**Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ОГКУСО «ПГПВ в р.п.Языково» (опрос в отделениях «Милосердие» и «Активного долголетия» для граждан пожилого возраста и инвалидов, декабрь 2019г.)**

В анкетировании приняло участие 35 получателей социальных услуг отделений «Милосердие» и «Активного долголетия» для граждан пожилого возраста и инвалидов из числа находящихся в 24 смене Серебряного университета и в стационаре.

Рисунок 1. ***Считаете ли Вы своевременным, полным и достаточным информирование о порядке работы организации и порядке предоставления услуг (об условиях посещения родственниками, графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т.п.)***

100% опрошенных считают, что они хорошо информированы о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг

Рисунок 2***. Считаете ли Вы, что в организации условия оказания услуг доступны?***

Удовлетворяют условия предоставления услуг 100 % граждан пожилого возраста.

Рисунок 3***.Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны:***

Из опрошенных 100% считают, что работники вежливы и доброжелательны всегда и в любой ситуации.

Рисунок 4***.Удовлетворены ли вы наличием и качеством необходимой мебели (шкафы, тумбочки, кровати) и мягкого инвентаря (одежда и постельное белье):***

Рисунок 5. ***Удовлетворены ли Вы организацией хранения личных вещей:***

97,1% получателей социальных услуг удовлетворяет, как хранятся их личные вещи.

Так же 94% респондентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) и 6% - частично.

1. Рисунок 6. ***: Оцените, насколько, на ваш взгляд, является актуальной, полной и доступной информация, размещённая на сайте данного учреждения:***

30 человек (85,7%) посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг. В завершении анкетирования получателям социальных услуг было предложено высказать свои пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг, но 100% респондентов на этот вопрос ответа не дали.

В целом по исследованию можно сделать вывод, что получатели социальных услуг отделений «Милосердие» и «Активного долголетия» довольны качеством предоставляемых им услуг, условиями их предоставления и работой специалистов. Многие люди повторно обращаются в Учреждение за получением социальных услуг, так как довольны их качеством, а так же они хорошо информированы о деятельности Учреждения и посоветуют своим знакомым и родственникам обратиться в пансионат «Серебряный рассвет». Отсутствие предложений по улучшению качества предоставляемых услуг можно связать с устоявшимся образом жизни, физическим и эмоциональным состоянием пожилых людей.