

И.о. директора ГАУ «Тагильский пансионат»

УТВЕРЖДАЮ

Э.Р. Такиуллина

2018 г.

Акт

проведения ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в ГАУ «Тагильский пансионат» за 3 квартал 2018 г.

Комиссией в составе: Дубских Н.И., заместителя директора;

Баянкиной О.С., специалиста по социальной работе;

Ивановой О.С., специалиста по социальной работе;

Салаховой Л.А., специалиста по социальной работе

проведен анализ ежеквартального опроса получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в 3 квартале 2018 г.

В результате анализа установлено

№	Показатели	Количество ответивших
1.	Укажите Ваш пол:	
	мужчина	20
	женщина	20
2.	Укажите Ваш возраст:	
	До 50 лет	9
	51-60 лет	3
	61-70 лет	9
	71-80 лет	11
	81-90 лет	8
	старше 90 лет	0
3.	Укажите предоставляемую Вам форму социального обслуживания:	
	стационарная	40
	полустационарная	
	надомная	
4.	Укажите наименование поставщика (поставщиков) социальных услуг:	
	ГАУ «Тагильский пансионат»	40
5.	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе организации социального обслуживания (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и прочее) и о порядке (перечне) предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети «Интернет», при личном обращении?	
	да	39
	нет	1
6.	Удовлетворены ли Вы доступностью условий оказания услуг?	
	да	39
	нет	1
7.	Удовлетворены ли Вы благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территории,	

	<i>на которой она расположена?</i>			
	да	40		
	нет			
8.	<i>Достаточно ли быстро была предоставлена социальная услуга с момента Вашего обращения?</i>			
	да	40		
	нет			
9.	<i>Укажите среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при получении информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг:</i>			
	менее 15 минут	32		
	от 15 до 30 минут	6		
	более 30 минут	2		
10.	<i>Сотрудники организации социального обслуживания при оказании Вам услуг вежливы, доброжелательны и внимательны?</i>			
	да	40		
	нет			
11.	<i>Удовлетворены ли Вы компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг?</i>			
	да	40		
	нет			
12.	<i>Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в данной организации?</i>			
	да	39		
	нет	1		
13.	<i>Удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг в организации социального обслуживания?</i>			
Условия предоставления услуг		Да	Нет	Не могу оценить
Жилое помещение		40		
Наличие оборудования для предоставления социальных услуг		40		
Питание		40		
Мебель, мягкий инвентарь		40		
Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг		38	2	
Хранение личных вещей		40		
Оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения		40		
Санитарное содержание санитарно-технического оборудования		40		
Порядок оплаты социальных услуг		39	1	
Конфиденциальность предоставления социальных услуг		40		
График посещения родственниками в организации социального обслуживания		39	1	
Периодичность прихода социальных работников на дом		40		
Оперативность решения вопросов		40		
№	Вариант ответа	Количество ответивших		
14.	<i>Если Вы участвуете в мероприятиях (оздоровительных, досуговых, профилактических и прочее), проводимых организацией социального обслуживания, удовлетворены ли Вы их качеством?</i>			

	да	33
	нет	
	не могу оценить	7
15.	Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию социального обслуживания за получением социальных услуг?	
	да	39
	нет	1

Предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:

1. Организовать посещение бассейна для инвалидов и лиц пожилого возраста.
2. Организовать более частые выезды на экскурсии (включая Свердловскую область), посещение цирка и театра.
3. Систематизировать работу волонтеров-парикмахеров для клиентов общего типа и психоневрологического отделения (не более 2 раз в месяц).

Выводы:

В результате анализа 40 анкет получателей социальных услуг по вопросам удовлетворенности качеством услуг, оказываемых ГАУ «Тагильский пансионат» 99,1 % опрошенных удовлетворены качеством предоставляемых услуг.

Заместитель директора

ГАУ «Тагильский пансионат»



Н.И. Дубских

Специалист по социальной работе



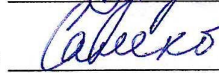
О.С. Баянкина

Специалист по социальной работе



О.С. Иванова

Специалист по социальной работе



Л.А. Салахова