

## Аналитическая справка за декабрь 2016 года

В соответствии с реализацией мероприятий плана контроля качества на 2016 год комиссией в составе – председателя комиссии – Трофимовой Т.В., членов комиссии – Тимировой С.П., Пролесовой Ю.Г., Тепляшиной С.А. проводилась проверка.

**Цель проверки:** *Определение степени удовлетворенности несовершеннолетних услугами, предоставляемыми Центром.*

**Предмет исследования:** оценка степени удовлетворенности несовершеннолетних качеством предоставляемых услуг;

**Объект исследования:** несовершеннолетние, проживающие в Центре до решения социального вопроса, умеющие писать и читать.

**Срок проведения исследования:** 20 декабря 2016 года

**Место проведения исследования:** Республиканский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних.

Так, по состоянию на 20.12.2016 года, опрошено 22 несовершеннолетних (дети от 7 и старше), проходящие социальную реабилитацию в Центре, из них 12 девочек, 10 мальчиков.

Результаты анкетирования:

Несовершеннолетние условия проживания в Центре оценивают положительно: «отлично» – 18 детей, 4 человека оценили как «хорошо».

Из 22 опрошенных несовершеннолетних:

- организацию питания и само (6-ти разовое) питание на "отлично" оценили 13 детей, 9 детей оценили на «хорошо»;

- обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем на «отлично» оценили 10 детей, 12 человек оценили на «хорошо»;

- о предоставлении несовершеннолетним транспорта для перевозки в медицинские, образовательные организации и организации для участия в мероприятиях культурно-просветительского, культурно-развлекательного и спортивного характера дети оценивают положительно: 11 человек оценили на «отлично», 11 человек ответили «хорошо».

Качеством социально-медицинских услуг в целом по всем наименованиям услуг (Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья несовершеннолетних (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приёмом лекарственных средств, входящие в функциональные обязанности медсестры, оценены детьми следующим образом: «отлично» - 9 человек, «хорошо» - 12 детей, «удовлетворительно» - 1.

Проведение первичного медицинского осмотра, оказание доврачебной помощи (при необходимости), оказание содействия в организации проведения ежегодной диспансеризации, обеспечение ухода и наблюдения с учетом состояния здоровья оценены детьми на «отлично» - 11 детей, «хорошо» - 10 человек, «удовлетворительно» — 1 ребенок.

Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья несовершеннолетних, проведение оздоровительных и профилактических мероприятий, содействие в оказании бесплатной медицинской помощи в объеме территориальной программы государственных гарантий бесплатного оказания гражданам медицинской помощи на территории Удмуртской Республики в медицинских организациях (запись и подготовка документов на приём к врачу медицинской организации, вызов бригады скорой медицинской помощи, при необходимости сопровождение в медицинскую организацию и другие) оценены на «отлично» - 12 человек, «хорошо» - 10 человек.

Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий в Центре дети оценили так: 10 детей оценили как «отлично», «хорошо» - 11 человек, 1 ребенок оценили на «удовлетворительно».

Психологическое обследование (тестирование) оценены 11 детьми как «отлично», 11 детей оценили как «хорошо». Оказание психологической помощи и поддержки (групповые и индивидуальные занятия) оценены 13 детьми как «отлично», 9 детей оценили на «хорошо».

Несовершеннолетние оценили степень организации занятий, досуговых и культурно – массовых мероприятий (праздников, конкурсов) в Центре на «отлично» - 14 детей, 8 детей поставили оценку «хорошо».

Качество оказания услуг по социально-трудовой реабилитации на приусадебном участке Центра, с целью использования трудовых возможностей и обучению доступным

профессиональным навыкам, проведение профориентации для старших детей представлено детьми в виде оценок «отлично» - 10 детей, «хорошо» - 12 человек.

Работа по разъяснению права на труд и возможностей его реализации оценены детьми положительно: на «отлично» - 13 человек, «хорошо» - 9 человек.

Занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах оцениваются воспитанниками на «отлично» - 16 детей, «хорошо» - 6 детей.

На вопрос «Удовлетворен ли Ты в целом работой сотрудников и предоставленными Тебе услугами», несовершеннолетние ответили разнообразно: 20 детей ответили, что «да», 2 ребенка затруднились ответить на этот вопрос.

На вопрос «Считаешь ли ты, что работники Центра вежливы и доброжелательны, дети ответили, что всегда и в любой ситуации вежливы — 20 детей, «частично» - 2 человека.

Вопрос «В который раз Ты находишься в Центре» 14 детей ответили, что впервые, 4 ребят ответили, что повторно, и еще 4 человек были в течение своей жизни несколько раз в Центре.

Хотели бы приехать еще раз — 13 детей, нет ответили — 5 детей, остальные 4 ребенка затрудняются ответить на данный вопрос.

Таким образом, несовершеннолетние, прошедшие социальную реабилитацию в Центре, в целом оценивают работу (оказываемые виды социальных услуг, работу персонала) положительно.

Дата: 20.12.2016г.

Председатель комиссии

Члены комиссии

Т.В. Трофимова  
С.П. Тимирова  
Ю.Г. Пролеева  
С.А. Тепляшина