**Результаты опроса удовлетворенности качеством предоставления стационарного социального обслуживания в центральном филиале КГАСУ СОН «Чайковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

В ходе плановой проверки соблюдения поставщиком услуги «Предоставление стационарного социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам» требований, установленных действующим законодательством 05.12.2018 г. членами общественного совета проведен опрос удовлетворенности качеством социальной услуги. Для проведения опроса были выбраны наиболее значимые для получателей социальных услуг параметры обеспечения жизнедеятельности. В опросе приняло участие 62 человека (22 % от общего количества проживающих).

Итоги выборочного опроса, проводимого в ходе текущего контроля, показали, что, в целом, клиенты удовлетворены качеством организации условий жизнеобеспечения в учреждении.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | Параметры опроса | Оценка предоставленной услуги | Удовлетворен-ность качеством оказания услуг |
| **удовлетворяют** | **частично удовлетворяют** | **не удовлетворяют** |
| 1 | Жилое помещение | 60 | 2 | 0 | 96,8% |
| 2 | Мебель  | 61 | 0 | 1 | 98,4 % |
| 3 | Мягкий инвентарь (постельные принадлежности) | 59 | 1 | 1 | 95,2 % |
| 4 | Одежда, обувь | 58 | 2 | 1 | 93,5 % |
| 5 | Предоставление парикмахерских услуг | 59 | 3 | 0 | 95,2% |
| 6 | Предоставление санитарно-гигиенических услуг | 57 | 2 | 0 | 91,9 % |
| 7 | Оборудование туалета, душевых, моечных, бани | 58 | 2 | 2 | 93,5 % |
| 8 | Качество уборки комнат | 62 | 0 | 0 | 100 % |
| 9 | Качество уборки помещений общего пользования | 62 | 0 | 0 | 100% |
| 10 | Освещение комнат | 62 | 0 | 0 | 100% |
| 11 | Температурный режим, свежесть воздуха | 59 | 3 | 0 | 95,2% |
| 12 | Обеспечение питанием | 23 | 28 | 11 | 37,1% |

Удовлетворенность качеством:

 - социально-медицинских услуг – 91,9%;

- организацией прогулок – 87,1%;

- организацией досуга и отдыха – 91,9%;

- благоустройством территории – 72,6%.

Средний процент удовлетворенности клиентов качеством оказания социальных услуг составляет 90 %.

В ходе опроса получателей социальных услуг дополнительно были обозначены следующие пожелания: улучшить качество питания, увеличить количество мясных блюд, салатов, проработать проблемные вопросы по обеспечению лекарственными препаратами, чаще организовывать выезды в театр, храм, организовать труд с оплатой, выдавать бесплатные лекарства. Названы проблемы: на территории учреждения неровные дорожки, ямы, плохое освещение, указали на длительное ожидание медицинских работников.

Заявлены 3 индивидуальные проблемы: узкие двери в туалет (Тимошин А.С., Киров А.В.); отсутствие инвалидной коляски (Серебряникова Г.А.).

Среди прочих, были и положительные оценки, такие как: «все хорошо», «люди добрые».

Заместитель начальника управления,

 начальник отдела социальной помощи

 и социального обслуживания И.А.Макурова