



АНАЛИЗ анкетирования граждан на предмет удовлетворенности качеством и набором услуг, оказываемых специалистами учреждения в рамках внедрения системы менеджмента качества за 2-е полугодие 2015 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 2 ПОЛУГОДИЕ 2015 ГОДА ПОКАЗАЛ СЛЕДУЮЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

	2015 (1-е полугодие)	2015 (2-е полугодие)	Вывод:
В анкетировании приняли участие	87 из 137 обслуженных за 1 полугодие 2015 года – 63,5%	67 из 122 обслуженных за 2 полугодие 2015 года – 54,9 %	Приняли участие на 8,6 % респондентов меньше
1. В который раз обратились	Впервые – 36 (42,3%)	29(43%)	Большая часть респондентов посещает учреждение сроком до 1 года, так же вырос процент тех кто обратился впервые
	Повторно – 51 (59,7%)	38(57%)	
	До года – 9 (10,4%)	25(37.6 %)	
	1-2 года – 13 (14,9%)	18(27 %)	
	2-4 года – 14 (16,1%)	11(16 %)	
	Более 4 лет – 12 (13,8)	13(19,4 %)	
2. Оценка работы отделений:			
ОДП	Удовлетворен – 23 (26,4%) частично удовлетворен – 1 (1,2%) не удовлетворен – 0	63(94%) 4(6%) 0	Анализ степени удовлетворенности работой отделений центр показал следующее: -произошло увеличение процента полного удовлетворения работой всех отделений центра. -небольшой рост числа частично удовлетворенных уровнем оказания услуг (отдаленность от места проживания)
ОДРИПСМР	Удовлетворен – 69 (79,3%) частично удовлетворен – 1 (1,2%) не удовлетворен – 0	65(97 %) 2(3 %)	
ОППП	Удовлетворен – 34 (39,1%) частично удовлетворен – 0 не удовлетворен – 0	63(94 %) 4(6 %) 0	
СДВ	Удовлетворен – 5 (5,7%) частично удовлетворен – 0 не удовлетворен – 0	64(95,5%) 3(4,5%) 0	
3. Оценка информированности о	Хорошо информирован (а) – 80 (92%)	57(85 %)	

<i>работе учреждения</i>	Слабо информирован (а) – 7 (8%) Не информирован (а) – 0 Не заполнено – 0	9(13,5%) 1(1,5 %) 0	информированности клиентов
4. Источники из которых респонденты узнали об учреждении	Рассказали родственники, соседи, знакомые – 21 (24,1%)	23(34,3%)	Большинство респондентов получили информацию о деятельности учреждения через консультации работников здравоохранения, по рекомендациям знакомых и родных.
	Узнали из газет, радио, телевидения – 3 (3,5%)	0	
	Предложили работники социальной защиты – 22 (25,3%)	9(13,5%)	
	Предложили работники здравоохранения, бюро медико-социальной экспертизы – 49 (56,3%)	35(52,2%)	
	Другое (<i>укажите</i>) - 5 (5,8%) (рассказали коллеги, посещали с 1-м ребенком, являются сотрудниками, интернет)	0	
5. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (комфортностью)	Полностью – 55 (63,2%)	51(76%)	Анализ полученных результатов показал, что степень удовлетворенности предоставления социальных услуг возросла на 12,8 % по сравнению с 1 полугодием 2015 г. В тоже время большинство респондентов испытывают трудности в недостаточности парковочных мест, мест для прогулок, специально оборудованных раздевалок. Отмечают ветхость, приспособленность здания и необходимость нового.
	Частично – 23 (26,4%)	12(18%)	
	условия не удовлетворяют – 8 (9,2%)	4(6%)	
	Не заполнено – 1 (1,2%)	0	
	Требуется новое, приспособленное помещение, удовлетворяющее всем требованиям – 9 (10,4%)	29(43,3%)	
	Старые продавленные кресла, нет парковки, места для прогулок, условий для мытья рук нет – 1 (1,2%)	16(37,2 %)	
	По возможности больше места для спортзала и раздевалки – 1 (1,2%)	6(9 %)	
Нет стола для грудничков, где можно раздеть – 7 (8,1%)	6(9%)		
мало места – 2 (2,3%)	1(1,5%)		
6. Удовлетворенность компетентностью персонала	Да – 87 (100%)	67(100%)	Высокий уровень профессиональной компетентности персонала, культура общения является одним из условий повышения степени удовлетворенность оказанием социальных услуг
	Нет - 0	0	
7. Оценка вежливости и доброжелательности персонала	Да – 87 (100%)	67(100%)	
	скорее, нет – 0	0	
	абсолютно нет – 0	0	
	Не заполнено – 0	0	
8. Оценка периода ожидания получения услуг	Очередь отсутствует – 31(35,6%)	51(76,1%)	Большинство респондентов отмечают снижения уровня очередности, но иногда возникают длительные ожидания в очереди
	незначительный период – 42 (48,3%)	13(19,4%)	
	длительный – 8 (9,2%)	3(4,5%)	

	Не заполнено – 6 (6,9%)	0	
9. Удовлетворенность качеством питания	Полностью – 8 (9,2%) Частично – 2 (2,3%) Не удовлетворяет – 0 не заполнено – 77 (88,5%)	36(53,7%) 3(4,5%) 1(1,5%) 27(40,3%)	Большинство респондентов оценили качество питания как удовлетворительное. «Частично удовлетворен» и «не удовлетворен» ответили респонденты, которые не пользуются услугой питание в учреждении или пользуются, но редко.
10. Удовлетворенность качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом	Полностью – 74 (85,1%) Частично – 11 (12,6%) (прохладно для грудничков, мало света, маленькие окна) не удовлетворяют – 0 не заполнено – 2 (2,3%)	45(67,2%) 22(32,8%) 0 0 0	Большинство респондентов отмечают достаточно высокий уровень уборки помещения, комфортного пребывания, оформления и освещения. При этом отмечают ветхость, приспособленность здания и необходимость нового, вследствие чего запах сырости, прохладный пол.
11. Удовлетворенность хранением личных вещей	Полностью – 60 (69%) Частично – 15 (17,2%) не удовлетворяют – 1 (1,2%) (один шкафчик на 2 ребенка) Не заполнено – 11 (12,6%) (не хранятся)	61(91%) 6(9%) 0 0	Большинство респондентов полностью удовлетворены хранением личных вещей.
12. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер	Полностью – 46 (52,9%) Частично – 6 (6,9%) не удовлетворяют – 0 Не заполнено – 35 (40,2%) (не занимаются в группе)	55(82,1%) 12(17,9%) 0 0	Степень удовлетворенности получателей социальных услуг качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, значительно выросла.
13. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг	Да – 81 (93,1%) Нет – 1 (1,2%) (пусть все будут здоровы) пока не знаю – 2 (2,2%) Не заполнено – 3 (3,5%)	60(90%) 0 7(10%) 0	Большая часть респондентов посоветуют наше учреждение своим знакомым, что говорит о высокой оценке качества предоставляемых услуг
14. Наиболее значимые для респондента услуги, оказываемые учреждением	Оказание психолого-педагогической помощи – 42 (48,3%) Проведение социально-медицинской реабилитации – 41 (47,1%) (массаж, ультратон) Воспитательно-коррекционная работа специалистов учреждения – 36 (41,4%) Оказание консультативной помощи узких специалистов – 29 (33,3%)	60(90%) 63(94%) 51(76%) 59(%)	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

	<p>Оказание содействия в социальной адаптации – 18 (20,7%)</p> <p>Оказание помощи в трудной жизненной ситуации в семье – 5 (5,8%)</p> <p>Другое (кружковая работа) – 1 (1,2%)</p> <p>Затрудняюсь ответить – 6 (6,9%)</p> <p>Не заполнено – 4 (4,6%)</p>	<p>33(88%)</p> <p>4(6%)</p> <p>3(4,5%)</p> <p>4(6%)</p> <p>4(6%)</p>	и другим специалистам за работу и взаимодействие.
15. Новые услуги, которые хотел бы получить респондент в учреждении	<p>67 (77%) – не заполнено</p> <p>13 (14,9%) – предложили уже существующие услуги (занятия по музыке и мелкой моторике; логопедический массаж; психолог; массаж; медицинские; физкультура; теоретические консультации о процедурах; физиолечение; все устраивает; дневное пребывание; индивидуальные консультации психолога с ребенком); лфк</p> <p>6 (6,9%) предложили следующие изменения: увеличить количество времени на реабилитацию ребенка, применение новых методик лечения, увеличить время работы психолога, аппаратный массаж языка, услуги сурдопедагога, дефектолог</p> <p>4 (4,6%) водные процедуры (бассейн, водные процедуры, ванны, плавание с инструктором)</p> <p>По 3 (3,5%) – больше специалистов (логопедов) с опытом; лагерь дневного пребывания</p>	<p>4(6%)</p> <p>57(85%)</p> <p>5(7,5%)</p> <p>1(1,5%)</p>	<p>Большинство респондентов предложили те услуги, которые им оказываются. Только высказали желание увеличения продолжительности занятий.</p> <p>Поступили предложения и по включению ряда водных процедур (ванны, бассейн).</p>
16. Трудности и неудобства, с которыми столкнулись респонденты при посещении учреждения	<p>Не заполнено – 64 (73,6%)</p> <p>8 (9,2%) – никакими</p> <p>По 3 (3,5%) – маленькое помещение, нет пеленального стола</p> <p>По 1 (1,2%) – подъезд к зданию; маленькие раздевалки; неудобно добираться; большая очередь; парковка далеко; долгая очередь</p>	<p>4(6%)</p> <p>0</p> <p>6(9%)</p> <p>16(24%)</p>	<p>Большинство респондентов, так или иначе, испытывали трудности при посещении центра.</p> <p>Все так же актуальна проблема ветхого здания, маленькой площади групповых помещений, музыкального зала, недостаточность парковочных мест.</p>

	По 2 (2,3%) – разные адреса учреждения; техническое состояние помещения; очередь и мало занятий с логопедом	29(%)	
--	---	-------	--

17.Предложения, пожелания по улучшению качества услуг

2015 год (1-е полугодие)	2015 год (2-е полугодие)		
59 (67,8%) не заполнено	<p>новое помещение, удовлетворяющее всем требованиям (центральный район города);</p> <p>расширение и оборудование парковочного места;</p> <p>увеличение штата узких специалистов (психолог, логопед, инструктор ЛФК. сурдопедагог и др.);</p> <p>увеличение продолжительности занятий с узкими специалистами;</p> <p>возможность получения всего спектра услуг, оказываемых Центром в одном месте (объединение филиалов);</p>	32 % респондентов не представили предложений	
13 (14,9%) новое здание		48 % респондентов определяют нуждимость Центра в новом здании	
7 (8,1%) благодарность за работу, продолжать в том же духе, развиваться, совершенствоваться			
3 (3,5%) расширение штата сотрудников по оказанию помощи детям			
По 1 (1,2%):			
<p>Премировать сотрудников учреждения в размере 300%</p> <p>Помощь должна быть доступна всегда для каждого пациента</p> <p>Увеличить количество часов работы за счет увеличения персонала</p> <p>Оборудованная детская площадка с ограждением</p> <p>Введение новых методик в лечении и профилактике в сфере социально-медицинской реабилитации</p> <p>Пополнить физиокабинет новым современным оборудованием</p> <p>Нужен сурдопедагог или логопед с опытом работы со слабослышащими детьми</p> <p>Вежливость и компетентность работников</p>		<p>40 % расширить штат сотрудников, оказывающих социальные услуги</p> <p>Анализ полученных результатов показал, рост степени удовлетворенности предоставления социальных услуг возросла, что обусловлено высоким уровнем профессиональной компетентности персонала, культура общения, качеством проводимых мероприятий</p>	

Заведующий организационно-методическим отделением

А.Ш. Султашева

Январь, 2016 год