



**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 2 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 2-м полугодии 2018 года показал следующие результаты:**

Вопросы	Данные за 2018 (2-е полугодие)	Уточнения
В анкетировании приняли участие:	44 семьи из 437 обслуженных за 2 полугодие 2018 года (10%). Из них по отделениям: 13 респондентов (29,5%) - СДВ ¹ , 25 респондентов (57) % – ОДП ² , 0 респондентов (0%) – ОДРРПСМР ³ , 6 респондентов (13,5%) – ОППП ⁴ .	Приняли участие меньше половины респондентов из числа получателей социальных услуг.
1. Удовлетворенность	В полной мере – 39 (89%)	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>полнотой</i> <i>социального обслуживания.</i></p>	<p>Не в полной мере – 4 (9%) Не удовлетворены – 1 (2%) Затруднились ответить - 0 (0%)</p>	<p>удовлетворены полнотой социального обслуживания. Причины недовольности респондентов 2 % (СДВ) и частичной недовольности 9 % респондентов (2 СДВ, 1 ОДП, 1 ОППП): 1. Недостаточно часов (СДВ); 2. 10 занятий не достаточно в ½ года(СДВ); 3. Хотелось бы, чтобы была возможность выезда педагога на дом. Не психолога, а именно педагога-воспитателя. Такой услуги вообще нет (ОППП).</p>
<p>2. Удовлетворенность качеством, своевременностью, полнотой 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 – 42 (95%) Не в полной мере – 2 (5%) Не удовлетворены – 0 Затруднились ответить - 0</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены информированием, но вместе с этим 5% не в полной мере удовлетворен на ОДП (причины не указаны)</p>
<p>3. Удовлетворенность доступностью условиями оказания услуг (беспрепятственный доступ к объектам и услугам в</p>	<p>В полной мере – 36 (82%) Не в полной мере – 2 (5%) Не удовлетворены – 0 Затруднились ответить — 6 (13%) Не заполнили — 0</p>	<p>Большинством респондентов в полной мере удовлетворены доступностью условиями оказания услуг. Причины частичной удовлетворенности: 1. Мало места для переодевания детей и</p>

<p>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>ожидания (1 ОДП, 1 СДВ).</p>
<p>4.Удовлетворенность благоустройством и содержанием помещений учреждения (уборкой, оформлением, освещением, температурным режимом и т. д.).</p>	<p>В полной мере (хорошее) – 33 (75%) Не в полной мере – 7 (16%) Не удовлетворены – 0 Затруднились ответить — 4 (9 %)</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены благоустройством и содержанием помещений учреждения. Причины удовлетворенности не в полной мере:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Мало места в местах общего пользования (2 СДВ); 2. Группы бывают переполнены (ОДП); 3. Хотелось бы новое помещение по всем стандартам (1 ОППП, 1ОДП); 4. Помещение старое, в разных корпусах. Маленькая площадка (ОППП); <p>Не уточнили — 2.</p>

<p>5. Удовлетворенность благоустройством и содержанием территории, на которой расположено учреждение.</p>	<p>В полной мере (хорошее) – 27 (61%) Не в полной мере – 11 (25%) Не удовлетворены – 2 (5%) Затруднились ответить - 4 (9%) Не заполнили – 0</p>	<p>Больше половины респондентов 61 % полностью удовлетворены благоустройством и содержанием территории. Причины не полной удовлетворенности 25 % и не удовлетворенности 5 % респондентов: 1. Мало места для прогулок детей (1ОППП, 1ОДП); 2. Далеко ездить, не убирают снег (1 ОДП); 3. Маленькая парковка, Учреждение находится в жилом доме. Территория не огорожена, не по стандартам (1 ОДП).</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 - 44 (100%) Иногда были задержки/ожидали больше срока — 0 Нет, сроки не соблюдались — 0 Не заполнено – 0</p>	<p>Все респонденты отмечают предоставление услуг в срок.</p>
<p>7. Удовлетворенность периодом ожидания приема к специалисту учреждения.</p>	<p>Время ожидания более 30 минут — 4 (9 %) Время ожидания от 15 до 30 минут - 7 (16 %) Время ожидания менее 15 минут - 33 (75%)</p>	<p>Большинство респондентов отмечают допустимые ожидания в очереди.</p>
<p>8. Удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения.</p>	<p>В полной мере (оценивают высоко) — 44 (100%) Не в полной мере - 0 Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 0</p>	<p>Все респонденты высоко оценили доброжелательность и вежливость персонала.</p>
<p>9. Удовлетворенность компетентностью</p>	<p>В полной мере (оценивают высоко) - 42 (95%) Не в полной мере - 2 (5%)</p>	<p>Большинство респондентов отмечают высокий уровень профессиональной</p>

<p><i>(профессиональной грамотностью) работников учреждения.</i></p>	<p>Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 0</p>	<p>компетентности работников учреждения. Неудовлетворенных нет, но есть частично удовлетворенные. Причины частичной неудовлетворенности — 5 %: 1.Очень трудно попасть на логопедический массаж. Хотелось бы больше специалистов (ОДП).</p>
<p>10. Удовлетворенность результатами оказания социальных услуг.</p>	<p>В полной мере (оценивают высоко) — 36 (82%) Не в полной мере - 8 (18%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 0 Не заполнили — 0</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены результатами оказания социальных услуг. Причины частичной неудовлетворенности: 1. Узкий спектр услуг (2 СДВ); 2. Увеличить количество занятий (2 СДВ); 3. Больше занятий ЛФК (1 ОДП). Не уточнили — 3 респондента.</p>
<p>11. Оценка изменения качества жизни в результате получения социальных услуг в учреждении:</p>	<p>Изменилось положительно - 32 (73%) Не изменилось, уточните причину (по вашему мнению) — 3 (7%) Затруднились ответить — 9 (20%) Не заполнили — 0</p>	<p>Большинство респондентов отметили положительные изменения в качестве жизни. Не заметили изменений 7 % респондентов. Высказали мнения по данному вопросу: 1. Прошло мало занятий. Затруднились ответить 20% респондентов.</p>
<p>12. Удовлетворенность наличием оборудования для предоставления социальных услуг.</p>	<p>В полной мере (оценивают высоко) — 30 (68%) Не в полной мере - 9 (20%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить 5 (12%) Не заполнили — 0</p>	<p>Большая часть респондентов отмечают высокий уровень удовлетворенности наличием оборудования. Причины частичной неудовлетворенности: не комфортные места общего пользования (1</p>

		СДВ).
13. Удовлетворенность качеством питания	В полной мере (оценивают высоко) — 20 (45,5%) Не в полной мере - 0 Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 4 (9%) Не ответили 20 (45,5%)	Затруднились ответить 9 % респондентов (ОДП). Почти половина респондентов пользуются услугой по питанию (45,5 %) и в полной мере довольны качеством питания. Не ответили 45,5% - не питаются.
14. Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем	В полной мере — 26 (59%) Не в полной мере - 11 (25%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 3 (7%) Не ответили — 4 (9%)	Большинство респондентов в полной мере удовлетворены мебелью 59% полностью удовлетворенных, частично неудовлетворенных 25 %, не удовлетворенные 0%. Причины частичной неудовлетворенности: 1. Мало места для передевания (2 СДВ); 2. Не всегда удобно с ребенком на руках снимать и одевать обувь. Крупного ребенка не положить на пеленальный столик (СДВ); 3. Нет возможности одеть и раздеть ребенка (2 СДВ).
15. Удовлетворенность предоставлением социально-бытовых, гигиенических услуг	В полной мере - 32 (73%) Не в полной мере - 2 (5%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 10 (23%)	Большинство респондентов в полной мере удовлетворены получаемой услугой. Затруднились ответить 23 % респондентов в связи с тем что не пользуются данной услугой. Причины частичной удовлетворенности 5 % респондентов: 1. Нет условий (1 ОДП); 2. Туалеты не специализированные (1 ОДП).
16. Удовлетворенность	В полной мере — 34 (77%)	Большинство респондентов полностью

<p><i>организацией хранения личных вещей</i></p>	<p>Не в полной мере - 4 (9%) Не удовлетворены - 1 (2%) Затруднились ответить — 5 (12%)</p>	<p>удовлетворены хранением личных вещей. Причины частичной удовлетворенности: 1. Маленькая гардеробная; 2. нет раздевалки; 3. Малые габариты; 4. Не приспособлено место.</p> <p>Причины полной не удовлетворенности: 1.Один шкафчик на двоих.</p>
<p>17. Удовлетворенность оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (туалет, душ)</p>	<p>В полной мере - 32 (73%) Не в полной мере - 5 (12 %) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 7 (16%)</p>	<p>Большинство респондентов удовлетворены доступностью санитарно-гигиенических помещений в полной мере, но наличие удовлетворенных не в полной мере (12 %) и затруднившихся с ответом 16 % респондентов (большинство получающих услуги на дому) Причины частичной удовлетворенности: 1. Нет условий (ОДП); 2. Не удобны места для гигиены (СДВ); 3. Не оборудован туалет (СДВ).</p>
<p>18.Удовлетворенность санитарным содержанием (чистотой) санитарно-технического оборудования (раковины, унитазы)?</p>	<p>В полной мере — 38 (86%) Не в полной мере - 0 Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 6 (14%)</p>	<p>Большинство респондентов удовлетворены чистотой санитарно-гигиенического оборудования в полной мере, наличие затруднившихся с ответом 14 % респондентов связано с получением большинства из них услуг на дому.</p>
<p>19. Удовлетворенность порядком оплаты социальных услуг (заполните, если вы такими пользуетесь)</p>	<p>В полной мере — 20 (45%) Не в полной мере -2 (5%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 22 (50%)</p>	<p>Большинство респондентов 50% не пользуются платными услугами, а те, кто пользуются 45 %, в полной мере удовлетворены порядком их оплаты.</p>

<p>20. Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг</p>	<p>В полной мере — 42 (95%) Не в полной мере - 0 Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 2 (5%)</p>	<p>Конфиденциальность предоставления социальных услуг не вызывает сомнений у большинства респондентов — 95 %.</p>
<p>21. Удовлетворенность условиями, которые созданы для общения с посетителями (места ожидания, график приема, стенды и др.)?</p>	<p>В полной мере — 38 (86%) Не в полной мере - 4 (9%) Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить - 2 (5%)</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены условиями созданными для общения с посетителями — 86%. Причины частичной неудовлетворенности: 1. Мало места в коридоре, нет удобной мебели (СДВ); 2. Ждать не комфортно (СДВ); 3. Нет места для ожидания (ОДП); 4. Малые габариты, минимум оборудования (СДВ).</p>
<p>22. Удовлетворенность периодичностью прихода социальных работников на дом</p>	<p>Затруднились ответить – 14 (32%) Из числа заполнивших: В полной мере – 25 (56%) Не в полной мере – 3 (7 %) Не удовлетворены – 2 (5%)</p>	<p>Большинство респондентов 32 % данной услугой не пользуются, из числа заполнивших графу – большинство удовлетворены 56%. Не в полной мере удовлетворены по следующим причинам: 1. Увеличить количество занятий (СДВ); 2. Курс маленький (СДВ). Не удовлетворены по следующим причинам: 1. Необходимо больше часов (СДВ); 2. Нам не предлагали такую услугу (ОППП).</p>
<p>23. Удовлетворенность оперативностью решения вопросов</p>	<p>В полной мере — 39 (89%) Не в полной мере - 1 (2%) Не удовлетворены - 0</p>	<p>Большинство респондентов 89 % удовлетворены оперативностью решения возникавших у них вопросов.</p>

	<p>Затруднились ответить - 4 (9 %) Не ответили — 0</p>	
<p>24. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)</p>	<p>В полной мере - 39 (89%) Не в полной мере - 0 Не удовлетворены - 0 Затруднились ответить — 5 (12%) (возможно обслуживаются на дому)</p>	<p>Большинство респондентов 89 % удовлетворены качеством проводимых мероприятий. Респонденты не ответившие на данный вопрос 12 %, предположительно не принимают участие в проводимых мероприятиях.</p>
<p>25. Готовность респондентов рекомендовать/посоветовать учреждение родственникам, знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании.</p>	<p>Да — 42 (96%) Нет- 1 (2 %) Затруднились ответить - 1 (2 %)</p>	<p>Большая часть респондентов 96% посоветуют наше учреждение своим знакомым.</p>
<p>26. Из каких источников респонденты узнали об учреждении.</p>	<p>Рассказали родственники, соседи, знакомые — 7 респондентов. Узнали из СМИ - 7 респондентов. Предложили работники социальной защиты — 23 респондента. Предложили работники здравоохранения — 14 респондентов. Другое - 1 респондент (не указал).</p>	<p>Во втором полугодие большинство респондентов узнали об учреждении от работников социальной защиты. В процентном соотношении результатов не подводиться т.к. большинство респондентов указывали по несколько источников.</p>
<p>27. Трудности и неудобства с которыми столкнулись респонденты при посещении учреждения:</p>	<p>Не возникло трудностей у 38 (86%) респондентов. 6 (14 %) респондентов указали трудности и неудобства при посещении учреждения:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Малые габариты коридора и мебели (СДВ); 2. Не комфортные места общего пользования (СДВ); 3. При входе не удобно (ОДП); 4. На входе не удобно раздеваться с тяжелым не ходящим ребенком (СДВ); 5. Местоположение (ОДП); 	

	6 Не комфортно одевание и переодевание (СДВ).
28. Новые услуги, которые хотел бы получить респондент в учреждении:	У большинства респондентов (35 чел. – 80 %) нет предложений по новым услугам. Предложения поступили от 9 (20 %) респондентов: водные процедуры – 1 (2%); больше занятий ЛФК - 1 (2%); дефектолог 2 (5 %); , логопед 3 (7%); психолог - 1 (2%); общий массаж (в том числе на дому) – 2 (5 %); запись в бассейн — 1 (2%); выезд на дом педагога или воспитателя (т. к. ребенку нельзя посещать детский сад) – 1 (2 %); физиопроцедуры 1 (2%); логопедический массаж 2 (5 %); сопровождающий 1 (2%); сделать курс более 10 занятий 2 (5 %).
29. Предложения респондентов по организации информирования (темы для освещения в печатных изданиях учреждения: буклеты, памятки, газета «Подсолнух» и др.)	Большинство респондентов считают организацию информирования достаточной, предложений не имеют (41чел. – 93 %). Предложения поступили от 3 (7 %) респондентов: распространение печатных изданий на дом.
30. Предложения, и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:	Большая часть респондентов 38 (86 %) не указали предложений и пожеланий по улучшению качества предоставляемых услуг. Вторая половина 6 (14%) оставили свои отзывы, предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг и о работе учреждения: <ol style="list-style-type: none"> 1. Сделайте больше реабилитационных процедур (ОДП); 2. Новое большое помещение (СДВ); 3. Нас устраивает качество и доброжелательность сотрудников. Спасибо!(ОДП); 4. Желаете переехать в новое здание (ОППП); 5. Все замечательно!(ОДП); 6. Спасибо за вашу работу! (СДВ).

Исполнитель:

методист

Иордан Наталья Михайловна

тел. 8(3467) 35-60-71

e-mail: IordanNM@admhmao.ru