



**Мониторинг анкетирования по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в бюджетном учреждении Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Ханты-Мансийский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (далее – учреждение)
за 1 полугодие 2018 года**

*(анкета разработана в соответствии с показателями, утвержденными приказом Минтруда России от 08.12.2014 №995н и приказом
Депсоцразвития Югры от 29.12.2015 №944-р)*

Оценка удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказываемых услуг в учреждении 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 оценки качества социальных услуг на сайте учреждения <http://www.luchikhm.ru>;
- 3) почта доверия (выемка ежемесячно)
- 4) книга жалоб и предложений (анализ ежеквартально).

**Мониторинг анкет по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
в 1-м полугодии 2018 года показал следующие результаты:**

Вопросы	Данные за 2018 (1-е полугодие)	Уточнения
В анкетировании приняли участие:	70 семей из 459 обслуженных за 1 полугодие 2018 года (15%). Из них по отделениям: 12 респондент (17%) - СДВ ¹ , 21 респондент (30) % – ОДП ² , 32 респондента (46%) – ОДРРПСМР ³ , 5 респондентов (7 %) – ОППП ⁴ .	Приняли участие меньше половины респондентов из числа получателей социальных услуг.
1. Удовлетворенность	В полной мере – 64 (92%)	Большинство респондентов

¹ Служба домашнего визитирования

² Отделение дневного пребывания

³ Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации «Служба домашнего визитирования»

⁴ Отделение психолого-педагогической помощи

<p><i>респондентов</i> <i>полной</i> <i>социального обслуживания.</i></p>	<p>Не в полной мере – 5 (7%) Не удовлетворены – 0 Затруднились ответить - 1 (1%)</p>	<p>удовлетворены <i>полной</i> социального обслуживания, <i>отсутствуют</i> неудовлетворенные респонденты. Причины <i>частичной</i> неудовлетворенности 7% респондентов: 1. Нет возможности получать массаж в удобное время — 1%. 2. Не хватило полного массажа — 1%. 3. Длительное ожидание - 1%. 4. Отсутствие некоторых видов реабилитации — 1%. 5. Недостаточно специалистов — 1%. Не уточнили причину — 2%. Предположительно, причины <i>частичной</i> неудовлетворенности – нехватка специалистов (логопедов, монтеessori-педагогов)</p>
<p>2. Удовлетворенность качеством, своевременностью, полной и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) о работе учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг (о графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т. п.).</p>	<p>В полной мере – 68 (97%) Не в полной мере – 1 (1%) Не удовлетворены – 0 Затруднились ответить - 1 (1%)</p>	<p>Большинство респондентов в <i>полной</i> мере удовлетворены информированием, но вместе с этим 1% не в <i>полной</i> мере удовлетворен на ОППИ (причины: не в курсе услуг которые может предложить учреждение, кроме тех занятий которые посещают с 2014 года).</p>

<p>3. Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг (беспрепятственный доступ к объектам и услугам в учреждении для детей-инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг, в том числе с нарушением слуха, зрения и использующих кресла-коляски): оборудование территории, прилегающей к учреждению; оборудование входных зон; наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения; наличие в помещениях учреждения видео- и аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения).</p>	<p>В полной мере – 56 (80 %) Не в полной мере – 4 (6%) Не удовлетворены – 6 (9 %) Затруднились ответить - 2 (3%) Не заполнили — 2 (3%)</p>	<p>Большинством респондентов в полной мере удовлетворены доступностью условиями оказания услуг. Причины частичной удовлетворенности на ОДП 4% :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Необходимо расширение уличной игровой площадки. 2. Нет безопасной и организованной зоны для прогулок. <p>Не удовлетворены на ОДРРПСМР 6 % респондентов 3. Здание и оборудование для детей инвалидов не соответствует требованиям</p> <ol style="list-style-type: none"> 4. Такое учреждение должно находиться в отдельном здании и иметь большую, прилегающую территорию для прогулок детей. 5. Нет парковки. <p>Не удовлетворены на ОППП:</p> <ol style="list-style-type: none"> 6. Сложность заезда в отделение с коляской - «Зайти с коляской в отделение — огромный труд!». <p>Не удовлетворены на «СДВ»:</p> <ol style="list-style-type: none"> 7. Отсутствует централизованный, специализированный центр, позволяющий получить разные виды реабилитации).
<p>4. Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещений учреждения (уборкой,</p>	<p>В полной мере (хорошее) – 56 (80%) Не в полной мере – 10 (14%) Не удовлетворены – 0 Затруднились ответить — 4 (6 %)</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены благоустройством и содержанием помещений учреждения. Причины удовлетворенности не в полной мере на ОДП: 1. Холод и затхлый запах в</p>

<p><i>оформлением, освещением, температурным режимом и т. д.).</i></p>		<p>помещении – 2%. 2. Нужно новое здание – 4 %. 3. Здание старое, в неудобном районе города, размещено в трех местах. Не хватает единого комплекса — 1 %. Не уточнили — 7 %.</p>
<p>5. Удовлетворенность благоустройством и содержанием территории, на которой расположено учреждение.</p>	<p>В полной мере (хорошее) – 43 (61%) Не в полной мере – 12 (17%) Не удовлетворены – 6 (9%) Затруднились ответить - 6 (9%) Не заполнили – 3 (4%) (обслуживаются на дому)</p>	<p>Чуть больше половины респондентов полностью удовлетворены благоустройством и содержанием территории. Причины частичной неудовлетворенности и не удовлетворенности 26 % респондентов: 1. Отсутствие соответствующей детской площадки – 10 % 2. Отсутствие прилегающей территории (парковки) 10 %. 3. Нужно новое здание – 3%. 4. Больше комфорта и уюта – 3%.</p>
<p>6. Удовлетворенность соблюдением срока предоставления услуги в учреждении, установленный при назначении услуги (согласно индивидуальной программы предоставления социальных услуг).</p>	<p>Да, в срок - 62 (89%) Иногда были задержки/ожидали больше срока — 4 (6%) Нет, сроки не соблюдались — 1 (1%) Не заполнено – 3 (4%) (обслуживаются на дому)</p>	<p>Большинство респондентов отмечают предоставление услуг в срок.</p>
<p>7. Удовлетворенность периодом ожидания приема к специалисту учреждения.</p>	<p>Время ожидания более 30 минут — 3 (4%) Время ожидания от 15 до 30 минут - 2 (3%) Время ожидания менее 15 минут - 57 (81%) Не заполнено – 8 (12%) (5 СДВ; 2 -ОДП; 1 - ОДРРПСМР)</p>	<p>Большинство респондентов отмечают допустимые ожидания в очереди.</p>
<p>8. Удовлетворенность</p>	<p>В полной мере (оценивают высоко) — 70 (100%) Не в полной мере - 0</p>	<p>Все респонденты высоко оценили</p>

<p><i>доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения.</i></p>	<p>Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 0</p>	<p>доброжелательность и вежливость персонала.</p>
<p>9. Удовлетворенность компетентностью (профессиональной грамотностью) работников учреждения.</p>	<p>В полной мере (оценивают высоко) - 63 (90%) Не в полной мере - 3 (4%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 4 (6%)</p>	<p>Большинство респондентов отмечают высокий уровень профессиональной компетентности работников учреждения. Неудовлетворенных нет, но есть частично удовлетворенные и затруднившиеся ответить. Причины частичной неудовлетворенности — 4 %: 1. У специалистов учреждения нет тех навыков и компетенций, которые нужны в работе с детьми с РАС – 1%. 3 % - не уточнили причину.</p>
<p>10. Удовлетворенность результатами оказания социальных услуг.</p>	<p>В полной мере (оценивают высоко) - 60 (86%) Не в полной мере - 5 (7%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 4 (6%) Не заполнили — 1 (1%)</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены результатами оказания социальных услуг. Причины частичной неудовлетворенности: 1. Больше занятий ЛФК — 1%. 2. Есть очередь для получения некоторых услуг - 1% . Не уточнили — 1%.</p>
<p>11. Оценка изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении:</p>	<p>Изменилось положительно - 54 (77%) Не изменилось, уточните причину (по вашему мнению) - 7 (10%) Затруднились ответить — 8 (12%) Не заполнили — 1 (1%)</p>	<p>Большинство респондентов отметили положительные изменения в качестве жизни. Не заметили изменений 10% респондентов. Высказали мнения по данному вопросу: 1. Результат может проявить себя не</p>

		<p>сразу.</p> <p>2. Тяжелое заболевание.</p> <p>3. Необходимо продолжить занятия.</p>
12. Удовлетворенность наличием оборудования для предоставления социальных услуг.	<p>В полной мере (оценивают высоко) — 44 (63%)</p> <p>Не в полной мере - 11 (16%)</p> <p>Не удовлетворены - 1 (1%)</p> <p>Затруднились ответить 7 (10%)</p> <p>Не заполнили — 7(10%)</p>	<p>Большая часть респондентов отмечают высокий уровень удовлетворенности наличием оборудования. Причины частичной неудовлетворенности: старое оборудование.</p>
13. Удовлетворенность качеством питания	<p>В полной мере (оценивают высоко) — 30 (43%)</p> <p>Не в полной мере - 2 (3%)</p> <p>Не удовлетворены - 0</p> <p>Затруднились ответить — 38 (54%)</p>	<p>Большинство респондентов 54 % не пользуются данной услугой.</p> <p>Почти половина респондентов пользуются услугой по питанию (43 %) и в полной мере довольны качеством питания.</p> <p>Причины частичной удовлетворенности 3% респондентов (2% - не уточнили; 1 % - указал на не возможность соблюдения специальной диеты)</p>
14. Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	<p>В полной мере - 45 (64%)</p> <p>Не в полной мере - 12 (17%)</p> <p>Не удовлетворены - 2 (3%)</p> <p>Затруднились ответить - 3 (4%)</p> <p>Не ответили — 8 (12%)</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены мебелью 64% полностью удовлетворенных, частично неудовлетворенных 17 %, не удовлетворенные 3%. Причины частичной неудовлетворенности:</p> <p>1. Мало шкафчиков в группах, делим на несколько детей 1%.</p> <p>2. Мало мебели, сидячих мест - 1 %.</p> <p>3. Необходимо обновление мебели - 6 %.</p> <p>Не указали причины — 9 % респондентов.</p>
15. Удовлетворенность предоставлением	<p>В полной мере - 50 (72%)</p> <p>Не в полной мере - 3 (4%)</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены получаемой</p>

<p><i>социально-бытовых, гигиенических услуг</i></p>	<p>Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 17 (24%)</p>	<p>услугой. Затруднились ответить 24 % респондентов в связи с тем что не пользуются данной услугой. Причины частичной удовлетворенности :1. Отсутствие условий - 3%. 2. Старые санитарные узлы - 1%. 3. Один туалет и для мужчин и для женщин - 1 %.</p>
<p>16. Удовлетворенность организацией хранения личных вещей</p>	<p>В полной мере — 46 (66%) Не в полной мере - 7 (10%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 17 (24%)</p>	<p>Большинство респондентов полностью удовлетворены хранением личных вещей. Причины частичной удовлетворенности: 1. Нет гардероба — 9 %. 2. Вещи лежат на видном месте -1 %.</p>
<p>17. Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (туалет, душ)</p>	<p>В полной мере - 38 (54%) Не в полной мере - 5 (7 %) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 27 (39%)</p>	<p>Большинство респондентов удовлетворены доступностью санитарно-гигиенических помещений в полной мере, но наличие удовлетворенных не в полной мере (7 %) и затруднившихся с ответом 39% респондентов (большинство получающих услуги на дому), говорит о необходимости анализа доступности санитарно-гигиенических помещений.</p>
<p>18. Удовлетворенность санитарным содержанием (чистотой) санитарно-технического оборудования (раковины, унитаза)?</p>	<p>В полной мере - 52 (75%) Не в полной мере - 1 (1%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 17 (24%)</p>	<p>Большинство респондентов удовлетворены чистотой санитарно-гигиенического оборудования в полной мере, наличие затруднившихся с ответом 24% респондентов связано с получением большинства из них услуг на дому.</p>
<p>19. Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг</p>	<p>В полной мере — 23 (33%) Не в полной мере - 1 (1%) Не удовлетворены - 0</p>	<p>Большинство респондентов не пользуются платными услугами, а те, кто пользуются, в полной мере</p>

<i>(заполните, если вы таковыми пользуетесь)</i>	Затруднились ответить - 46 (66%)	удовлетворены порядком их оплаты.
20. Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг	В полной мере - 63 (90%) Не в полной мере - 1 (1%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 6 (9%)	Конфиденциальность предоставления социальных услуг не вызывает сомнений у большинства респондентов — 90 %.
21. Удовлетворенность условиями, которые созданы для общения с посетителями (места ожидания, график приема, стенды и др.)?	В полной мере - 51 (73%) Не в полной мере - 6 (9%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 13 (18%)	Большинство респондентов в полной мере удовлетворены условиями созданными для общения с посетителями — 73%. Причины неудовлетворенности: 1. Нет наглядных пособий для детей во время ожидания. 2. Недостаток детской мебели. 3. Мало место для ожидания. 4. Узкий коридор. 5. Нет игровой зоны для детей.
22. Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом	Не пользуюсь данной услугой – 30(43%) Затруднились ответить – 9 (13%) Из числа заполнивших: В полной мере – 28 (40%) Не в полной мере – 3 (4%) Не удовлетворены – 0	Большинство респондентов 43 % данной услугой не пользуются, из числа заполнивших графу – большинство удовлетворены. Не в полной мере удовлетворены по следующим причинам: 1. Иногда нужно больше часов. 2. Увеличить время социальной услуги 1.8. «Обеспечение кратковременного присмотра за детьми»
23. Удовлетворенность оперативностью решения вопросов	В полной мере — 63 (90%) Не в полной мере - 1 (1%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 2 (%) Не ответили — 4 (6%)	Большинство респондентов удовлетворены оперативностью решения возникавших у них вопросов.

<p>24. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)</p>	<p>В полной мере - 41 (59%) Не в полной мере - 3 (4%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 8 (12%) (возможно обслуживаются на дому) Не ответили — 15 (22%) (возможно обслуживаются на дому) Не пользуюсь данной услугой — 3 (4%) (обслуживаются на дому)</p>	<p>Большинство респондентов удовлетворены качеством проводимых мероприятий. 38 % респондентов не ответивших на данный вопрос, предположительно не принимают участие в проводимых мероприятиях. Причины удовлетворенности не в полной мере: 1. Группа «Мама и малыш» организуются без учета заболеваний и уровня развития детей, т.е в одной группе дети одного возраста имеющие нормальное физическое развитие и нет, нормальное психологическое развития и ЗПР. (Респондент СДВ, индивидуальные занятия). 2. В последние два года практически ничего для нас не проводится (Респондент ОППП).</p>
<p>25. Готовность респондентов рекомендовать/посоветовать учреждение родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.</p>	<p>Да — 66 (95%) Нет- 1 (1%) Затруднились ответить - 3 (4%)</p>	<p>Большая часть респондентов (кроме трех затруднившегося с ответом) посоветуют наше учреждение своим знакомым.</p>
<p>26. Из каких источников респонденты узнали об учреждении.</p>	<p>Рассказали родственники, соседи, знакомые — 20 респондентов. Узнали из СМИ - 7 респондентов. Предложили работники социальной защиты — 18 респондентов. Предложили работники здравоохранения — 28 респондентов.</p>	<p>Большинство респондентов узнают об учреждении от работников здравоохранения, как и предыдущем году.</p>

	Другое - 2 респондента (позвонили с «Лучика»).	В процентном соотношении результатов не подводиться т.к. большинство респондентов указывали по несколько источников.
27. Трудности и неудобства с которыми столкнулись респонденты при посещении учреждения:	<p>Не возникло трудностей у 54 (77%) респондентов.</p> <p>15 (22 %) респондентов указали трудности и неудобства при посещении учреждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Респондент ОДРРПСМР - 3 (4 %) - недостаточно парковочных мест 2. Респонденты ОДРРПСМР – 5 (7 %). - неудобное территориальное расположение здания учреждения, отдаленность от остановки, не ходят автобусы. 3. Респондент «СДВ», индивидуальные занятия – 1 (1 %) - отсутствие специалистов (логопеда, дефектолога), работающего не с говорящими детьми на постоянной основе. (1,5 года ожидали 24 занятия с логопедом, что недостаточно для не говорящего ребенка). 4. Респондент ОДП – 2 (3 %) - старое помещение в жилом доме, поэтому нет своей организованной и полноценной площадки для прогулок. Часто затопление и проблемы с вентиляцией, сырость, зимой холодно. 5. Респонденты ОДРРПСМР – 1 (1 %) - неудобства с пропускным режимом (т.к. ребенок на руках). 6. Респондент «СДВ» – 1 (1 %) - долгая очередь на некоторые услуги (получили возможность посещать занятия через 2 месяца после оформления документов). 7. Респондент ОДРРПСМР - 4 (6 %) - считают помещение маленьким (нет гардероба, детской зоны для ожидания, узкие коридоры, помещение требует современного ремонта.. 	
28. Новые услуги, которые хотел бы получить респондент в учреждении:	<p>У большинства респондентов (48 чел. – 69 %) нет предложений по новым услугам.</p> <p>Предложения поступили от 22 (31%) респондентов: бассейн (водные процедуры) – 6 (9%); новое здание с большой парковкой 1 (1%), парафиновые сапожки 1 (1%), социально-бытовая адаптация детей с РАС, коммуникативные занятия (в том числе альтернативная коммуникация) для детей с РАС - 1 (1%), акварабилитацию - 1 (1%), игровой уголок для приходящих - 1 (1%), больше занятий ЛФК (в том числе на дому) - 2 (3%), дефектолог, логопед, психолог - 4 (6%), общий массаж (в том числе на дому) – 5 (7%), любые услуги реабилитации - 1 (1%).</p>	
29. Предложения респондентов по организации информирования (темы для освещения в печатных изданиях учреждения:	<p>Большинство респондентов считают организацию информирования достаточной (62 чел. – 89 %).</p> <p>Предложения поступили от 7 (10%) респондентов: распространение памяток и буклетов (в том числе с советами специалистов – «Как говорить и как вести себя с особыми детьми и их родителями), выпуск газеты, публикации в том числе публикации в СМИ о толерантном отношении к особым детям), обновление информации на сайте учреждения. Социальные сети – группы в VK, одноклассниках, instagram.</p> <p>Респондент ОППП – вообще не в курсе, что есть корпоративная газета «Подсолнух».</p>	

<p><i>буклеты, памятки, газета «Подсолнух» и др.)</i></p>	
<p><i>30. Предложения, и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:</i></p>	<p>Половина 39 (56 %) респондентов не заполнили данный раздел. Вторая половина 31 (44%) оставили свои отзывы, предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг и о работе учреждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Коллектив доброжелательный, спасибо за оказанные услуги! Все отлично! Всем удовлетворены! С детьми работают отличные специалисты! - 12 (17%). 2. Нового здания, что бы посещать учреждение могли все дети, нуждающиеся в этом (с ровным полом, вентиляцией и шумоизоляцией, с большой парковкой, с современным оборудованием и оснащением для детей) - 13 (19%). 3. Объединить все здания в одно большое и удобное – 1 (1%). 4. Расширить здание – 1 (1%). 5. Качество услуг на высоком уровне. Работникам желаем повышения заработной платы и получения премий – 1 (1%). 6. Мы всем удовлетворены, после лечения положительная динамика. Спасибо всем! – 1 (1%). 7. Спасибо за массаж! – 1 (1%). 8. Переехать в центральную часть города – 1 (1%). 9. Процветания! Мы очень рады, что у нас такой центр – 1 (1%). 10. Привлечения к организации проведению мероприятий различного характера (респондент ОППП). 11. Обучение персонала, либо прием дополнительных сотрудников для организации работы по социально-бытовой адаптации детей с РАС, по развитию коммуникации. Оценка эффекта от всех мероприятий – 1 (1%). 12. Современного оборудования для реабилитации детей – 3 (1%). 13. Не бойтесь предлагать платные услуги, приглашайте специалистов. Желаю удачи! – 1 (1%). 14. Мне все нравится, персонал хороший. Желаю персоналу здоровья, успехов во всем. Я рада что мы попали к вам. – 1 (1%). 15. Всем хорошего настроения!!! – 1 (1%).

ВЫВОД:

В анкетировании приняли участие менее 50% обслуженных получателей социальных услуг.

Анализ полученных результатов показал, высокую степень удовлетворенности предоставлением социальных услуг, что обусловлено высоким уровнем профессиональной компетентности персонала, качеством проводимых мероприятий, культурой общения. Но также отмечается снижение процента полностью удовлетворенных по большинству вопросов, что обусловлено приспособленностью зданий и помещений учреждения и его территории.

Для повышения уровня удовлетворенности получателей социальных услуг необходимо составить план мероприятий по результатам анкетирования (приложение). Кроме того, в предложениях и причинах неудовлетворенности респондентов встречаются факторы, которые учреждение не может решить уже в течение длительного времени:

- не зависящие от учреждения факторы (необходимость нового здания, маленькие помещения, отдаленность здания от остановок, маленькая парковка, неудобная детская площадка, бассейн, акварабилитация, отсутствие должностей в примерном штатном расписании реабилитационных центров (дефектолог).

Учреждение располагается в старом здании, зависящие от руководства учреждения комфортные условия созданы, предъявленные замечания возможно решить только при переезде в новое здание.

Исполнитель:

методист

Иордан Наталья Михайловна

тел. 8(3467) 35-60-71

e-mail: IordanNM@admhmao.ru