**Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ОГБУСО «ПГПВ имени З.А.Кудиновой в р.п.Языково» (опрос в социально-медицинском отделении граждан пожилого возраста и инвалидов проводился 25 и 26 декабря 2023г.)**

**Цель исследования:** оценка удовлетворенности качеством жизни и предоставляемых услуг сотрудниками учреждения у получателей социальных услуг в ОГБУСО «ПГПВ имени З.А.Кудиновой в р.п.Языково».

Для оценки качества обслуживания получателей социальных услуг психологом учреждения было проведено исследование, в котором приняли участие 14 человек социально-медицинского отделения в возрасте от 63 лет до 96 лет. Из них: мужчин – 8 человек и женщин – 6.

Исследование проводилось методом опроса при помощи заранее составленных анкет. Такой метод был выбран в связи с психофизиологическими особенностями пожилых получателей социальных услуг и инвалидов. Некоторые из них не могут сами прочесть или написать ответ на вопрос, т.к. в разной степени выражены нарушения когнитивных функций, мнестических процессов, из-за наличия физических отклонений здоровья или плохого зрения.

В анкетировании приняло участие 14 получателей социальных услуг социально-медицинского отделения учреждения, из них 28,5% - проживают в пансионате не больше года, 50% - проживают в пансионате от года до 5 лет и 21,5% - проживают в интернате более пяти лет. Из этого видно, что 71,5% из выборки имеют достаточный опыт для того, чтобы оценить особенности и качество оказанных услуг и учреждении. (Диаграмма 1.)

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.)***

86 % 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***.Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания качество Вашей жизни изменилось положительно:***

Рисунок 5***.Удовлетворяет ли Вас качество питания:***

Из 14 опрошенных 9 человек (64 %) удовлетворяет качество питания, 2 опрошенных (14%) частично удовлетворены и 3 опрошенных (21%) ответили, что качество приготовления пищи им нравится, но не всегда их устраивает сам рацион. Недовольство питанием в учреждении среди получателей социальных услуг можно объяснить наличием у ряда проживающих сформированных в течение их жизни семейных традиций и пищевых привычек, а так же культуры питания, которая у них была до поступления в учреждение. В нашем пансионате организовано лечебное диетическое питание для получателей социальных услуг с учетом их возрастных особенностей и имеющихся заболеваний.

Рисунок 6***.Удовлетворены ли Вы порядком оплаты платных социальных услуг:***

Рисунок 7. ***Удовлетворены ли Вы организацией хранения личных вещей:***

100 % получателей социальных услуг удовлетворяет, как хранятся их личные вещи.

Так же 100 % респондентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).

1. Рисунок 8. ***Оцените, насколько, на ваш взгляд, является актуальной, полной и доступной информация, размещённая на сайте данного учреждения:***

9 человек (64%) посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в учреждение за получением социальных услуг, 4 человека (28 %) пока не знают. В завершении анкетирования получателям социальных услуг было предложено высказать свои пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг, пожелания были таковы – приобретение микроволновки для буфетов, расширить зону wi-fi, внести коррективы в меню, приобретение бильярда.

В целом по исследованию можно сделать вывод, что получатели социальных услуг социально-медицинского отделения довольны качеством предоставляемых им услуг, условиями их предоставления и работой специалистов. Полученные данные объясняются тем, что сотрудники на должном уровне обеспечивают качество оказываемых услуг, поддерживают благоприятную и доброжелательную атмосферу в общении с получателями социальных услуг. Большинство респондентов отмечают высокое стабильное качество предоставляемых им социальных услуг, а также отмечают положительную динамику в проведении досуговых мероприятий, мероприятий по формированию у них здорового образа жизни, возможности выбора предоставляемых услуг. 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».

Заместитель директора\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Морозова В.В