБСУСОН «Невинномысский ПНИ»	10	100	0	0	0	0
3.	ГБСУСОН «Круглолесский ПНИ»	20	100	0	0	0	0
4.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	10	100	0	0	0	0
5.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	10	100	0	0	0	0
6.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	18	90	1	5	1	5
7.	ГБСУСОН «Благодарненский ПНИ»	9	90	0	0	1	10
8.	ГБСУСОН «Софиевский ПНИ»	9	90	1	10	0	0
9.	ГБСУСОН «Тахтинский ПНИ»	9	90	1	10	0	0
10.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	18	90	0	0	2	10
11.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	8	80	1	10	1	10
12.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	7	70	3	30	0	0
	<b>Итого</b>	<b>148</b>	<b>93</b>	<b>7</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>3</b>

**Физическая и психологическая нагрузка.** 61% работников подтверждают снижение физической нагрузки в процессе предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае, 22% говорят наоборот о ее повышении. Для 17% опрошенных работников организаций стационарного социального обслуживания физическая нагрузка не изменилась (Таблица 62).

**Таблица 62 – Изменение физической нагрузки работников**

№ п/п	Наименование учреждения	Снизилась		Повысилась		Не изменилась	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБСУСОН «Изобильненский ПНИ»	20	100	0	0	0	0
2.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	19	90	0	0	1	10
3.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	8	80	2	20	0	0
4.	ГБСУСОН «Благодарненский ПНИ»	7	70	2	20	1	10
5.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	16	80	1	5	3	15
6.	ГБСУСОН «Невинномысский ПНИ»	6	60	4	40	0	0
7.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	7	70	1	10	2	20
8.	ГБСУСОН «Тахтинский ПНИ»	3	30	1	10	6	60
9.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	3	30	3	30	4	40
10.	ГБСУСОН «Круглолесский ПНИ»	6	30	12	60	2	10
11.	ГБСУСОН «Софиевский ПНИ»	1	10	1	10	8	80
12.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	1	10	8	80	1	10
	<b>Итого</b>	<b>97</b>	<b>61</b>	<b>35</b>	<b>22</b>	<b>28</b>	<b>17</b>

Следует обратить внимание на тот факт, что снижение физической нагрузки стало возможным прежде всего благодаря применению современных технических средств реабилитации и вспомогательных средств ухода (скользящие простыни, доски для перемещения и т.д.), которые были приобретены в рамках пилотного проекта.

Перекрестный анализ позволяет сделать вывод о том, что повышение физической нагрузки больше всего испытали работники в возрасте 40-57 лет (60% выборки) (Таблица 63).

**Таблица 63 – Изменение физической нагрузки в зависимости от возраста работников**

№ п/п	Возраст	Физическая нагрузка		Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%			
1.	18-25 лет	1	3	1	1	2	7	4		
2.	26-39 лет	8	23	30	31	5	18	43		
3.	40-57 лет	21	60	50	51	18	64	89		
4.	58 лет и старше	5	14	16	17	3	11	24		
	<b>Итого</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>160</b>		



Стоит отметить, что повышение физической нагрузки испытали в равной степени работники с разным опытом работы опытом с маломобильными / немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами от 1 года (Таблица 64).

**Таблица 64 – Изменение физической нагрузки в зависимости от опыта работы с маломобильными / немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами**

№ п/п	Физическая нагрузка Опыт работы	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	До 1 года	1	3	1	1	2	7	4
2.	От 1 года до 3 лет	8	23	17	17	4	14	29
3.	От 3 лет до 5 лет	9	26	22	23	6	21	37
4.	От 5 лет до 10 лет	8	23	28	29	8	29	44
5.	Более 10 лет	9	25	29	30	8	29	46
	<b>Итого</b>	<b>35</b>	<b>100</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>28</b>	<b>100</b>	<b>160</b>

О существенном снижении физической нагрузки заявило 30% работников с опытом работы с маломобильными / немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами более 10 лет и 29% – от 5 до 10 лет.

43% работников, которые применяют технические средства реабилитации, вспомогательные средства ухода и кинестетические техники, подтверждают снижение физической нагрузки, в то время как 21% утверждают, что нагрузка при этом повысилась (Таблица 65).

**Таблица 65 – Изменение физической нагрузки в зависимости от применения технических средств реабилитации, вспомогательных средств ухода и кинестетических техник**

№ п/п	Физическая нагрузка ТСР	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	Использую	31	21	94	43	23	36	148
2.	Нет, не вижу в этом смысла	3	43	1	14	3	43	7
3.	Нет, у меня нет ТСР	1	20	2	40	2	40	5
	<b>Итого</b>	<b>35</b>	<b>28</b>	<b>97</b>	<b>32</b>	<b>28</b>	<b>40</b>	<b>160</b>

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

На фоне снижения физической нагрузки с внедрением пилотного проекта в области долговременного ухода психологическая нагрузка работников остается существенной. 26% работников утверждают, что психологическая нагрузка не изменилась, а 21% – повысилась (Таблица 66).

**Таблица 66 – Изменение психологической нагрузки работников**

№ п/п	Наименование учреждения	Снизилась		Повысилась		Не изменилась	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	18	90	0	0	2	10
2.	ГБСУСОН «Изобильненский ПНИ»	18	90	1	5	1	5
3.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	11	55	4	20	5	25
4.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	6	60	4	40	0	0
5.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	7	70	3	30	0	0
6.	ГБСУСОН «Невинномысский ПНИ»	4	40	4	40	2	20
7.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	4	40	2	20	4	40
8.	ГБСУСОН «Благодарненский ПНИ»	3	30	1	10	6	60
9.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	3	30	3	30	4	40
10.	ГБСУСОН «Тахтинский ПНИ»	2	20	2	20	6	60
11.	ГБСУСОН «Круглолесский ПНИ»	4	20	14	70	2	10
12.	ГБСУСОН «Софиевский ПНИ»	1	10	0	0	9	90
	<b>Итого</b>	<b>81</b>	<b>53</b>	<b>38</b>	<b>21</b>	<b>41</b>	<b>26</b>

Перекрестный анализ позволяет сделать вывод о том, что повышение психологической нагрузки больше всего коснулось работников в возрасте 40-57 лет (Таблица 67).

**Таблица 67 – Изменение психологической нагрузки в зависимости от возраста**

№ п/п	Психологическая нагрузка	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	18-25 лет	0	0	1	1	3	7	4
2.	26-39 лет	9	24	25	31	9	22	43
3.	40-57 лет	23	60	43	53	23	56	89
4.	58 лет и старше	6	16	12	15	6	15	24
	<b>Итого</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>160</b>

Также значительное повышение психологической нагрузки фиксируют как работники с незначительным опытом работы с маломобильными / немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами, так и большим:

- 29% – от 5 до 10 лет;
- 26% – более 10 лет;
- 24% – от 1 года до 3 лет (Таблица 68).

**Таблица 68 – Изменение психологической нагрузки в зависимости от опыта работы с маломобильными / немобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами**

№ п/п	Психологическая нагрузка Опыт работы	Повысилась		Снизилась		Не изменилась		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	До 1 года	1	3	1	1	2	5	4
2.	От 1 года до 3 лет	9	24	14	17	6	15	29
3.	От 3 лет до 5 лет	7	18	19	23	11	27	37
4.	От 5 лет до 10 лет	11	29	23	28	10	24	44
5.	От 10 лет и более	10	26	24	31	12	29	46
	<b>Итого</b>	<b>38</b>	<b>100</b>	<b>81</b>	<b>100</b>	<b>41</b>	<b>100</b>	<b>160</b>

**Качество системы долговременного ухода.** 93% работников уверены, что качество социальных услуг, предоставляемых ими после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае, существенно повысилось (Таблица 69).

**Таблица 69 – Изменение качества социальных услуг, предоставляемых работниками после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае**

№ п/п	Наименование учреждения	Снизилось		Повысилось		Не изменилось	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	0	0	20	100	0	0
2.	ГБСУСОН «Невинномысский ПНИ»	0	0	10	100	0	0
3.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	0	0	20	100	0	0
4.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	0	0	10	100	0	0
5.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	0	0	10	100	0	0
6.	ГБСУСОН «Круглолесский ПНИ»	0	0	19	95	1	5
7.	ГБСУСОН «Благодарненский ПНИ»	0	0	9	90	1	10
8.	ГБСУСОН «Изобильненский ПНИ»	0	0	18	90	2	10
9.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	0	0	9	90	1	10
10.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	0	0	9	90	1	10
11.	ГБСУСОН «Софиевский ПНИ»	0	0	8	80	2	20
12.	ГБСУСОН «Тахтинский ПНИ»	0	0	7	70	3	30
	<b>Итого</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>149</b>	<b>93</b>	<b>11</b>	<b>7</b>

Незначительная часть работников ГБУСОН «Благодарненский ПНИ», ГБУСОН «Изобильненский ПНИ», ГБУСОН «Дивенский ДИ «Дубки», ГБУСОН «Курский ДИ», ГБУСОН «Софиевский ПНИ» и ГБУСОН «Тахтинский ПНИ» считают, что качество социальных услуг, предоставляемых ими после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае, не изменилось.

96% работников считают, что благодаря предоставлению социальных услуг в рамках системы долговременного ухода качество жизни получателей также повысилось (Таблица 70).

**Таблица 70 – Изменение качества жизни респондентов после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае**

№ п/п	Наименование учреждения	Снизилось		Повысилось		Не изменилось	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСОН «Ставропольский краевой Геронтологический центр»	0	0	20	100	0	0
2.	ГБУСОН «Благодарненский ПНИ»	0	0	10	100	0	0
3.	ГБУСОН «Изобильненский ПНИ»	0	0	20	100	0	0
4.	ГБУСОН «Невинномысский ПНИ»	0	0	10	100	0	0
5.	ГБУСОН «Софиевский ПНИ»	0	0	10	100	0	0
6.	ГБУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	0	0	20	100	0	0
7.	ГБУСОН «Левокумский ДИ»	0	0	10	100	0	0
8.	ГБУСОН «Тахтинский ПНИ»	0	0	9	90	1	10
9.	ГБУСОН «Круглолесский ПНИ»	0	0	18	90	2	10
10.	ГБУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	0	0	9	90	1	10
11.	ГБУСОН «Курский ДИ»	0	0	9	90	1	10
12.	ГБУСОН «Александровский ДИ»	0	0	8	80	2	20
	<b>Итого</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>153</b>	<b>96</b>	<b>7</b>	<b>4</b>

98% опрошенных работников отмечают, что имеют возможность получать консультации в учреждении по вопросам предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода. При этом 15% респондентов испытывают трудности при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (Таблица 71).

**Таблица 71 – Распределение ответов на вопрос «Испытываете ли Вы трудности при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет	
		Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	0	0	20	100
2.	ГБСУСОН «Изобильненский ПНИ»	0	0	20	100
3.	ГБСУСОН «Софиевский ПНИ»	0	0	10	100
4.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	0	0	20	100
5.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	0	0	10	100
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	0	0	10	100
7.	ГБСУСОН «Благодарненский ПНИ»	1	10	9	90
8.	ГБСУСОН «Тахтинский ПНИ»	1	10	9	90
9.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	1	10	9	90
10.	ГБСУСОН «Круглолесский ПНИ»	3	15	17	85
11.	ГБСУСОН «Невинномысский ПНИ»	6	60	4	40
12.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	8	80	2	20
	<b>Итого</b>	<b>20</b>	<b>15</b>	<b>140</b>	<b>85</b>

Основные трудности персонала по уходу в организациях стационарного обслуживания населения (Приложение 39) связаны: со сложностью индивидуального подбора и применения технических средств реабилитации и вспомогательных средств ухода; с психологической напряженностью в общении с немотивированными и трудными получателями социальных услуг, в том числе с деменцией, связанной с неумением выстраивать эффективные коммуникации; эмоциональным выгоранием и отсутствием комплексной психологической поддержки в учреждении. Конкретные предложения по решению данных проблем были систематизированы и переданы министерству труда и социальной защиты населения Ставропольского края для дальнейшего рассмотрения и принятия в работу.

Проблемные зоны и точки роста качества системы долговременного ухода, реализуемой в стационарной форме социального обслуживания, представлены в Приложении 40.

**Раздел 3. Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами  
пожилого возраста и инвалидами:  
полустационарное социальное обслуживание**

В рамках системы долговременного ухода полустационарная форма социального обслуживания реализуется через работу групп дневного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе с когнитивными нарушениями. Учитывая эту специфику, программой исследования предусмотрено проведение фокусированного группового интервью (далее – «фокус-группы») из числа экспертов Ставропольского края с целью выявления проблемных зон и поиска точек роста.

В фокус-группе приняли участие заместители директоров и заведующие отделениями, курирующие работу групп дневного пребывания в 10 центрах социального обслуживания населения Ставропольского края.

Все эксперты подтверждают значимость создания и функционирования групп дневного пребывания для граждан пожилого возраста и инвалидов с легкими когнитивными нарушениями (далее – «группы»). Несмотря на то, что оценить результативность такой формы работы достаточно сложно, участниками фокус-группы определены социально-оздоровительный и социально-психологический эффекты, которые отмечают работники группы в процессе повторной диагностики и ежедневного наблюдения.

*Социально-психологический эффект:*

- улучшение эмоционального настроения, преодоление чувства одиночества;
- снижение тревожности;
- установление новых социальных контактов;
- снижение напряженности в семье;
- улучшение коммуникативных навыков;
- повышение интереса к жизни.

*Социально-оздоровительный эффект:*

- улучшение общего самочувствия, облегчение болезненных состояний;
- развитие жизненных ресурсов и адаптационных сил;
- замедление процесса развития когнитивных расстройств, повышение когнитивных способностей;

- улучшение мелкой моторики рук и улучшение/восстановление речи у получателей социальных услуг, перенесших инсульт или черепно-мозговые травмы;
- улучшение памяти и мыслительных способностей.

Качество системы долговременного ухода, реализуемой в полустационарной форме социального обслуживания, зависит и от оптимально подобранного кадрового состава. В Таблице 72 представлено кадровое обеспечение работы групп дневного пребывания в пилотных учреждениях.

**Таблица 72 – Кадровое обеспечение работы групп дневного пребывания**

Специалист	ГБУСО «Арзгирский КЦСОН»	ГБУСО «Благодарненский ЦСОН»	ГБУСО «Советский КЦСОН»	ГБУСО «Новоалександровский КЦСОН»	ГБУСО «Левокумский КЦСОН»	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	ГБУСО «Лермонтовский КЦСОН»	ГБУСО «Степновский ЦСОН»	ГБУСО «Кировский ЦСОН»
Психолог	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
Специалист по социальной работе	✓	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓
Медицинская сестра	✓	✓		✓	✓	✓	✓	✓	✓	
Медицинская сестра по физиотерапии				✓	✓	✓		✓		✓
Медицинская сестра по массажу			✓	✓		✓		✓		✓
Культурный организатор		✓		✓				✓		✓
Заведующий отделением				✓	✓	✓				✓
Сиделка	✓	✓	✓							✓
Специалист по социальной реабилитации				✓		✓	✓			
Инструктор-методист по АФК			✓			✓		✓		
Социальный работник					✓	✓				
Врач-невролог							✓			✓
Врач-терапевт								✓		✓
Санитарка									✓	
Инструктор по трудотерапии						✓				
Инструктор ЛФК				✓						
Аккомпаниатор										✓
Врач-физиотерапевт							✓			

По мнению большинства экспертов, формирование кадрового обеспечения работы группы дневного пребывания может зависеть от индивидуальной потребности в уходе получателей социальных услуг, наличия профильных специалистов в конкретном муниципальном районе либо городском округе.

Вместе с тем экспертами были озвучены проблемы, решение которых позволит повысить качество предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода в полустационарной форме социального обслуживания (Приложение 41).



## Заключение

**Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, реализуемого в форме социального обслуживания на дому позволяет сделать следующие выводы.**

### **Результаты опроса получателей социальных услуг:**

- 72% 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);

- 32% 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 39% получателей социальных услуг оценивали качество своей жизни на «3», 28% – на «4»;

- после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 80% получателей социальных услуг оценивают качество своей жизни на «5»;

- 68% опрошенных получателей социальных услуг подтвердили улучшение своего самочувствия в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 35% получателей социальных услуг отмечают улучшение отношений с родственниками, знакомыми и другими людьми при получении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (у 65% отношения не изменились, так как и были хорошими);

- 45% получателей социальных услуг приобрели новые знания и навыки в рамках системы долговременного ухода;

- 28% опрошенных получателей социальных услуг отметили, что отдых и досуг стал разнообразнее (у 69% отдых и досуг не изменился; 3% получателей отметили, что отдых и досуг ухудшился);

- 416 получателей социальных услуг смогли восстановить навык самоорганизации (планирование своего дня); 367 человек – коммуникативные

навыки;

- 46% получателей социальных услуг обращались в организацию социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода в основном через работника организации социального обслуживания, 98% удовлетворены полученной консультацией;

- 92% получателей социальных услуг оценили удовлетворенность качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода на «5»;

- 65% 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:**

- 84% родственников знают о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае (основной источник информации – личная беседа с сотрудником учреждения);

- 81% родственников считают себя хорошо информированными об условиях предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (18% – слабо информированными);

- 15% опрошенных проходили обучение в школе ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами;

- до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 34% родственников оценивали качество жизни получателей социальных услуг на «3», 32% – на «4»;

- после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 82% родственников оценивают качество жизни получателей социальных услуг на «5»;

- до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 42% родственников оценивали качество своей жизни на «4», 27% – на «3»;

- после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 86% родственников оценивают качество своей жизни на «5»;

- 78% опрошенных родственников подтверждают снижение физической нагрузки и 77% – психологической нагрузки, а также улучшение профессиональной

занятости после получения родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода подтверждают 52%;

- 44% родственников отмечают улучшение отношений с родственником после получения им социальных услуг в рамках системы долговременного ухода (у 56% отношения не изменились, так, как и были хорошими);

- 100% родственников удовлетворены:

- профессионализмом персонала при предоставлении родственнику социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- порядком оплаты и стоимостью услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 99% родственников удовлетворены:

- доброжелательностью и вежливостью персонала при предоставлении родственнику социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- условиями предоставления услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 98% родственников удовлетворены периодичностью прихода социального работника в рамках системы долговременного ухода;

- 94% родственников удовлетворены качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 98% родственников имеют возможность получать консультации по условиям предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода своему родственнику в учреждении;

- 100% опрошенных родственников порекомендовали бы обратиться в учреждение за получением социальных услуг в рамках долговременного ухода.

**Результаты опроса работников, задействованных в реализации социальных услуг в рамках системы долговременного ухода:**

- 97% респондентов обучены навыкам долговременного ухода;

- 92% 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.);

- 85% 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;

- 48% работников подтверждают снижение физической нагрузки и 34% – психологической нагрузки в процессе предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае;

- 80% работников указывают на повышение качества предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (после 2019 года);

- 87,7% респондентов считают, что качество жизни получателей социальных услуг повысилось;

- 99,7% имеют возможность получать консультации в учреждении по вопросам предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 19% опрошенных работников испытывают трудности при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода.

**Анализ ситуации в сфере долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, реализуемого в стационарной форме социального обслуживания позволяет сделать следующие выводы.**

**Результаты опроса получателей социальных услуг:**

- 84% получателей социальных услуг знают о внедрении системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае (основной источник информации – личная беседа с сотрудником учреждения);

- 72% 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 21% получателей социальных услуг оценивали качество своей жизни на «3», 37% – на «4»;

- после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода 85% получателей социальных услуг оценивают качество своей жизни на «5»;

- 69% опрошенных получателей социальных услуг подтвердили улучшение своего самочувствия в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 58% получателей социальных услуг приобрели новые знания и навыки в рамках системы долговременного ухода;

- 80% опрошенных получателей социальных услуг отметили, что отдых и досуг стал разнообразнее (у 19% отдых и досуг не изменился; 1% получателей отметили, что отдых и досуг ухудшился);

- 185 получателей социальных услуг смогли восстановить коммуникативные навыки; 163 человека – навык поддержания личной гигиены;

- 71% получателей социальных услуг отметили, что их профессиональная реализация и повседневная занятость улучшилась после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 90% получателей социальных услуг обращались в организацию социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода;

- 88% получателей социальных услуг оценили удовлетворенность качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода на «5»;

- 98% получателей социальных услуг считают, что качество их жизни изменилось в положительную сторону в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода.

### **Результаты опроса работников, задействованных в реализации социальных услуг в рамках системы долговременного ухода:**

- 89% респондентов обучены навыкам долговременного ухода;

- 86% опрошенных подтверждают достаточность полученных знаний в процессе обучения;

- больше всего работники нуждаются в знаниях в области психологии;

- 93% 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;

- 53% работников подтверждают снижение физической нагрузки и 51% – психологической нагрузки в процессе предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае;

- 93% работников указывают на повышение качества предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (после 2019 года);

- 96% респондентов считают, что качество жизни получателей социальных услуг повысилось;

- 98% имеют возможность получать консультации в учреждении по вопросам предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода;

- 15% опрошенных работников испытывают трудности при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода.

Сравнительный анализ ключевых результатов социологических исследований, проведенных в 2020 и 2022 годах, представлен в Приложении 42.

Несмотря на высокое качество системы долговременного ухода в Ставропольском крае, подтвержденное результатами социологического исследования, опрос получателей социальных услуг, работников и родственников, а также проведенные фокус-группы с экспертами позволили выявить проблемные зоны и сформировать рекомендации министерству труда и социальной защиты населения Ставропольского края, направленные на их устранение.

**Рекомендации по повышению качества системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в форме социального обслуживания на дому:**

1. Пересмотреть нормативы времени, затрачиваемого для предоставления отдельных социальных услуг (подача пищи, кормление, полное купание в ванной, смена подгузника), в сторону увеличения.

2. Рекомендовать центрам социального обслуживания населения оформлять одного работника на 0,5 ставки сиделки (помощника по уходу) и 0,5 ставки социального работника. Опыт пилотных учреждений, в которых предусмотрено такое внутреннее совместительство, свидетельствует о более высоком качестве предоставляемых социальных услуг, отсутствии жалоб по поводу частой смены персонала по уходу. Также это существенно оптимизирует трудовые затраты.

3. Провести дополнительный анализ (по возможности независимый, с привлечением третьей стороны) потребности в обслуживании маломобильных и немобильных получателей социальных услуг в праздничные и выходные дни. В случае выявления нуждаемости организовать предоставление социальных услуг по уходу в нерабочие дни. Социологическое исследование выявило наличие такой потребности у получателей социальных услуг ГБУСО «Георгиевский ЦСОН», ГБУСО «Советский КЦСОН», ГБУСО «Буденновский КЦСОН», ГБУСО «Железноводский КЦСОН», ГБУСО «Невинномысский КЦСОН», ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН», ГБУСО «Петровский ЦСОН».

4. Рекомендовать центрам социального обслуживания населения усилить контроль за обеспечением качественного ремонта технических средств реабилитации, используемых в пункте проката.

5. Организовать дополнительное обучение социальных работников и сиделок, имеющих основное или среднее общее образование, медицинским знаниям, знаниям в области гериатрии, психиатрии и психологии.

6. Обеспечить эффективное взаимодействие между центрами социального обслуживания населения и стационарными организациями социального обслуживания населения по вопросам определения индивидуальной потребности в уходе гражданина, поступающего на обслуживание из надомной в стационарную форму, посредством проведения совместных планерок, семинаров или вебинаров.

**Рекомендации по повышению качества системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в форме стационарного социального обслуживания:**

1. Усилить работу по практической подготовке работников организаций социального обслуживания навыкам ухода за маломобильными и немобильными получателями социальных услуг с применением современных технических средств реабилитации и принципов кинестетики, в том числе перенесшими инсульт.

2. Организовать обучение персонала навыкам эффективного взаимодействия с получателями социальных услуг с суицидальным поведением, бывшими заключенными, агрессивным поведением, деменцией.

Учитывая высокий уровень физической усталости и эмоционального выгорания у персонала по уходу во всех пилотных учреждениях необходимо усилить

работу по оказанию системной психологической поддержки социальных работников, сиделок, санитарок, младших медицинских медсестер по уходу за больными, которая должна включать: регулярные выездные тренинги по психологической разгрузке на базе пилотных учреждений с обязательным участием привлеченного психолога; периодическая (не реже одного раза в полугодие) диагностика уровня эмоционального выгорания у работников, набравших высокие баллы по результатам первой диагностики; организация санаторно-курортного лечения и корпоративных досуговых мероприятий.

Подводя общий итог, необходимо отметить, что проведенное масштабное социологическое исследование подтвердило высокое качество системы долговременного ухода, реализуемой в трех формах социального обслуживания. В тоже время, учет проблемных зон, точек роста и рекомендаций позволит не только поддерживать высокое качество реализации пилотного проекта, но и повысить качество жизни граждан пожилого возраста и инвалидов в целом.



**Анкета**

**оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода  
для граждан пожилого возраста и инвалидов,  
получающих социальные услуги на дому**

Уважаемый респондент!

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания населения Ставропольского края и повысить качество оказания социальных услуг в рамках системы долговременного ухода. Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

**Паспортчика**

<b>Дата и время опроса</b>	
<b>Пол</b>	
<b>Возраст</b>	
<b>Уровень нуждаемости в уходе</b>	
<b>Наименование пилотного учреждения</b>	

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

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 5.

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

- 1) информационные стенды;
- 2) СМИ (газета, радио, телевидение);
- 3) социальные сети;
- 4) официальные интернет-сайты;
- 5) телефонный разговор с сотрудником учреждения;
- 6) личная беседа с сотрудником учреждения;
- 7) родственники, соседи, знакомые;
- 8) другое: \_\_\_\_\_.

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

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 5.

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

- 1) СМИ (газета, радио, телевидение);
- 2) в социальных сетях;
- 3) на информационном стенде организации социального обслуживания;
- 4) на интернет-сайтах;
- 7) другое: \_\_\_\_\_.

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

- 1) помощь в быту (приготовление пищи, уборка жилого помещения и т.д.);
- 2) социально-медицинские услуги (измерение давления, температуры и т.д.);
- 3) психологическая помощь;
- 4) помощь в организации досуга, отдыха, поддержания активного образа жизни;
- 5) помощь в поддержании социальных связей (с родственниками, знакомыми и т.д.);
- 6) осуществление ухода и помощь в соблюдении гигиены;
- 7) помощь в реабилитации;
- 8) помощь в профессиональной реализации и занятости;
- 9) правовая помощь.

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

Ужасно 1 2 3 4 5 Отлично

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

Ужасно 1 2 3 4 5 Отлично

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

- 1) улучшилось;
- 2) не изменилось;
- 3) ухудшилось.

**9. Насколько помощь в быту повлияла на качество Вашей жизни?**

- 1) улучшилось;
- 2) не изменилось;
- 3) ухудшилось;
- 4) я не получал(а) помощь в быту.

**10. Насколько помощь в соблюдении гигиены повлияла на качество Вашей жизни?**

- 1) улучшилось;
- 2) не изменилось;
- 3) ухудшилось;
- 4) я не получал(а) помощь в соблюдении гигиены.

**11. Насколько медицинская помощь и/или помощь в реабилитации повлияли на качество Вашей жизни?**

- 1) улучшилось;
- 2) не изменилось;
- 3) ухудшилось;
- 4) я не получал(а) медицинскую помощь и/или помощь в реабилитации.

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

- 1) отношения улучшились;
- 2) отношения не изменились.

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

- 1) да;
- 2) нет.

**14. Изменился ли Ваш полноценный отдых и досуг?**

- 1) мой отдых и досуг стал разнообразнее;
- 2) отдых и досуг не изменился;
- 3) мой отдых и досуг ухудшились.

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

- 1) навык самоорганизации (планирование своего дня);
- 2) коммуникативные навыки;
- 3) совершение покупок, оплата счетов, отправка корреспонденции и т.п.;
- 4) поддержание личной гигиены;
- 5) выполнение работы по дому (приготовление пищи, уборка, стирка и т.д.);
- 6) организация собственного досуга;
- 7) другое: \_\_\_\_\_.

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

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 19.

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

- 1) по телефону;
- 2) через работника организации социального обслуживания;
- 3) лично;
- 4) через родственника/законного представителя;
- 5) Интернет-сайт, социальные сети.

**18. Удовлетворены ли Вы полученной консультацией?**

- 1) да;
- 2) нет.

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

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 21.

**20. Был ли решен Ваш вопрос после обращения с жалобой?**

- 1) да;
- 2) нет.

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

Не удовлетворен 1 2 3 4 5 Удовлетворен

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

- 1) да;
- 2) нет.

**23. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?**

- 1) да;
- 2) нет.

**24. Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих социальные услуги в рамках системы долговременного ухода?**

- 1) да;
- 2) нет.

**25. Посоветовали бы Вы организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым?**

- 1) да;
- 2) нет.

**26. Внесите, пожалуйста, предложения по повышению качества системы долговременного ухода в Ставропольском крае**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Благодарим за участие в опросе!**

**Анкета**

**оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода для граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания в Ставропольском крае**

Уважаемый респондент!

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания населения Ставропольского края и повысить качество оказания социальных услуг в рамках системы долговременного ухода. Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

**Паспортичка**

<b>Дата и время опроса</b>	
<b>Пол</b>	
<b>Возраст</b>	
<b>Уровень нуждаемости в уходе</b>	
<b>Наименование пилотного учреждения</b>	

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

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 5.

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

- 1) информационные стенды;
- 2) СМИ (газета, радио, телевидение);
- 3) личная беседа с сотрудником организации социального обслуживания;
- 4) другое: \_\_\_\_\_.

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

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 5.

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

- 1) СМИ (газета, радио, телевидение);
- 2) на информационном стенде организации социального обслуживания;
- 3) другое: \_\_\_\_\_.

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

- 1) социально-медицинские услуги (измерение давления, температуры и т.д.);
- 2) психологическая помощь;
- 3) помощь в организации досуга и отдыха, поддержания активного образа жизни;
- 4) помощь в поддержании социальных связей (с соседями по комнате и т.д.);
- 5) осуществление ухода и помощь в соблюдении гигиены;
- 6) помощь в реабилитации;
- 7) помощь в профессиональной реализации и занятости;
- 8) правовая помощь.

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

Ужасно 1 2 3 4 5 Отлично

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

Ужасно 1 2 3 4 5 Отлично

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

- 1) улучшилось
- 2) не изменилось
- 3) ухудшилось

**9. Насколько помощь в соблюдении гигиены повлияла на качество Вашей жизни?**

- 1) улучшилось;
- 2) не изменилось;
- 3) ухудшилось;
- 4) я не получал(а) помощь в соблюдении гигиены.

**10. Насколько медицинская помощь и/или помощь в реабилитации повлияли на качество Вашей жизни?**

- 1) улучшилось;
- 2) не изменилось;
- 3) ухудшилось;
- 4) я не получал(а) медицинскую помощь и/или помощь в реабилитации.

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

- 1) да;
- 2) нет.

**12. Изменился ли Ваш полноценный отдых и досуг?**

- 1) мой отдых и досуг стал разнообразнее;
- 2) отдых и досуг не изменился;
- 3) мой отдых и досуг ухудшились.

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

- 1) навык самоорганизации (планирование своего дня);
- 2) коммуникативные навыки;
- 3) поддержание личной гигиены;
- 4) организация собственного досуга и повседневная занятость;
- 5) кормление;
- 6) другое: \_\_\_\_\_.

**14. Как изменились Ваша профессиональная реализация и повседневная занятость после получения социальных услуг в системе долговременного ухода?**

- 1) ситуация не изменилась;
- 2) ситуация улучшилась;
- 3) ситуация ухудшилась.

**15. Обращались ли Вы к сотрудникам организации социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода?**

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 17.

**16. Удовлетворены ли Вы полученной консультацией?**

- 1) да;
- 2) нет.

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

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 19.

**18. Был ли решен Ваш вопрос после обращения с жалобой?**

- 1) да;
- 2) нет.

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

Не удовлетворен 1 2 3 4 5 Удовлетворен

**20. Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?**

- 1) да;
- 2) нет.

**21. Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?**

- 1) да;
- 2) нет.

**22. Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих социальные услуги в рамках системы долговременного ухода?**

- 1) да;
- 2) нет.

**23. Посоветовали бы Вы организацию социального обслуживания?**

- 1) да;
- 2) нет.

**24. Внесите, пожалуйста, предложения по повышению качества системы долговременного ухода в Ставропольском крае:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Благодарим за участие в опросе!**



**Анкета**

**оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае для работников пилотных учреждений**

Уважаемый респондент!

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания населения Ставропольского края и повысить качество оказания социальных услуг в рамках системы долговременного ухода. Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

**Паспортчика**

<b>Дата и время опроса</b>	
<b>Пол</b>	
<b>Возраст</b>	
<b>Наименование пилотного учреждения</b>	
<b>Общий стаж работы в организации социального обслуживания</b>	
<b>Опыт работы с маломобильными/ немобильными гражданами</b>	

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

- 1) да;
- 2) нет.

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

- 1) да;
- 2) нет.

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

1) технологии ухода с применением технических средств реабилитации и вспомогательных средств ухода (перемещение, позиционирование в кровати, кормление, осуществление гигиенических процедур);

2) медицинские знания (профилактика пролежней, контрактур, обстипации, пневмонии, уход после инсульта, оказание первой доврачебной помощи и т.д.);

3) знания в области гериатрии и психиатрии (особенности ухода за получателями социальных услуг с деменцией, когнитивными нарушениями и т.д.);

4) знания в области психологии (построение эффективных коммуникаций с трудными, немотивированными получателями социальных услуг, родственниками, технологии сбережения психологического здоровья и т.д.);

5) знания в области нормативно-правового регулирования.

**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?**

1) использую;

2) нет, у меня нет технических средств реабилитации / я не владею техниками ухода, основанными на принципах кинестетики;

3) нет, не вижу в этом смысла.

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

1) снизилась;

2) не изменилась;

3) повысилась.

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

1) снизилась;

2) не изменилась;

3) повысилась.

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

1) повысилось;

2) не изменилось;

3) снизилось.

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

1) повысилось;

2) не изменилось;

3) снизилось.

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

1) да;

2) нет.

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

1) нет;

2) да (укажите, какие):

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**11. Внесите, пожалуйста, предложения по повышению качества системы долговременного ухода в Ставропольском крае:**

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Благодарим за участие в опросе!**

### Анкета

#### оценки удовлетворенности качеством системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае для родственников/законных представителей получателей социальных услуг

Уважаемый респондент!

Пожалуйста, ответьте на вопросы анкеты. Ваше мнение позволит улучшить работу организаций социального обслуживания населения Ставропольского края и повысить качество оказания социальных услуг в рамках системы долговременного ухода. Опрос проводится анонимно. Конфиденциальность высказанного Вами мнения гарантируется.

### Паспортчика

<b>Дата и время опроса</b>	
<b>Пол</b>	
<b>Возраст</b>	
<b>Наименование пилотного учреждения</b>	

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

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 3.

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

- 1) информационные стенды;
- 2) СМИ (газета, радио, телевидение);
- 3) социальные сети;
- 4) официальные интернет-сайты;
- 5) телефонный разговор с сотрудником учреждения;
- 6) личная беседа с сотрудником учреждения;
- 7) родственники, соседи, знакомые;
- 8) другое: \_\_\_\_\_.

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

- 1) хорошо информирован;
- 2) слабо информирован;
- 3) не информирован.

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

- 1) да;
- 2) нет – переход к вопросу № 6.

**5. Достаточно ли Вам знаний, полученных в процессе обучения, для осуществления ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами?**

- 1) да;
- 2) нет.

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

Ужасно 1 2 3 4 5 Отлично

**7. Как бы Вы оценили качество жизни Вашего родственника ПОСЛЕ получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?**

Ужасно 1 2 3 4 5 Отлично

**8. Как бы Вы оценили качество Вашей жизни ДО получения Вашим родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?**

Ужасно 1 2 3 4 5 Отлично

**9. Как бы Вы оценили качество Вашей жизни ПОСЛЕ получения Вашим родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?**

Ужасно 1 2 3 4 5 Отлично

**10. Как изменилась Ваша физическая нагрузка ПОСЛЕ получения Вашим родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?**

- 1) снизилась;
- 2) не изменилось;
- 3) повысилась.

**11. Как изменилась Ваша психологическая нагрузка ПОСЛЕ получения Вашим родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?**

- 1) снизилась;
- 2) не изменилось;
- 3) повысилась.

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

- 1) улучшилась;
- 2) не изменилась;
- 3) ухудшилась.

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

- 1) отношения улучшились;
- 2) отношения не изменились.

**14. Вы удовлетворены профессионализмом персонала при предоставлении Вашему родственнику социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?**

- 1) да;
- 2) нет.

**15. Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих Вашему родственнику социальные услуги в рамках системы долговременного ухода?**

- 1) да;
- 2) нет.

**16. Удовлетворяют ли Вас следующие условия предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода Вашему родственнику?**

Условия предоставления услуг	Да	Нет
Порядок оплаты и стоимость услуг	Да	Нет
Периодичность прихода социального работника/сиделки	Да	Нет

**17. Удовлетворены ли Вы качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, предоставляемых Вашему родственнику?**

Не удовлетворен 1 2 3 4 5 Удовлетворен

**18. Имеете ли Вы возможность получать консультации по условиям предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода Вашему родственнику в учреждении?**

- 1) да;
- 2) нет.

**19. Посоветовали бы Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в учреждение за получением социальных услуг в рамках долговременного ухода?**

- 1) да;
- 2) нет.

**20. Внесите, пожалуйста, предложения по повышению качества системы долговременного ухода в Ставропольском крае:**

---



---



---



---



---

**Благодарим за участие в опросе!**

**План проведения фокус-группы «Предоставление социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в полустационарной форме социального обслуживания: проблемные зоны и точки роста»**

*Цель:* получение мнения участников фокус-группы по направлению работы.

*Задачи:*

1. Выявить проблемные зоны в предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае в полустационарной форме социального обслуживания.

2. Определить точки роста в предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае в полустационарной форме социального обслуживания.

*Категория участников:* заместители директора, специалисты по социальной работе.

*Количество участников:* 10 человек.

*Перечень учреждений, участвующих в фокус-группе:*

- ГБУСО «Буденновский КЦСОН»;
- ГБУСО «Петровский ЦСОН»;
- ГБУСО «Советский КЦСОН»;
- ГБУСО «Арзгирский КЦСОН»;
- ГБУСО «Благодарненский ЦСОН»;
- ГБУСО «Кировский ЦСОН»;
- ГБУСО «Левокумский КЦСОН»;
- ГБУСО «Лермонтовский КЦСОН»;
- ГБУСО «Новоалександровский КЦСОН»;
- ГБУСО «Степновский ЦСОН».

*Место проведения:* г. Ставрополь, ул. Пушкина, д. 55, 4 этаж, ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы».

*Дата и время проведения:* 29 июня 2022 года, с 11.00 до 13.00.

*Общая длительность:* 105 мин.

Всем участникам фокус-группы подготовлены блокноты и ручки для фиксации ответов на поставленные вопросы.

Время	Вопросы для обсуждения
10.30-11.00	<b>Сбор участников фокус-группы</b>
11.00-11.15	<b>Знакомство</b> Вступление. Правила фокус-группы. Представление каждого участника фокус-группы: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ф.И.О.;</li> <li>- должность;</li> <li>- наименование учреждения;</li> <li>- сколько лет работаете в учреждении?</li> <li>- с какого года функционирует группа дневного пребывания?</li> <li>- каким образом предоставлялись услуги гражданам пожилого возраста с когнитивными нарушениями в полустационарной форме до создания группы дневного пребывания?</li> </ul>
11.15-12.45	<b>Основная часть. Проблемные зоны</b>
11.15-11.45	<b>Блок 1. Кадровое обеспечение:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достаточность кадров;</li> <li>- мотивация;</li> <li>- эмоциональное выгорание;</li> <li>- обучение.</li> </ul>
11.45-12.15	<b>Блок 2. Материально-техническое обеспечение:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- жилое помещение и мебель;</li> <li>- мягкий инвентарь;</li> <li>- реабилитационное и развивающее оборудование;</li> <li>- хранение личных вещей.</li> </ul>
12.15-12.45	<b>Блок 3. Организационное обеспечение:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление (проактивный подход);</li> <li>- документационное обеспечение;</li> <li>- информационно-методическая работа;</li> <li>- технологии работы;</li> <li>- взаимодействие с медицинскими учреждениями.</li> </ul>
12.45-13.00	<b>Заключительная часть. Точки роста</b>
	Точки роста. Благодарность. Обратная связь.



**План проведения фокус-группы «Предоставление социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в стационарной форме социального обслуживания: проблемные зоны и точки роста»**

*Цель:* получение мнения участников фокус-группы по направлению работы.

*Задачи:*

1. Выявить проблемные зоны в предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае в стационарной форме социального обслуживания.

2. Определить точки роста в предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае в стационарной форме социального обслуживания.

*Категория участников:* заведующие отделениями.

*Количество участников:* 12 человек.

*Перечень учреждений, участвующих в фокус-группе:*

- ГБСУСОН «Александровский ДИ»;
- ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»;
- ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»;
- ГБСУСОН «Курский ДИ»;
- ГБСУСОН «Левокумский ДИ»;
- ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»;
- ГБСУСОН «Благодарненский ПНИ»;
- ГБСУСОН «Изобильненский ПНИ»;
- ГБСУСОН «Круглолесский ПНИ»;
- ГБСУСОН «Невинномысский ПНИ»;
- ГБСУСОН «Софиевский ПНИ»;
- ГБСУСОН «Тахтинский ПНИ».

*Место проведения:* г. Ставрополь, ул. Пушкина, д. 55, 4 этаж, ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы».

*Дата и время проведения:* 06 июля 2022 года, с 11.00 до 13.00.

*Общая длительность:* 105 мин.

Всем участникам фокус-группы подготовлены блокноты и ручки для фиксации ответов на поставленные вопросы.

Время	Вопросы для обсуждения
10.30-11.00	<b>Сбор участников фокус-группы</b>
11.00-11.15	<p><b>Знакомство</b></p> <p>Вступление.                      Правила фокус-группы.                      Представление каждого участника фокус-группы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ф.И.О.;</li> <li>- должность;</li> <li>- наименование учреждения;</li> <li>- сколько лет работаете в учреждении?</li> <li>- с какого года началось внедрение системы долговременного ухода в рамках пилотного проекта?</li> <li>- перечислите источники финансирования системы долговременного ухода в учреждении (внебюджетные средства, краевые и/или федеральные бюджетные средства);</li> <li>- что конкретно изменилось в учреждении с внедрением системы долговременного ухода?                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- кадровое обеспечение;</li> <li>- материально-техническое обеспечение;</li> <li>- документационное обеспечение;</li> <li>- питание и досуг.</li> </ul> </li> </ul>
11.15-12.45	<p><b>Основная часть. Проблемные зоны</b></p> <p><b>Блок 1. Кадровое обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достаточность кадров;</li> <li>- мотивация;</li> <li>- эмоциональное выгорание;</li> <li>- обучение.</li> </ul> <p><b>Блок 2. Материально-техническое обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технические средства реабилитации;</li> <li>- вспомогательные средства ухода;</li> <li>- реабилитационное и развивающее оборудование;</li> <li>- мебель и доступная среда.</li> </ul> <p><b>Блок 3. Организационное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- определение нуждаемости в посторонней помощи;</li> <li>- документационное обеспечение;</li> <li>- питание и досуг;</li> <li>- взаимодействие с медицинскими учреждениями и центрами социального обслуживания.</li> </ul>
12.45-13.00	<p><b>Заключительная часть. Точки роста</b></p> <p>Точки роста.                      Благодарность.                      Обратная связь.</p>

**План проведения фокус-группы «Предоставление социальных услуг на дому в рамках системы долговременного ухода: проблемные зоны и точки роста»**

*Цель:* получение мнения участников фокус-группы по направлению работы.

*Задачи:*

1. Выявить проблемные зоны в предоставлении социальных услуг на дому в рамках системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае.

2. Определить точки роста в предоставлении социальных услуг на дому в рамках системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае.

*Категория участников:* заместители директора, специалисты по социальной работе.

*Количество участников:* 12 человек.

*Перечень учреждений, участвующих в фокус-группе:*

- ГБУСО «Буденновский КЦСОН»;
- ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»;
- ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»;
- ГБУСО «Железноводский КЦСОН»;
- ГБУСО «Изобильненский КЦСОН»;
- ГБУСО «Краевой ЦСОН»;
- ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»;
- ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»;
- ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»;
- ГБУСО «Петровский ЦСОН»;
- ГБУСО «Предгорный КЦСОН»;
- ГБУСО «Советский КЦСОН».

*Место проведения:* г. Ставрополь, ул. Пушкина, д. 55, 4 этаж, ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы».

*Дата и время проведения:* 13 июля 2022 года, с 11.00 до 13.00.

*Общая длительность:* 105 мин.

Всем участникам фокус-группы подготовлены блокноты и ручки для фиксации ответов на поставленные вопросы.

Время	Вопросы для обсуждения
10.30-11.00	<b>Сбор участников фокус-группы</b>
11.00-11.15	<p><b>Знакомство</b></p> <p>Вступление.                      Правила фокус-группы.                      Представление каждого участника фокус-группы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ф.И.О.;</li> <li>- должность;</li> <li>- наименование учреждения;</li> <li>- сколько лет работаете в учреждении?</li> <li>- с какого года началось внедрение системы долговременного ухода в рамках пилотного проекта?</li> <li>- перечислите источники финансирования системы долговременного ухода в учреждении (внебюджетные средства, краевые и/или федеральные бюджетные средства);</li> <li>- что значит система долговременного ухода лично для Вас и для учреждения в целом? (вопрос от Лены Андреев, эксперта по уходу).</li> </ul>
11.15-12.45	<p><b>Основная часть. Проблемные зоны</b></p> <p><b>Блок 1. Кадровое обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достаточность кадров;</li> <li>- мотивация;</li> <li>- эмоциональное выгорание;</li> <li>- обучение;</li> <li>- предоставление социальных услуг.</li> </ul> <p><b>Блок 2. Материально-техническое обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технические средства реабилитации;</li> <li>- вспомогательные средства ухода.</li> </ul> <p><b>Блок 3. Организационное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление (проактивный подход);</li> <li>- определение индивидуальной потребности в уходе;</li> <li>- стандарты;</li> <li>- документационное обеспечение;</li> <li>- информирование;</li> <li>- социальные сервисы;</li> <li>- стационарозамещающие технологии;</li> <li>- взаимодействие с медицинскими учреждениями.</li> </ul>
11.15-11.45	
11.45-12.15	
12.15-12.45	
12.45-13.00	<p><b>Заключительная часть. Точки роста</b></p> <p>Точки роста.                      Благодарность.                      Обратная связь.</p>

**План проведения фокус-группы «Качество системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае: проблемные зоны и точки роста»**

*Цель:* получение мнения участников фокус-группы по направлению работы.

*Задачи:*

1. Выявить проблемные зоны качества системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае.

2. Определить точки роста качества системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае.

*Категория участников:* эксперты в области долговременного ухода.

*Количество участников:* 4 человек:

- заместитель министра;
- начальник отдела организации стационарного обслуживания населения;
- начальник отдела организации социального обслуживания и адресной помощи населению;
- заместитель начальника отдела организации социального обслуживания и адресной помощи населению.

*Место проведения:* г. Ставрополь, ул. Пушкина, д. 55, 4 этаж, ГАУ ДПО «Центр повышения квалификации и профессиональной переподготовки работников социальной сферы».

*Дата и время проведения:* 27 июля 2022 года.

*Общая длительность:* 105 мин.

Всем участникам фокус-группы подготовлены блокноты и ручки для фиксации ответов на поставленные вопросы.

Время	Вопросы для обсуждения
10.30-11.00	<b>Сбор участников фокус-группы</b>
11.00-11.15	<p><b>Знакомство</b></p> <p>Вступление.                      Правила фокус-группы.                      Представление каждого участника фокус-группы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ф.И.О.;</li> <li>- должность;</li> <li>- сколько лет работаете в отрасли?</li> <li>- с какого года началось внедрение системы долговременного ухода в рамках пилотного проекта?</li> <li>- перечислите источники финансирования системы долговременного ухода в учреждении (внебюджетные средства, краевые и/или федеральные бюджетные средства);</li> <li>- что значит система долговременного ухода лично для Вас и для учреждения в целом? (вопрос от Лены Андрев, эксперта по уходу).</li> </ul>
11.15-12.45	<p><b>Основная часть. Проблемные зоны</b></p> <p><b>Блок 1. Кадровое обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- достаточность кадров;</li> <li>- мотивация;</li> <li>- эмоциональное выгорание;</li> <li>- обучение;</li> <li>- предоставление социальных услуг.</li> </ul> <p><b>Блок 2. Материально-техническое обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- технические средства реабилитации;</li> <li>- вспомогательные средства ухода.</li> </ul> <p><b>Блок 3. Организационное обеспечение:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- выявление (проактивный подход);</li> <li>- определение индивидуальной потребности в уходе;</li> <li>- стандарты;</li> <li>- документационное обеспечение;</li> <li>- информирование;</li> <li>- социальные сервисы;</li> <li>- стационарозамещающие технологии;</li> <li>- взаимодействие с медицинскими учреждениями.</li> </ul>
12.45-13.00	<p><b>Заключительная часть. Точки роста</b></p> <p>Точки роста.                      Благодарность.                      Обратная связь.</p>

**График проведения опроса получателей социальных услуг, родственников / законных представителей,  
а также работников пилотных организаций**

№ п/п	Наименование пилотного учреждения	Количество, чел.					Всего анкет, шт.		Дни проведения опроса	
		Получатели социальных услуг		Работники учреждений		Родственники / законные представители	План	Факт	План	Факт
		План	Факт	План	Факт	Факт				
<b>Группа 1</b>										
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	123	123	35	35	21	158	179	09.03.2022 г. 10.03.2022 г.	09.03.2022 г. 10.03.2022 г.
2.	ГБСУСОН «Благодарненский ПНИ»			10	10		10	10	15.03.2022 г.	15.03.2022 г.
3.	ГБСУСОН «Софиевский ПНИ»			10	10		10	10	15.03.2022 г.	15.03.2022 г.
4.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	100	100	20	20		120	120	16.03.2022 г. 17.03.2022 г.	16.03.2022 г. 17.03.2022 г.
5.	ГБСУСОН «Невинномысский ПНИ»			10	10		10	10	18.03.2022 г.	18.03.2022 г.
6.	ГБСУСОН «Тахтинский ПНИ»			10	10		10	10	18.03.2022 г.	18.03.2022 г.
<b>Группа 2</b>										
7.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	87	87	25	30	25	112	142	22.03.2022 г.	23.03.2022 г.
8.	ГБСУСОН «Изобильненский ПНИ»			20	20		20	20	23.03.2022 г.	22.03.2022 г.
9.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	116	116	35	38	28	151	182	24.03.2022 г.	24.03.2022 г.
10.	ГБСУСОН «Круглолесский ПНИ»			20	20		20	20	29.03.2022 г.	29.03.2022 г.
<b>Группа 3</b>										
11.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	100	100	20	20		120	120	06.04.2022 г.	06.04.2022 г.
12.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	70	70	15	15	19	85	104	06.04.2022 г.	06.04.2022 г.
<b>Группа 4</b>										
13.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	132	132	35	35	25	167	192	13.04.2022 г.	13.04.2022 г.
14.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	136	136	35	35	21	171	192	20.04.2022 г.	20.04.2022 г.

продолжение Приложения 9

№ п/п	Наименование пилотного учреждения	Количество, чел.					Всего анкет, шт.		Дни проведения опроса	
		Получатели социальных услуг		Работники учреждений		Родственники / законные представители				
		План	Факт	План	Факт	Факт	План	Факт	План	Факт
<b>Группа 5</b>										
15.	ГБУСО «Изобильненский КЦСОН»	106	106	35	35	22	141	163	27.04.2022 г.	27.04.2022 г.
<b>Группа 6</b>										
16.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	74	74	35	35	24	109	133	18.05.2022 г.	18.05.2022 г.
17.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	20	20	10	10		30	30	19.05.2022 г.	19.05.2022 г.
<b>Группа 7</b>										
18.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	20	20	10	10		30	30	27.05.2022 г.	27.05.2022 г.
19.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	101	101	35	35	18	136	154	27.05.2022 г.	27.05.2022 г.
20.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	135	135	35	35	19	170	189	03.06.2022 г.	03.06.2022 г.
<b>Группа 8</b>										
21.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	98	98	35	35	14	133	147	15.06.2022 г.	15.06.2022 г.
22.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	20	20	10	10		30	30	21.06.2022 г.	21.06.2022 г.
23.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	142	142	35	35	14	177	191	28.06.2022 г.	28.06.2022 г.
24.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	20	20	10	10		30	30	01.07.2022 г.	01.07.2022 г.
<b>Итого</b>		<b>1600</b>	<b>1600</b>	<b>550</b>	<b>558</b>	<b>250</b>	<b>2150</b>	<b>2408</b>		



**График проведения фокус-групп**

<b>Направление работы фокус-группы</b>	<b>Категория участников</b>	<b>Наименование пилотного учреждения</b>	<b>Количество, чел.</b>	<b>Дата проведения</b>
Предоставление социальных услуг в рамках системы длительного ухода в полустационарной форме социального обслуживания: проблемные зоны и точки роста	Заместители директора, специалисты по социальной работе	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	1	29.06.2022
		ГБУСО «Петровский ЦСОН»	1	
		ГБУСО «Советский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Арзгирский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Благодарненский ЦСОН»	1	
		ГБУСО «Кировский ЦСОН»	1	
		ГБУСО «Левокумский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Лермонтовский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Новоалександровский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Степновский ЦСОН»	1	
Предоставление социальных услуг в рамках системы длительного ухода в стационарной форме социального обслуживания: проблемные зоны и точки роста	Заведующие отделениями	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	1	06.07.2022
		ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	1	
		ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	1	
		ГБСУСОН «Курский ДИ»	1	
		ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	1	
		ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	1	
		ГБСУСОН «Благодарненский ПНИ»	1	
		ГБСУСОН «Изобильненский ПНИ»	1	
		ГБСУСОН «Круглолесский ПНИ»	1	
		ГБСУСОН «Невинномысский ПНИ»	1	
		ГБСУСОН «Софиевский ПНИ»	1	
		ГБСУСОН «Тахтинский ПНИ»	1	

Направление работы фокус-группы	Категория участников	Наименование пилотного учреждения	Количество, чел.	Дата проведения
Предоставление социальных услуг на дому в рамках системы долговременного ухода: проблемные зоны и точки роста	Заместители директора, специалисты по социальной работе	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	1	13.07.2022
		ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	1	
		ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Изобильненский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Краевой ЦСОН»	1	
		ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	1	
		ГБУСО «Петровский ЦСОН»	1	
		ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	1	
ГБУСО «Советский КЦСОН»	1			
Качество системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в Ставропольском крае: проблемные зоны и точки роста	Эксперты в области долговременного ухода	Министерство труда и социальной защиты населения Ставропольского края:		27.07.2022
		- заместитель министра;	1	
		- начальник отдела организации стационарного обслуживания населения;	1	
		- начальник отдела организации социального обслуживания и адресной помощи населению;	1	
- заместитель начальника отдела организации социального обслуживания и адресной помощи населению.	1			

## Структура выборки по возрасту

№ п/п	Наименование учреждения	22-44 лет		44-60 лет		60-75 лет		75-90 лет		> 90 лет	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	0	0	0	0	16	22	49	66	9	12
2.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	0	0	5	4	34	26	87	66	6	4
3.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	3	2	3	2	32	24	89	65	9	7
4.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	0	0	7	5	41	29	88	62	6	4
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	2	2	5	5	29	27	65	61	5	5
6.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	2	2	9	8	27	23	71	61	7	6
7.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	2	2	4	6	14	20	42	60	8	12
8.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	0	0	5	6	22	25	52	60	8	9
9.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	1	1	10	8	30	25	73	59	9	7
10.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	2	2	4	4	30	31	57	58	5	5
11.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	3	2	7	5	49	36	66	49	10	8
12.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	2	2	6	6	42	42	47	46	4	4
	<b>Итого</b>	<b>17</b>	<b>1</b>	<b>65</b>	<b>5</b>	<b>366</b>	<b>28</b>	<b>786</b>	<b>59</b>	<b>86</b>	<b>7</b>

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

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Видели ли Вы социальную рекламу социальных услуг в рамках системы  
долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	9	14	56	86	<b>65</b>
2.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	8	15	46	85	<b>54</b>
3.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	11	16	56	84	<b>67</b>
4.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	18	21	68	79	<b>86</b>
5.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	28	33	57	77	<b>85</b>
6.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	18	23	62	77	<b>80</b>
7.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	16	25	48	75	<b>64</b>
8.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	21	27	56	73	<b>77</b>
9.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	22	31	48	69	<b>70</b>
10.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	48	47	54	53	<b>102</b>
11.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	50	49	51	51	<b>101</b>
12.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	54	57	41	43	<b>95</b>
	<b>Итого</b>	<b>303</b>	<b>32</b>	<b>643</b>	<b>68</b>	<b>946</b>

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

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Где Вы видели / слышали социальную рекламу социальных услуг  
в рамках системы долговременного ухода?»**

<b>№ п/п</b>	<b>Наименование учреждения</b>	<b>СМИ (газета, радио, телевидение)</b>	<b>Другое*</b>	<b>В социальных сетях</b>	<b>На информационном стенде учреждения</b>	<b>На интернет-сайтах</b>
1.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	32	10	9	4	0
2.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	28	0	1	5	1
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	28	6	16	8	2
4.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	24	18	12	2	0
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	21	0	0	0	0
6.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	18	2	0	0	2
7.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	18	0	0	0	0
8.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	16	0	0	0	0
9.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	13	0	5	5	2
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	9	0	1	1	0
11.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	8	0	0	0	0
12.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	8	0	0	1	0

\* буклеты, памятки, листовки, показал социальный работник в телефоне, родственники

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Какие социальные услуги в рамках системы долговременного ухода  
Вы получаете?»**

№ п/п	Наименование учреждения												
		ГБУСО «Петровский ЦСОН»	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	ГБУСО «Советский КЦСОН»	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»
1.	Помощь в быту	140	132	132	123	121	114	106	100	90	84	74	68
2.	Социально-медицинские услуги	98	102	65	88	49	94	64	56	68	57	61	46
3.	Помощь в реабилитации	85	103	13	26	15	18	22	18	16	24	25	19
4.	Осуществление ухода и помощь в соблюдении гигиены	80	117	64	62	35	64	54	41	57	49	48	36
5.	Психологическая помощь	24	87	29	38	38	67	31	34	28	49	22	47
6.	Помощь в поддержании социальных связей	10	2	7	10	7	13	5	2	15	11	10	10
7.	Помощь в организации досуга, поддержании активного образа жизни	5	1	9	22	16	11	8	8	19	52	20	8
8.	Правовая помощь	2	2	7	14	8	11	2	8	1	9	4	12
9.	Помощь в профессиональной реализации и занятости	0	0	0	0	0	2	0	0	0	2	0	0

**Распределение ответов респондентов на вопрос «Как бы Вы оценили качество Вашей жизни ДО получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Оценка Наименование учреждения	«1»		«2»		«3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	17	14	28	23	46	37	21	17	11	9	<b>123</b>
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	6	7	22	25	26	30	27	31	6	7	<b>87</b>
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	1	1	20	17	70	60	23	20	2	2	<b>116</b>
4.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	8	11	13	19	26	37	19	27	4	6	<b>70</b>
5.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	8	6	22	17	50	38	41	31	11	8	<b>132</b>
6.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	4	3	41	30	49	36	32	24	10	7	<b>136</b>
7.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	2	2	20	19	35	33	33	31	16	15	<b>106</b>
8.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	5	7	9	12	34	46	20	27	6	8	<b>74</b>
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	6	6	4	4	39	39	37	36	15	15	<b>101</b>
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	9	7	12	9	45	33	39	29	30	22	<b>135</b>
11.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	2	2	21	21	35	36	37	38	3	3	<b>98</b>
12.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	3	2	18	13	50	35	41	29	30	21	<b>142</b>
	<b>Итого</b>	<b>71</b>	<b>5</b>	<b>230</b>	<b>17</b>	<b>505</b>	<b>39</b>	<b>370</b>	<b>28</b>	<b>144</b>	<b>11</b>	<b>1 320</b>

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

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Насколько помощь в быту повлияла на качество Вашей жизни?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	105	99	1	1	0	0	<b>106</b>
2.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	89	99	1	1	0	0	<b>90</b>
3.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	66	97	2	3	0	0	<b>68</b>
4.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	71	96	3	4	0	0	<b>74</b>
5.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	125	95	7	5	0	0	<b>132</b>
6.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	131	94	9	6	0	0	<b>140</b>
7.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	123	93	9	7	0	0	<b>132</b>
8.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	111	92	10	8	0	0	<b>121</b>
9.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	104	91	10	9	0	0	<b>114</b>
10.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	91	91	9	9	0	0	<b>100</b>
11.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	110	89	12	10	1	1	<b>123</b>
12.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	50	60	30	36	4	4	<b>84</b>
	<b>Итого</b>	<b>1 176</b>	<b>91</b>	<b>103</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1 284</b>

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

**Распределение ответов респондентов на вопрос «Насколько помощь  
в соблюдении гигиены повлияла на качество Вашей жизни?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	54	100	0	0	0	0	<b>54</b>
2.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	48	100	0	0	0	0	<b>48</b>
3.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	56	98	1	2	0	0	<b>57</b>
4.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	76	95	4	5	0	0	<b>80</b>
5.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	44	90	5	10	0	0	<b>49</b>
6.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	32	89	4	11	0	0	<b>36</b>
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	55	89	7	11	0	0	<b>62</b>
8.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	36	88	5	12	0	0	<b>41</b>
9.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	30	86	5	14	0	0	<b>35</b>
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	55	86	9	14	0	0	<b>64</b>
11.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	50	78	14	22	0	0	<b>64</b>
12.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	90	77	27	33	0	0	<b>117</b>
	<b>Итого</b>	<b>626</b>	<b>90</b>	<b>81</b>	<b>10</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>707</b>

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

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Насколько медицинская помощь и / или помощь в реабилитации повлияли  
на качество Вашей жизни?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	59	97	2	3	0	0	<b>61</b>
2.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	59	92	3	5	2	3	<b>64</b>
3.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	51	91	5	9	0	0	<b>56</b>
4.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	87	89	11	11	0	0	<b>98</b>
5.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	80	85	13	14	1	1	<b>94</b>
6.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	55	81	13	19	0	0	<b>68</b>
7.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	81	79	21	21	0	0	<b>102</b>
8.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	37	76	12	24	0	0	<b>49</b>
9.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	49	75	16	25	0	0	<b>65</b>
10.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	63	72	25	28	0	0	<b>88</b>
11.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	28	61	18	39	0	0	<b>46</b>
12.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	47	56	10	44	0	0	<b>57</b>
	<b>Итого</b>	<b>696</b>	<b>82</b>	<b>149</b>	<b>17</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>848</b>

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



**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Какие навыки Вам удалось восстановить после получения социальных услуг  
в системе долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	ГБУСО «Советский КЦСОН»	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»
1.	Навык самоорганизации (планирование своего дня)	66	66	48	46	36	29	27	23	22	20	18	15
2.	Коммуникативные навыки	46	40	43	56	20	5	8	26	34	23	34	32
3.	Поддержание личной гигиены	16	13	42	23	8	3	4	12	2	12	10	6
4.	Организация собственного досуга	9	23	10	30	39	5	5	14	3	2	2	3
5.	Выполнение работы по дому (приготовление пищи, уборка, стирка и т.д.)	12	13	12	38	11	7	8	9	9	6	10	9
6.	Другое*	1	1	9	13	0	6	3	0	4	0	0	0
7.	Совершение покупок, оплата счетов, отправка корреспонденции и т.п.	7	5	6	5	2	0	1	0	0	0	3	1

\* ничего не изменилось; сама держу ложку, кушаю; стала подвижнее; стала ходить; стала выходить из дома на улицу; стала сидеть; ходить с ходунками; после инсульта восстанавливается двигательная функция, речь частично

**Распределение ответов респондентов на вопрос «Каким способом Вы обращались в организацию социального обслуживания за консультацией относительно условий предоставления социальных услуг в системе долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	ГБУСО «Советский КЦСОН»	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»
1.	Через работника организации социального обслуживания	48	42	42	34	29	26	24	21	19	15	10	10
2.	По телефону	12	8	6	11	10	9	11	26	18	11	22	19
3.	Лично	9	12	13	15	16	12	7	14	21	12	22	8
4.	Через родственника / законного представителя	6	1	3	7	4	4	4	2	4	2	4	3

**Распределение ответов респондентов на вопрос «Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН	123	100	0	0	<b>123</b>
2.	Грачёвский КЦСОН»	116	100	0	0	<b>116</b>
3.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	70	100	0	0	<b>70</b>
4.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	132	100	0	0	<b>132</b>
5.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	136	100	0	0	<b>136</b>
6.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	106	100	0	0	<b>106</b>
7.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	74	100	0	0	<b>74</b>
8.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	101	100	0	0	<b>101</b>
9.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	86	99	1	1	<b>87</b>
10.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	97	99	1	1	<b>98</b>
11.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	141	99	1	1	<b>142</b>
12.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	132	98	3	2	<b>135</b>
	<b>Итого</b>	<b>1314</b>	<b>99</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1320</b>

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников,  
предоставляющих социальные услуги в рамках системы долговременного  
ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	123	100	0	0	123
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	87	100	0	0	87
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	116	100	0	0	116
4.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	70	100	0	0	70
5.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	132	100	0	0	132
6.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	136	100	0	0	136
7.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	106	100	0	0	106
8.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	74	100	0	0	74
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	101	100	0	0	101
10.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	97	99	1	1	98
11.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	141	99	1	1	142
12.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	132	98	3	2	135
	<b>Итого</b>	<b>1315</b>	<b>99</b>	<b>5</b>	<b>1</b>	<b>1320</b>

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

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Порекомендовали бы Вы организацию социального обслуживания своим  
родственникам, знакомым?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	87	100	0	0	87
2.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	116	100	0	0	116
3.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	70	100	0	0	70
4.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	132	100	0	0	132
5.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	136	100	0	0	136
6.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	106	100	0	0	106
7.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	74	100	0	0	74
8.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	135	100	0	0	135
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	100	99	1	1	101
10.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	97	99	1	1	98
11.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	141	99	1	1	142
12.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	120	98	3	2	123
	<b>Итого</b>	<b>1314</b>	<b>99</b>	<b>6</b>	<b>1</b>	<b>1320</b>

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

**Отзывы получателей социальных услуг, работников пилотных учреждений  
и родственников / законных представителей**

**ГБУСО «Краевой ЦСОН»**

**Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Обратить внимание на количество обсуживающихся, четко разграничить время между получателями услуг, чтобы больше время было на оказание услуг у одного человека.
2. Повысить заработную плату социальным работникам.
3. Предоставление консультаций социальным работником по предоставлению услуг.
4. Организация межведомственного взаимодействия между социальной организацией и поликлиникой.
5. Организация работы социального такси.
6. Добавить разъяснения в перечень предоставляемых услуг.
7. Организация сопровождения в поликлинику.

**Отзывы и предложения работников:**

1. Трудности со слишком тяжелыми людьми в плане веса, даже с техническими средствами реабилитации, все равно тяжело работать.
2. Посещение получателей социальных услуг затруднено при ухудшении состояния.

**ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»**

**Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Частая смена социальных работников.
2. Повышение заработной платы социальным работникам.
3. Увеличить время обслуживания.
4. Сопровождение в больницы в другие города.
5. Улучшение взаимодействия между социальной защитой и больницами.
6. Организация обслуживания в праздничные и выходные дни.
7. Недостаточно лекарственных препаратов, пеленок, подгузников.

**Отзывы и предложения работников:**

1. Улучшить взаимодействие с медицинскими учреждениями.
2. Увеличить длительность на подачу пищи и кормление, а также на полное купание в ванной.
3. Разрешить совмещение услуг по времени, чтобы можно было выполнять одновременно несколько услуг.

**ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»**

**Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Увеличить время обслуживания.
2. Транспорт для перемещения социального работника в холодное время года.

3. Информирование получателя о смене социального работника.
4. Организация обслуживания в праздничные и выходные дни.
5. Организация работы социального такси.

**Отзывы и предложения работников:**

1. Трудности общения с больными деменцией.
2. Мало транспортных средств.
3. Обслуживаться в государственных учреждениях вне очереди.
4. Увеличить время, предоставляемое на каждого получателя социальных

услуг.

**Отзывы и предложения родственников / законных представителей:**

1. Ввести дополнительные часы за дополнительную плату.
2. Организация предоставления услуг в выходные и праздничные дни.

### **ГБУСО «Предгорный КЦСОН»**

**Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Увеличить время оказания услуг.
2. Улучшить транспортное сообщение.

**Отзывы и предложения работников:**

1. Обеспечить санаторно-курортное лечение для социальных работников.
2. Улучшить взаимодействие с медицинскими учреждениями.

### **ГБУСО «Грачевский КЦСОН»**

**Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Увеличить время обслуживания.

**Отзывы и предложения работников:**

1. Пересмотреть временные нормативы по оказанию уходовых услуг.
2. Предоставить социальным работникам право не стоять в очереди (при предоставлении услуг) в период рабочего времени.
3. Проводить обучение всех социальных работников, особенно в рамках СДУ, независимо от ранее полученного образования.
4. Периодически проводить занятия с психологом.
5. Обеспечить более углубленное изучение ухода за получателями социальных услуг по долговременному уходу.
6. Улучшить взаимодействие с медицинскими учреждениями.

**Отзывы и предложения родственников / законных представителей:**

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).

### **ГБУСО «Железноводский КЦСОН»**

**Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Наладить межведомственное взаимодействие между социальной службой

и поликлиникой.

2. Организация обслуживания в праздничные и выходные дни.

**Отзывы и предложения работников:**

1. Время, указанное в нормативах, не соответствует действительности.

2. Сделать онлайн обучение для социальных работников по уходу за людьми с когнитивными расстройствами.

3. Нет возможности без очереди обслуживаться в поликлинике, банке, на почте.

**Отзывы и предложения родственников / законных представителей:**

1. Организация межведомственного взаимодействия между социальной службой и медицинскими учреждениями.

### **ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»**

**Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. В социальной службе не хватает мужчины, чтобы помогал выполнять по дому мужскую работу (помощь в огороде).

2. Имеются трудности при вызове врача на дом, т.к. в поликлинике нет машины.

**Отзывы и предложения работников:**

1. Провести сиделкам обучение навыкам массажа (ноги, спина, руки) и включить эту услугу в социальный пакет.

2. Проводить обслуживание граждан в паре.

3. Чаще проводить практическое обучение.

4. Необходимо повысить качество и кратность консультирования родственников получателей о СДУ и о необходимости, не препятствовать работе в рамках ухода.

5. Пересмотреть время на предоставление услуг.

6. Вернуть сиделке такие услуги, как стирка, мытье унитаза.

### **ГБУСО «Советский КЦСОН»**

**Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Отсутствие обслуживания в праздничные дни.

2. Увеличить время обслуживания.

**Отзывы и предложения работников:**

1. Обслуживаться на почте и в медицинских учреждениях вне очереди.

2. Мало времени для кормления.

### **ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»**

**Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Увеличить время обслуживания.

2. Необходима сиделка в выходные дни.

3. Меняют очень часто социальных работников.

**Отзывы и предложения работников:**

1. Нехватка времени на предоставление услуг: кормление, купание, уборка жилого помещения.

2. Обслуживать социальных работников в поликлинике и на почте без очереди.

3. Соединить уходные и бытовые слуги, чтобы ходил один человек.

## **ГБУСО «Буденновский КЦСОН»**

### **Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Помощь в транспортировке, сопровождении в поликлинику.
2. Предоставить транспорт социальным работникам (велосипед).
3. Увеличить время оказания услуг.
4. Организация обслуживания в праздничные и выходные дни.
5. Организация работы социального такси.

### **Отзывы и предложения работников:**

1. Необходимы сиделки выходного дня.
2. Наладить работу с медицинскими учреждениями, не хватает медицинской сестры.
3. Проводить практические занятия по уходу за тяжелобольными получателями.
4. Увеличить нормативы времени при предоставлении услуг (кормление, купание).
5. Предоставить на почте оплату ЖКХ вне очереди.

## **ГБУСО «Петровский ЦСОН»**

### **Отзывы и предложения получателей социальных услуг:**

1. Необходимо обслуживание в выходные и праздничные дни.
2. Предупреждать заранее о смене социального работника и о смене времени получения услуг.
3. Необходимо оказание мужской помощи в быту.

### **Отзывы и предложения работников:**

1. Обслуживать без очереди в больнице и на почте.
2. Проводить психологическую разгрузку для социальных работников.
3. Увеличить время предоставления услуг.
4. Добавить больше приспособлений на отделение: скользящих простыней и ванночек для головы.

### **Отзывы и предложения родственников / законных представителей:**

1. Необходима помощь в выходные и праздничные дни.

## **ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»**

### **Отзывы и предложения работников:**

1. Увеличились нагрузки по уходовым услугам.
2. Трудно пользоваться поясом для пересаживания.
3. Улучшить сотрудничество с медицинскими учреждениями.
4. Оплата коммунальных услуг без очереди.

Предоставление социальных услуг на дому в рамках системы долговременного ухода: проблемные зоны и точки роста

Проблемные зоны		Респонденты	Точки роста
<b>Кадровое обеспечение</b>			
<b>Укомплектованность кадрами</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ частая смена ухаживающего персонала на участке</li> <li>➤ необходимы сиделки выходного дня и в праздничные дни</li> <li>➤ не хватает работников по уходу мужского пола</li> </ul>	Получатели социальных услуг	✓ рассмотрение возможности организации работы сиделок выходного дня
<b>Обучение</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ недостаточно медицинских знаний и знаний в области гериатрии, психиатрии, психологии</li> <li>➤ не обучен персонал, имеющий школьное образование</li> <li>➤ отсутствие знания по уходу за получателями услуг после инсульта</li> </ul>	Работники Эксперты	✓ систематическое обучение сиделок и социальных работников по программам профессионального обучения
<b>Эмоциональное выгорание</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ высокий уровень физической усталости и эмоционального выгорания у персонала</li> <li>➤ отсутствие системной психологической поддержки социальных работников и сиделок</li> </ul>	Получатели социальных услуг Работники	✓ выездные психологические тренинги на базе учреждений с участием привлеченного психолога
<b>Организационное обеспечение</b>			
<b>Предоставление социальных услуг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ недостаточно времени на кормление и купание в ванной</li> <li>➤ долгое ожидание в очереди в больнице, банковском отделении, на почте, в аптеке</li> <li>➤ не учитывается время на переходы в отдаленных территориях</li> <li>➤ недостаточно времени на смену подгузника</li> <li>➤ не предоставляется услуга по сопровождению в поликлинику</li> <li>➤ не удовлетворены получатели приходом сиделки и социального работника, когда это разные люди</li> <li>➤ отсутствует доставка продуктов в длительные новогодние праздники</li> <li>➤ не осуществляется ремонт технических средств реабилитации, полученных в пункте проката</li> <li>➤ очередь на получение технических средств реабилитации в пункте проката</li> </ul>	Получатели социальных услуг Работники Родственники	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ пересмотр стандартов предоставления социальных услуг по уходу (проведение хронометража рабочего времени)</li> <li>✓ предусмотреть возможность оформления персонала на 0,5 ставки сиделки и 0,5 ставки социального работника</li> <li>✓ обеспечение ремонта технических средств реабилитации, полученных в пункте проката</li> </ul>
<b>Взаимодействие</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ формальное взаимодействие с учреждениями здравоохранения</li> <li>➤ отсутствие взаимодействия с ФГУБ «Почта России»</li> </ul>	Работники Эксперты	✓ организация взаимодействия силами руководства учреждения



## Структура выборки (родственники) по возрасту

№ п/п	Наименование учреждения	18-25 лет		26-39 лет		40-57 лет		58 лет и старше	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	0	0	1	7	3	21	10	72
2.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	0	0	0	0	6	27	16	73
3.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	0	0	2	8	8	33	14	58
4.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	0	0	2	14	4	29	8	57
5.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	0	0	3	14	8	38	10	48
6.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	0	0	4	16	10	40	11	44
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	0	0	3	12	11	44	11	44
8.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	0	0	0	0	12	57	9	43
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	0	0	1	6	10	56	7	39
10.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	1	4	2	7	16	57	9	32
11.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	0	0	3	16	10	53	6	32
12.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	0	0	4	21	10	53	5	26
	<b>ИТОГО</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>25</b>	<b>10</b>	<b>108</b>	<b>44</b>	<b>116</b>	<b>46</b>

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

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Из какого источника Вы получили информацию о возможности получения  
социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	ГБУСО «Советский КЦСОН»	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»
1.	Личная беседа с сотрудником учреждения	21	19	18	16	14	14	14	11	9	7	6	6
2.	СМИ (газета, радио, телевидение)	5	2	2	1	2	1	0	0	4	0	10	3
3.	Родственники, соседи, знакомые	5	4	2	5	1	1	0	3	0	1	3	0
4.	Телефонный разговор с сотрудником учреждения	3	1	3	0	5	1	1	1	2	3	2	1
5.	Информационные стенды	7	1	1	0	2	1	1	0	0	0	1	0
6.	Социальные сети	3	1	0	1	0	0	0	0	0	1	3	0
7.	Официальные интернет-сайты	4	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0

**Распределение ответов на вопрос «Как бы Вы оценили качество жизни Вашего родственника до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Оценка «1»		«2»		«3»		«4»		«5»	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	0	0	0	0	9	64	4	29	1	7
2.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	1	4	3	11	14	50	8	29	2	7
3.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	1	5	1	5	9	47	6	32	2	11
4.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	0	0	2	11	8	42	4	21	5	26
5.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	2	8	0	0	10	40	7	28	6	24
6.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	0	0	1	6	6	33	9	50	2	11
7.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	1	4	1	4	7	28	9	36	7	28
8.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	1	7	2	14	4	29	3	21	4	29
9.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	3	14	2	9	5	23	3	14	9	41
10.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	0	0	5	24	4	19	11	52	1	5
11.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	0	0	2	10	4	19	4	19	11	52
12.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	3	13	3	13	4	17	13	54	1	4
	<b>Итого</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>9</b>	<b>84</b>	<b>34</b>	<b>81</b>	<b>31</b>	<b>51</b>	<b>21</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Как бы Вы оценили качество жизни Вашего родственника после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	«3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	1	4	0	0	24	96	25
2.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	0	0	1	5	21	95	22
3.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	0	0	1	5	18	95	19
4.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	0	0	1	7	13	93	14
5.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	0	0	2	10	19	90	21
6.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	2	7	2	7	24	86	28
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	0	0	5	20	20	80	25
8.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	0	0	4	22	14	78	18
9.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	1	4	5	21	18	75	24
10.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	0	0	5	26	14	74	19
11.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	0	0	9	43	12	57	21
12.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	3	21	2	14	9	65	14
	<b>Итого</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>37</b>	<b>15</b>	<b>206</b>	<b>80</b>	<b>250</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Как бы Вы оценили качество Вашей жизни до получения Вашим родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Оценка		«1»		«2»		«3»		«4»		«5»	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	0	0	0	0	3	16	12	63	4	21		
2.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	1	5	1	5	4	21	11	58	2	11		
3.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	0	0	2	10	6	29	12	57	1	5		
4.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	0	0	1	6	6	33	10	56	1	6		
5.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	0	0	2	8	8	33	13	54	1	4		
6.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	2	8	0	0	6	24	11	44	6	24		
7.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	2	7	1	4	8	29	12	43	5	18		
8.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	2	14	1	7	3	21	5	37	3	21		
9.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	1	4	2	8	6	24	8	32	8	32		
10.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	3	14	0	0	5	23	4	18	10	45		
11.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	0	0	0	0	10	72	3	21	1	7		
12.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	0	0	2	10	2	10	3	14	14	67		
	<b>Итого</b>	<b>11</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>5</b>	<b>67</b>	<b>26</b>	<b>104</b>	<b>42</b>	<b>56</b>	<b>23</b>		

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

**Распределение ответов на вопрос «Как бы Вы оценили качество Вашей жизни после получения Вашим родственником социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Оценка		«3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	0	0	0	0	21	100			21
2.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	0	0	0	0	22	100			22
3.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	0	0	0	0	14	100			14
4.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	1	4	0	0	24	96			25
5.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	0	0	1	5	18	95			19
6.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	0	0	1	7	13	93			14
7.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	1	4	2	7	25	89			28
8.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	0	0	4	17	20	83			24
9.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	0	0	5	20	20	80			25
10.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	0	0	4	22	14	78			18
11.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	0	0	6	32	13	68			19
12.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	0	0	10	48	11	52			21
	<b>Итого</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>33</b>	<b>13</b>	<b>215</b>	<b>86</b>			<b>250</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Вы удовлетворены профессионализмом персонала при предоставлении Вашему родственнику социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да	
		Чел.	%
1.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	28	100
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	25	100
3.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	25	100
4.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	24	100
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	22	100
6.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	21	100
7.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	21	100
8.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	19	100
9.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	19	100
10.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	18	100
11.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	14	100
12.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	14	100
	<b>Итого</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих Вашему родственнику социальные услуги в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	21	100	0	0	21
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	25	100	0	0	25
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	28	100	0	0	28
4.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	19	100	0	0	19
5.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	21	100	0	0	21
6.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	22	100	0	0	22
7.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	24	100	0	0	24
8.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	19	100	0	0	19
9.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	14	100	0	0	14
10.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	24	96	1	4	25
11.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	17	94	1	6	18
12.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	13	93	1	7	14
	<b>Итого</b>	<b>247</b>	<b>99</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>250</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода Вашему родственнику?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет	
		Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	21	100	0	0
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	25	100	0	0
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	28	100	0	0
4.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	19	100	0	0
5.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	25	100	0	0
6.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	21	100	0	0
7.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	22	100	0	0
8.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	18	100	0	0
9.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	14	100	0	0
10.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	14	100	0	0
11.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	23	96	1	4
12.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	18	95	1	5
	<b>Итого</b>	<b>248</b>	<b>99</b>	<b>2</b>	<b>1</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Удовлетворяют ли Вас порядок оплаты и стоимость услуг социальных услуг в рамках системы долговременного ухода Вашему родственнику?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да	
		Чел.	%
1.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	28	100
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	25	100
3.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	25	100
4.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	24	100
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	22	100
6.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	21	100
7.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	21	100
8.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	19	100
9.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	19	100
10.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	18	100
11.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	14	100
12.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	14	100
	<b>Итого</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Удовлетворяют ли Вас периодичность прихода социального работника в рамках системы долговременного ухода Вашему родственнику?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	21	100	0	0	21
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	25	100	0	0	25
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	28	100	0	0	28
4.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	19	100	0	0	19
5.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	25	100	0	0	25
6.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	21	100	0	0	21
7.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	22	100	0	0	22
8.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	18	100	0	0	18
9.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	14	100	0	0	14
10.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	13	93	1	7	14
11.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	22	92	2	8	24
12.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	17	89	2	11	19
	<b>Итого</b>	<b>245</b>	<b>98</b>	<b>5</b>	<b>2</b>	<b>250</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Удовлетворены ли Вы качеством социальных услуг в рамках системы долговременного ухода, предоставляемых Вашему родственнику?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Оценка		«3»		«4»		«5»	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%		
1.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	0	0	0	0	28	100		
2.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	0	0	0	0	21	100		
3.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	0	0	0	0	14	100		
4.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	0	0	0	0	14	100		
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	0	0	1	5	21	95		
6.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	0	0	1	5	18	95		
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	0	0	2	8	23	92		
8.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	0	0	2	8	22	92		
9.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	0	0	2	11	16	89		
10.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	0	0	3	12	22	88		
11.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	1	5	2	9	18	86		
12.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	0	0	3	16	16	84		
	<b>Итого</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>233</b>	<b>94</b>		

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

**Распределение ответов на вопрос «Имеете ли Вы возможность получать консультации по условиям предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода Вашему родственнику в учреждении?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	21	100	0	0	21
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	25	100	0	0	25
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	28	100	0	0	28
4.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	21	100	0	0	21
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	22	100	0	0	22
6.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	18	100	0	0	18
7.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	19	100	0	0	19
8.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	14	100	0	0	14
9.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	24	96	1	4	25
10.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	23	96	1	4	24
11.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	18	95	1	5	19
12.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	13	93	1	7	14
	<b>ИТОГО</b>	<b>246</b>	<b>98</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>250</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Порекомендовали бы Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в учреждение за получением социальных услуг в рамках долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да	
		Чел.	%
1.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	28	100
2.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	25	100
3.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	25	100
4.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	24	100
5.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	22	100
6.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	21	100
7.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	21	100
8.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	19	100
9.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	19	100
10.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	18	100
11.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	14	100
12.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	14	100
	<b>Итого</b>	<b>250</b>	<b>100</b>

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



**Распределение ответов на вопрос «Как изменилась Ваша физическая нагрузка в процессе предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (после 2019 года)?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Повысилась		Снизилась		Не изменилась	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	0	0	35	100	0	0
2.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	1	3	27	83	7	14
3.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	4	11	31	82	3	8
4.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	8	23	22	63	5	14
5.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	8	23	19	54	8	23
6.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	12	34	15	43	8	23
7.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	7	47	6	40	2	13
8.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	16	46	12	34	7	20
9.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	7	20	10	29	18	51
10.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	9	26	8	23	18	51
11.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	13	43	3	10	14	47
12.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	18	54	3	9	14	37
	<b>Итого</b>	<b>103</b>	<b>26</b>	<b>191</b>	<b>48</b>	<b>104</b>	<b>25</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Как изменилась Ваша психологическая нагрузка в процессе предоставления социальных услуг после внедрения системы долговременного ухода в Ставропольском крае (после 2019 года)?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Повысилась		Снизилась		Не изменилась	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБУСО «Изобильненский ЦСОН»	0	0	31	23	4	2
2.	ГБУСО «Грачёвский КЦСОН»	2	2	27	20	9	5
3.	ГБУСО «Советский КЦСОН»	2	2	24	18	9	5
4.	ГБУСО «Предгорный КЦСОН»	6	6	13	9	16	10
5.	ГБУСО «Буденновский КЦСОН»	12	12	9	7	14	9
6.	ГБУСО «Красногвардейский КЦСОН»	7	7	8	6	20	12
7.	ГБУСО «Георгиевский ЦСОН»	3	3	5	4	27	16
8.	ГБУСО «Нефтекумский КЦСОН»	13	13	5	4	17	10
9.	ГБУСО «Железноводский КЦСОН»	5	5	4	3	6	4
10.	ГБУСО «Петровский ЦСОН»	16	16	4	3	15	9
11.	ГБУСО «Невинномысский КЦСОН»	15	15	4	3	11	7
12.	ГБУСО «Краевой ЦСОН»	16	16	3	2	16	10
	<b>Итого</b>	<b>97</b>	<b>100</b>	<b>137</b>	<b>100</b>	<b>164</b>	<b>100</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Структура выборки по возрасту (получатели социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания)»**

№ п/п	Наименование учреждения	22-44 лет		44-60 лет		60-75 лет		75-90 лет		> 90 лет	
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%
1.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	0	0	4	20	13	65	3	15	0	0
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	2	2	8	8	64	64	24	24	2	2
3.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	0	0	0	0	10	50	10	50	0	0
4.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	6	6	13	13	45	45	32	32	4	4
5.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	2	10	0	0	7	35	8	40	3	15
6.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	0	0	2	10	6	30	11	55	1	5
	<b>Итого</b>	<b>10</b>	<b>3</b>	<b>27</b>	<b>9</b>	<b>145</b>	<b>48</b>	<b>88</b>	<b>36</b>	<b>10</b>	<b>4</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Видели ли Вы социальную рекламу социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	3	100	0	0	3
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	73	78	20	22	93
3.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	75	76	23	24	98
4.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	7	70	3	30	10
5.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	5	42	7	58	12
6.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	6	32	13	68	19
	<b>Итого</b>	<b>169</b>	<b>72</b>	<b>66</b>	<b>28</b>	<b>235</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Где Вы видели / слышали социальную рекламу социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	СМИ (газета, радио, телевидение)	На информационном стенде организации социального обслуживания	Другое*
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	80	45	1
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	20	61	4
3.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	1	4	0
4.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	4	5	0
5.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	2	1	0
6.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	4	3	1

\* интернет, на официальном интернет-портале государственных услуг, показывали сотрудники учреждений

**Распределение ответов респондентов на вопрос  
«Какие социальные услуги в рамках системы долговременного ухода Вы получаете?»**

№ п/п	Наименование учреждения	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	ГБСУСОН «Курский ДИ»	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	ГБСУСОН «Александровский ДИ»
1.	Социально-медицинские услуги (измерение давления, температуры и т.д.)	98	94	20	20	19	17
2.	Помощь в организации досуга, отдыха, поддержания активного образа жизни	91	93	19	10	14	16
3.	Психологическая помощь	93	79	18	6	11	16
4.	Осуществление ухода и помощь в соблюдении гигиены	82	69	10	11	16	13
5.	Помощь в реабилитации	74	64	4	3	8	2
6.	Помощь в поддержании социальных связей (с родственниками, знакомыми и т.д.)	54	65	3	0	8	7
7.	Правовая помощь	48	57	1	0	0	1
8.	Помощь в профессиональной реализации и занятости	4	47	3	0	0	2

**Распределение ответов на вопрос «Как бы Вы оценили качество Вашей жизни до получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Оценка Наименование учреждения	«1»		«2»		«3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	1	1	6	6	10	10	68	68	15	15	<b>100</b>
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	6	6	8	8	25	25	21	21	40	40	<b>100</b>
3.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	2	10	4	20	6	30	4	20	4	20	<b>20</b>
4.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	3	15	5	25	6	30	4	20	2	10	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	4	20	3	15	7	35	4	20	2	10	<b>20</b>
6.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	0	0	3	15	4	20	2	10	11	55	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>16</b>	<b>6</b>	<b>29</b>	<b>10</b>	<b>58</b>	<b>21</b>	<b>103</b>	<b>37</b>	<b>74</b>	<b>26</b>	<b>280</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Как бы Вы оценили качество Вашей жизни после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Оценка Наименование учреждения	«3»		«4»		«5»		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	0	0	1	5	19	95	<b>20</b>
2.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	0	0	13	13	87	87	<b>100</b>
3.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	0	0	14	14	86	86	<b>100</b>
4.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	1	5	2	10	17	85	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	0	0	4	20	16	80	<b>20</b>
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	5	25	2	10	13	65	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>238</b>	<b>85</b>	<b>280</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Насколько помощь в соблюдении гигиены повлияла на качество Вашей жизни?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	69	100	0	0	0	0	<b>69</b>
2.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	10	100	0	0	0	0	<b>10</b>
3.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	11	100	0	0	0	0	<b>11</b>
4.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	15	94	0	0	1	6	<b>16</b>
5.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	12	92	1	8	0	0	<b>13</b>
6.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	57	70	25	30	0	0	<b>82</b>
	<b>Итого</b>	<b>174</b>	<b>87</b>	<b>26</b>	<b>13</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>201</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Насколько медицинская помощь и/или помощь в реабилитации повлияли на качество Вашей жизни?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Улучшилось		Не изменилось		Ухудшилось		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	17	100	0	0	0	0	<b>17</b>
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	85	90	9	10	0	0	<b>94</b>
3.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	18	90	2	10	0	0	<b>20</b>
4.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	16	84	2	11	1	5	<b>19</b>
5.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	16	80	4	20	0	0	<b>20</b>
6.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	73	74	25	26	0	0	<b>98</b>
	<b>Итого</b>	<b>225</b>	<b>84</b>	<b>42</b>	<b>16</b>	<b>1</b>	<b>0</b>	<b>268</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Какие навыки Вам удалось восстановить после получения социальных услуг в системе долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	ГБСУСОН «Курский ДИ»
1.	Коммуникативные навыки	83	60	15	10	9	8
2.	Поддержание личной гигиены	85	51	8	9	6	4
3.	Организация собственного досуга и повседневная занятость	10	56	7	8	9	7
4.	Навык самоорганизации (планирование своего дня)	12	13	18	8	2	7
5.	Кормление	0	4	2	3	5	3
6.	Не восстановили никакие навыки	0	15	0	0	0	0

**Распределение ответов на вопрос «Изменилось ли качество Вашей жизни в положительную сторону в результате получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	100	100	0	0	100
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	100	100	0	0	100
3.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	19	95	1	5	20
4.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	19	95	1	5	20
5.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	18	90	2	10	20
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	18	90	2	10	20
	<b>Итого</b>	<b>274</b>	<b>98</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>280</b>

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

**Распределение ответов на вопрос «Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	100	100	0	0	100
2.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	100	100	0	0	100
3.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	20	100	0	0	20
4.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	20	100	0	0	20
5.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	20	100	0	0	20
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	18	90	2	10	20
	<b>Итого</b>	<b>278</b>	<b>99</b>	<b>2</b>	<b>1</b>	<b>280</b>

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



**Распределение ответов на вопрос «Вы удовлетворены доброжелательностью и вежливостью работников, предоставляющих социальные услуги в рамках системы долговременного ухода?»**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	100	100	0	0	<b>100</b>
2.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	20	100	0	0	<b>20</b>
3.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	20	100	0	0	<b>20</b>
4.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	20	100	0	0	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	99	99	1	1	<b>100</b>
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	18	90	2	10	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>277</b>	<b>99</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>280</b>

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

**Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым**

№ п/п	Наименование учреждения	Да		Нет		Итого, чел.
		Чел.	%	Чел.	%	
1.	ГБСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»	100	100	0	0	<b>100</b>
2.	ГБСУСОН «Александровский ДИ»	20	100	0	0	<b>20</b>
3.	ГБСУСОН «Левокумский ДИ»	20	100	0	0	<b>20</b>
4.	ГБСУСОН «Курский ДИ»	20	100	0	0	<b>20</b>
5.	ГБСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»	99	99	1	1	<b>100</b>
6.	ГБСУСОН «Дивенский ДИ «Дубки»	18	90	2	10	<b>20</b>
	<b>Итого</b>	<b>277</b>	<b>99</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>280</b>

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

### Отзывы и предложения работников

#### **ГБУСУСОН «Ставропольский краевой геронтологический центр»**

1. Продолжить проведение обучающих семинаров и вебинаров.
2. Улучшение взаимодействия (межведомственного) между министерством здравоохранения и социальными учреждениями.

#### **ГБУСУСОН «Благодарненский ПНИ»**

1. Трудности при перемещении получателей социальных услуг.
2. Тяжело находить контакт с гражданами пожилого возраста, имеющие суицидальные наклонности. Такие граждане начали поступать. Очень хочется пройти такое обучение.

#### **ГБУСУСОН «Изобильненский ПНИ»**

1. Организация массовых мероприятий для получателей услуг.
2. Не хватает обученного младшего медицинского персонала с практическими навыками.
3. Не хватает знаний в сфере области адаптивной физической культуры.
4. Увеличить штат сотрудников.
5. Больше оказывать психологическую поддержку работникам.

#### **ГБУСУСОН «Невинномысский ПНИ»**

1. Из-за загруженности в палатах, нет возможности подойти, переместить получателя.
2. Предоставить дополнительный отпуск сиделкам.
3. Организовать транспортировку получателей на выездные мероприятия в учреждения.

#### **ГБУСУСОН «Тахтинский ПНИ»**

1. Из-за нехватки сотрудников идет перегрузка. На одного сотрудника очень много проживающих. Больше развлечений для получателей социальных услуг. Выезды за пределы учреждения.

#### **ГБУСУСОН «Круглолесский ПНИ»**

1. Не хватает материального обеспечения для работы.
2. Больше уделять внимание получателям социальных услуг.
3. Увеличить количество обслуживающего персонала.
4. Больше получать знаний и умений по вопросам ухода.

## **ГБУСУСОН «Геронтологический центр «Бештау»**

1. Увеличить количество выездных вебинаров и семинаров для обмена опытом с другими учреждениями.
2. Внедрение более современных технологий и средств ухода.
3. Привлечение волонтеров для помощи маломобильным получателям социальных услуг.

## **ГБУСУСОН «Левокумский ДИ»**

1. Присутствуют моральные трудности, происходит профессиональное выгорание, так как, получатели социальных услуг разные и иногда сложно найти к ним подход.
2. Трудно объяснить получателям услуг, что я не в силах выполнять все их желания.
3. Слишком загружены комнаты, необходимо, чтобы у каждого получателя было индивидуальное пространство.
4. Хотелось бы, чтобы работники центров социального обслуживания более тщательно проводили типизацию и определяли услуги, именно те, которые нужны получателю.
5. Хотелось бы наладить контакт с родственниками проживающих.
6. Наладить взаимодействие министерства здравоохранения с социальной службой.

## **ГБУСУСОН «Курский «Дубки»**

1. Психологические и физические трудности.
2. Добавить сиделок, изменить график работы (санитарки палатные).

**Предоставление социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в стационарной форме социального обслуживания: проблемные зоны и точки роста**

Проблемные зоны		Респонденты	Точки роста
<b>Кадровое обеспечение</b>			
<b>Укомплектованность кадрами</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ недостаточно сиделок и младшего медицинского персонала по уходу за больными</li> </ul>	Получатели социальных услуг	✓ рассмотрение возможности введения дополнительных ставок либо преобразования существующих ставок
<b>Обучение</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ средний медицинский персонал не обучен навыкам ухода, в том числе за получателями после инсульта</li> <li>➤ отсутствие навыков эффективного взаимодействия с получателями с суицидальным поведением, бывшими заключенными, агрессивным поведением, деменцией</li> <li>➤ недостаточные знания персонала в области адаптивной физической культуры, медицине</li> <li>➤ недостаточно обучающих семинаров</li> </ul>	Работники Эксперты	✓ обучение младшего медицинского персонала навыкам ухода на местах, организация на регулярной основе обучающих семинаров и мероприятий по обмену опытом (по категориям работников)
<b>Мотивация и развитие</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ работники испытывают сложности в применении технических средств реабилитации, вспомогательных средств ухода и принципов кинестетики</li> </ul>	Получатели социальных услуг	✓ обучение психологов и работников, осуществляющих психологическое сопровождение
<b>Эмоциональное выгорание</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ высокий уровень выгорания у персонала</li> <li>➤ отсутствие психологической поддержки работников</li> </ul>	Работники	✓ выездные психологические тренинги на базе учреждений
<b>Материально-техническое обеспечение</b>			
<b>Удобство и практичность</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ неудобная мебель</li> <li>➤ отсутствие единого перечня удобной и подтвердившей на практике свою эффективность мебели, оборудования и оснащения для маломобильных и немобильных получателей социальных услуг</li> <li>➤ высокая загруженность в комнатах</li> </ul>	Работники Получатели социальных услуг Эксперты	✓ разработка унифицированного перечня оборудования, оснащения и мебели для маломобильных и немобильных получателей социальных услуг
<b>Финансирование</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ недостаточно средств на закупку реабилитационного оборудования и технических средств реабилитации</li> </ul>	Эксперты	✓ поиск дополнительных источников финансирования (гранты и конкурсы БФ «Старость в радость» и др.)

<b>Организационное обеспечение</b>			
<b>Предоставление социальных услуг</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ недостаточно разнообразное питание (недостаточно овощей и фруктов, небольшие порции для мужчин)</li> <li>➤ недостаточно возможностей для профессиональной занятости и возможности трудоустройства</li> <li>➤ недостаточно разнообразный досуг, отсутствие выездов работников с получателями за пределы учреждения в постковидный период</li> <li>➤ ценообразование на продукты питания (ограничение на закупку продуктов за счет внебюджетных средств по низким ценам, которые не соответствуют рыночным)</li> </ul>	Получатели социальных услуг	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ контроль питания и закупки продуктов</li> <li>✓ организация активного досуга с учетом инфекционной безопасности</li> <li>✓ рассмотрение возможности трудоустройства проживающих, изъявивших желание работать с учетом индивидуальных особенностей</li> <li>✓ внесение предложений по пересмотру ценообразования на продукты питания</li> </ul>
<b>Взаимодействие</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>➤ трудности во взаимодействии с центрами социального обслуживания по вопросам определения индивидуальной потребности в уходе</li> <li>➤ недостаточно эффективное взаимодействие с учреждениями здравоохранения</li> </ul>	Работники Эксперты	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ проведение совместных обучающих занятий для центров и стационарных организаций социального обслуживания</li> <li>✓ налаживание эффективного взаимодействия силами руководства учреждения</li> </ul>

**Предоставление социальных услуг в рамках системы долговременного ухода в полустационарной форме социального обслуживания: проблемные зоны и точки роста**

Проблемные зоны		Респонденты	Точки роста
<b>Кадровое обеспечение</b>			
<b>Укомплектованность кадрами</b>	➤ сложность с введением ставки логопеда (нужна лицензия)	Эксперты	✓ применение дополнительных (немедицинских) методов восстановления речи
<b>Обучение</b>	➤ недостаточность знаний по трудотерапии, гериатрии, психиатрии, техникам восстановления речи ➤ не достаточно подготовлены к работе с получателями услуг с болезнью Альцгеймера, средними и тяжелыми когнитивными нарушениями ➤ отсутствие единых методических материалов	Работники Эксперты	✓ обучение работников навыкам продуктивной коммуникации и особенностям предоставления социальных услуг получателям с болезнью Альцгеймера, средними и тяжелыми когнитивными нарушениями ✓ обучение техникам восстановления речи
<b>Мотивация и развитие</b>	➤ цель на оздоровление и проведение досуговых мероприятий, а не профилактику раннего выявления деменции, замедление процесса ее развития	Работники	✓ правильное целеполагание ✓ обучение ответственных за работу групп дневного пребывания
<b>Материально-техническое обеспечение</b>			
<b>Удобство и практичность</b>	➤ отсутствие единого перечня удобной и подтвердившей на практике свою эффективность мебели, оборудования и оснащения для получателей с когнитивными нарушениями	Работники Эксперты	✓ формирование универсального перечня оборудования и оснащения, активно используемого и подтвердившего свою эффективность
<b>Финансирование</b>	➤ отсутствие достаточных финансовых средств на приобретение нового оборудования и оснащения	Эксперты	✓ поиск источников финансирования (гранты и конкурсы БФ «Старость в радость» и др.)
<b>Организационное обеспечение</b>			
<b>Выявление</b>	➤ сложность получения рекомендации врача ➤ в ИПРА не указываются когнитивные нарушения ➤ анкета-опросник не учитывает особенности получателей с когнитивными нарушениями	Работники Эксперты	✓ основываться на рекомендации, установленной в п.4.7. Блока В анкеты-опросника
<b>Предоставление социальных услуг</b>	➤ короткий срок пребывания в группе (не больше 3 месяцев, а нужно хотя бы от 6 месяцев)	Работники Эксперты	✓ закрепление в региональных актах увеличенного срока (по опыту других субъектов)

**Сравнительный анализ результатов социологических исследований, проведенных в 2020 и 2022 годах**

№ п/п	Наименование показателя	Ключевые результаты 2020 года	Ключевые результаты 2022 года
1.	Осведомлённость о внедрении системы долговременного ухода	Знаю – 94%; Слышу сейчас впервые – 2%; Что-то слышал – 4%.	Известно – 72%; Не известно – 28%
2.	Источники информирования о системе долговременного ухода	Подавляющее большинство – интернет, социальные сети, информационные стенды, радиостанции, телевидение, газеты, на собраниях, от работников социальной службы, родственников, соседей, знакомых.	Самые распространенные – телефонный разговор с сотрудником учреждения, родственники, соседи, знакомые.
3.	Социальная реклама	Да – 52%; Нет – 46%; Пусто – 2%.	Да – 32%; Нет – 68%.
4.	Источник социальной рекламы	Интернет, социальные сети, информационные стенды, радиостанции, телевидение, газеты, от родственников, соседей, знакомых.	СМИ (газета, радио, телевидение).
5.	Получаемые услуги в системе долговременного ухода	Медицинская помощь, помощь в реабилитации, необходимые лекарства, помощь в быту, необходимый уход и помощь в соблюдении гигиены возможность поддержания социальных связей и возможность, получающему услуги, оставаться дома.	Социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, осуществление ухода и помощь в соблюдении гигиены, психологическая помощь, помощь в реабилитации, помощь в организации досуга и отдыха.
6.	Оценка качества жизни получателями социальных услуг до пилотного проекта	1 – 13,37%; 2 – 19,00%; 3 – 56,86%; 4 – 7,99%; 5 – 2,78%.	«1» – 5% «2» – 17% «3» – 39% «4» – 28% «5» – 11%
7.	Оценка качества жизни получателями социальных услуг после пилотного проекта	1 – 0,17%; 2 – 0,09%; 3 – 0,35%; 4 – 8,51%; 5 – 90,89%.	«3» – 2% «4» – 18% «5» – 80%

8.	Изменение самочувствия	Значительно улучшилось – 76,74%; Не изменилось – 2,69%; Скорее улучшилось – 20,40%.	Улучшилось – 68% Не изменилось – 28% Ухудшилось – 4%
9.	Влияние помощи в быту и соблюдении гигиены	На большинство получателей услуг значительно повлияла помощь в быту и соблюдении гигиены.	На улучшение качества жизни большинства получателей услуг значительно повлияла помощь в быту и соблюдении гигиены.
10.	Изменение качества социальных связей	Большинство получателей услуг отметило, что ситуация улучшилась, появилась возможность общения с новыми людьми, стало проще поддерживать связь со знакомыми и родственниками.	35% респондентов отмечают улучшение отношений со своими родственниками, знакомыми после получения социальных услуг в рамках системы долговременного ухода. 65% указали, что отношения не изменились, так как и так были хорошими.
12.	Приобретение новых знаний и навыков	В рамках системы долговременного ухода получатели услуг приобрели новые знания и умения.	45% респондентов приобрели новые знания и навыки.
13.	Изменения качества отдыха и досуга после внедрения системы долговременного ухода	Большинство опрошенных отметили, что ситуация улучшилась, досуг стал разнообразнее, приносит больше удовольствия.	28% отмечают, что отдых и досуг стали разнообразнее. 69% – отдых не изменился.
14.	Получение консультации в учреждении социального обслуживания	Да – 44,79%; Нет – 14,32%; Пусто – 40,89%.	Да – 46%; Нет – 54%.
15.	Результативность консультации в учреждении социального обслуживания	Большинство опрошенных считают консультацию результативной.	98% удовлетворены полученными консультациями.
16.	Факт обращения с жалобой / предложением по поводу услуг	Да – 44,79%; Нет – 14,32%; Пусто – 40,89%.	Да – 1%; Нет – 99%.
17.	Изменение ситуации в случае обращения с жалобой по совершенствованию качества услуг	Да, проблема была полностью решена – 65,97%; Проблема была решена частично – 0,52%; Ситуация не изменилась – 33,51%.	Да, вопрос решен – 87%; Нет, вопрос не решен – 13%.
18.	Возможность рекомендации учреждения своим родственникам, знакомым	Большинство опрошенных готовы рекомендовать учреждения своим родственникам, знакомым.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания своим родственникам, знакомым составила 99%.