



**Мониторинг анкетирования  
получателей социальных услуг бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры  
«Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лучик»  
по итогам работы во 2-м полугодии 2014 года**

Анкетирование проводилось в декабре 2014 года в рамках оценки качества предоставляемых услуг учреждением. Респондентам было предложено ответить на 15 вопросов (6 из них о качестве услуг учреждения). Анализ анкет показал следующие результаты:

		2014 (2-е полугодие)											
<b>В анкетировании приняли участие</b>		<b>135 респондента (93,75 %) из 144 клиента (100%)</b>											
<b>Не участвовали в анкетировании</b>		<b>9 клиентов (6,25 %). 3 клиента отсутствовали в связи с болезнью; 6 отсутствовали по заявлению о сохранении места</b>											
<b>1. В который раз обратились</b>		<b>Впервые</b>					<b>Повторно</b>						
		Впервые – <b>41 респондент из 135 (100%) (30%)</b>					Повторно – <b>92 респондента из 135 (100%) (68%)</b>						
		Не заполнили – <b>2 респондента (2 %).</b>											
<b>2. Период времени посещения учреждения</b>		<b>до 1 года</b>	<b>1 год</b>	<b>1-2 года</b>	<b>2-4 года</b>	<b>Более 4 лет</b>							
		<b>41</b>	<b>10 (10,8%)</b>	<b>26 (28,4%)</b>	<b>28 (30,4%)</b>	<b>28 (30,4%)</b>							
		Не заполнили – <b>2 респондента (2 %).</b>											
<b>3. Оценка работы отделений</b>		<b>Удовлетворен</b>				<b>Частично удовлетворен</b>				<b>Не удовлетворен</b>			
		<b>ОДП</b>	<b>ОДРиРПСМ Р</b>	<b>ОПП</b>	<b>СДВ</b>	<b>ОДП</b>	<b>ОДРиРПСМ Р</b>	<b>ОПП</b>	<b>СДВ</b>	<b>ОДП</b>	<b>ОДРиРПСМ Р</b>	<b>ОПП</b>	<b>СДВ</b>

	<b>19</b> (79%) из 24 респон дентов	<b>55</b> (87%) из 63 респонд ентов	<b>56</b> (58%) из 96 респон дентов	<b>23</b> (24% ) из 96 респон дентов		<b>4</b> (16,6%) из 24 респонд ентов	<b>12</b> (12,5 ) из 96 респон дентов					
	<b>Не заполнили – 4 респондента</b>											
<b>4.Информированность</b> о работе учреждения и порядке оказания услуг	<b>Хорошо информирован</b>						<b>Слабо информирован</b>		<b>Не информирован</b>			
	<b>124</b> (92%)						<b>8</b> (6%)		<b>2</b> (2%)			
<b>5.Источники,</b> из которых респонденты узнали об учреждении	<b>родственники, соседи, знакомые</b>		<b>газеты, радио, телевидение</b>		<b>работники социальной защиты</b>		<b>работники здравоохранения, бюро медико- социальной экспертизы</b>		<b>другое</b>			
	<b>152 респондента (100%) (т.к. узнали из нескольких источников)</b>											
	<b>24</b> (15%)		<b>13</b> (9%)		<b>25</b> (16%)		<b>87</b> (57%)		<b>3</b> (3%) 1-самостоятельно 1-через интернет 1-живем в соседнем доме			
<b>6.Условия</b> предоставления услуг	<b>Полностью</b>				<b>Частично</b>				<b>не удовлетворяют</b>			
	<b>103</b> (76%)				<b>27</b> (20%)				<b>5</b> (4%) Холодный пол – 1 Помещения не соответствуют требованиям – 1			
<b>7.Компетентность</b> персонала	<b>Да, удовлетворен</b>						<b>Нет, не удовлетворен</b>					
	<b>134</b> (99,2%) (из них «частично»-1)											
	<b>Не заполнили – 1</b> (0,8%)											
<b>8.Вежливость</b> и доброжелательность работников	<b>Да, всегда и в любой ситуации</b>				<b>Скорее нет</b>				<b>Абсолютно нет</b>			
	<b>135</b> (100%) (из них «не всегда» – 1)											
<b>9.Период</b> <b>ожидания</b> <b>услуг</b>	<b>Очередь отсутствует</b>				<b>Незначительный период</b>				<b>Период ожидания длительный</b>			
	<b>28</b> (20%)				<b>92</b> (68%)				<b>13</b> (10%)			

	<b>Не заполнили – 2 (2%)</b>		
<b>10.Качество питания</b> <i>Клиенты отделения дневного пребывания =24 респондента (100%)</i>	<b>Полностью</b>	<b>Частично</b>	<b>Не удовлетворяет</b>
	<b>19 (79,2%)</b>	<b>4 (16,7%)</b>	
	<b>Не заполнили – 1 (4,1%)</b>		
<b>11.Качество уборки помещений,</b> оформление, освещение, температура	<b>Полностью</b>	<b>Частично</b>	<b>Не удовлетворяет</b>
	<b>119 (88%)</b>	<b>14 (10%)</b>	<b>2 (2%)</b> <i>В помещениях ул. Светлая 51 – прохладно ул. Красногвардейская - сыро</i>
<b>12.Хранение личных вещей</b>	<b>Полностью</b>	<b>Частично</b>	<b>Не удовлетворяет</b>
	<b>120 (89%)</b>	<b>12 (8%)</b>	<b>3 (3%)</b> <i>Нет раздевалки или гардероба для посетителей</i>
<b>13.Качество проводимых мероприятий (групповых)</b> <i>Клиенты отделения дневного пребывания +клиенты отделения психолого- педагогической помощи =96 респондента (100%)</i>	<b>Полностью</b>	<b>Частично</b>	<b>Не удовлетворяет</b>
	<b>92 (96%)</b>	<b>3(4%)</b>	
<b>14.Посоветуют обратиться знакомым</b>	<b>да</b>	<b>нет</b>	<b>Пока не знаю</b>
	<b>112 (83%)</b>	<b>0</b>	<b>23(17%)</b>

15. Наиболее значимые для респондента услуги, оказываемые учреждением	психолого-педагогическая помощь	социально-медицинская реабилитация	воспитательно-коррекционная работа	консультативная помощь узких специалистов	содействия в социальной адаптации	помощи в трудной жизненной ситуации	другое
	105 (78%)	57 (43%)	98(73%)	95(70%)	37(27%)	15 11(%)	0
	<b>Затруднились ответить – 2 (2%).</b>						
16. Новые услуги, которые хотели бы получить респонденты в учреждении	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Логопедический массаж</li> <li>2. Услуги педагога-кондуктора</li> <li>3. Озокерит</li> <li>4. Услуги логопеда</li> <li>5. Водные процедуры (бассейн, ванны)</li> <li>7. Парафинотерапия</li> <li>8. Иглорефлексотерапия</li> <li>9. ЛФК для детей первого года жизни</li> <li>10. Было бы очень здорово, если бы появился специалист АВА – терапевт, либо кто-то из работающих специалистов прошел соответствующее обучение и мог направлять и консультировать родителей «особых детей»</li> <li>11. Массаж на дому</li> <li>12. Организовать работу специалиста – невролога</li> <li>13. Эроготерапевт</li> <li>14. Музыкотерапевт</li> <li>15. Тесное содействие с конно – спортивным центром «Мустанг»</li> <li>16. Монтессори</li> <li>17. Организовать платные услуги по предоставлению «нянек – сиделок» для детей – инвалидов (для неорганизованных).</li> </ol>						

<p>23 Трудности и неудобства, с которыми столкнулись респонденты при посещении учреждения</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Недостаточное количество сотрудников на группу детей, в связи с необходимостью особого внимания некоторым детям</li> <li>2. Отсутствие занятий с логопедом, инструктором АФК</li> <li>3. Не сталкивались</li> <li>4. Не делают логопедический массаж</li> <li>5. Далеко находится остановка общественного транспорта</li> <li>6. Нет парковочных мест для автомобилей</li> <li>7. Работа до 18.00</li> <li>8. Открывают окна в присутствии детей, дует от входных дверей</li> <li>9. Отсутствие вешалок для родителей</li> <li>10. Неустойчивые пуфы</li> <li>11. Плохая очистка придомовой территории</li> <li>12. Несоответствие помещений потребностям детей с нарушением ОДА</li> <li>13. Организация питания в соответствии со вкусовыми пристрастиями ребенка</li> <li>14. Отдаленное расположение, неудобная транспортная схема</li> <li>15. Тесная парковка</li> <li>16. Неудобно раздевать и одевать малышей</li> <li>17. Чтобы ребенок, наконец, попал в «Лучик» в группу кратковременного пребывания. Ему здесь нравится</li> <li>18. Нет условий для одевания и раздевания ребенка</li> <li>19. В настоящее время это введение стандартов по занятиям с логопедом и т.д. что ведет к очередному ожиданию услуги;</li> </ol>
---	---

<p>24 Предложения пожелания</p>	<p>и</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Повышение квалификации сотрудников АФК, логопеда и др. в целях более качественного оказания</li> <li>2. Недостаточное количество сотрудников на группу детей, в связи с необходимостью особого внимания некоторым детям</li> <li>3. Отсутствие занятий с логопедом, инструктором АФК</li> <li>4. Новое помещение</li> <li>5. Новое современное здание отвечающее санитарным нормам</li> <li>6. Замена мягкой мебели</li> <li>7. Повышение заработной платы сотрудникам</li> <li>8. Учитывать пожелания по питанию</li> <li>9. Спасибо, все устраивает</li> <li>10. Поставить в коридоре пеленальный стол</li> <li>11. Выделять побольше времени для занятий АФК для детей-инвалидов</li> <li>12. Платные услуги оплачивать на месте</li> <li>13. В отделении ОПП организовать групповые и творческие занятия для детей до 3-5 лет</li> <li>14. Осуществлять доставку из школы и обратно ребенка - инвалида, получающего услуги на кратковременном пребывании</li> <li>15. Хорошо бы иметь помещение для отдыха с буфетом для ребенка после проведенных занятий. Здесь могли бы общаться дети и родители</li> <li>16. Расширение штата квалифицированных специалистов</li> <li>17. Было бы удобнее посещать занятия в вечернее время и выходные дни</li> <li>18. Желая Вам оказания спонсорской помощи для приобретения новых средств реабилитации (Томатис, АВА – терапия)</li> <li>19. Ввести в штат больше массажистов</li> </ol>
-------------------------------------	----------	---

***Выразили благодарность работникам центра 5 человек.***

Исполнитель:

методист

Иордан Наталья Михайловна

тел. 8(3467) 35-60-71

10.02.2015 год