**АНАЛИЗ**

**удовлетворенности качеством оказания социальных услуг**

**в ОГБУСО «ПГПВ в р.п.Языково»**

***(опрос в отделениях «Милосердие» и «Активного долголетия» для граждан пожилого возраста и инвалидов, июль 2023 г.)***

В соответствии с проводимой оценкой независимой оценкой качества оказания социальных услуг в учреждении с 25 июля по 28 июля проведено анкетирования получателей социальных услуг и слушателей «Серебряного» университета.

В анкетировании приняли участие 41 человек что составляет 85,42% от общего количества людей, находящихся в учреждении. 2 человека (4,17% от общего числа) не смогли принять участие в анкетировании по состоянию здоровья. 5 (10,42%) человек из числа слушателей «Серебряного» университета отказались проходить анкетирование.

**Анализ выборки из анкет:**

Вопрос №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.)***

Анализируя вопрос № 1 можно прийти к выводу что 95,12% от общего числа опрошенных считают, что они хорошо информированы о работе Учреждения и порядке предоставления социальных услуг, а 4,88% считают, что они информированы частично.

Вывод: Информированность получателей социальных услуг находится на должном уровне.

Вопрос №2***. Считаете ли Вы, что в организации условия оказания услуг доступны?***

Анализируя вопрос № 2 можно прийти к выводу что 90,24% граждан пожилого возраста удовлетворены условиями предоставления услуг, а 9,76% удовлетворены частично.

Вывод: Получатели в большей степени довольны условиями оказания услуг.

Вопрос№ 3***. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны:***

Анализируя вопрос № 3 можно прийти к выводу что 100% опрошенных считают, что работники вежливы и доброжелательны всегда и в любой ситуации.

Вывод: Соблюдение этики и доброжелательность со стороны персонала остается на высоком уровне.

Вопрос №4***. Удовлетворены ли вы наличием и качеством необходимой мебели (шкафы, тумбочки, кровати) и мягкого инвентаря (одежда и постельное белье):***

Анализируя вопрос № 4 можно прийти к выводу что 85,37% получателей социальных услуг удовлетворяет, качество мебели (шкафов, тумбочек, кроватей) и мягкого инвентаря (одежды и постельного белья), а 14,63% удовлетворены частично.

Вывод: Обеспечения мест проживания получателей социальных услуг необходимой мебелью, одеждой и постельного белья и их качество остается на должном уровне.

Вопрос № 5. ***Удовлетворены ли Вы организацией хранения личных вещей:***

Анализируя вопрос № 5 можно прийти к выводу что 90,24 % получателей социальных услуг удовлетворяет, организация хранения личных вещей, а 9,76% удовлетворены частично

Вывод: Организация хранения личных вещей получателей социальных услуг находится на высоком уровне.

Вопрос №6. ***Удовлетворены ли Вы порядком оплаты платных социальных услуг (для находящихся в стационаре):***

Анализируя вопрос № 6 можно прийти к выводу что 90,24% получателей социальных услуг удовлетворены, порядком оплаты платных социальных услуг, а 9,76% удовлетворены частично.

Вывод: Порядок оплаты удовлетворяет большинство проживающих в учреждении получателей социальных услуг.

Вопрос № 7. ***Удовлетворяет ли Вас качество питания:***

Анализируя вопрос № 7 можно прийти к выводу что 73,17% получателей социальных услуг удовлетворяет, качество питания в учреждении, 24,53% удовлетворены частично, а 2,3% не удовлетворены качеством питания вовсе.

Вывод: Организация Питания в учреждении находится на хорошем уровне, но требует некоторых уточнений.

Вопрос №8. ***Считаете ли Вы, что санитарно-гигиенические помещения являются доступными для инвалидов и других малогабаритных групп:***

Анализируя вопрос № 8 можно прийти к выводу что 100 % получателей социальных услуг считают, что санитарно-гигиенические помещения являются доступными для инвалидов и других малогабаритных групп.

Анализируя досуговую деятельность в учреждении можно прийти к выводу что 77,14% респондентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.), 20% - частично и 2,86% - не удовлетворены вовсе.

Анализируя вопрос №20 **«Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг»** можно прийти к выводу что 29 человек (85,37%) посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг, - 4 человека (9,76%) пока не уверены что смогут посоветовать и 2 человека (4,88%) не 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, 5 человек (12,2%) выдвинули следующие приложения (пожелания):

1) Увеличить срок пребывания в пансионате до 18 дней;

2) Организовать в упреждении бильярд;

3) Расширить покрытие сети Wi-Fi чтобы доступ к интернету был в комнатах проживания;

4) Сохранить атмосферу уюта и доброжелательности;

5) Пересмотреть и тщательно переработать меню по диетическому питанию.

В целом по исследованию можно сделать вывод, что получатели социальных услуг и слушатели «Серебряного» университета 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 также они хорошо информированы о деятельности Учреждения и посоветуют своим знакомым и родственникам обратиться в комплексный центр.