**Анализ мониторинга**

**«Удовлетворенность качеством предоставляемых услуг**

**в отделении дневного пребывания»**

**Период:** *22 августа – 15 сентября 2016г.*

**Учреждение:** *МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения жилого района Кедровка города Кемерово».*

**Целевая группа:** *получатели социальных услуг ОДП*

**Выборка:** *N = 20 (100 %)*

**Характер исследования:** *оценка удовлетворенности граждан качеством предоставляемых услуг*

Мониторинг проводится с целью выявления проблем качества оказания услуг с последующей их корректировкой.

**Соотношение пола и возраста респондентов**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Возраст** | **Женщины** | **Мужчины** | **Всего:**  **(чел.)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** |
|  | До 55 лет | - | - | - |
|  | 56 – 65 лет | 2 | - | 2 |
|  | 66 – 75 лет | 6 | - | 6 |
|  | 76-80 лет | 5 | 4 | 9 |
|  | Свыше 80 лет | 1 | 2 | 3 |
| Всего: | | 14 | 6 | **20** |

**Информацию о возможности оздоровления в отделении дневного пребывания респонденты получили из следующих источников, чел.**:

- от специалиста по социальной работе – 0 чел.;

- от знакомых, соседей, родственников – 0 чел.;

- из рекламных листовок, буклетов – 0 чел.;

- от членов Совета ветеранов –17 чел.;

- другое: - 3 чел.

**Повторно** **участвуют** в заезде Отделения Дневного пребывания – 18 **респондентов**. 2 **человека** **участвуют впервые**.

Для оценки важности оказываемых услуг, респондентам был задан вопрос «**Какие услуги Вы считаете для себя наиболее важными?»**

**Степень важности услуги в ОДП**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Перечень услуг** | **Количество человек** |
| **1** | **2** | **3** |
| 1. | Рациональное питание | 5 |
| 2. | Инъекции / капельница | 6 |
| 3. | Физиолечение | 18 |
| 4. | Проведение лекций, бесед, праздничных мероприятий | 9 |
| 5. | Занятия психолога | 11 |
| **№ п/п** | **Перечень услуг** | **Количество человек** |
| 6. | Творческие занятия (лепка из теста, рисование) | 4 |
| 7. | Комплекс физических упражнений | 12 |
| 8. | Массаж | 11 |

**Оценка работы персонала ОДП**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Персонал (Наименование должности)** | **Очень**  **плохое**  **качество**  **работы**  **(1)** | **Плохое качество работы (2)** | **Нормально, но респондент отмечает какой-либо недостаток (3)** | **Хорошее качество**  **работы (4)** | **Очень хорошее**  **качество работы**  **(5)** | **Итого**  **(средний балл)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| 1. | Медицинская сестра | - | - | 1 | 1 | 16 | 4,83 |
| 2. | Специалист по реабилитации (тренажерный зал) | - | - | - | 3 | 17 | 4,85 |
| 3. | Культорганизатор | - | - | - | 3 | 17 | 4,85 |
| 4. | Психолог | - | - | - | 2 | 16 | 4,85 |

**\***максимальная оценка работы персонала – 5 баллов.

Получатели социальных услуг ОДП отмечают отличное качество работы персонала отделения дневного пребывания.

**Оценка качества питания**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Критерий оценки** | **Очень**  **плохо**  **(1)** | **Плохо (2)** | **Нормально, но респондент отмечает какой-либо недостаток (3)** | **Хорошо**  **(4)** | **Очень хорошо (5)** | **Итого**  **(средний балл)** |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** |
| 1. | Качество приготовления | - | - | - | 7 | 12 | 4,63 |
| 2. | Вкусовые качества | - | - | 1 | 5 | 13 | 4,63 |
| 3. | Состав меню | - | - | - | 7 | 11 | 4,38 |

**Отделение Дневного пребывания посоветуют** своим родственникам или знакомым 18 респондентов, 2 человека затруднились ответить.

В целом работа отделения оценивается получателями социальных услуг на «отлично».

**Замечания:** слишком высокая стоимость услуг; нет культорганизатора

**Предложения:** нет