



АНАЛИЗ анкетирования граждан на предмет удовлетворенности качеством и набором услуг, оказываемых специалистами учреждения в рамках внедрения системы менеджмента качества за 1-е полугодие 2016 года

Оценка удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказываемых услуг в БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лучик» осуществляется 4 способами: 1) анкетирование получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности качеством услуг (2 раза в год в декабре и июне, а также по мере прохождения социально-медицинской реабилитации); 2) анкетирование получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности качеством услуг на сайте учреждения <http://www.luchikhm.ru> (анализ ежемесячно(3 клиента); 3) почта доверия (выемка ежемесячно); 4) книга жалоб и предложений (анализ ежеквартально).

АНАЛИЗ АНКЕТ В 1 ПОЛУГОДИЕ 2016 ГОДА ПОКАЗАЛ СЛЕДУЮЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

	2015 (2-е полугодие)	2016 (1-е полугодие)	Вывод:
В анкетировании приняли участие:	67 из 122 обслуженных за 2 полугодие 2015 года – 54,9 %.	71 из 142 обслуженных за 2 квартал 2016 года (50%). Из них 10 респондентов - обслуживание на дому.	Приняли участие большая часть респондентов из числа получателей социальных услуг.
1. В который раз обратились?	Впервые 29(43%) Повторно 38(57%)	Впервые 27 (38 %) Повторно 44 (62%)	Большая часть респондентов посещает учреждение повторно
2. Оценка информированности о работе учреждения: считаете ли Вы своевременным, полным и достаточным информирование о порядке работы организации и порядке предоставления услуг (об условиях посещения родственниками, графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т.п.):	Хорошо информированы -57(85 %) Слабо информированы -9(13,5%) Не информированы - 0(0) %	63(89 %) 8(11 %) 0(0%)	Наблюдается рост уровня информированности получателей о деятельности учреждения. Большинство респондентов отмечает доступность и полноту информации размещаемой на сайте и стендах учреждения.
3. Источники, из которых респонденты узнали об	Родственники, знакомые -23(34,3%) СМИ -0	28 (39 %) 0 (0 %)	Большинство респондентов получили информацию о деятельности учреждения

учреждении?	Специалисты социальной защиты - 9(13,5%)	19 (27 %)	от родственников и знакомых, через консультации специалистов социальной защиты
	Специалисты здравоохранения - 35(52,2%)	24 (34 %)	
	Другое -0	0 (0 %)	
4. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (комфортностью):	Полностью -51(76%) Частично - 12(18%) Не удовлетворен - (6%)	23 (38%) 36 (59 %) 2 (3 %) 10 (14 %) –обслуживание на дому	Анализ полученных результатов показал, что возросла степень частичной удовлетворенности предоставления социальных услуг по сравнению с 2 полугодием 2015 г. Это обусловлено тем, что большинство респондентов испытывают трудности в недостаточности парковочных мест, отмечают ветхость, приспособленность здания и необходимость нового. Респонденты процента не удовлетворенных отмечают удаленность учреждения от центра города и разрозненность филиалов. Уменьшился процент неудовлетворенных респондентов.
5. Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания качество Вашей жизни изменилось положительно?	Вопрос включен в 2016 году	Изменилось положительно- 46 (65%) Не изменилось – 5 (7%) Затрудняюсь ответить – 20 (28%)	Большинство респондентов отмечают положительный эффект от взаимодействия с центром, отмечают улучшения качества жизни.
6. Удовлетворенность компетентностью персонала:	Да – 67 (100 %) Нет – 0 (0%)	70 (99 %) 1 (1%) (отмечает отсутствие дефектолога)	По результатам анкетирования отмечен высокий уровень компетентности, доброжелательного, вежливого отношения персонала. Высокий уровень профессиональной компетентности персонала, культура общения является одним из условий повышения степени удовлетворенность оказанием социальных услуг.
7. Оценка вежливости и доброжелательности персонала:	Да -67(100%) Скорее, нет -0 (0%) Нет - 0 (0%)	71 (100%) 0 (0%) 0 (0%)	

<p>8. Оценка периода ожидания получения услуг (предоставление услуги в организации социального обслуживания оказывалось в срок, период ожидания получения услуг, сколько времени (мин)):</p>	<p>Очередь отсутствует - 51(76,1%) Незначительный период ожидания - 13(19,4%) Длительный период ожидания - 3(4,5%)</p>	<p>В срок – 53 (87%) Иногда были задержки (менее 15 минут)- 5 (8%) Нет, сроки не соблюдались -3 (5%) 10 (14 %) –обслуживание на дому</p>	<p>Большинство респондентов отмечают снижения уровня очередности, но иногда возникают незначительные ожидания в очереди. Респонденты, из числа неудовлетворенных, отмечают длительный период ожидания в части постановки на обслуживание</p>
<p>9. Удовлетворенность качеством питания:</p>	<p>Полностью- 36(53,7%) Частично- 3(4,5%) Не удовлетворен- 1(1,5%) Не пользуюсь данной услугой- 27(40,3%)</p>	<p>51 (98%) 1 (2%) 0 (0%) 19 (27%)</p>	<p>Большинство респондентов качеством питания полностью удовлетворены. «Частично удовлетворен» респондент которые отмечает необходимость специальной диеты.</p>
<p>10. Удовлетворяют ли Вас предоставленные жилые помещения (для отделения дневного пребывания)?</p>	<p>Вопрос включен в 2016 году (41 респондент ОДП)</p>	<p>В полной мере – 26 (63%) Не в полной мере – 9 (22%) Не удовлетворительно – 0 Нет ответа – 6 (15%)</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены помещениями отделения дневного пребывания. Отмечается ветхость приспособленного здания и необходимость нового.</p>
<p>11. Удовлетворяет ли Вас имеющееся оборудование для предоставления социальных услуг?</p>	<p>Вопрос включен в 2016 году</p>	<p>В полной мере – 46 (65%) Не в полной мере - 18 (25%) Не удовлетворительно - 1 (1%) Нет ответа – 6 (9%)</p>	<p>Большинство респондентов оценивают укомплектованность учреждения оборудованием, необходимых для предоставления услуг, удовлетворительным.</p>
<p>12. Удовлетворены ли вы наличием и качеством необходимой мебели (шкафы, тумбочки, кровати) и мягкого инвентаря (одежда и постельное белье)?</p>	<p>Вопрос включен в 2016 году</p>	<p>В полной мере – 40 (66%) Не в полной мере -11 (18%) Не удовлетворительно – 10 (16%) 10 (14 %) –обслуживание на дому</p>	<p>Большинство респондентов, в полной мере, удовлетворены качеством и обеспечением необходимой мебелью.</p>
<p>13. Удовлетворенность качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом (Удовлетворены ли Вы качеством санитарного</p>	<p>Полностью – 45(67,2%) Частично – 22(32,8%) (прохладно для грудничков) не удовлетворяют – 0</p>	<p>64 (90%) 6 (9%) 1 (1%) (отмечают прохладу в зимний период)</p>	<p>Большинство респондентов отмечают достаточно высокий уровень уборки помещения, комфортного пребывания, оформления и освещения. При этом отмечают ветхость здания и необходимость нового, вследствие чего</p>

<i>содержания санитарно-технического оборудования)</i>			запах сырости, прохладный пол.
14. Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территорию, на которой она расположена?	Вопрос включен в 2016 году	В полной мере – 49 (68%) Не в полной мере - 11 (16%) Не удовлетворительно – 11 (16%) Нет ответа	Большинство респондентов в полной мере удовлетворены благоустройством и содержанием территории и помещения. При этом отмечают ветхость и приспособленность здания.
15. Удовлетворенность хранением личных вещей:	Полностью – 61(91%) Частично - 6(9%) не удовлетворяют – 0 Не пользуюсь данной услугой – 0	47 (66%) 10 (14%) 5 (7%) 9 (13%)	Большинство респондентов полностью удовлетворены хранением личных вещей. Отмечается отсутствие шкафчиков закрывающихся на ключ.
16. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер:	Полностью – 46 (52,9%) Частично – 6 (6,9%) не удовлетворяют – 0 Не пользуюсь данной услугой- – 35 (40,2%) (не занимаются в группе)	50 (82%) 11 (18%) 0 (0%) 10 (14 %) –обслуживание на дому	Степень полной удовлетворенности получателей социальных услуг качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, значительно выросла.
17. Удовлетворены ли Вы условиями, которые созданы для общения с посетителями – родственниками, друзьями (место для встреч, график посещения)?	Вопрос включен в 2016 году	В полной мере – 47 (77%) Не в полной мере – 4 (7%) Не удовлетворительно – 2 (3%) Нет ответа – 8 (13%) 10 (14 %) –обслуживание на дому	По результатам анкетирования отмечена высокая удовлетворенность респондентов условиями организованными в местах ожидания (лавочки, информационные стенды и т.д.).
18. Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	Вопрос включен в 2016 году	В полной мере – 56 (79%) Не в полной мере - 2 (3%) Не удовлетворительно – 0 Нет ответа- (18 %)	Большинство респондентов отмечает высокий уровень конфиденциальности. Вся размещаемая и используемая информация специалистами учреждения используется в рамках нормативных актов об использование персональных данных.
19. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов?	Вопрос включен в 2016 году	В полной мере – 56 (79%) Не в полной мере - 2 (3%) Не удовлетворительно – 0 Нет ответа- (18 %)	Большинство респондентов отмечают оперативность, профессиональную компетентность специалистов учреждения в решении вопросов.

<p>20. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг</p>	<p>Да – 60(90%) (если необходимо) Нет – 0 пока не знаю – 7(10%)</p>	<p>66 (93%) 1 (1%) («Чтобы все были здоровы!») 4 (6%)</p>	<p>Большая часть респондентов посоветуют наше учреждение своим знакомым (при необходимости), что говорит о высокой оценке качества предоставляемых услуг</p>
<p>21. Наиболее значимые для респондента услуги, оказываемые учреждением</p>	<p>Оказание психолого-педагогической помощи – 60(90%) Проведение социально-медицинской реабилитации – 63(94%) Воспитательно-коррекционная работа специалистов учреждения – 51(76%) Оказание консультативной помощи узких специалистов – 59(%) Оказание содействия в социальной адаптации – 33(88%) Оказание помощи в трудной жизненной ситуации в семье – 4(6%) Другое (кружковая работа) – 4(6%) Затрудняюсь ответить – 4(6%)</p>	<p>5 (7%) 8 (11%) 0 (0%) 5 (7%) 0 (0%) 0 (0%) 53 (75%) – комплекс всех услуг 0 (0%)</p>	<p>Наиболее значимыми для респондентов среди оказываемых услуг: 1. Проведение социально-медицинской реабилитации 2. Оказание психолого-педагогической помощи 3. Оказание консультативной помощи узких специалистов Большинство респондентов выражают огромную благодарность и признательность воспитателям, психологам, логопедам, социальным работникам и другим специалистам за работу и взаимодействие. Отмечают положительный эффект при комплексном подходе к оказанию услуг.</p>
<p>22. Новые услуги, которые хотел бы получить респондент в учреждении</p>	<p>4(6%)– не заполнено 57(85%) – предложили уже существующие услуги .</p>	<p>33 (46%)- не заполнено 33 (46%)</p>	<p>Большинство респондентов предложили те услуги, которые им оказываются: музыкальные занятия, по развитию мелкой моторики; логопедический массаж; занятия с психологом; массаж; занятия АФК и ЛФК. Респонденты предложили следующие изменения: увеличить количество времени для занятий на реабилитацию ребенка; добавить услуги аппаратного массаж языка, услуги сурдопедагога, дефектолога, водные процедуры (бассейн, водные процедуры, ванны, плавание с инструктором)</p>

<p>23. Трудности и неудобства, с которыми столкнулись респонденты при посещении учреждения</p>	<p>Не заполнено – 4(6%) 0 – никакими По 6(9%) – маленькое помещение, нет пеленального стола По 16(24%) – подъезд к зданию; маленькие раздевалки; неудобно добираться; большая очередь; парковка далеко; долгая очередь По 29(%) – разные адреса учреждения; техническое состояние помещения; очередь и мало занятий с логопедом</p>	<p>Не заполнено – 27 (38%) 44 (62 %)</p>	<p>Большинство респондентов, так или иначе, испытывали трудности при посещении центра. Все так же актуальна проблема ветхого здания, маленькой площади групповых помещений, музыкального зала, очередь и мало занятий с узкими специалистами, подъезда к зданию, разные адреса филиалов учреждения, недостаточность парковочных мест.</p>
---	---	--	---

24. Предложения, пожелания по улучшению качества услуг:

1. новое помещение, удовлетворяющее всем требованиям (центральный район города);
2. расширение и оборудование парковочного места;
3. увеличение штата узких специалистов (психолог, логопед, инструктор ЛФК. сурдопедагог и др.);
4. увеличение продолжительности занятий с узкими специалистами;
5. возможность получения всего спектра услуг, оказываемых Центром в одном месте (объединение филиалов);

ВЫВОД:

Анализ полученных результатов показал, рост степени удовлетворенности предоставления социальных услуг возросла, что обусловлено высоким уровнем профессиональной компетентности персонала, культура общения, качеством проводимых мероприятий

Анализ степени удовлетворенности работой отделений центра показал следующее:

-произошло увеличение процента полного удовлетворения работой всех отделений центра.

-небольшой рост числа частично удовлетворенных уровнем оказания услуг (отдаленность от места проживания)

Заведующий организационно-методическим отделением

А.Ш. Султашева

Июнь, 2016 год