

Информация о мерах, принятых по результатам анкетирования граждан в БУ "Ханты-Мансийский реабилитационный центр"

наименование раздела анкеты	причины неудовлетворенности 2017	причины неудовлетворенности 2018	причины неудовлетворенности 2019	принятые решения/действия
1. Удовлетворенность респондентов открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности учреждения (адрес, телефон, график работы, порядок обращения и пр.) и порядке (перечне) предоставления социальных услуг				
на информационных стендах в организации				На родительских собраниях и информационных встречах неоднократно освещены методики и технологии, которые применяются в учреждении., распространяются памятки и лифлеты о внедренных технологиях. С 2019 года все методики и технологии включены в форму анкетирования удовлетворенности качеством оказания социальных услуг
на официальном сайте	-	не в курсе услуг которые может предложить учреждение, кроме тех занятий которые посещают с 2014 года	причина не уточняется	
при личном обращении				
при обращении по телефону				
2. Удовлетворенность респондентов условиями комфортности предоставления услуг в учреждении				
наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью	-	мало места , узкий коридор и не комфортно оборудованы (нет удобной мебели) места общего пользования и ожидания	Старая мебель, узкие коридоры, нет отдельного помещения (комфортной комнаты отдыха, в т.ч. для родителей)	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019, места ожидания в зданиях учреждения оборудованы мебелью, доступной для размера помещения и обрабатываются в соответствии с СанПиН
		мало места для переодевания детей	Иногда не хватает места для ожидания и раздевания ребенка	
		помещение не соответствует нормам, необходимым организации, недостаточно помещения	тесно, пахнет плесенью	
		нет детской мебели, наглядных пособий и игровых зоны	-	
		Нет места для ожидания	Отсутствует зона ожидания, ребенка негде ожидать	
ребенок (не ходит, не сидит) скоро не будет помещаться на маленький пеналеный столик	Единственный в коридоре стол для переодевания находится далеко от входа			Для переодевания детей недалеко от входа имеется диванчик, доступного для помещения размера
наличие и понятность навигации внутри учреждения				Для кормления грудного ребенка можно обратиться к любому сотруднику с данным вопросом, вам предоставят укромное место
наличие и доступность питьевой воды	не работает кулер	-	Нет кулера Не видела	Питьевой режим на ул. Красногвардейской - кулер и чистые стеклянные стаканы на столе, на ул. Пионерской 46 - бутилированная вода и одноразовые стаканы, на ул. Светлая 51 - кулер и одноразовые стаканы
наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений	причина не уточняется	Нет условий Не удобны места для гигиены Не оборудован туалет	причина не уточняется	Санитарно-гигиенические помещения учреждения (ул. Красногвардейская, ул. Пионерская) оборудованы поручнями, вывеской "Туалет" и тактильными табличками, для здания по ул. Светлая планируется приобретение.
санитарное состояние помещений учреждения	старая сантехника	-	Одноразовых бумажных полотенец ни разу не видела Туалет всего один	Приобретение бумажных полотенец не предусмотрено бюджетом учреждения, в санитарных помещениях установлены сушилки для рук, второй туалет не предусмотрен конструкцией здания, сантехника меняется по мере необходимости (ул. Светлая - в 2008 году, ул. Пионерская в 2013 году, ул. Красногвардейская в 2016 году)
транспортная доступность (возможность доехать до учреждения на общественном транспорте)	-	-	Остановка далеко, едем на такси Очень редко ездит транспорт или не ездит вообще, здание расположено не в удобном месте	Существует возможность использования социального такси, подробную консультацию можно получить у специалиста учреждения по тел. 33-61-59
наличие парковки на прилегающей территории учреждения	-	Нет парковки	Мало мест, одно машиноместо	Согласно пункту 5.2 СП 59.13330.2016 «Доступность зданий и сооружения для маломобильных групп населения» «Стоянки (парковки) транспортных средств инвалидов», необходимо выделять 10% машиномест для людей с инвалидностью на стоянке (но не менее одного места). На прилегающей территории в зданиях учреждения исходя из общего количества машино-мест возможно предусмотреть только одно машиноместо для людей с инвалидностью
доступность записи на получение услуги по телефону	-	-	причина не уточняется	отсутствует возможность устранения причин неудовлетворенности
доступность записи на получение услуги на официальном сайте учреждения	-	-	не пользовались сайтом	форма Оп1.ие заявки на оказание социальных услуг находится на главной странице сайта учреждения
доступность записи на получение услуги посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг	-	-	Не пользовались порталом	в настоящее время отсутствует возможность записи на получение услуги в учреждение через портал, но возможна запись на отдельные виды услуг через портал http://social86.ru/
			Портал часто не работает	
доступность записи на получение услуги при личном посещении в регистратуре или у специалиста учреждения	-	-	Очередь	По результатам анализа обращений по данной тематике сообщаем следующее: первоочередными получателями услуг (агониста) являются неорганизованные дети-инвалиды, для получения услуг организованными детьми предлагаем обращаться в учреждения образования
			Большая очередь	
своевременность начала занятия/консультации специалиста (отсутствует время ожидания в коридоре перед началом услуги)	незначительное ожидание	допустимые ожидания в очереди	причина не уточняется	Респонденты оценивали в 2017-2018 годах ожидание курса реабилитации, а не непосредственное ожидание в очереди, с 2019 года в анкете уточнено понятие «период ожидания получения услуг». Возможность устранения причин неудовлетворенности отсутствует, так как в анкетах 2019 не уточняются специалисты. Занятость логопедов составляет 100 %
	большая очередь (в месяцы) в ОПП, не успеваешь 2 раза пройти специалистов (логопед, дефектолог)	сроки не соблюдались		
своевременность прихода социального работника на дом	-	малое количество занятий, недостаточное время оказания услуги, маленький курс	не пользуются данной услугой	Услуга «Обеспечение кратковременного присмотра за детьми» оказывается в соответствии с порядком предоставления социальных услуг, утвержденным Правительством ХМАО - Югры от 06.09.2014 № 326-н (1-10 раз в месяц по 60 минут). Дополнительные занятия можно получить за отдельную плату при наличии свободных специалистов
		нам не предлагали такую услугу		
3. Удовлетворенность респондентов условиями доступности предоставления услуг для инвалидов и других маломобильных граждан в учреждении				
оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами)	-	-	причина не уточняется	отсутствует возможность устранения причин неудовлетворенности
наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов (10% парковки, но не менее 1 машиноместа)	-	-	Нужно другое здание с парковкой	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019, будет предусмотрено больше машиномест
наличие поручней, расширенных дверных проемов	-	-	Узкие проемы Двери открываются в ручную	возможность установки автоматических дверей не предусмотрена конструкцией приспособленных зданий, установка автоматических дверей с широкими проемами планируется в новом здании
			Нет пандуса	
наличие сменных кресел-колясок	-	-	Коляски не всех размеров Не видела их мало колясок	Здания по ул. Красногвардейская и ул.Пионерская оборудованы поручнями. В связи с организацией на базе здания по ул. Светлой группы отделения дневного пребывания с 2019 года, запланировано приобретение поручней на 2021-2022 годы Специализированные коляски в наличии в здании по ул. Красногвардейская. Дополнительное приобретение планируется в 2023-2024 годах.
			помещение не оборудовано	
наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений	-	-		Санитарно-гигиенические помещения учреждения (ул. Красногвардейская, ул. Пионерская) оборудованы поручнями, вывеской "Туалет" и тактильными табличками, для здания по ул. Светлая планируется приобретение
дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	-	-	причина не уточняется	отсутствует возможность устранения причин неудовлетворенности
дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполенными рельефным-точечным шрифтом Брайля	-	-	причина не уточняется	отсутствует возможность устранения причин неудовлетворенности
возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)	-	-	нет специалиста	услуга не востребована, обучение специалистов планировалось, но не состоялось, в связи с его организацией в отпусковой период
наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для инвалидов по зрению	-	-	не пользоваться	переход на альтернативную версию сайта находится на главной странице сайта учреждения
помощь, оказываемая работниками учреждения, прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях учреждения и на прилегающей территории (ситуативная помощь)	-	-	-	-
наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому	-	-	Не предлагалось, не сталкивались, не пользуемся	В настоящее время существует возможность предоставления в дистанционном режиме посредством использования программного обеспечения Skype консультаций психолога, логопеда, социального педагога, специалиста по социальной работе, инструктора по адаптивной физической культуре. Формы заявки на официальном сайте учреждения (вкладка "Деятельность учреждения", раздел "Услуги")
4. Удовлетворенность респондентов доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников учреждения				
при первом обращении и информировании	не отвечают на вопрос до 3% респондентов	-	не отвечают на вопрос до 12% респондентов	отсутствует возможность повышения процента удовлетворенности, удовлетворены от 88 до 100 %
непосредственно при оказании услуг				
при дистанционном взаимодействии				
5. Удовлетворенность респондентов условиями оказания услуг в учреждении				

в целом условия оказания услуг	несоответствие помещений и территории параметрам доступности, ветхое помещение, старое здание, мало места, тесно	Отсутствует централизованный, специализированный центр, позволяющий получить разные виды реабилитации (СДВ)	-	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019
	неудобно и мало места для передвижения ребенка	-	-	
	все оборудование старое, инвентарь скудный, недостаточно специализированного оборудования, нужен новый массажный стол	старое оборудование	-	Проанализировать возможность расширения видов оборудования, необходимого для реабилитации, в том числе с помощью дополнительного анкетирования
	холодный пол	-	-	Температура помещений учреждения, в которых оказываются социальные услуги обеспечивается доступными способами в соответствии с СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемиологическому режиму работы организаций социального обслуживания»: в холодный период в пределах 20-24оС, санитарных узлах и умывальных комнатах - 14-20оС
	отсутствие вентиляции и кондиционера, душно и сыро	-	-	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019
	отсутствие желаемых услуг	-	-	отсутствует возможность устранения причины неудовлетворенности, в связи с отсутствием уточнения услуг
	-	Группа «Мама и малыш» организуется без учета заболеваний и уровня развития детей, т.е. в одной группе дети одного возраста имеющие нормальное физическое развитие и нет, нормальное психологическое развитие и ЗПР	-	В настоящее время функционируют 2 группы ранней помощи: группа "Вместе с мамой", направленная на работу с детьми до 3 лет монессори-педагогикой (ул. Пионерская); группа "Малыш" - комплексные занятия с логопедом и специалистом по сенсорной стимуляции (начала функционировать только с весны 2019, в связи с отсутствием логопеда)
	-	В последние два года практически ничего для нас не проводится (ОПП)	-	На групповые и выездные мероприятия привлекаются только неорганизованные в образовательных учреждениях несовершеннолетние. Временно не проводились выездные занятия по социокультурной реабилитации, в связи с отсутствием специалиста у социального партнера
-	-	мало специалистов, педагоги не повышают квалификацию	Ежегодно повышают квалификацию и проходят стажировки и переподготовку не менее 33 % специалистов, подробнее с перечнем курсов и фамилиями обученных специалистов можно ознакомиться в приложении 2 к ежегодным анализам деятельности, размещенным на официальном сайте (вкладка "Информация об учреждении", раздел "Анализ деятельности учреждения")	
-	-	большая очередь	Запись на курс реабилитации осуществляется при отсутствии свободного времени для посещения у специалиста. Занятость специалистов к которым осуществляется запись - 100 %, увеличение количества специалистов не предусмотрено штатным расписанием	
график работы учреждения	-	-	Не всегда	отсутствует возможность устранения причины неудовлетворенности
	-	-	Массаж только до 15.00	Планируется проведение анкетирования в 3-4 квартале 2019 года с целью изучения мнений получателей социальных услуг и востребованности изменения графика работы медицинских сестер по массажу
график работы подразделения/отделения	-	-	Не работает в выходные дни	В штатное расписание учреждения не включено стационарное отделение, предлагающее круглосуточное обслуживание, в том числе в выходные дни
график работы отдельного специалиста	-	-	Неудобно перемещаться по отделением	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019
график прихода социальных работников	-	-	не отвечают на вопросы до 15 % респондентов	отсутствует возможность устранения причины неудовлетворенности
-	-	-	Не пользовалась	Если вы не пользуетесь указанной услугой, то пункт не заполняется вообще, с указанием причины
-	-	-	Мало часов	Услуга «Обеспечение кратковременного присмотра за детьми» оказывается в соответствии с требованиями нормативных правовых актов, регулирующих время и количество занятий. Дополнительные занятия можно получить за отдельную плату
6. Удовлетворенность респондентов качеством услуг, предоставленных в учреждении				
полнота социального обслуживания	10 занятий на дому не достаточно 1 раз в 1/2 года	-	Мало часов	Периодичность предоставления услуг регулируется постановлением Правительства ХМАО - Югры от 06.09.2014 №326 и. Дополнительные услуги можно получить за отдельную плату при наличии свободных специалистов
	Недостаточно специалистов, отсутствуют услуги педагога на дому (ОПП)	-	Нет всех желаемых специалистов, и вообще их мало, нет логопеда	С 01.08.2019 в учреждении отсутствуют педагогические должности, за получением услуг педагогов рекомендуем обращаться в учреждения образования. В штатном расписании учреждения в наличии 3,5 ставки логопеда, в 2019 году 1 из них вакантна, информация о чем размещена в соответствующих источниках.
	Отсутствие некоторых видов реабилитации	-	Не полный перечень услуг	Отсутствует возможность устранения причины неудовлетворенности, так как отсутствует их конкретизация
	Нет возможности получать массаж в удобное время	-	-	Планируется проведение анкетирования в 3-4 квартале 2019 года с целью изучения мнений ПСУ и востребованности изменения графика медицинских сестер по массажу
	Не хватило полного массажа	-	-	Курс массажа продлевается только в случае уважительной причины пропуска
	Длительное ожидание	-	-	По результатам анализа обращений по данной тематике сообщаем следующее: первоочередными получателями услуг (логопеда) являются неорганизованные дети-инвалиды, для получения услуг организованными детьми предлагаем обращаться в учреждения образования
-	-	Маленькое здание, желательно чтобы все услуги оказывались в одном месте	-	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019
своевременное, полное и достаточное информирование о порядке работы и порядке предоставления услуг (графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем расписании, правилах и т.п.)	большие очереди к специалистам, успеваешь пройти только 1 раз (логопед, монессори, психолог)	-	-	Периодичность предоставления услуги "Социально-педагогическое консультирование, включая диагностику и коррекцию", которую оказывают логопед и педагог монессори, составляет только 1 раз в неделю. Периодичность предоставления услуги "Социально-психологическое консультирование, включая диагностику и коррекцию, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений", которую оказывает психолог составляет от 1 до 2 раз в год курсом по 10 дней. Дополнительные услуги можно получить за отдельную плату при наличии свободных специалистов.
благоустройство и содержание помещений (уборка, оформление, освещение, температурный режим и т.д.)	старое здание не позволяет создать современные светлые комнаты, неудобный район, здания в разных концах горрода, недостаточно площади, благоустройство устраивает не во всех зданиях	Хотелось бы новое помещение по всем стандартам, помещение старое, в разных корпусах, маленькая площадка. Учреждение должно находиться в отдельном здании и иметь большую, прилегающую территорию для прогулок детей. Здание и оборудование для детей инвалидов не соответствует требованиям. Нужно новое здание. Мало места в местах общего пользования	Нет благоустроенной площадки и парковки, тесно	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019
	Холодные полы, сыро в помещении, холодно в коридоре. Бывает прохладно, но оперативно включается обогреватель. Отсутствует кондиционера и вентиляции	Холод и затхлый запах в помещении	В кабинетах прохладно, в морозы сквозняки	Температура помещений учреждения, в которых оказываются социальные услуги обеспечивается доступными способами в соответствии с СП 2.1.2.3358-16 «Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемиологическому режиму работы организаций социального обслуживания»: в холодный период в пределах 20-24оС, санитарных узлах и умывальных комнатах - 14-20оС
	корзины с бахилами необходимо разместить на высоте тазбы (для мам с ребенком на руках)	-	-	Корзины размещены на приподнятом уровне
	наличие ковров – сборников инфекции	-	-	Ковры в группах отделения дневного пребывания размещены для удобства передвижения детей с нарушениями опорно-двигательного аппарата и систематически обрабатываются в соответствии с СанПиН
	-	Группы дневного пребывания бывают переполнены	-	Средний детодезь в год составляет 8,5 человек на 2 работников группы, согласно утвержденным в учреждении нормативам численность детей на 1 работника в группе составляет 5,1 человек в день
-	территория не огорожена, не по стандартам, прилегающая территория отсутствует	-	-	по периметру зданий на ул. Красногвардейская и ул. Светлая установлена ограждающая конструкция высотой 1 метр

благоустройство и содержание территории, на которой расположено учреждение	отсутствует территория	–	Нет места, благоустроенной территории, небольшая территория, мало места, отсутствуют тротуары, приходится идти с коляской по дороге	В имеющихся помещениях по ул. Красногвардейской установка теплых полов архитектурно невозможна. Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019	
	нужна хорошая, большая игровая площадка	Мало места для прогулок детей, необходимо расширение игровой площадки, нет безопасной и специально организованной зоны для прогулок	нет игровой площадки для прогулок	У здания по ул. Красногвардейская установлена специализированная детская площадка и специальное покрытие	
	отсутствие парковки, не хватает парковочных мест	Маленькая парковка, а точнее ее отсутствие	Нет парковки	Увеличение парковки планируется на территории нового здания, планируемого к приобретению до 31.12.2019	
	–	не убирают снег	Плохо убирают снег	Учреждением заключен договор на уборку и вывоз снега. Уборка снега осуществляется по графику	
	–	далеко ездить	–	Услуги психолога и логопеда могут предоставляться в других зданиях, по вопросам обращайтесь к заведующему отделением, которое посещаете	
	–	Зайти с коляской в отделение на Пионерской огромный труд	–	На ул.Пионерской в наличии пандус и резиновое покрытие. Оказывается ситуационная помощь	
	–	Нужно больше комфорта и уюта	–	Учреждением ежегодно проводится косметический ремонт. Привлекаются денежные средства спонсоров на приобретение предметов интерьера	
качество питания	необходимость БГБК диеты	нет возможности соблюдения специальной диеты	причина не уточняется	Отсутствует возможность введения индивидуальных диет, старшей медицинской сестрой проведена консультация для родителей на собрании в отделении дневного пребывания	
	более разнообразное питание	–	–	Меню пересматривается по мере необходимости. Поступающие конструктивные предложения рассматриваются комиссией по питанию	
организацией хранения личных вещей	не хватает мест на вешалке	Маленькая гардеробная, нет раздевалки, место не приспособлено	Нет гардероба, вещи лежат на видном месте	В наличии гардеробная зона во всех зданиях учреждения, по ул. Красногвардейской закреплена вешалка и увеличено количество мест на ней	
	общие шкафчики, один на двоих	один шкафчик на двоих	–	проблема устранена	
предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	–	Нет условий	–	парикмахерские услуги не предоставляются в связи с отсутствием потребности в них (отсутствует стационар)	
	–	Туалеты не специализированные, старые, отсутствие деление по половому признаку	причина не уточняется	Санитарно-гигиенические помещения учреждения (ул. Красногвардейская, ул. Пионерская) оборудованы поручнями, вывеской "Туалет" и тактильными табличками, для здания по ул. Светлая планируется приобретение. Отдельные туалеты для мужского и женского пола предусмотрены в новом здании	
мебель, мягкий инвентарь	маленький пеленальный столик и он нужен у входа	Крупного ребенка не положить на пеленальный столик. Не всегда удобно с ребенком на руках снимать и одевать обувь. Мало места для переодевания, нет возможности одеть и раздеть ребенка	–	Приобретение раскладного пеленального столика запланировано на 2020 год	
	недостаточно мебели и инвентаря, всё оборудовано старое, необходимо обновить	Мало шкафчиков в группах, делим на несколько детей. Мало мебели и спальных мест	Мебель старая, нет шкафов для общего пользования	В отделении дневного пребывания мебель заменена в 2016 году. Мягкий инвентарь закупается ежегодно. Информация подтверждена проверкой Депсозразвития Югры (апрель 2019)	
порядок оплаты платных социальных услуг	–	причина не уточняется	Оплата в другом здании	Вопрос онлайн-оплаты находится на стадии обсуждения с банком	
оперативность решения вопросов	–	причина не уточняется	причина не уточняется	отсутствует возможность устранения причин неудовлетворенности	
результат оказания услуг	–	Узкий спектр услуг в службе домашнего визитирования	–	Услуги массажа и АФК оказываются на дому по индивидуальному запросу получателям социальных услуг, не имеющих возможности посетить учреждение в условиях полустационара	
	–	Увеличить количество занятий на дому	не отвечают на вопрос до 18 % респондентов	Периодичность предоставления услуг регулируется постановлением Правительства ХМАО - Югры от 06.09.2014 №226 и. Дополнительные услуги можно получить за отдельную плату при наличии свободных специалистов	
	мало физического развития	Больше занятий АФК	–	Реализуется модель двигательной активности. Ежедневно проводится утренняя зарядка и занятия с инструктором по физической культуре. Занятия адаптивной физической культурой проводятся по показанию врача	
качество жизни в результате получения социальных услуг изменилось положительно	–	Не заметили изменений	–	–	
	–	Результат может проявить себя не сразу	–	–	
	–	Тяжелое заболевание Необходимо продолжить занятия Прошло мало занятий	–	По итогам прохождения курса реабилитации родители знакомят с результатами оказания услуг под подписью	
7. Удовлетворенность респондентов компетентностью (профессионализмом) персонала учреждения при предоставлении социальных услуг.	не вполне устраивают узкие специалисты	1.Очень трудно попасть на логопедический массаж. Хотелось бы больше специалистов (ОДП). У специалистов учреждения нет тех навыков и компетенций, которые нужны в работе с детьми с РАС – 1%.	Нет логопеда Нужно больше обучения специалистам	Услуги по логопедическому массажу в учреждении оказывают логопеды и медицинские сестры по массажу. Численность специалистов отделения дневного пребывания соответствует штатному расписанию учреждения. Из 3,5 ставок логопеда в 2019 году вакантна 1	
	–	–	–	Систематически обновляются сведения о курсах повышения квалификации сотрудников в их личном разделе на сайте (размещаются скан-копии подтверждающих документов) Ежегодно повышают квалификацию и проходят стажировки и переподготовку не менее 33 % специалистов, подбором с перечнем курсов и фамилиями обученных специалистов можно ознакомиться в приложении 2 к ежегодным анализам деятельности, размещенным на официальном сайте (вкладка "Информация об учреждении", раздел "Анализ деятельности учреждения")	
10. С какими трудностями, неудобствами респонденты столкнулись при посещении учреждения (предложения, пожелания)	неудобно брать бахилы с ребенком на руках	На входе не удобно раздеваться с тяжелым не ходящим ребенком, предъявлять паспорт (ОДП, СДВ)	–	помещение по ул. Красногвардейской располагается в старом здании, зависящее от руководства учреждения комфортные условия созданы, предъявленные замечания возможно решить только при переезде в новое здание, планируемое к приобретению до 31.12.2019	
	неудобно добираться, далеко от центра города и остановок	Местоположение. Неудобное территориальное расположение здания учреждения, отдаленность от остановки, не ходят автобусы.	Далеко от основных маршрутов общественного транспорта, с ребенком без машины далеко добираться, редко ездит транспорт	Специалисты по социальной работе проводят информирование о возможности использования социального такси. Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019	
	–	Не комфортные места общего пользования. Помещение маленькое, помещение требует современного ремонта. Нет градероба. Малые габариты коридора и мебели	Узкие коридоры, тесно, нет детского туалета, нет места хранения личных вещей (мел)	–	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019
	парковка автомобильная неудобная	недостаточно парковочных мест	Ограниченное место парковки	–	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019, будет предусмотрено больше машиномест
	запись за 6 месяцев, долгая очередь на некоторые услуги (логопед, монтессори)	Отсутствие специалистов (логопеда, дефектолога), работающего не с говорящими детьми на постоянной основе (СДВ) - (1,5 года ожидали 24 занятия с логопедом, что недостаточно для не говорящего ребенка). Долгая очередь на некоторые услуги (получили возможность посетить занятия через 2 месяца после оформления документов)	Очередь	–	Пересмотрен порядок оказания услуг в учреждении, решены вопросы очередности на услуги в кабинете монтессори и услуги логопеда для неорганизованных детей-инвалидов
	Прогулочная площадка (маленькая и неудачно расположенная)	нет своей организованной и полноценной площадки для прогулок	–	–	Специализированная прогулочная площадка была установлена на средства гранта рядом со зданием по ул. Красногвардейская. Конструктивные предложения по организации прогулок принимаются администрацией учреждения.
	неэффективным формирование групп (разновозрастные; разные диагнозы; формирование группы «Мама и малыш» надо формировать не по возрасту, а с учетом заболевания и уровня развития)	–	–	–	Программа группы раннего развития пересмотрена, состав групп формируется с учетом заболеваний и уровня развития, без учета биологического возраста
	услуги центра похожи на услуги по уходу	–	–	–	Перечень услуг учреждения сформирован в соответствии с законом ХМАО - Югры от 19.11.2014 "Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в ХМАО - Югре" и доступен для ознакомления на официальном сайте во вкладке "Деятельность учреждения", раздел "Услуги"
	отсутствие услуг массажиста на дому	–	–	–	Услуги массажа и АФК оказываются на дому по индивидуальному запросу получателям социальных услуг, не имеющих возможности посетить учреждение в условиях полустационара
	отсутствие индивидуального помещения для проведения массажа	–	–	–	Массажистам предоставлены отдельные кабинеты для проведения массажа
отсутствие теплых полов	–	–	–	Установка теплых полов технически невозможно в здании по ул. Красногвардейская. Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019	
услуги оказываются в разных зданиях	–	неудобное расположение корпусов, необходимо новое здание	–	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019	

		–	Часто затопление и проблемы с вентиляцией, сырость, зимой холодно (ОДП)	пахнет	Вентиляция находится на ежегодном обслуживании, замечания контролирующих органов по данному вопросу отсутствуют. Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019	
		–	нет детской зоны для ожидания	Нет места для кормления грудью, для отдыха между процедурами	В коридоре по ул. Красногвардейская оформлена детская зона. Для кормления грудного ребенка можно обратиться к любому сотруднику с данным вопросом, вам предоставят укороченное место	
		–	–	нельзя оставить ребенка на все процедуры и занятия одновременно	С целью борьбы с очередями возможность одновременного посещения занятий на сегодняшний день отсутствует	
ре	Предложения, и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг:	отрудничать с организациями, где есть возможность занятий с животными (СДВ)	–	–	Учреждением ежегодно лонгируется договор со Станцией юных натуралистов и систематически организуются занятия с животными	
		полноценный детский сад для детей с ОВЗ	–	–	Решение вопроса находится за пределами компетенции учреждения. В настоящее время в городе Ханты-Мансийске организованы специализированные группы для детей с ограниченными возможностями в образовательных учреждениях, подробную информацию уточняйте в Депобразования	
		взять на контроль работу по социализации детей с РАС и обучению простым бытовым навыкам	–	–	В учреждении реализуется Концепция комплексного сопровождения людей с РАС и другими ментальными нарушениями в ХМАО - Югре до 2020 года (утверждена распоряжением Правительства ХМАО - Югры от 05.05.2017 №261-пр), в части касающейся.	
		разнообразное питание	–	–	С 2019 года реализуется программа по работе с детьми с РАС.	
		больше специалистов (логопедов, психологов, дефектологов)	–	–	Меню пересматривается по мере необходимости. Поступающие конструктивные предложения рассматриваются комиссией по питанию. К концу 2019 года планируется пересмотр периодичности и наполняемости меню с 10-дневного на 20-дневное	
		недостаточность информации в СМИ города и округа	–	–	Штатным расписанием предусмотрено 3,5 ставки логопеда (в 2019 году 0,5 вакансии) и 5 психологов (в 2019 году 1 вакансия)	
		размещение информации на сайте органов местного самоуправления	–	–	Информация о деятельности учреждения ежедневно освещается в средствах массовой информации. Перечень размещенной информации 1 раз в полугодие представляется в приложении к анализу деятельности учреждения. Статьи работников размещаются во вкладке "Новости", раздел "Публикации в СМИ"	
		новое здание, соответствующее стандартам (большие залы ЛФК и музыкальный зал, бассейн, помещение для комфортного пребывания детей, зал нейродинамической гимнастики, одно здание для всех отделений)	новое здание, помещение с большой парковкой в центральной части города	–	новое специальное здание с полным комплектом инвентаря и оборудования для детей с ограниченными возможностями	Новое здание учреждения планируется к приобретению до 31.12.2019
		повышение квалификации персонала (в т.ч. по теме «Коммуникации с детьми, имеющими ментальные нарушения и РАС»), обучение современным методикам, стажировки в ведущих реабилитационных центрах	Обучение персонала, либо прием дополнительных сотрудников для организации работы по социально-бытовой адаптации детей с РАС, по развитию коммуникации.	–	–	Ежегодно повышают квалификацию и проходят стажировки и переподготовку не менее 33 % специалистов, подробнее с перечнем курсов и фамилиями обученных специалистов можно ознакомиться в приложении 2 к ежегодному анализу деятельности, размещенным на официальном сайте (вкладка "Информация об учреждении", раздел "Анализ деятельности учреждения")
		–	Современное оборудование для реабилитации детей	–	–	За 2019 год была приобретено оборудование для работы с детьми с расстройством аутистическог спектра и с детьми раннего возраста на сумму более 3,5 млн. руб. С полным перечнем оборудования, имеющимся в учреждении, можно ознакомиться на официальном сайте учреждения во вкладке "Информация об учреждении", раздел "Открытая информация", список "Мониторинг оборудования"
		–	предлагать платные услуги	–	–	Перечень и стоимость платных услуг представлены на стендах учреждения и официальном сайте учреждения во вкладке "Деятельность учреждения", раздел "Услуги", список "Преискурри платных услуг"
		–	размещать информацию в образовательных учреждениях	–	–	Социальный ролик о деятельности учреждения на стадии разработки. Печатные издания периодически направляются для размещения в образовательных учреждениях
		–	обновление информации на сайте учреждения	–	–	Информация на официальном сайте учреждения размещается в соответствии с требованиями нормативных правовых актов. Предложения по размещению информации на сайте принимаются администрацией учреждения, путем заполнения формы обратной связи на сайте учреждения и через Почту доверия
		–	информирование по телевидению	–	–	Телевизионные сюжеты об учреждении можно посмотреть на официальном сайте учреждения во вкладке "Новости", раздел "Публикации в СМИ", список "Телевизионные репортажи"
		–	выпуск газеты, публикации (в том числе публикации в СМИ о толерантном отношении к особым детям)	–	–	Публикации в СМИ об учреждении можно посмотреть на официальном сайте учреждения во вкладке "Новости", раздел "Публикации в СМИ", список "Печатные издания"
		–	распространение памяток и буклетов (в том числе с советами специалистов – «Как говорить и как вести себя с особыми детьми и их родителями)	–	–	Памятки для родителей размещены на специальных стендах в зданиях учреждения и на официальном сайте учреждения во вкладке "Родителям"
–	больше реабилитационных процедур (ОДП)	–	–	Реабилитационные процедуры проводятся в соответствии с рекомендациями ИПРА и порядком предоставления социальных услуг, утвержденным Правительством ХМАО - Югры от 06.09.2014 № 326-п		
–	Социальные сети – группы в VK, одноклассниках, instagram	–	–	Официальные группы учреждения созданы в социальных сетях: ОК, ВК, Youtube		
Новые услуги, которые хотел бы получить респондент в учреждении	курс массажа раз в квартал, в том числе на дому	общий массаж (в том числе на дому)	–	–	Услуги массажа назначаются строго в соответствии с рекомендациями ИПРА и назначением врача. Периодичность массажа зависит от его вида, целей и индивидуальных особенностей пациента	
	Занятия с логопедом	почаще логопеда, психолога, монессори	–	–	Услуги логопеда, психолога и специалиста по Монтессори-педагогике оказываются учреждением в соответствии с рекомендациями ИПРА и в порядке предоставления социальных услуг, утвержденным Правительством ХМАО - Югры от 06.09.2014 № 326-п	
	Занятия с дефектологом	дефектолог	–	–	2 работника учреждения обучены по профессии "дефектолог" и "аудиофронеолог", но вышеуказанные должности отсутствуют в примерном штатном расписании реабилитационного центра, услуги дефектолога можно получить только в учреждениях образования	
	более обширные занятия АФК, в том числе на дому	больше занятий АФК (в том числе на дому)	–	–	Приобретено дополнительное оборудование для занятий АФК. Услуги АФК оказываются на дому по индивидуальному запросу получателям социальных услуг, не имеющих возможности посетить учреждение в условиях полустационара	
	–	игровой уголок для приходящих	–	–	В коридоре по ул. Красногвардейская оформлена детская зона	
	бассейн, аквареабилитацию, водные процедуры	бассейн (водные процедуры), аквареабилитация	–	–	На базе учреждения отсутствуют условия предоставления водных процедур. В летний период организуются водные процедуры на базе Окружного клинического лечебно-реабилитационного центра. В рамках взаимодействия организовано бесплатное посещение аквапарка членами семей льготных категорий (расписание посещений размещено на официальном сайте Юграметаспорт, меняется 1 раз в полугодие - с января и с сентября)	
	услуги кинезотерапевта	тьютор, кинезотерапия	–	–	Элементы кинезотерапии применяются в работе инструкторами по адаптивной физической культуре	
	услуги ава-терапевта	–	–	–	В 2018-2019 годах обучено 7 работников (3 на курсах «АВА терапия для организации работы с детьми с РАС», 4 на дистанционном курсе ВСАВА)	
	компьютерный кабинет	–	–	–	В 2019 году закуплено оборудование для организации компьютерного кабинета на сумму 100 тыс.руб. Планируется приобретение специализированного рабочего места для слепых и слабовидящих до 2024 года. Оказание услуг по указанному направлению находится в стадии разработки	
	дневное пребывание ребенка на полный рабочий день	–	–	–	В отделении дневного пребывания организовано социальное обслуживание с учетом пожеланий родителей	
	занятия с сурдологом	–	–	–	Сурдолог - это врач, занимающийся диагностикой и лечением нарушений слуха, подбором и настройкой слухового аппарата \ процессора кохлеарного имплантата. Сурдопедагог - специалист по обучению и воспитанию глухих и слабослышащих детей, проводящий реабилитацию детей с кохлеарными и стволомотговыми имплантатами.	
	занятия с животными	–	–	–	Учреждением ежегодно лонгируется договор со Станцией юных натуралистов и систематически организуются занятия с животными	
специалист по сенсорной интеграции (работающий с неговорящими детьми)	–	–	–	На базе отделения дневного пребывания специалистом по комплексной реабилитации проводятся занятия по сенсорной интеграции		

все возможные услуги (в соответствии с диагнозом), побольше мероприятий	-	-	Перечень услуг учреждения сформирован в соответствии с законом ХМАО - Югры от 19.11.2014 "Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в ХМАО - Югре" и доступен для ознакомления на официальном сайте во вкладке "Деятельность учреждения", раздел "Услуги". Мероприятия в учреждении проводятся в соответствии с годовым планом. С информацией о всех проведенных мероприятиях можно ознакомиться на сайте учреждения в приложении "Мероприятия с получателями социальных услуг" к ежегодным анализам деятельности, размещенным на официальном сайте (вкладка "Информация об учреждении", раздел "Анализ деятельности учреждения")
-	для детей с РАС: социально-бытовая адаптация, коммуникативные занятия (в том числе альтернативная коммуникация), АФК	-	Услуги для детей с РАС предоставляются в соответствии с рекомендациями ИПРА. С 2019 года реализуется комплексная программа реабилитации детей с расстройством аутистического спектра "РАСточек"
озокерит	парафин, парафиновые сапожки, электрорез	-	В условиях учреждения есть возможность организовать предоставление указанных услуг в соответствии с требованиями к физиотерапевтическим процедурам. Возможность будет рассмотрена при приобретении нового здания
-	помощь в воспитании гиперактивных детей и детей с ЗРР	-	В учреждении оказывается услуга по социальному сопровождению семей. За получением услуги вы можете обратиться в заведующему отделением диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации «Служба домашнего визитирования»
-	физическое развитие	-	В учреждении реализуется Модель двигательной активности, проводятся занятия с инструктором по физической культуре (в том числе адаптивной), утренняя гимнастика в отделении дневного пребывания
Групповые музыкальные занятия, фольклорные занятия, логоритмика	музыкальные инструменты	-	С 01.08.2019 в учреждении отсутствует должность "Музыкальный руководитель". В группах отделения дневного пребывания оформлены музыкальные зоны для организации досуга и игровой деятельности, частично музыкальные инструменты используются на занятиях театральной деятельностью
-	методика биоакустической коррекции (БАК)	-	Оборудование приобретено, планируется к внедрению в 4 квартале 2019 года