

**Государственное бюджетное стационарное учреждение
«Мысковский детский дом-интернат для детей с ментальными нарушениями»
Министерства социальной защиты населения Кузбасса**

**Анализ качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг за 2 квартал 2022г.
ГБУ «Мысковский детский дом-интернат для детей с ментальными нарушениями»**

Цель исследования: Оценка качества предоставляемых услуг сотрудниками учреждения получателям социальных услуг

Задачи исследования:

1. Разработка анкеты;
2. Опрос получателей социальных услуг с помощью анкеты;
3. Анализ полученных результатов.

Срок проведения исследования: 20.06.2022г – 26.06.2022г.

Описание:

Специалистами социальной службы проведено исследование путем анкетирования получателей социальных услуг (воспитанников и их законных представителей). Общее количество ПСУ – 174. Количество опрошенных – 35 человек.

При анализе анкет получены следующие результаты:

№ п/п		Варианты ответа	Результат
1	Вы удовлетворены качеством и полнотой информации о работе данной организации (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и проч.) и о порядке предоставления социальных услуг в организации, предоставляемой по телефону, на официальном сайте в сети, при личном обращении?	Полностью удовлетворен	99%
		Чем-то доволен, чем-то нет	
		Совсем не удовлетворен	
		Затрудняюсь ответить	1%
2	Знаете ли Вы обо всех услугах, которые можно получить в детском доме-интернате (услуги психолога, социального педагога, кружки, секции)?	Обладаю всей необходимой информацией	100%
		Частично информирован	
		Очень слабо информирован	
3	Считаете ли Вы доступными условия оказания социальных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан?	Определенно да	100%
		Скорее да, чем нет	
		Скорее нет, чем да	
		Определённо нет	
4	Как Вы можете охарактеризовать благоустройство и содержание помещения (чистота, свежесть воздуха, тепло) дома-интерната и территории, на которой он расположен?	На высоком уровне	100%
		На среднем уровне	
		На низком уровне	
5	Вы удовлетворены компетентностью (профессионализмом) персонала при предоставлении социальных услуг?	Полностью удовлетворен	100%
		Чем-то удовлетворен, чем-то нет	
		Совсем не удовлетворен	
		Затрудняюсь ответить	

6	Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны?	Да	100%
		Нет	
		Затрудняюсь ответить	
7	Удовлетворяют ли Вас предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг в доме-интернате?	Да	100%
		Нет	
		Не могу оценить	
8	Удовлетворяет ли Вас питание в доме-интернате?	Да	100%
		Нет	
		Не могу оценить	
9	Удовлетворяют ли Вас жилое помещение, мебель, мягкий инвентарь в доме-интернате?	Да	100%
		Нет	
		Не могу оценить	
10	Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки))?	Да	100%
		Нет	
11	Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в доме-интернате?	Да	98%
		Нет	
		Не могу оценить	2%
12	Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в дом-интернат за получением социальных услуг?	Да	99%
		Нет	
		Затрудняюсь ответить	1%

Директор
ГБУ «Мысковский детский дом
– интернат для детей с ментальными нарушениями»



Т.В. Кельба

Исп.
Специалист по соц.работе
Казакова Т.В.