



АНАЛИЗ анкетирования граждан на предмет удовлетворенности качеством и набором услуг, оказываемых специалистами учреждения в рамках внедрения системы менеджмента качества за 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 2016 ГОДУ ПОКАЗАЛ СЛЕДУЮЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

| | 2016 (1-е полугодие) | 2016 (2-е полугодие) | Вывод: |
|---|---|---|---|
| <i>В анкетировании приняли участие:</i> | 71 из 142 обслуженных за 2 квартал 2016 года (50%). Из них 10 респондентов - обслуживание на дому. | 58 из 98 , находящихся на обслуживании по состоянию на конец 4 квартала 2016 года (59 %). Из них 10 респондентов - обслуживание на дому. | Приняли участие большая часть респондентов из числа получателей социальных услуг. |
| <i>1. В который раз обратились?</i> | Впервые 27 (38 %) Повторно 44 (62%) | Впервые 17 (29 %) Повторно 41 (71 %) | Большая часть респондентов посещает учреждение повторно |
| <i>2. Удовлетворены ли Вы полностью (объемом), качеством предоставления социальных услуг</i> | В полной мере – 69 (97 %) Не в полной мере – 2 (3 %) Не удовлетворены – 0 Затрудняюсь ответить - 0 | В полной мере – 55 (95 %) Не в полной мере – 2 (3 %) Не удовлетворены – 0 (%) Затрудняюсь ответить – 1 (1 %) | Большая часть респондентов удовлетворены качеством предоставления социальных услуг, отмечают их качественное оказание в полном объеме. Среди причин частичной неудовлетворенности отмечается, по мнению респондентов малый объем занятий и недостаточная продолжительность курса реабилитации. |
| <i>3. Оценка информированности</i> | Полностью - 63(89 %) | Полностью – 54 (93 %) | Наблюдается рост уровня |

| | | | |
|---|--|--|--|
| <p><i>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.):</i></p> | <p>Частично - 8(11 %) Условия не удовлетворяют - (0%)</p> | <p>Частично - 1 (2 %) Условия не удовлетворяют – 0 (0%) Затрудняюсь ответить – 2 (3%)</p> | <p>информированности получателей о деятельности учреждения и снижение процента частично не удовлетворенных. Это свидетельствует о том , что большинство респондентов отмечает доступность и полноту информации размещаемой на сайте и стендах учреждения.</p> |
| <p>4. Источники, из которых респонденты узнали об учреждении?</p> | <p>Родственники - 28 (39 %) СМИ -0 (0 %) УСЗН - 19 (27 %) Работники здравоохранения - 23 (34 %) Другое - 0 (0 %)</p> | <p>Родственники - 26 (45 %) СМИ -2 (3 %) УСЗН - 15 (26 %) Работники здравоохранения - 15 (26 %) Другое - 0 (0 %)</p> | <p>Большинство респондентов получили информацию о деятельности учреждения от родственников и знакомых, через консультации специалистов УСЗН и здравоохранения</p> |
| <p>5. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (комфортностью):</p> | <p>Полностью - 23 (33%) Частично - 36 (50 %) Условия не удовлетворяют - 2 (3 %) 10 (14 %) –обслуживание на дому</p> | <p>Полностью – 39 (81 %) Частично – 18 (37 %) Условия не удовлетворяют – 1 (2%) Из них 10 респондентов - обслуживание на дому.</p> | <p>Анализ полученных результатов показал, что возросла степень полной удовлетворенности комфортностью предоставления социальных услуг по сравнению с 1 полугодием 2016 г. Процент респондентов указавшие частичную степень удовлетворенности, отметили это тем, что испытывают трудности в недостаточности парковочных мест, отмечают ветхость, приспособленность здания и необходимость нового. Респонденты процента не</p> |

| | | | |
|--|--|--|---|
| | | | удовлетворенных отмечают удаленность учреждения от центра города и разрозненность филиалов, тесноту помещений. Уменьшился процент неудовлетворенных респондентов. |
| 6. Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания качество Вашей жизни изменилось положительно? | Изменилось положительно- 46 (65%) Не изменилось – 5 (7%) Затрудняюсь ответить – 20 (28%) | Изменилось положительно- 48 (83 %) Не изменилось – 2 (3 %) Затрудняюсь ответить – 8 (14 %) | Большинство респондентов отмечают положительный эффект от полученных услуг при взаимодействии со специалистами центра, отмечают улучшения качества жизни. |
| 7. Удовлетворенность компетентностью персонала: | Да - 70 (99 %) Нет - 1 (1%) (отмечает отсутствие дефектолога) | Да - 58 (100 %) Нет -0 (0%) | По результатам анкетирования отмечен высокий уровень компетентности, |
| 8. Оценка вежливости и доброжелательности персонала: | Да- 71 (100%) Скорее, нет - 0 (0%) Нет - 0 (0%) | Да - 58 (100%) Скорее, нет - 0 (0%) Нет - 0 (0%) | доброжелательного, вежливого отношения персонала. Высокий уровень профессиональной компетентности персонала, культура общения является одним из условий повышения степени удовлетворенность оказанием социальных услуг. |
| 9. Оценка периода ожидания получения услуг (предоставление услуги в | В срок – 53 (87%) Иногда были задержки (менее 15 минут)- 5 (8%) | В срок – 37 (64 %) Иногда были задержки - 18 (31 %) (менее 15 минут, отсутствие | Большинство респондентов отмечают снижения уровня очередности, но иногда |

| | | | |
|--|--|---|---|
| <i>организации социального обслуживания оказывалось в срок, период ожидания получения услуг, сколько времени (мин))(согласно ИППСУ):</i> | Нет, сроки не соблюдались -3 (5%) | получателя по уважительным причинам) Нет, сроки не соблюдались -3 (5%) | возникают незначительные ожидания в очереди. Респонденты, из числа неудовлетворенных, отмечают длительный период ожидания в части постановки на обслуживание |
| 10. Удовлетворенность качеством питания: | Полностью - 51 (72 %) Частично - 1 (2%) (диетический стол) Не удовлетворяют - 0 (0%) Не пользуются данной услугой- 19 (27%) | Полностью - 51 (88%) Частично - 1 (2%)(диетический стол) Не удовлетворяют - 0 (0%) Не пользуются данной услугой- 6 (10%) | Большинство респондентов качеством питания полностью удовлетворены. «Частично удовлетворен» респондент которые отмечает необходимость специальной диеты. |
| 11. Удовлетворяет ли Вас качество предоставления социально –бытовых и гигиенических услуг | В полной мере – 46 (65%) Не в полной мере - 18 (25%) Не удовлетворительно - 1 (1%) Нет ответа – 6 (9%) | В полной мере – 55 (95%) Не в полной мере - 2 (3%) Не удовлетворительно - 1 (2%) Затрудняюсь ответить - 0 (0%) | Большинство респондентов оценивают предоставление данных услуг, на высоком уровне |
| 12. Удовлетворены ли вы наличием и качеством необходимой мебели (шкафы, тумбочки, кровати) и мягкого инвентаря (одежда и постельное белье)? | В полной мере – 40 (66%) Не в полной мере -11 (18%) Не удовлетворительно – 10 (16%) 10 (14 %) –обслуживание на дому | В полной мере – 42 (88 %) Не в полной мере - 3 (6 %) Не удовлетворительно - 3 (6 %) Затрудняюсь ответить - 0 (0%) 10 (17 %) –обслуживание на дому | Большинство респондентов оценивают укомплектованность учреждения оборудованием, необходимых для предоставления услуг, на высоком уровне. Большинство респондентов, в полной мере, удовлетворены качеством и обеспечением необходимой мебелью |
| 13. Удовлетворенность качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом (Удовлетворены ли Вы качеством санитарного содержания санитарно-технического оборудования) | В полной мере - 64 (90%) Не в полной мере - 6 (9%) Не удовлетворены – 0 (0%) Затрудняюсь ответить - 1 (1%) (отмечают прохладу в зимний период) | В полной мере - 47 (81 %) Не в полной мере - 5 (9 %)(отмечают тесноту в помещениях) Не удовлетворены – 0 (0 %) Затрудняюсь ответить - 6 (10 %) | Большинство респондентов отмечают достаточно высокий уровень уборки помещения, комфортного пребывания, оформления и освещения. При этом отмечают ветхость здания и необходимость нового, вследствие чего запах сырости, прохладный пол. |

| | | | |
|---|---|--|---|
| <p>14. Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещений организации социального обслуживания и территорию, на которой она расположена?</p> | <p>В полной мере – 49 (68%) Не в полной мере - 11 (16%) Не удовлетворительно – 11 (16%) Нет ответа</p> | <p>В полной мере – 36 (62 %) Не в полной мере - 8 (14%) Не удовлетворены– 7 (12%) Затрудняюсь ответить - 7 (12%)</p> | <p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены благоустройством и содержанием территории и помещения. При этом отмечают ветхость и приспособленность здания, недостаточность парковочных мест</p> |
| <p>15. Удовлетворенность хранением личных вещей:</p> | <p>Полностью - 57 (66%) Частично - 14 (14%) Не удовлетворяют - 0 (0%)</p> | <p>Полностью - 47 (81 %) Частично - 11 (19 %) Не удовлетворяют - 0 (0%)</p> | <p>Большинство респондентов полностью удовлетворены хранением личных вещей. Отмечается отсутствие шкафчиков закрывающихся на ключ, полноценного гардероба</p> |
| <p>16. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер:</p> | <p>Полностью - 50 (70%) Частично - 11 (16%) (не принимают участие в силу особенностей здоровья) Не удовлетворяют -0 (0%) 10 (14 %) –обслуживание на дому</p> | <p>Полностью - 46 (79%) Частично - 2 (4 %) (не принимают участие в силу особенностей здоровья) Не удовлетворяют -0 (0%) 10 (17 %) –обслуживание на дому</p> | <p>Степень полной удовлетворенности получателей социальных услуг качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, значительно выросла</p> |
| <p>17. Удовлетворены ли Вы условиями, которые созданы для общения с посетителями (места ожидания, стенды и другое)?</p> | <p>В полной мере – 47 (66 %) Не в полной мере – 4 (6 %) Не удовлетворительно – 2 (3%) Нет ответа – 8 (11 %) 10 (14 %) –обслуживание на дому</p> | <p>В полной мере – 52 (90 %) Не в полной мере – 5 (9 0%) Не удовлетворяют -0 (0%) Затрудняюсь ответить – 1 (1 %) 10 (17 %) –обслуживание на дому</p> | <p>По результатам анкетирования отмечена высокая удовлетворенность респондентов условиями организованными в местах ожидания (лавочки, информационные стенды и т.д.).</p> |
| <p>18. Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?</p> | <p>В полной мере – 56 (79%) Не в полной мере - 2 (3%) Не удовлетворительно – 0 Нет ответа- 13 (18 %)</p> | <p>В полной мере – 58 (100 %) Не в полной мере - 0 (0%) Не удовлетворительно – 0 (0%) Нет ответа- 0 (0%)</p> | <p>Респонденты отмечают высокий уровень конфиденциальности. Вся размещаемая и используемая информация специалистами учреждения используется в рамках нормативных актов об использовании персональных</p> |

| | | | |
|---|---|--|---|
| | | | данных (с согласия получателей) |
| 19. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов? | В полной мере – 56 (79%) Не в полной мере - 2 (3%) Не удовлетворительно – 0 (0%) Нет ответа- 13 (18 %) | В полной мере – 54 (93 %) Не в полной мере - 4 (7 %) Не удовлетворительно – 0 (0 %) Нет ответа- 0 (0 %) | Большинство респондентов отмечают своевременность, оперативность, профессиональную компетентность специалистов учреждения в решении вопросов. |
| 20. Удовлетворены ли Вы порядком оказания платных социальных услуг | В полной мере – 5 (7%) Не в полной мере – 0 (0%) Не удовлетворены – 0 (0%) Не пользуюсь данной услугой – 66 (93 %) | В полной мере – 14 (24 %) Не в полной мере – 0 (0 %) Не удовлетворены – 0 (0%) Не пользуюсь данной услугой – 44 (76 %) | Наблюдается рост получателей платных услуг. Респонденты из числа получателей платных услуг отмечают качественное оказание услуг. |
| 21. Из каких источников Вы узнали об учреждении? | Рассказали родственники, соседи, знакомые – 5 (7%) Узнали из СМИ– 0(0 %) Предложили работники социальной защиты– 32 (45%) Предложили работники здравоохранения– 34 (48%) Другое (укажите) – (%) | Рассказали родственники, соседи, знакомые – 26(45 %) Узнали из СМИ– 2(3 %) Предложили работники социальной защиты– 15(26 %) Предложили работники здравоохранения– 15(26 %) Другое (укажите) – 0(%) | Наблюдается рост получателей, которые обратились в учреждение по рекомендации знакомых |
| 22. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг | Да - 66 (93%) Нет - 1 (1%) («Чтобы все были здоровы!») Пока не знаю - 4 (6%) | Да - 53 (91 %) Нет - 0 (0%) Пока не знаю - 5 (9 %) | Большая часть респондентов посоветуют наше учреждение своим знакомым (при необходимости), что говорит о высокой оценке качества предоставляемых услуг |
| 23. Удовлетворенность доступностью предоставления социальных услуг для маломобильных групп населения (состояние доступности, маршруты движения от стоянки общественного транспорта, доступная информация, санитарно-гигиенические условия) | В полной мере – 41 (86 %) Не в полной мере – 7 (14 %) Не удовлетворяют -0 (0%) Затрудняюсь ответить – 10 (17 %) (обслуживание на дому) | | Большинство респондентов, в полной мере, удовлетворены качеством и доступностью организации условий для предоставления социальных услуг маломобильным группам |

| | |
|---|--|
| <p>24. Наиболее значимые для респондента услуги, оказываемые учреждением</p> | <p>Наиболее значимыми для респондентов среди оказываемых услуг:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Проведение социально-медицинской реабилитации 2. Оказание психолого-педагогической помощи 3. Оказание консультативной помощи узких специалистов <p>Большинство респондентов выражают огромную благодарность и признательность воспитателям, психологам, логопедам, социальным работникам и другим специалистам за работу и взаимодействие.</p> <p>Отмечают положительный эффект при комплексном подходе к оказанию услуг.</p> |
| <p>25. Новые услуги, которые хотел бы получить респондент в учреждении</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.</p> <p>Респонденты предложили следующие изменения: увеличить количество времени для занятий на реабилитацию ребенка;</p> <p>Добавить услуги аппаратного массаж языка, услуги сурдопедагога, дефектолога, водные процедуры (бассейн, водные процедуры, ванны, плавание с инструктором), солевая комната, дефектолог</p> |
| <p>26. Трудности и неудобства, с которыми столкнулись респонденты при посещении учреждения</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, очередь и мало занятий с узкими специалистами, подъезда к зданию, разные адреса филиалов учреждения, недостаточность парковочных мест.</p> |

27. 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

декабрь, 2016 год