

№	вопрос	да	нет
1	Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными?		
2	Считаете ли Вы благоустройство и содержание помещений филиала хорошим?		
3	Долго ли Вы ожидали предоставление услуги (поступление в филиал)?		
4	Время ожидания приема к специалисту при вашем обращении?	Менее 15 минут	15 - 30 мин
5	Вежливы и доброжелательны ли работники филиала к Вам?		
6	Компетентны ли работники филиала при предоставлении социальных услуг?		
7	Как Вы оцениваете изменение качества Вашей жизни после поступления в филиал?	Стало лучше	Стало хуже
8	Довольны ли жилым помещением?		
9	Довольны ли питанием?		
10	Довольны ли мебелью, мягким инвентарем?		
11	Довольны ли качеством уборки помещений?		
12	Довольны ли порядком оплаты социальных услуг?		
13	Довольны ли конфиденциальностью предоставления услуг?		
14	Качество работы каких работников отметите?		
15	Будете ли рекомендовать филиал нуждающимся людям?		
№	вопрос	да	нет
1	Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными?		
2	Считаете ли Вы благоустройство и содержание помещений филиала хорошим?		
3	Долго ли Вы ожидали предоставление услуги (поступление в филиал)?		
4	Время ожидания приема к специалисту при вашем обращении?	Менее 15 минут	15 - 30 мин
5	Вежливы и доброжелательны ли работники филиала к Вам?		
6	Компетентны ли работники филиала при предоставлении социальных услуг?		
7	Как Вы оцениваете изменение качества Вашей жизни после поступления в филиал?	Стало лучше	Стало хуже
8	Довольны ли жилым помещением?		
9	Довольны ли питанием?		
10	Довольны ли мебелью, мягким инвентарем?		
11	Довольны ли качеством уборки помещений?		
12	Довольны ли порядком оплаты социальных услуг?		
13	Довольны ли конфиденциальностью предоставления услуг?		
14	Удовлетворены ли оперативностью решения вопросов?		
15	Будете ли рекомендовать филиал нуждающимся людям?		

**Результаты анкетирования «Удовлетворенность качеством социального обслуживания в филиале БФ «Оберег» получателей социальных услуг» в 1-ой половине 2018г.**

**Дата проведения: 14.02.2018г. - 06.04. 2018г.**

**На начало анкетирования – 77 чел.**

№	вопрос	Результаты опроса	
		да	нет
1	Считаете ли Вы условия оказания социальных услуг доступными?	51 чел./ 100 %	чел./ %
2	Считаете ли Вы благоустройство и содержание помещений филиала хорошим?	51 чел./ 100%	чел./ %
3	Долго ли Вы ожидали предоставление услуги (поступление в филиал)?	31 чел./ 60%	20 чел./ 40 %
4	Время ожидания приема к специалисту при вашем обращении?	Менее 15 минут 51 чел./ 100 %	15 - 30 мин чел./ %
5	Вежливы и доброжелательны ли работники филиала к Вам?	51чел./ 100 %	чел./ %
6	Компетентны ли работники филиала при предоставлении социальных услуг?	51чел./ 100 %	чел./ %
7	Как Вы оцениваете изменение качества Вашей жизни после поступления в филиал?	Стало лучше 49 чел./ 96 %	Стало хуже 2 чел./ 4 %
8	Довольны ли жильем помещением?	50 чел./ 98 %	1чел./ 2%
9	Довольны ли питанием?	15 чел./ 48,3 %	40 чел./ 51,6 %
10	Довольны ли мебелью, мягким инвентарем?	50 чел./ 98 %	1чел./ 2 %
11	Довольны ли качеством уборки помещений?	50 чел./ 98%	1чел./ 2 %
12	Довольны ли порядком оплаты социальных услуг?	33 чел./ 97 %	1 чел./ 3%
13	Довольны ли конфиденциальностью предоставления услуг?	51 чел./ 100%	чел./ %
14	Удовлетворены ли оперативностью решения вопросов?	50 чел./ 98%	1 чел./ 2%
15	Будете ли рекомендовать филиал нуждающимся людям?	50 чел./ 98 %	1 чел./ 2 %

**Анализ полученных данных:**

Количество получателей, состоящих на социальном обслуживании на 14.02.2018г.: 77 чел.

16 чел. имеют заболевания, препятствующие участию в анкетировании– 20,7%

Участники анкетирования: 61 чел., из них 10 чел. отсутствовали на момент анкетирования (3 чел. в больнице, 7 чел. по заявлению). Опрошено 51 чел.-66,2%. Социальные услуги на условиях частичной оплаты предоставляются 34 чел.(44%)

Респонденты охотно отвечали на вопросы анкеты, были дружелюбны, открыты.

На 7 вопрос 2 чел. (6,4%) отметили ухудшение качества жизни. Так как ухудшилось состояние их здоровья.

Основная жалоба респондентов (51,6%) на питание: не вкусное, однообразное.

Задача: разнообразить питание.

№ комнаты	Что нравится?	Что не нравится?	Чью работу отметите?	Предложения
308(	Все нравится	Работа санитарок – не моют в нужный срок.		Организовать контроль работы санитарок
301(4чел.)	Все устраивает. Помощь в бытовых моментах, т.к. себя полноценно самостоятельно обслуживать не получается. Здесь созданы условия и все помогают.	Нет замечаний.	Все хорошо работают	В еде добавить салаты, овощи, зелень.  Хорошую антенну в комнату отдыха.
312(3 чел.)	Все замечательно.	Замечаний нет.	Все хорошие Наташа!	
302(5чел.)	Всегда помогают, когда необходимо. Быстро отзываются на просьбу о помощи. Жизнь стала лучше после поступления в Центр.	Замечаний нет.	Все хорошо!  Повара дают добавку – хорошо.	Все устраивает.
303(2чел)	Все устраивает.	Нет замечаний.		Еда – добавить жиров.
304(1чел)	Терпимо. Бытовые моменты – хорошо.  (Работающих людей на момент опроса не было в комнате).	Медикаментов нужных нет.  Мало остается пенсии.	Все «нормально».	Хотя бы недорогие лекарства при заболеваниях.
212(2 чел.)	Отношение хорошее. Уборка хорошая. Жизнь в Центре лучше, чем была раньше.	Замечаний нет.	Все! Роговская А. Н.	Пожелание, чтобы мужчины не ходили в комнату.
205(4 чел.)	Все устраивает. Инвентарем довольны. Работники вежливые и отзывчивые.	На коляске не получается попасть на балкон.	Все хорошие.	Нужна техническая возможность для радио, ТВ. В комнате не хватает удлинителя.
305(4 чел.)	Все терпимо.	Запах от соседей.	Выделенных нет.	Решить вопрос с собаками. Они лают, набрасываются и кусают.  Еда. Разнообразить. Добавить рыбу, яйца, зелень, черный хлеб. Чтобы соблюдались нормы общепита.
306(4 чел.)	Все хорошо.	Нет замечаний.	Все хорошие.	

307(4 чел.)	Все нормально.	Однообразное, не вкусное питание.	Санитарки и все остальные	Добавить молочные продукты, соусы, салаты.
203(5 чел.)	Отношение персонала Условия проживания	Запах от соседа А.	Все хорошо работают	1. Улучшить качество питания 2. Сделать ремонт комнаты, повесить тюль, заменить светильники 3. Добавить озеленения 4. Ввести еще одну медсестру
204 (4 чел.)	Условия проживания Отношение сотрудников, оказываемая помощь, питание	Замечаний нет.	Все хорошо работают	Выдать удлинитель, заменить порожек, повесить зеркало
207(3 чел.)	Условия проживания Порядок, чистота, отношение сотрудников	Питание: завтраки и ужины не вкусные, каши на воде	Все хорошо работают, Особенно Торохова С.	Улучшить качество питания: суп молочный, поменьше перца, другой хлеб
101(4 чел.)	Все устраивает.	Однообразное питание	Торохова С., Караваева М., кух.работники	Поставить микроволновку в комнату, поменять каши на макароны 1 раз в неделю.
102(2 чел.)	Условия проживания Порядок, чистота, отношение сотрудников. «В 100 раз лучше, чем под забором!»	Однообразное питание	Все хорошо работают. Роговская А.Н.	Разнообразить питание, убрать перловку. Заменить на гречку, макароны. Курицу добавить.