

**Анализ обращений и наблюдений АНО СС «Оптима»  
за период с 01.09.2024 года по 31.10.2025 года**

**1. Общие сведения и методология**

<b>Показатель</b>	<b>Значение</b>
<b>Отчетный период</b>	01.09.2024-31.10.2025
<b>Количество обращений</b>	Устные обращения - 1053 Письменное обращение- 323
<b>Количество первичных клиентов</b>	233
<b>Методы сбора данных</b>	Журнал регистрации обращений, журнал регистрации договоров проката технических средств реабилитации

**2. Анализ структуры обращений**

Анализ входящих обращений позволяет выявить наиболее острые и массовые потребности населения, обслуживаемого Социальной службой "Оптима".

**Распределение обращений по категориям проблем**

<b>Категория проблемы</b>	<b>Доля от общего числа обращений (%)</b>	<b>Ключевые группы клиентов</b>
<b>Социально-бытовые услуги (уход, помощь по дому)</b>	73%	Пожилые люди (80+), Лица с ограниченной мобильностью.
<b>Психологическая помощь/Консультации (одиночество, конфликты)</b>	17 %	Одинокие пенсионеры, Семьи в кризисной ситуации.

Категория проблемы	Доля от общего числа обращений (%)	Ключевые группы клиентов
Юридическая/Правовая помощь (оформление льгот, документов)	7%	Лица с инвалидностью.
Содействие в трудоустройстве/Образовании	0 %	Трудоспособные лица с инвалидностью.

- **Динамика:** Наблюдается рост обращений по социально - бытовым услугам + 16%
- **География:** Наибольшее число обращений приходится на г. Саяногорск 92%, на пгт. Черемушки 6%, рп. Майна 2%

### 3. Обобщение результатов наблюдений социальных работников

Основные тенденции, выявленные в результате социального обслуживания на дому:

Социальные работники, посещающие пожилых людей и людей с индивидуальностью на дому, наблюдают за их состоянием здоровья, мобильностью и способностью выполнять бытовые задачи.

- отмечается, что у 60% обслуживаемых людей наблюдается значительное сокращение социальных контактов. Это является основной причиной психологических проблем: страх одиночества, депрессия, низкая самооценка;

- часто выявляется потребность людей в технических средствах реабилитации (ТСР). Это значит, что люди, получающие помощь на дому, нуждаются в специальных приспособлениях и устройствах, которые облегчают их повседневную жизнь и помогают им оставаться активными и независимыми.

### 4. Заключение

Проект «Точка опоры-2» значительно улучшил качество жизни пожилых людей и людей с ограниченными возможностями. Благодаря данному проекту были созданы условия для повышения доступности услуг, в том числе обеспечили удобный доступ к техническим средствам реабилитации (ТСР). По желанию получателей, ТСР были бесплатно доставлены им силами волонтеров.