



Бюджетное учреждение Ханты-Мансийского автономного округа - Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лучик»

Сводный анализ проведенного мониторингового исследования по удовлетворенности клиентов учреждения предоставляемыми социальными услугами за первое полугодие 2014 года

Для проведения мониторингового исследования по удовлетворенности клиентов учреждения предоставляемыми социальными услугами в учреждение разработана форма анкеты, которая содержит 13 блоков вопросов, 9 из которых о качестве услуг учреждения.

Анкетирование проводится два раза в год (май, декабрь)

В анкетирование по оценке удовлетворенности услугами за первое полугодие 2014 года, приняли участие **104 семьи (89%) из 117 семей (100%)** (клиентов отделения дневного пребывания, отделения психолого-педагогической помощи, отделения диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации)

10(9%) – клиентов отказались заполнять анкету

3(2%) – клиента не участвовали в анкетирование по иным причинам

Анализ анкет показал следующие результаты

Сведения о клиентах:

1. Пол респондентов: 1) Мужской = **12 (11,5%)**; 2. Женский = **92 (88,5%)**;

2. Возраст респондентов:

18 - 24	25 - 35	36 - 50	51 - 60	свыше 60
3 – (3%)	52 – (50%)	48 – (46%)	1-(1%)	1 – (1%)

3. Образование респондентов: (данный блок содержит результаты опроса ОППП+ОДРРПСМР)

Начальное, неполное среднее	Среднее	Среднее специальное	Незаконченное высшее	Высшее
0	1(1%)	26(25%)	-	58(56%)

4. Род деятельности респондентов: (данный блок содержит результаты опроса ОППП+ОДРРПСМР)

1. Руководитель предприятия, учреждения = 1(1%)	8. Работник сферы обслуживания = 14(13,5%)
2. Инженерно-технический работник = 4(4%)	9. Студент, учащийся =
3. Служащий аппарата управления предприятия, учреждения = 13(12,5%)	10. Безработный, временно неработающий = 8(7,7%)
4. Военнослужащий, работник правоохранительных органов, юстиции = 5(4,8%)	11. Представитель интеллигенции (образование, здравоохранение, культура) = 14(13,5%)
5. Рабочий = 2(1,9%)	12. Пенсионер = 1(1%)
6. Домохозяйка = 20(19%)	13. Другая категория (укажите)= Отпуск по уходу за ребенком = 1(1%) Нефтяная отрасль = 1(1%) Работник финансовых органов = 1(1%)
7. Предприниматель =	

14. Не ответили =	
-------------------	--

5. Средний возраст детей респондентов.

Менее года	От 1 до 3 лет	От 4 до 6 лет	От 7 до 12 лет	От 13 до 15 лет	От 15 до 18	Не указан
15 =(14%)	14 =(13%)	30=(29%)	25 = (24%)	4 = (4%)	4=(4%)	13=(12%)

Качество услуг учреждения

6. Период времени посещения учреждения ребенком:

Менее года	от 1 года до 2 лет	от 2 до 4 лет	Более 4 лет
37 =(35,6%)	27 =(26%)	23 = (22%)	17 = (16,4%)

7. Источники, из которых респонденты узнали об учреждении:

1. Рассказали родственники, соседи, знакомые = **16 (15,4%)**
2. Узнали из газет, радио, телевидения = **0**
3. Предложили работники социальной защиты = **48 (46%)**
4. Предложили работники здравоохранения, бюро медико-социальной экспертизы = **38(36,6%)**
5. Другое = **2 (2%)**

8. Наиболее значимы для респондента услуги, оказываемые учреждением:

1. Оказание психолого-педагогической помощи = **53(51%)**
2. Проведение социально-медицинской реабилитации = **51(49%)**
3. Воспитательно-коррекционная работа специалистов учреждения = **35(33%)**
4. Оказание консультативной помощи узких специалистов (психологическая, педагогическая, социальная и др. помощь) = **29(28%)**
5. Оказание содействия в социальной адаптации = **23(22%)**
6. Оказание помощи в трудной жизненной ситуации в семье = **8(7%)**
7. Другое = все услуги значимы

9. Трудности и неудобства, с которыми столкнулись респонденты при посещении учреждения:

- дефицит специалистов;
- сбор справок о доходах и другие для получения услуг;
- занятия с педагогом – трудовиком;
- очередь к логопеду;
- добираемся на общественном транспорте с пересадками;
- неудобное место расположения;
- отдаленность от автобусной остановки;
- нет пеленальных столов;
- маленькие площади помещений;
- нужны высококвалифицированные инструктора ЛФК;
- частое изменение графиков транспорта;
- нет трудностей;
- еще пока не сталкивались, всегда идут на помощь;

10. Удовлетворенность работой отделений учреждения, которые посещал ребенок респондента:

Подразделение учреждения	Ребенок посещал	Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Загруженность ответить
Отделение дневного пребывания (заведующий – Корепина Екатерина Николаевна)	22 (21%)	18 (17%)	1 (1%)		3 (3%)
Отделение психолого-педагогической помощи (заведующий - Водостоева Оксана Николаевна)	43 (42%)	39 (38%)	4 (4%)		
Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации (заведующий - Кетриц Надежда Федоровна)	33 (31%)	33 (31%)			
Служба домашнего визитирования	6 (6%)		5 (5%)		1 (1%)

11. Степень удовлетворенности респондента:

		Удовлетворен	Частично удовлетворен	Не удовлетворен	Загруженность ответить
Доступность информации					
1.	Информацией о предоставляемых услугах в данном учреждении <i>(наличие стенда, справочной информации, консультанта, буклетов и других рекламных материалов)</i>	94 (90%)	6 (5,8%)		4 (3,8%)
2.	Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону	99 (95%)	2 (1,9%)		3 (2,9%)
3.	Возможностью получить информацию об услугах данного учреждения в Интернете	71 (68%)	6 (5,8%)	1 (1%)	26 (25%)
Культура и качество обслуживания					
4.	Чистотой в помещениях учреждения	99 (95%)	2 (1,9%)		3 (2,9%)
5.	Оформлением помещения	94 (90%)	8 (7,7%)		2 (1,9%)
6.	Вежливостью, тактичностью и доброжелательностью сотрудников учреждения	100 (100%)	3 (2,9%)		1 (1%)
7.	Компетентностью и уровнем профессионализма специалистов учреждения	96 (92%)	7 (6,7%)		1 (1%)
8.	Стремлением работников данного учреждения помочь посетителям в сложных жизненных ситуациях	96 (92%)	3 (2,9%)		5 (4,8%)
9.	Комфортностью обстановки в учреждении	90 (86,5%)	12 (11,5%)	1 (1%)	1 (1%)
10.	Материально-техническим оснащением учреждения (т.е.	75	21	5	3

	состоянием групп, наличием хорошего оборудования)	(72 %)	(20%)	(4,8 %)	(2,9%)
11.	Результативностью услуг данного учреждения	91 (87, 5%)	11 (10,5 %)		2 (1,9%)
Режим работы учреждения					
12.	Режимом работы учреждения	93 (89, 5%)	10 (9,6%)		1 (1%)
13.	Ассортиментом услуг в данном учреждении	81 (77, 9%)	15 (14,5 %)	1 (1%)	7 (6,7%)

12. Новые услуги, которые хотели бы получить респонденты в учреждении:

- музыкальные занятия;
- услуги комнаты мантессори (не только детям, с ограниченными возможностями);
- тьюторское сопровождение, в том числе в школе;
- медицинских услуг побольше;
- логопедический массаж;
- физиопроцедуры для активизации мозга;
- водные процедуры;
- получать парафин;
- помощь тифлопедагога;
- дефектолог.

13. Мнения респондентов по улучшению качества оказываемых услуг:

- новое просторное помещение;
- разместить на сайте активные ссылки, позволяющие написать письмо любому специалисту и администрации;
- проводить занятия совместно с родителями с активным их включением;
- предоставить возможность получать направление на оказание услуг, при предоставлении документов в электронном варианте;
- поменять режим работы специалистов (вечернее время с 17.00 – 19.00);
- новое здание;
- материально – техническое оснащение;
- оснащение современной аппаратурой, техникой.

Исполнитель:

методист

Иордан Наталья Михайловна

тел. 8(3467) 35-60-71

02.06.2014 год