

Анализ «Книги жалоб и предложений»
ГБУКО «Тарусский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Мониторинг показателей и результатов «Книги жалоб и предложений» является обязательным условием стабильного роста и развития как учреждения в целом, так и его структурных подразделений. Грамотно организованный, исправно функционирующий учет позволяет Учреждению подводить итоги проделанной работы и определять результативность своей деятельности. Неформальная оценка качества предоставляемых услуг возможна на основе «Книги жалоб и предложений» получателей социальных услуг. Анализ содержания «Книги жалоб и предложений» позволяет выявить количественные и качественные показатели, влияющие на формирование имиджа дома-интерната, количество отзывов за исследуемый период времени, некоторый минимум откликнувшихся получателей социальных услуг, оставивших свое мнение о доме-интернате и оказанных услугах. Отзывы предлагают обратить внимание на недостатки качества предоставляемых услуг и Учреждения в целом.

В отзывах отражаются общие благодарности и благодарности, адресованные конкретным специалистам, отношение персонала к служебным обязанностям, поведению и внешнему виду.

Систематическое исследование степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством предоставления социальных услуг, проводилось через анкетирование и анализ содержания «Книги жалоб и предложений». При анкетировании получателям социальных услуг предоставлялась возможность внести свои предложения, способствующие улучшению качества обслуживания.

Результатом анализа степени удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания явились следующие показатели: исходя из результатов анкетирования получателей социальных услуг и отсутствия жалоб на качество предоставляемых социальных услуг в «Книге жалоб и предложений», качество предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания соответствует требованиям Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.

Абсолютное большинство (99,0 %) пожилых и инвалидов довольны качеством предоставленных услуг. Это говорит о том, что между специалистами дома-интерната и проживающими сложились доверительные отношения.

В «Книге жалоб и предложений» присутствуют только положительные отзывы о работе персонала дома-интерната. Отрицательные отзывы были в 2015 и 2016 гг. о том, что инфраструктура региона абсолютно не приспособлена для лиц с ограниченными возможностями, программа «Доступная среда» на низком уровне.

Предложения и пожелания:

1. Установить ограждение вокруг территории дома-интерната.

Анализ составлен за 2019, 2020, 2021 г.г. на основе 14 отзывов.

Заместитель директора
по общим вопросам

 Р.П.Никишина