**Анализ результатов проведенной независимой оценки качества оказания услуг в ГБУСОВО «Арбузовский ПНИ» 2016 г**

В октябре 2016 года в ГБУСОВО «Арбузовский психоневрологический интернат» проведена независимая оценка качества оказания социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам.

К опросу по удовлетворенности качества предоставляемых услуг были привлечены члены Попечительского Совета учреждения:

- Михайлова Ирина Александровна – директор МБОУ Собинского района Центр детского и юношеского туризма и экскурсий, депутат районного Совета;

- Трухачев Владимир Михайлович – настоятель Свято - Троицкого храма села Арбузово;

- Родин Дмитрий Максимович – руководитель театральной студии «Матроскин» г. Собинка;

- Смирнова Раиса Ивановна – родственник ПСУ.

Независимая оценка качества оказания услуг производилась в виде анкетирования ПСУ. Охват опрошенных – 20 человек.

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **показателя** | **№**  **вопроса** | **Вопрос** | **Количество опрошенных** | **% опрошенных** |
| **1** | **1** | **Удовлетворенны Вы качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении. по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, и том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **1.** | **2** | **Считаете ли Вы условия оказания услуг доступными?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **2.** | **3** | **Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена?** |  |  |
| - Хорошее | 20 | 100 % |
| - Скорее хорошее, чем нет | - | - |
| - плохое | - | - |
| **4.** | **4** | **Считаете ли Вы, что работники организации доброжелательны, вежливы и внимательны?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **4.** | **5** | **Вы удовлетворены компетентностью работников при предоставлении Вам услуг?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **6** | **Положительно ли Вы оценивайте изменение качества жизни в результате получения социальных услуг?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.5** | **7** | **Удовлетворены Вы условиями жилого помещения?** |  |  |
| - да | 19 | 95 % |
| - скорее да, чем нет | 1 | 5 % |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **8** | **Удовлетворены Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **9** | **Удовлетворены Вы питанием?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **10** | **Удовлетворены Вы мебелью и мягким инвентарем?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **11** | **Удовлетворены Вы предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **12** | **Удовлетворены Вы хранением личных вещей?** |  |  |
| - да | 19 | 95 % |
| - скорее да, чем нет | 1 % | 5 % |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **13** | **Удовлетворены Вы оборудованным для инвалидов санитарно- гигиеническим помещением?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **14** | **Удовлетворены Вы. санитарным содержанием санитарно- технического оборудования?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **15** | **Удовлетворены Вы порядком оплаты социальных услуг?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **16** | **Удовлетворены Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **17** | **Удовлетворены Вы графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **18** | **Удовлетворены Вы оперативностью решения вопросов?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **19** | **Удовлетворены Вы качеством проводимых мероприятий, имеющих, групповой характер (оздоровительных, досуговых)?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |
| **5.** | **20** | **Готовы Вы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании?** |  |  |
| - да | 20 | 100 % |
| - скорее да, чем нет | - | - |
| - абсолютно нет | - | - |

Директор ГБУСО ВО «Арбузовский ПНИ» Е.А.Сергеева