

Информация о заседаниях Попечительского совета, на которых рассматривались вопросы по независимой оценке качества оказания услуг:

1) В соответствии с реализацией решения заседания Общественного совета при МСЗН УР по вопросам социального обслуживания инвалидов, граждан пожилого возраста, детей и семей, находящихся в ТЖС от 29.05.2014г, был проведен опрос несовершеннолетних, проживающих в Центре, по установленной форме в виде анкеты ( бланк анкеты прилагается). Опрос производился в летние месяцы 2014 года, сводный анализ анкетирования был направлен в Общественный совет МСЗН УР.

Результаты анкетирования детей за летний период времени (июль, август) 2014 года представлены в сводной таблице:

**Республиканский СРЦДН**

**Всего опрошено 82 ребенка**

№	Вопрос	Вариант ответа/	Кол-во	Процент
		количество	(чел)	
1	В какой раз Вы обращаетесь в организацию социального обслуживания за получением социальных услуг:	Впервые	50	61,0
		Повторно	32	39,0
2	Как вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг:	Хорошо информирован(а)		
		Слабо информирован(а)		
		Не информирован(а)		
3	Удовлетворяют ли вас условия (помещение, имеющиеся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:	Полностью	47	57,3
		Частично	35	42,7
		Условия не удовлетворяют (указать, что именно не удовлетворяет:		
4	Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:	Да	82	100,0
		Нет		
5	Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:	Да, всегда и в любой ситуации	82	100,0
		Скорее, нет		
		Абсолютно нет		
6	Как вы оцениваете период ожидания получения услуг:	Очередь на получение услуг отсутствует		
		Незначительный период пребыл(а) в очереди		
		Период ожидания в очереди длительный		
7	Удовлетворяет ли Вас качество обслуживания (питание, проводимые мероприятия и др.) в организации	Полностью	72	87,8
		Частично	10	12,2
		Не удовлетворяют		
8	Хотели бы вы вновь обратиться в данную организацию за получением социальных услуг:	Да	57	69,5
		Нет	7	8,5
		Не знаю	18	22,0

2) По разработанной совместно Членами Общественного и Попечительского советов Республиканского СРЦДН анкете в течение 2015 года проводилось исследование степени удовлетворенности несовершеннолетних качеством предоставляемых услуг.

По состоянию на 01.12.2015 года опрошено 256 несовершеннолетних (школьники), прошедших социальную реабилитацию в Центре.

Результаты анкетирования за 11 месяцев 2015 года:

Из 256 опрошенных несовершеннолетних:

1) условия проживания в Центре оценивают на «отлично» – 148 детей, «хорошо» - 98 детей, «удовлетворительно» - 10 детей;

2) организацию питания и само (6-ти разовое) питание на "отлично" оценили 209 детей, 47 детей оценили как «хорошо»;

3) обеспечение одеждой, обувью, постельным бельем на «отлично» оценили 167 несовершеннолетних, 89 детей оценивают как «хорошо»;

4) качество предоставления несовершеннолетним транспорта для перевозки в медицинские, образовательные организации и организации для участия в мероприятиях культурно-просветительского, культурно-развлекательного и спортивного характера, дети оценивают положительно: 163 человек оценили на «отлично», 93 детей оценивают как «хорошо»;

5) качество социально-медицинских услуг в целом по всем наименованиям (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) 140 детей оценили их на «отлично», 116 детей оценили как «хорошо».

6) психологическое обследование (тестирование), оказание психологической помощи и поддержки (индивидуальные и групповые занятия), психологическая коррекция, оценены детьми на «отлично» — 133 человек, 123 ребят отзываются и оценивают как «хорошо».

7) степень организации занятий, досуговых и культурно – массовых мероприятий (праздников, конкурсов) в Центре, несовершеннолетние оценили на «отлично» -213 человек, 43 ребенка отозвались как «хорошо»;

8) 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» - 198 человек, 58 детей оценили как «хорошо».

9) 199 несовершеннолетних оценили работу сотрудников по разъяснению права на труд и возможностей его реализации, по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах на «отлично», 57 детей как «хорошо»;

10) На вопрос «Удовлетворен ли Ты в целом работой сотрудников и предоставленными Тебе услугами», несовершеннолетние ответили разнообразно, а именно: 129 детей оценили на «отлично», 123 ребенка оценили как «хорошо»;

11) На вопрос «Считаешь ли ты, что работники Центра вежливы и доброжелательны, дети ответили, что всегда и в любой ситуации вежливы — 256 человек.

12) Вопрос «В который раз Ты находишься в Центре» 202 детей ответили, что впервые, 14 детей — повторно, 39 детей были несколько раз в течение своей жизни. Хотели бы приехать еще раз — 169 детей, 50 человек сообщили, что не желают, и пока затрудняются ответить на данный вопрос - 37 детей.

Таким образом, несовершеннолетние, проходящие 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.

<b>Процент потребителей, удовлетворенных качеством социальных услуг</b>	<b>1 квартал 2015</b>	<b>2 квартал 2015</b>	<b>3 квартал 2015</b>	<b>4 квартал 2015</b>
	100,00%	99,00%	99,00%	