

### Аналитическая справка 2016 год

В соответствии с реализацией мероприятий плана контроля качества на 2016 год комиссией в составе – председателя комиссии – Трофимовой Т.В., членов комиссии – Тимировой С.П., Пролеевой Ю.Г., Тепляшиной С.А., Пулькиной 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:** 25 января 2016г.

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

Так, по состоянию на 25.01.2016 года, опрошено 24 несовершеннолетних (школьники) из 43 детей, проходящих социальную реабилитацию в Центре. Результаты анкетирования:

Несовершеннолетние условия проживания в Центре оценивают положительно: «отлично» – 22 ребенка, «хорошо» - 2-е детей.

Из 24 опрошенных несовершеннолетних:

- организацию питания и само (6-ти разовое) питание на отлично оценили все 24 ребенка

- обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем на «отлично» оценили 19 несовершеннолетних, 5 детей оценивают как «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: 23 человека оценили на «отлично», 1 ребенок оценил как «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 и другие; Систематическое наблюдение за несовершеннолетними в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья; Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья несовершеннолетних, проведение оздоровительных и профилактических мероприятий; Содействие в оказании бесплатной медицинской помощи в объёме 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); проведение лечебно-оздоровительных мероприятий) удовлетворены все дети: 73 ребенка оценили их на «отлично», 22 ребенка оценили как «хорошо».

Психологическое обследование (тестирование), оказание психологической помощи и поддержки (групповые и индивидуальные занятия), психологическая коррекция, оценены детьми как «отлично» — 39 человек, 9 ребят отзываются и оценивают как «хорошо».

Несовершеннолетние оценили степень организации занятий, досуговых и культурно – массовых мероприятий (праздников, конкурсов) в Центре на «отлично» - 22 ребенка, 2 ребенка отозвались как «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» - 55 человек, 16 детей оценили как «хорошо».

На вопрос «Удовлетворен ли Ты в целом работой сотрудников и предоставленными Тебе услугами», несовершеннолетние ответили почти единогласно: 23 ребенка оценили на «отлично», и 1 ребенок затруднился ответить на данный вопрос.

На вопрос «Считаешь ли ты, что работники Центра вежливы и доброжелательны, дети ответили, что всегда и в любой ситуации вежливы — 23 ребенка, «частично» - 1 ребенок. Вопрос «В который раз Ты находишься в Центре» 9 детей ответили, что впервые, 7 детей — повторно, 8 детей были несколько раз в течение своей жизни. Хотели бы приехать еще раз — 13 детей, 3-е человек сообщили, что не желают, и пока затрудняются ответить на данный вопрос - 8 детей.

Таким образом, несовершеннолетние, прошедшие социальную реабилитацию в Центре, оценивают его работу (оказываемые виды социальных услуг, работу персонала) положительно. Все дети, не смотря на то, что положительно оценивают работу Центра, очень хотят домой, фон настроения часто меняется, поэтому часто недооценивают ту помощь, которую оказывает учреждение.

Дата: 25.01.2016

Председатель комиссии Т.В.Трофимова

Члены комиссии С.П.Тимирова

Ю.Г.Пролеева

С.А.Тепляшина

С.А.Пулькина

## Аналитическая справка 2016 год

В соответствии с реализацией мероприятий плана контроля качества на 2016 год комиссией в составе – председателя комиссии – Трофимовой Т.В., членов комиссии – Тимировой С.П., Пролеевой Ю.Г., Тепляшиной С.А., Пулькиной 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:** 10 марта 2016г.

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

Так, по состоянию на 10.03.2016 года, опрошено 32 несовершеннолетних (школьники) из 47 детей, проходящих социальную реабилитацию в Центре, из них 11 девочек, 21 мальчиков. Результаты анкетирования:

Несовершеннолетние условия проживания в Центре оценивают положительно: «отлично» – 26 детей, «хорошо» - 5 детей, «удовлетворительно» - 1 ребенок.

Из 32 опрошенных несовершеннолетних:

- организацию питания и само (6-ти разовое) питание на "отлично" оценили 27 детей, «хорошо»-5 детей.

- обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем на «отлично» оценили 25 несовершеннолетних, 5 детей оценивают как «хорошо», «удовлетворительно»-2 ребенка.

- 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: 24 человека оценили на «отлично», 7 детей оценили как «хорошо», «удовлетворительно»-1 ребенок.

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» -27 человек , «хорошо»- 4 человека, «удовлетворительно» - 1 ребенок.

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»-25детей , «хорошо» - 4 человека, «удовлетворительно»- 3ребенка.

Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья несовершеннолетних, проведение оздоровительных и профилактических мероприятий, содействие в оказании бесплатной медицинской помощи в объёме 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» - 51 (25 и 26 ответов соответственно) человек, «хорошо» - 10 человек (5 и 5 ответов), «удовлетворительно» - 4 ответа несовершеннолетних.

Проведением лечебно-оздоровительных мероприятий в Центре удовлетворены все дети: 27 детей оценили их на «отлично», 5 детей оценили как «хорошо».

Психологическое обследование (тестирование), оказание психологической помощи и поддержки (групповые и индивидуальные занятия), психологическая коррекция, оценены детьми как «отлично» — 27 человек, 5 ребят отзываются и оценивают как «хорошо». Психологическая помощь и поддержка оценена детьми на «отлично» - 28 детей, «хорошо» - 4 человека.

Несовершеннолетние оценили степень организации занятий, досуговых и культурно – массовых мероприятий (праздников, конкурсов) в Центре на «отлично» - 27 детей, 5 детей отозвались как «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» - 27 человек, 5 детей оценили как «хорошо».

Работа по разъяснению права на труд и возможностей его реализации оценены детьми положительно: на «отлично»- 26 человек, «хорошо»-6 человек.

Занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах оцениваются воспитанниками на «отлично» -26 детей, «хорошо» - 6 человек.

На вопрос «Удовлетворен ли Ты в целом работой сотрудников и предоставленными Тебе услугами», несовершеннолетние ответили разнообразно: 29 детей ответили, что «да», и 4 ребенка затруднились ответить на данный вопрос.

На вопрос «Считаешь ли ты, что работники Центра вежливы и доброжелательны, дети ответили, что всегда и в любой ситуации вежливы — 30 детей, «частично» - 2 ребенка.

Вопрос «В который раз Ты находишься в Центре» 19 детей ответили, что впервые, 5 детей — повторно, 8 детей были несколько раз в течение своей жизни.

Хотели бы приехать еще раз — 27 детей, 1 человек сообщил, что не желает, и пока затрудняются ответить на данный вопрос — 4 ребенка.

Таким образом, несовершеннолетние, прошедшие социальную реабилитацию в Центре, оценивают его работу (оказываемые виды социальных услуг, работу персонала) положительно. Все дети, не смотря на то, что положительно оценивают работу Центра, очень хотят домой, фон настроения часто меняется, поэтому часто недооценивают ту помощь, которую оказывает учреждение.

Дата: 10.03.2016

Председатель комиссии Т.В.Трофимова

Члены комиссии С.П.Тимирова

Ю.Г.Пролеева

С.А.Тепляшина

С.А.Пулькина

## Аналитическая справка 2016 год

В соответствии с реализацией мероприятий плана контроля качества на 2016 год комиссией в составе – председателя комиссии – Трофимовой Т.В., членов комиссии – Тимировой С.П., Пролеевой Ю.Г., Тепляшиной С.А., Пулькиной 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:** 25 марта 2016г.

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

Так, по состоянию на 25.03.2016 года, опрошено 5 несовершеннолетних (школьники) проходящих социальную реабилитацию в Центре, из них 2 девочки, 3 мальчиков.

Результаты анкетирования:

Несовершеннолетние условия проживания в Центре оценивают положительно: «отлично» – 5

Из 32 опрошенных несовершеннолетних:

- организацию питания и само (6-ти разовое) питание на "отлично" оценили 5 детей
- обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем на «отлично» оценили 5 детей
- 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: 5 человек оценили на «отлично»

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» -5 человек.

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»-5детей.

Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья несовершеннолетних, проведение оздоровительных и профилактических мероприятий, содействие в оказании бесплатной медицинской помощи в объёме 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» - 5 человек

Проведением лечебно-оздоровительных мероприятий в Центре удовлетворены все дети: 5 детей оценили как «отлично»

Психологическое обследование (тестирование), оказание психологической помощи и поддержки (групповые и индивидуальные занятия), психологическая коррекция, оценены 5 детьми как «отлично»

Психологическая помощь и поддержка оценена детьми на «отлично» - 5 детей.

Несовершеннолетние оценили степень организации занятий, досуговых и культурно – массовых мероприятий (праздников, конкурсов) в Центре на «отлично» - 5 детей  
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» - 5 человек

Работа по разъяснению права на труд и возможностей его реализации оценены детьми положительно: на «отлично»- 5 человек

Занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах оцениваются воспитанниками на «отлично» -5детей

На вопрос «Удовлетворен ли Ты в целом работой сотрудников и предоставленными Тебе услугами», несовершеннолетние ответили разнообразно: 5 детей ответили, что «да».

На вопрос «Считаешь ли ты, что работники Центра вежливы и доброжелательны, дети ответили, что всегда и в любой ситуации вежливы — 5 детей.

Вопрос «В который раз Ты находишься в Центре» 1 девочка ответила, что впервые, 4 ребенка — повторно

Хотели бы приехать еще раз — 5 детей

Таким образом, несовершеннолетние, прошедшие социальную реабилитацию в Центре, оценивают его работу (оказываемые виды социальных услуг, работу персонала) положительно. Все дети, не смотря на то, что положительно оценивают работу Центра, очень хотят домой, фон настроения часто меняется, поэтому часто недооценивают ту помощь, которую оказывает учреждение.

Дата: 25.03.2016

Председатель комиссии Т.В.Трофимова

Члены комиссии С.П.Тимирова

Ю.Г.Пролеева

С.А.Тепляшина

С.А.Пулькина

## Аналитическая справка 2016 год

В соответствии с реализацией мероприятий плана контроля качества на 2016 год комиссией в составе – председателя комиссии – Трофимовой Т.В., членов комиссии – Тимировой С.П., Пролеевой Ю.Г., Тепляшиной С.А., Пулькиной 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:** 31 марта (1 человек), 11 апреля (25 человек) и 29 апреля 2016г (8 человек)

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

Так, по состоянию на 29.04.2016 года, опрошено 35 несовершеннолетних (школьники) проходящих социальную реабилитацию в Центре, из них 18 девочек, 17 мальчиков.

Результаты анкетирования:

Несовершеннолетние условия проживания в Центре оценивают положительно: «отлично» – 5

Из 35 опрошенных несовершеннолетних:

- организацию питания и само (6-ти разовое) питание на "отлично" оценили 35 детей;

- обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем на «отлично» оценили 35 детей;

- 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: 35 человек оценили на «отлично»

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» -35 человек.

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»- 35 детей.

Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья несовершеннолетних, проведение оздоровительных и профилактических мероприятий, содействие в оказании бесплатной медицинской помощи в объёме 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» - 35 человек

Проведением лечебно-оздоровительных мероприятий в Центре удовлетворены все дети: 35 детей оценили как «отлично».

Психологическое обследование (тестирование), оказание психологической помощи и поддержки (групповые и индивидуальные занятия), психологическая коррекция, оценены 35 детьми как «отлично»

Психологическая помощь и поддержка оценена детьми на «отлично» - 35 детей.

Несовершеннолетние оценили степень организации занятий, досуговых и культурно – массовых мероприятий (праздников, конкурсов) в Центре на «отлично» - 35 детей

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» - 35 человек

Работа по разъяснению права на труд и возможностей его реализации оценены детьми положительно: на «отлично»- 35 человек

Занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах оцениваются воспитанниками на «отлично» - 35 детей

На вопрос «Удовлетворен ли Ты в целом работой сотрудников и предоставленными Тебе услугами», несовершеннолетние ответили разнообразно: 35 детей ответили, что «да».

На вопрос «Считаешь ли ты, что работники Центра вежливы и доброжелательны, дети ответили, что всегда и в любой ситуации вежливы — 35 детей.

Вопрос «В который раз Ты находишься в Центре» 6 детей ответили, что повторно.

Хотели бы приехать еще раз — 22 детей, остальные затрудняются ответить на данный вопрос.

Таким образом, несовершеннолетние, прошедшие социальную реабилитацию в Центре, оценивают его работу (оказываемые виды социальных услуг, работу персонала) положительно. Все дети, не смотря на то, что положительно оценивают работу Центра, очень хотят домой, фон настроения часто меняется, поэтому часто недооценивают ту помощь, которую оказывает учреждение.

Дата: 29.04.2016

Председатель комиссии Т.В.Трофимова

Члены комиссии С.П.Тимирова

Ю.Г.Пролеева

С.А.Тепляшина

С.А.Пулькина



### Аналитическая справка 2016 год

В соответствии с реализацией мероприятий плана контроля качества на 2016 год комиссией в составе – председателя комиссии – Трофимовой Т.В., членов комиссии – Тимировой С.П, Пролеевой Ю.Г., Тепляшиной С.А., Пулькиной 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:** 25 мая 2016 года

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

Так, по состоянию на 25.05.2016 года, опрошено 18 несовершеннолетних (школьники) проходящих социальную реабилитацию в Центре, из них 4 девочки, 14 мальчиков.

Результаты анкетирования:

Несовершеннолетние условия проживания в Центре оценивают положительно: «отлично» – 11 детей, 7 человек оценили как «хорошо»

Из 18 опрошенных несовершеннолетних:

- организацию питания и само (6-ти разовое) питание на "отлично" оценили 12 детей, 6 детей оценили на «хорошо»;

- обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем на «отлично» оценили 13 детей, 5 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: 12 человек оценили на «отлично», 6 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» -13 человек, «хорошо» - 5 детей.

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»- 12 детей, «хорошо» - 6 человек.

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» - 5 человек, 1 ребенок оценил как удовлетворительно.

Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий в Центре дети оценили так: 12 детей оценили как «отлично», "хорошо» - 5 человек, 1 ребенок оценил на «удовлетворительно»

Психологическое обследование (тестирование) оценены 17 детьми как «отлично», 1 ребенок поставил оценку «удовлетворительно». Оказание психологической помощи и поддержки (групповые и индивидуальные занятия) оценены 7 детьми как «хорошо», 11 детьми на «отлично».

Несовершеннолетние оценили степень организации занятий, досуговых и культурно – массовых мероприятий (праздников, конкурсов) в Центре на «отлично» - 14 детей, 4 ребенка 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» - 13 детей, «хорошо» - 5 человек. Работа по разъяснению права на труд и возможностей его реализации оценены детьми положительно: на «отлично»- 10 человек, «хорошо» -8 человек.

Занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах оцениваются воспитанниками на «отлично» - 13 детей, «хорошо»-5 детей.

На вопрос «Удовлетворен ли Ты в целом работой сотрудников и предоставленными Тебе услугами», несовершеннолетние ответили разнообразно: 18 детей ответили, что «да».

На вопрос «Считаешь ли ты, что работники Центра вежливы и доброжелательны, дети ответили, что всегда и в любой ситуации вежливы — 13 детей, «частично» - 5 человек.

Вопрос «В который раз Ты находишься в Центре» 6 детей ответили, что впервые, 6 ребят ответили, что повторно, и еще 6 человек были в течение своей жизни несколько раз в Центре.

Хотели бы приехать еще раз —9 детей, остальные 9 ребят затрудняются ответить на данный вопрос.

Таким образом, несовершеннолетние, прошедшие социальную реабилитацию в Центре, в целом оценивают его работу (оказываемые виды социальных услуг, работу персонала) положительно. Все дети, не смотря на то, что положительно оценивают работу Центра, очень хотят домой, фон настроения часто меняется, поэтому часто недооценивают ту помощь, которую оказывает учреждение.

Дата: 25.05.2016

Председатель комиссии Т.В.Трофимова

Члены комиссии С.П.Тимирова

Ю.Г.Пролеева

С.А.Тепляшина

С.А.Пулькина

## Аналитическая справка 2016 год

В соответствии с реализацией мероприятий плана контроля качества на 2016 год комиссией в составе – председателя комиссии – Трофимовой Т.В., членов комиссии – Тимировой С.П, Пролеевой Ю.Г., Тепляшиной С.А., Пулькиной 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:** - июня 2016 года

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

Так, по состоянию на 15.07.2016 года, опрошено 32 несовершеннолетних (дети от 7 до 14 лет), проходящие социальную реабилитацию в Центре, из них 24 девочки, 8 мальчиков.

Результаты анкетирования:

Несовершеннолетние условия проживания в Центре оценивают положительно: «отлично» – 17 детей, 12 человек оценили как «хорошо», 3 человека оценили на «удовлетворительно».

Из 32 опрошенных несовершеннолетних:

- организацию питания и само (6-ти разовое) питание на "отлично" оценили 19 детей, 13 детей оценили на «хорошо»;

- обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем на «отлично» оценили 16 детей, 13 человек оценили на «хорошо», на «удовлетворительно» оценили 3 ребенка.

- 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: 19 человек оценили на «отлично», 13 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» -19 человек, «хорошо» - 13 детей.

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»- 16 детей, «хорошо» - 15 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 объёме 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» - 13 человек, «хорошо» - 19 человек.

Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий в Центре дети оценили так: 16 детей оценили как «отлично», "хорошо» - 14 человек, 2 ребенка оценили на «удовлетворительно».

Психологическое обследование (тестирование) оценены 14 детьми как «отлично», 16 детей оценили как «хорошо», и 2 ребенка поставили оценку «удовлетворительно». Оказание психологической помощи и поддержки (групповые и индивидуальные занятия) оценены 18 детьми как «отлично», 13 детей оценили на «хорошо», 1 ребенок оценил на «удовлетворительно».

Несовершеннолетние оценили степень организации занятий, досуговых и культурно – массовых мероприятий (праздников, конкурсов) в Центре на «отлично» - 20 детей, 11 детей поставили оценку «хорошо», и 1 ребенок остался удовлетворенным.

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» - 16 детей, «хорошо» - 14 человек, 2 ребенка оценили как «удовлетворительно».

Работа по разъяснению права на труд и возможностей его реализации оценены детьми положительно: на «отлично» - 15 человек, «хорошо» - 16 человек, и еще 1 ребенок оценил на «удовлетворительно».

Занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах оцениваются воспитанниками на «отлично» - 17 детей, «хорошо»-14 детей, 1 ребенок оценил на «удовлетворительно».

На вопрос «Удовлетворен ли Ты в целом работой сотрудников и предоставленными Тебе услугами», несовершеннолетние ответили разнообразно: 29 детей ответили, что «да», 3 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 — 27 детей, «частично» - 5 человек. Вопрос «В который раз Ты находишься в Центре» 17 детей ответили, что впервые, 8 ребят ответили, что повторно, и еще 7 человек были в течение своей жизни несколько раз в Центре.

Хотели бы приехать еще раз — 24 ребенка, остальные 8 ребят 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: 15.07.2016г.

Председатель комиссии Т.В.Трофимова

Члены комиссии С.П.Тимирова

Ю.Г.Пролеева

С.А.Тепляшина

С.А.Пулькина

## Аналитическая справка 2016 год

В соответствии с реализацией мероприятий плана контроля качества на 2016 год комиссией в составе – председателя комиссии – Трофимовой Т.В., членов комиссии – Тимировой С.П., Пролеевой Ю.Г., Тепляшиной С.А., Пулькиной 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:** 11-15 июля 2016года

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

Так, по состоянию на 15.07.2016 года, опрошено 32 несовершеннолетних (дети от 7 до 14 лет), проходящие социальную реабилитацию в Центре, из них 24 девочки, 8 мальчиков.

Результаты анкетирования:

Несовершеннолетние условия проживания в Центре оценивают положительно: «отлично» – 17 детей, 12 человек оценили как «хорошо», 3 человека оценили на «удовлетворительно».

Из 32 опрошенных несовершеннолетних:

- организацию питания и само (6-ти разовое) питание на "отлично" оценили 19 детей, 13 детей оценили на «хорошо»;

- обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем на «отлично» оценили 16 детей, 13 человек оценили на «хорошо», на «удовлетворительно» оценили 3 ребенка.

- 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: 19 человек оценили на «отлично», 13 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» - 19 человек, «хорошо» - 13 детей.

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»- 16 детей, «хорошо» - 15 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» - 13 человек, «хорошо» - 19 человек.

Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий в Центре дети оценили так: 16 детей оценили как «отлично», «хорошо» - 14 человек, 2 ребенка оценили на «удовлетворительно».

Психологическое обследование (тестирование) оценены 14 детьми как «отлично», 16 детей оценили как «хорошо», и 2 ребенка поставили оценку «удовлетворительно». Оказание психологической помощи и поддержки (групповые и индивидуальные занятия) оценены 18 детьми как «отлично», 13 детей оценили на «хорошо», 1 ребенок оценил на «удовлетворительно».

Несовершеннолетние оценили степень организации занятий, досуговых и культурно – массовых мероприятий (праздников, конкурсов) в Центре на «отлично» - 20 детей, 11 детей поставили оценку «хорошо», и 1 ребенок остался удовлетворенным.

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» - 16 детей, «хорошо» - 14 человек, 2 ребенка оценили как «удовлетворительно».

Работа по разъяснению права на труд и возможностей его реализации оценены детьми положительно: на «отлично» - 15 человек, «хорошо» - 16 человек, и еще 1 ребенок оценил на «удовлетворительно».

Занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах оцениваются воспитанниками на «отлично» - 17 детей, «хорошо»-14 детей, 1 ребенок оценил на «удовлетворительно».

На вопрос «Удовлетворен ли Ты в целом работой сотрудников и предоставленными Тебе услугами», несовершеннолетние ответили разнообразно: 29 детей ответили, что «да», 3 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 — 27 детей, «частично» - 5 человек. Вопрос «В который раз Ты находишься в Центре» 17 детей ответили, что впервые, 8 ребят ответили, что повторно, и еще 7 человек были в течение своей жизни несколько раз в Центре.

Хотели бы приехать еще раз — 24 ребенка, остальные 8 ребят 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: 15.07.2016г.

Председатель комиссии Т.В.Трофимова

Члены комиссии С.П.Тимирова

Ю.Г.Пролеева

С.А.Тепляшина

С.А.Пулькина

Процент потребителей	1 квартал 2015	2 квартал 2015	3 квартал 2015
Удовлетворённых			
Качеством услуг	99,00%	100,00%	100,00%