



УТВЕРЖДАЮ

Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Реабилитационный центр для детей и подростков
с ограниченными возможностями «Лучик»
М.А. Завтур
2017 год

АНАЛИЗ анкетирования граждан на предмет удовлетворенности качеством и объемом услуг, оказываемых специалистами учреждения в рамках внедрения системы менеджмента качества за I полугодие 2017 года

Оценка удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказываемых услуг в БУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лучик» 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).

АНАЛИЗ АНКЕТ В I-м полугодии 2017 ГОДА ПОКАЗАЛ СЛЕДУЮЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

На сайте¹

По результатам оценки качества предоставления социальных услуг на сайте учреждения <http://luchikhm.ru/beta/> из 222 принявших участие в опросе 214 (96%) удовлетворены полностью, 7 (3%) удовлетворены частично, 1 не удовлетворен.

I блок анкеты

Вопросы/период	Данные за 2017 (I-е полугодие)	Вывод в сравнении со 2-м полугодием 2016:
В анкетировании приняли участие:	78 семей из 162 (74-1 кв., 94-2 кв.), обслуженных за I полугодие 2017 года (48,2%). Из них по отделениям: 21 респондент СДВ ² , 29 – ОДП ³ , 16 – ОДРРПСМР ⁴ , 12 – ОППП ⁵ .	Приняли участие меньше половины респондентов из числа получателей социальных услуг (на 11% меньше чем в прошлом году)

¹ Информация представлена за весь период размещения опроса, выяснить количество респондентов за определенный период не представляется возможным.

² Служба домашнего визитирования

³ Отделение дневного пребывания

⁴ Отделение диагностики, разработки и реализации программ социально-медицинской реабилитации «Служба домашнего визитирования»

<p>1. В который раз обратились?</p>	<p>Впервые – 29 (38%) Повторно – 48 (62%) Не заполнено – 1</p>	<p>В опросе приняло участие больше респондентов, посещающих учреждение повторно, как и в прошлом году</p>
<p>2. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (комфортностью):</p>	<p>Полностью – 32 (47%) Частично – 26 (38%) Не удовлетворяют – 10 (15%) Не заполнено – 10</p>	<p>Снизился (на 20%) процент полностью удовлетворенных и повысился процент частично удовлетворенных (на 7%) и не удовлетворенных (на 13%). Причины неудовлетворенности не изменились: «ветхое помещение, старое здание, холодный пол, скудный инвентарь, отсутствие вентиляции и кондиционера, отсутствие желаемых услуг, наличие ковров – сборников инфекции, мало места, тесно, душно, сыро». Причины: «неудобно и мало места для переодевания ребенка».</p>
<p>3. Удовлетворенность компетентностью персонала:</p>	<p>Да – 76 (97%) Нет – 2 (3%)</p>	<p>Большинство респондентов отмечают высокий уровень профессиональной компетентности персонала, но вместе с этим появилось 3% неудовлетворенных в ОДП³ (причины: не вполне устраивают узкие специалисты).</p>
<p>4. Оценка вежливости и доброжелательности персонала:</p>	<p>Да – 76 (100%) Скорее, нет – 0 (0%) Нет – 0 (0%) Не заполнено – 2</p>	<p>Большинством респондентов отмечена доброжелательность и вежливость персонала, 2 не заполнили данную графу</p>
<p>5. Оценка периода ожидания получения услуг:</p>	<p>Очередь отсутствует – 28 (39%) Незначительный период пребывания в очереди – 38 (53%) Период ожидания в очереди длительный – 6 (8%) Не заполнено – 6</p>	<p>Большинство респондентов отмечают незначительные ожидания в очереди. Отмечается благосклонность и понимание респондентами причин очередности. Примечание: респонденты оценивают ожидание курса реабилитации, а не непосредственное ожидание в очереди.</p>
<p>6. Удовлетворенность качеством питания:</p>	<p>Полностью – 39 (79,6%) Частично – 8 (16,33%) Не удовлетворяют – 2 (4%) Не пользуются данной услугой – 29 (обслуживаются на дому)</p>	<p>Снизился процент полностью удовлетворенных (на 18%), за счет повышения процента частично удовлетворенных (на 14%), появились неудовлетворенные (2,56%). Хотя большинство респондентов пользующихся услугой (почти 80%) качеством питания полностью удовлетворены. 37% опрошенных вообще не пользуются данной услугой. Причиной неудовлетворенности 2 респондентов являются: необходимость БГБК диеты, более разнообразное питание.</p>

<p>7. Удовлетворенность качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом:</p>	<p>Полностью – 58 (89%) Частично – 5 (8%) Не удовлетворены – 2 (3%) Не заполнили – 13 (обслуживаются на дому)</p>	<p>Большинство респондентов (меньше на 9%) полностью удовлетворены уборкой помещений, оформлением и освещением. Причины неудовлетворенности 3%: «старое здание не позволяет создать современные светлые комнаты, отсутствие кондиционера и вентиляции, наличие ковров – сборников инфекции».</p>
<p>8. Удовлетворенность хранением личных вещей:</p>	<p>Полностью – 38 (62%) Частично – 18 (30%), причины: Не удовлетворяют – 5 (8%) Не заполнено – 17 (обслуживаются на дому)</p>	<p>Большинство респондентов полностью удовлетворены хранением личных вещей. Причины неудовлетворенности: «общие шкафчики, один на двоих».</p>
<p>9. Удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющий групповой характер:</p>	<p>Полностью – 43 (77%) Частично – 13 (23%) Не удовлетворяют – 0 (0%) Не заполнено – 22 (обслуживаются на дому)</p>	<p>Степень полной удовлетворенности респондентов снизилась (на 20 %) за счет повышения процента частично удовлетворенных. Причины не указаны.</p>
<p>10. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:</p>	<p>Да – 69 (88%) Нет – 2 (3%) Пока не знаю – 7 (9%)</p>	<p>Большая часть респондентов посоветуют наше учреждение своим знакомым (при необходимости и поскольку нет альтернативы), но появились 3% которые этого не сделают.</p>
<p>11. Новые услуги, которые хотел бы получить респондент в учреждении:</p>	<p>У большинства респондентов (47 чел. – 60,16%) нет предложений по новым услугам. Предложения: Занятия с логопедом – 12 (15%). Массаж на дому – 8 (10%). ЛФК на дому – 7 (9%) респондентов. Занятия с дефектологом – 5 (6%). Групповые музыкальные занятия – 3 (4%). По 2 (3%) желают: услуги кинезиотерапевта, ава-терапевта, бассейн, более обширные занятия ЛФК, акварабилитацию, курс массажа раз в квартал. По 1 респонденту предложили следующие услуги: озокерит, компьютерный кабинет, фольклорные занятия, логоритмика, дневное пребывание ребенка на полный рабочий день, занятия с сурдологом, занятия с животными, специалист по сенсорной интеграции (работающий с неговорящими детьми), все возможные услуги (в соответствии с диагнозом), побольше мероприятий.</p>	
<p>12. Трудности и неудобства, с которыми столкнулись респонденты</p>	<p>Не возникло трудностей у 57 (73%) респондентов. Считают помещение маленьким (неудобная раздевалка, отсутствие места для переодевания, старое здание) – 7 (9%). Парковку неудобной – 7 (9%). Прогулочную площадку (маленькой и неудачно расположенной) – 3 (4%). Неудобное расположение здания учреждения,</p>	

<p><i>при посещении учреждения:</i></p>	<p>отдаленность от остановки – 4 (5%). Долгая очередь на некоторые услуги (логопед, монтеessori) – 2 (3%). Кроме того, по 1 (1%) респонденту считают: неэффективным формирование групп (<i>разновозрастные; разные диагнозы; формирование группы «Мама и малыши» надо формировать не по возрасту, а с учетом заболевания и уровня развития</i>); инвентарь скудным; услуги центра похожими на услуги по уходу; неудобным отсутствие услуг массажиста на дому; отсутствие индивидуального помещения для проведения массажа; отсутствие теплых полов.</p>
<p>13. Предложения, пожелания по улучшению качества услуг:</p>	<p>Нет предложений у 61 респондента (78%) Предложения:</p> <ul style="list-style-type: none"> • новое здание, соответствующее стандартам (больше залы ЛФК и музыкальный зал, бассейн, помещение для комфортного пребывания детей, зал нейродинамической гимнастики, одно здание для всех отделений) – 15 (19%) • повышение квалификации персонала (в т.ч. по теме «Коммуникации с детьми, имеющими ментальные нарушения и РАС»), обучение современным методикам, стажировки в ведущих реабилитационных центрах – 2 (3%) • больше специалистов (логопедов, психологов, дефектологов) – 1 (1%) • разнообразное питание – 1 (1%) • взять на контроль работу по социализации детей с РАС и обучению простым бытовым навыкам – 1 (1%) • полноценный детский сад для детей с ОВЗ – 1 (1%) • сотрудничать с организациями, где есть возможность занятий с животными (СДВ) – 1 (1%) • все (в т.ч. качество предоставления услуг) полностью устраивает – 1 (1%)

2 блок анкеты

Вопросы/период	Данные за 2017 (1-е полугодие)	Вывод в сравнении со 2-м полугодием 2016:
<p>1. Удовлетворенность <i>полной</i> <i>социального</i> обслуживания</p>	<p>В полной мере – 56 (72%) Не в полной мере – 14 (18%) Не удовлетворены – 1 (1%) Затруднились ответить – 7 (9%)</p>	<p>Большинство респондентов удовлетворены <i>полной</i> <i>социального</i> обслуживания в полной мере (полная удовлетворенность снизилась на 23%). Предположительно, причины недовольности – новые услуги, которые бы хотели получать респонденты.</p>
<p>2. Своевременность, полнота и достаточность информирования о порядке предоставления услуг</p>	<p>В полной мере – 65 (83%) Не в полной мере – 3 (4%) Нет – 1 (1%) Затруднились ответить – 9 (12%)</p>	<p>Графа введена впервые. Большинство респондентов считают, что информирование проводится в полном объеме.</p>

<p>3. Удовлетворенность доступностью предоставления социальных услуг</p>	<p>В полной мере – 42 (54%) Не в полной мере – 12 (15%) Не удовлетворены – 3 (4%) Затруднились ответить – 21 (27%)</p>	<p>Доступностью услуг в полной мере удовлетворены большинство респондентов (но на 32% меньше чем в предыдущем полугодии). Также затруднились ответить на 10% больше респондентов.</p>
<p>4. Удовлетворенность доступностью санитарно-гигиенических помещений для инвалидов и других маломобильных групп</p>	<p>В полной мере – 36 (46%) Не в полной мере – 13 (17%) Не удовлетворены – 4 (5%) Затруднились ответить – 25 (32%)</p>	<p>Графа введена впервые. Большинство респондентов удовлетворены доступностью в полной мере, но наличие неудовлетворенных, не вполне удовлетворенных и затруднившихся с ответом говорит о необходимости анализа доступности санитарно-гигиенических помещений.</p>
<p>5. Удовлетворенность качеством санитарного содержания санитарно-технического оборудования</p>	<p>В полной мере – 58 (74%) Не в полной мере – 5 (6%) Не удовлетворены – 2 (3%) Затруднились ответить – 13 (17%)</p>	<p>Графа введена впервые. Абсолютное большинство респондентов удовлетворены качеством содержания оборудования, но наличие не удовлетворенных, не вполне удовлетворенных и затруднившихся с ответом говорит о необходимости анализа санитарного содержания санитарно-технического оборудования</p>
<p>6. Удовлетворенность благоустройством и содержанием территории, на которой расположено учреждение</p>	<p>В полной мере – 23 (30%) Не в полной мере – 29 (37%) Не удовлетворены – 18 (23%) Затруднились ответить – 7 (9%)</p>	<p>Большинство респондентов не в полной мере удовлетворены благоустройством территории (% полностью удовлетворенных снизился на 32%). Причинами можно считать маленькую парковку и неудобное расположение детской площадки.</p>
<p>7. Удовлетворенность наличием и качеством необходимой мебели (шкафы, тумбочки, кровати) и мягкого инвентаря (одежда и постельное белье)</p>	<p>В полной мере – 35 (58%) Не в полной мере – 19 (32%) Не удовлетворены – 6 (10%) Не заполнили – 18 (обслуживание на дому)</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены мебелью (% полностью удовлетворенных снизился на 30%, % частично неудовлетворенных повысился на 26%), но наличие не удовлетворенных, не вполне удовлетворенных и затруднившихся с ответом говорит о необходимости анализа наличия и качества мебели</p>
<p>8. Удовлетворенность качеством предоставления социально-бытовых и гигиенических услуг</p>	<p>В полной мере – 55 (86%) Не в полной мере – 7 (11%) Не удовлетворены – 2 (3%) Не заполнили – 14 (обслуживание на дому)</p>	<p>Большинство респондентов в полной мере удовлетворены качеством социально-бытовых и гигиенических услуг (% удовлетворенных снизился на 9%, за счет увеличения % частично удовлетворенных). Необходимо выяснить причины частичной неудовлетворенности.</p>

<p>9. Удовлетворенность порядком оплаты платных социальных услуг</p>	<p>В полной мере – 16 (20,48%) Не в полной мере – 1 (1,28%) Не удовлетворены – 1 (1,28%) Не пользуюсь данной услугой – 60 (76,8%)</p>	<p>Большинство респондентов не пользуются платными услугами, а те, кто пользуются, в полной мере удовлетворены порядком их оплаты. Соотношение % по сравнению с предыдущим полугодием без изменений.</p>
<p>10. Соблюдение сроков предоставления услуг, назначенных согласно индивидуальной программы предоставления социальных услуг</p>	<p>Да, в срок – 60 (76,8%) Иногда были задержки – 10 (12,8%) Нет, сроки не соблюдались – 0 Не заполнили – 7 (8,96%)</p>	<p>Графа введена впервые. Большинство респондентов отмечают предоставление услуг в срок.</p>
<p>11. Удовлетворенность условиями, созданными для общения с посетителями (места ожидания, стенды и др.)</p>	<p>В полной мере – 32 (41%) Не в полной мере – 13 (17%) Не удовлетворены – 2 (3%) Затруднились ответить – 31 (39%)</p>	<p>Снизился % полностью удовлетворенных на 49% и сравнялся с затруднившимися ответить. Кроме того, появились неудовлетворенные. Следовательно, необходим анализ условий, созданных для общения с посетителями, выяснение причин неудовлетворенности.</p>
<p>12. Удовлетворенность оперативностью решения вопросов, возникших при посещении учреждения</p>	<p>В полной мере – 60 (84,5%) Не в полной мере – 11 (15,5%) Не удовлетворены – 0 Не заполнено – 7 (не обращались)</p>	<p>Большинство респондентов удовлетворены оперативностью решения возникавших у них вопросов (% удовлетворенных в полной мере снизился на 8,5% за счет увеличения % частично неудовлетворенных).</p>
<p>13. Удовлетворенность конфиденциальностью предоставления социальных услуг</p>	<p>В полной мере – 75 (96%) Не удовлетворены – 1 (1%) Не заполнено – 2 (3%)</p>	<p>Конфиденциальность предоставления социальных услуг не вызывает сомнений у большинства респондентов (снизилось на 4%). Наличие даже 1 неудовлетворенного требует обращения внимания работников на соблюдение конфиденциальности при предоставлении услуг.</p>
<p>14. Оценка результата получения социальных услуг в учреждении, их влияния на качество жизни респондента и его ребенка</p>	<p>Изменилось положительно – 56 (72%) Не изменилось – 5 (6%) Затруднились ответить – 17 (22%)</p>	<p>Большая часть респондентов отмечает положительные изменения в качестве жизни ребенка, в результате получения услуг учреждения, но число так считающих снизилось на 11%, за счет увеличения затруднившихся ответить и считающих что ничего не изменилось.</p>
<p>15. Предложения по организации информирования (темы для освещения в печатных изданиях учреждения (газете «Подсолнух», буклетах, памятках))</p>	<p>Не заполнили – 74 (95%) Предложения – 4 (5%)</p>	<p>Графа введена впервые. Респонденты отметили достаточность размещения информации на сайте учреждения и недостаточность информации в СМИ города и округа, предложили размещать информацию на сайте органов местного самоуправления</p>

16. Источники, из которых респонденты узнали об учреждении	Рассказали родственники, соседи, знакомые – 21 (26,88%) Узнали из СМИ – 4 (5,12%) Предложили работники социальной защиты – 33 (42,24%) Предложили работники здравоохранения – 27 (34,56%) Другое (укажите) – 3 (3,84%)	Большинство респондентов узнают об учреждении от работников соц.защиты и здравоохранения, в предыдущем полугодии это были в основном родственники, соседи и знакомые. Кроме того, отмечены случаи информирования прохожим на улице и специалистами Центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи.
---	--	--

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, физиопроцедура с озокеритом, бассейн, аквареабилитация, компьютерный кабинет, отсутствие зала нейродинамической гимнастики, отсутствие должностей в примерном штатном расписании реабилитационных центров (сурдолог, дефектолог), создание полноценного детского сада для детей с ОВЗ не входит в компетенцию учреждения (детям с ограниченными возможностями необходима интеграция, а не изоляция));

- факторы, обусловленные отсутствием специалистов (музыкальные и фольклорные занятия, логоритмика, кинезиотерапия, ава-терапия);

- факторы, обусловленные недостаточным количеством востребованных специалистов (очередь при ожидании курса реабилитации у логопеда и специалиста по монтессори, массаж и АФК на дому);

- факторы реализуемые учреждением в соответствии с ИППСУ (курс массажа проводится по показаниям, занятия с животными).

Подготовил: заведующий организационно-методическим отделением О.С. Коломиец