**Анкетирование в системе контроля качества предоставляемых ветеранам и инвалидам города Сарова социальных услуг.**

*Директор ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова»*

*Козлов Сергей Станиславович*

Контроль качества предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам города Сарова социальных услуг осуществляется в ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова» на основании следующих нормативных актов:

1. Федеральный закон от 28.12.2013 г №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Закон Нижегородской области от 05.11.2014 г «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области».
3. Постановление Правительства Нижегородской области от 28 июня 2007 г №213 «Об утверждении стандартов качества предоставления бюджетных услуг в области здравоохранения, социальной защиты населения, культуры и образования, предоставленных за счет средств областного бюджета».
4. Постановление Правительства Нижегородской области от 28 июня 2007 г № 212 «Об утверждении порядка оценки соответствия качества фактически предоставляемых бюджетных услуг, предоставляемых за счет средств бюджета Нижегородской области».
5. Приказ директора департамента социальной защиты населения, труда и занятости Нижегородской области от 11.09.2008 г №134 «О контроле качества социальных услуг, предоставляемых государственными учреждениями социального обслуживания населения Нижегородской области».
6. Ежегодно обновляемые приказы ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова» «Об утверждении плана службы контроля ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова» по проведению контрольных мероприятий соответствия качества фактически предоставленных социальных услуг стандартам качества социальных услуг подразделениями учреждения».

Удовлетворенность граждан качеством предоставляемых социальных услуг является важной составляющей частью системы контроля качества работы учреждения.

Определение удовлетворенности осуществляется в учреждении регулярно при помощи опроса граждан с использованием анкет. Анкеты разрабатываются специалистами учреждения с учетом места получения услуг (на дому или в отделении дневного пребывания).

Наиболее часто анкетирование проводится среди клиентов отделения дневного пребывания для оперативного реагирования на возможные отклонения в системе оказания услуг специалистами учреждения. Опрос проводится в конце каждого заезда в отделение – 14 раз в год. Принимают участие в анкетировании более 70% клиентов отделения.

Представляю результаты последнего анкетирования, проведенного в апреле 2017 года в отделении дневного пребывания.

Приняло участие в анкетировании 26 человек – 70,3% от числа находящихся в отделении.

**Результаты анкетирования**

**клиентов отделения дневного пребывания (ОДП) в%:**

1. **Что привело Вас в ОДП**?
* Оздоровительные процедуры - 100
* Культурные мероприятия – 38
* Одиночество и недостаток общения -6
* Другие причины
1. **Из каких источников Вы получили информацию об ОДП?**
* Из СМИ
* От знакомых - 65
* От социальных работников - 35
* От медицинских работников - 8
* Из других источников
1. **Стоимость пребывания в ОДП для Вас**:
* Приемлемая - 100
* Высокая
* Затрудняюсь ответить.
1. **Стоимость медицинских процедур для Вас**:
* Приемлемая - 96
* Высокая
* Затрудняюсь ответить - 4
1. **Оцените качество работы сотрудников отделения:**
* Удовлетворительно - 100
* Неудовлетворительно
* Затрудняюсь ответить
1. **Какие из специалистов работали недостаточно активно?**
* Психолог
* Юрист
* Врач
* Медицинские сестры
* Массажистки
* Руководители отделения
* Руководители учреждения
* Все работали хорошо - 100
1. **Оцените качество оздоровительных и медицинских процедур**:
* Удовлетворительно - 100
* Неудовлетворительно
* Затрудняюсь ответить
1. **У Вас были замечания при посещении**:
* Лечебной физкультуры
* Кабинета физиотерапии
* Врача-терапевта
* Врача-физиотерапевта - 4
* Других кабинетов (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Замечаний не было - 96
1. **Оцените качество проводимых культурно-массовых мероприятий:**
* Удовлетворительно - 100
* Неудовлетворительно
* Затрудняюсь ответить
1. **У Вас были замечания при**:
* Выступлениях артистов
* Выступлениях лекторов
* Проведении танцевальных вечеров
* Демонстрации кинофильмов
* Другого (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Замечаний не было - 100
1. **Оцените качество занятий трудотерапией**:
* Удовлетворительно - 88
* Неудовлетворительно
* Затрудняюсь ответить - 12
1. **Хотели бы Вы заниматься:**
* Вышивкой и шитьем
* Рисованием
* Лепкой - 4
* Аппликацией - 4
* Вязанием - 15
* Другим видом  (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Всего достаточно - 77
1. **Оцените качество питания:**
* Удовлетворительно - 100
* Неудовлетворительно
* Затрудняюсь ответить.
1. **Причина неудовлетворенности питанием была связана с:**
* Температурой готовой пищи
* Однообразным меню
* Качеством приготовления блюд
* Состоянием обеденного зала
* Другое (укажите)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_
* Все устраивало - 100
1. **Оправдались ли Ваши ожидания от пребывания в ОДП?**
* Оправдались полностью - 88
* Оправдались частично - 8
* Не оправдались
* Затрудняюсь ответить - 4
1. **Станете ли Вы рекомендовать своим знакомым посетить ОДП**?
* Да - 92
* Нет
* Затрудняюсь ответить - 8

Таким образом, результаты проведенного анкетирования свидетельствуют о высокой степени удовлетворенности клиентов качеством предоставляемых в отделении дневного пребывания социальных услуг. Работа специалистов и руководителей нареканий не вызывает. Анализ ответов на отдельные вопросы позволяет выявить сильные и слабые стороны в системе оказания услуг и принять необходимые меры по их совершенствованию.

Желание граждан получать в ОДП медицинские услуги (100% опрошенных) оправдывает наши расходы на обучение персонала, приобретение медицинской аппаратуры, введение дополнительных медицинских услуг с целью дальнейшего развития и совершенствования медицинского сопровождения социально-реабилитационных мероприятий, проводимых в учреждении для граждан пожилого возраста и инвалидов.

Сведения о том, что основным источником информации об учреждении являются рассказы знакомых (65%) и что ни один из опрошенных не узнал о существовании центра из средств массовой информации, будут основанием для принятия управленческого решения об усилении работы с местной печатью, телевидением и радио по пропаганде деятельности учреждения, а также послужат толчком для разработки новых информационных листков и распространения их в местах массового нахождения людей – магазинах, лечебных учреждениях, клубах.

О желании граждан заниматься другими видами творчества, такими как вязание и др., (19%) будет сообщено инструктору по трудотерапии для включения этих видов деятельности в свой план работы.

Замечание к физиотерапевту, высказанное одним из опрошенных (4%), было связано с графиком работы врача. Поскольку этот специалист является внешним совместителем, составить график его работы, удовлетворяющий всех клиентов отделения, не представляется возможным.

На основании многолетнего опыта считаем, что анкетирование является оперативным, достоверным, мало затратным, точным методом для оценки удовлетворенности клиентов качеством предоставления услуг, служит ориентиром при составлении планов развития отделения и учреждения в целом.