

Карельский региональный общественный благотворительный фонд
«Центр развития молодежных и общественных инициатив»
2017 год

венное бюджетное учреждение социального обслуживания республики Карелия
«Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6»

Протокол по результатам анкетирования получателей услуг

1. Социальный состав получателей услуг, участвующих в анкетировании

1.1. Общее количество получателей услуг - 37 чел./100% общее количество опрошенных - 36 чел./97 % опрошенных

[illegible]

1.2. Уровень образования (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

уровень	Стационар	Полустационар	На дому
нет начального	0/0%	0/0%	0/0%
начальное	1/14%	0/0%	0/0%
основное общее	2/29%	6/21%	0/0%
среднее (полное)общее	0/0%	12/41%	0/0%
профессиональная подготовка	0/0%	0/0%	0/0%
начальное профессиональное	4/57%	0/0%	0/0%
среднее профессиональное	0/0%	10/35%	0/0%
высшее – специалист	0/0%	1/3%	0/0%
высшее – бакалавр	0/0%	0/0%	00/0%
высшее – магистр	0/0%	0/0%	0/0%
послевузовское образование	0/0%	0/0%	0/0%

1.3. Профессиональный статус участников опроса (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Уровень	Стационар	Полустационар	На дому
обучающийся	0/0%	0/0%	0/0%
студент	0/0%	0/0%	0/0%
не работаю	3/43%	3/10%	0/0%
пенсионер по инвалидности	0/0%	2/7%	0/0%
неработающий пенсионер по возрасту	2/29%	0/0%	0/0%
временно не работаю, но ищу работу	1/ 14%	4/14%	0/0%
веду домашнее хозяйство	1/ 14%	0/0%	0/0%
нахожусь в отпуске по уходу за детьми	/%	8/28%	0/0%
работаю по найму в бюджетной организации (школы, больницы, библиотеки ..)	0/ 0%	2/7%	0/0%
работаю по найму в муниципальном предприятии	0/0%	0/0%	0/0%
военнослужащий	0/0%	0/0%	0/0%
индивидуальный частный предприниматель	0/0%	1/3%	0/0%
работаю по найму в частной фирме/ на частном предприятии	0/0%	9/31%	0/0%
являюсь владельцем и руководителем своего бизнеса	0/0%	0/0%	0/0%

являюсь профессиональным общественным деятелем	0/0%	0/0%	0/0%
нахожусь на государственной/муниципальной службе	0/0%	0/0%	0/0%

1.4. Сотрудничество с организацией (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Как часто пользуются услугами данной организации			
1) однократно;	0/0%	0/0%	0/0%
2) многократно	0/0%	17/59%	0/0%
3) регулярно.	7/100%	12/41%	0/0%
Сколько времени пользуются услугами данной организации			
1) менее 1 года	0/0%	11/38%	0/0%
2) от 1 года до 3 лет	5/ 71%	14/48%	0/0%
3) от 3 лет и более	2/29%	4/14%	0/0%

2. Анализ ответов участников опроса:

2.1. Качество, полнота и доступность информации (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
при личном обращении к сотрудникам организации			
да, в полной мере	7/100%	29/100%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
не используется источник	0/0%	0/0%	0/0%
по телефону организации			
да, в полной мере	0/0%	29/100%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
не используется источник	7/100%	0/0%	0/0%
с сайта организации			
да, в полной мере	4/57%	9/31%	0/0%
нет	1/14%	0/ 0%	0/0%
не используется источник	2/29%	20/69%	0/0%
Среднее значение удовлетворенности качеством полнотой и доступностью информации	86%	77%	0/0%

2.2. Условия оказания услуг (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Доступные условия для людей без инвалидности			
да, в полной мере	7/100%	29/100%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
Доступные условия для людей с инвалидностью			
да, в полной мере	7/100%	29/100%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
Среднее значение			

удовлетворенности доступными условиями	100%	100%	0/0%
Благоустройство и содержание территории, на которой расположена организация, хорошего качества			
да, в полной мере	7/100%	29/100%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
Благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания хорошего качества			
да, в полной мере	7/100%	29/100%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
Среднее значение удовлетворенности благоустройством и содержанием помещений и территории	100%	100%	0/0%

2.3. Время ожидания предоставления услуги (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Получили услугу во время, установленное при назначении данной услуги			
да, в полной мере	7/100%	29/100%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
Значение удовлетворенности (результаты положительных ответов)	100%	100%	0/0%
Ожидали приема к специалисту для получения информации о работе организации, порядке предоставления социальных услуг при личном обращении			
превышение ожидания (более 30 минут)	0/0%	0/0%	0/0%
превышение ожидания (от 15 до 30 минут)	0/0%	3/10%	0/0%
своевременно (менее 15 минут)	7/ 100%	26/90%	0,0/0%
Среднее значение	100%	90%	0/0%

2.4. Высокий личностный и профессиональный уровень работников (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Доброжелательность работников			
высокий	7/100%	29/100%	0/0%
средний	0/0%	0/0%	0/0%
низкий	0/0%	0/0%	0/0%
Вежливость работников			
высокий	7/100%	29/100%	0/0%
средний	0/0%	0/0%	0/0%
низкий	0/0%	0/0%	0/0%
Внимательность работников			
высокий	7/100%	29/100%	0/0%
средний	0/0%	0/0%	0/0%
низкий	0/0%	0/0%	0/0%
Среднее значение удовлетворенности личностным уровнем высоким	100%	100%	0/0%
Компетентность работников			
высокий	7/100%	29/100%	0/0%
средний	0/0%	0/0%	0/0%
низкий	0/0%	0/0%	0/0%

Среднее значение удовлетворенности уровнем профессионализма	значение высоким	100%	100%	0/0%
--	-------------------------	-------------	-------------	-------------

2.5. Удовлетворенность качеством оказания услуг (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания			
да, в полной мере	5/71%	29/100%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	2/29%	0/0%	0/0%
Качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых)			
да, в полной мере	6/86%	29/100%	0/0% не измеряется
нет	0/0%	0/0%	
затрудняюсь ответить	1/ 14%	0/0%	
Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании			
да, в полной мере	7/100%	29/100%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	0/ 0%	0/0%	0/0%

2.6. Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Примечание: ставится знак « - », если данный показатель не оценивается в данной форме обслуживания

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
жилые помещения			
удовлетворен (а) в полной мере	7/100%	20/69%	-
не удовлетворен (а)	0/0%	0/0%	-
затрудняюсь ответить	0/0%	9/31%	-
оборудование для предоставления социальных услуг			
удовлетворен (а) в полной мере	7/100%	23/79%	-
не удовлетворен (а)	0/0%	0/0%	-
затрудняюсь ответить	0/0%	6/21%	-
питание			
удовлетворен (а) в полной мере	3/43%	не измеряется	-
не удовлетворен (а)	0/0%		-
затрудняюсь ответить	0/0%		-
мебель, мягкий инвентарь			
удовлетворен (а) в полной мере	7/100%	23/79%	-
не удовлетворен (а)	0/0%	0/0%	-
затрудняюсь ответить	0/0%	6/21%	-
социально-бытовые, парикмахерские и гигиенические услуги			
удовлетворен (а) в полной мере	7/100%	13/45%	-
не удовлетворен (а)	0/0%	0/0%	-
затрудняюсь ответить	0/0%	16/55%	-

хранение личных вещей			
удовлетворен (а) в полной мере	7/100%	23/79%	-
не удовлетворен (а)	0/0%	0/0%	-
затрудняюсь ответить	0/0%	6/21%	-
оборудованные для инвалидов санитарно-гигиенические помещения			
удовлетворен (а) в полной мере	0/0%	25/86%	-
не удовлетворен (а)	0/0%	0/0%	-
затрудняюсь ответить	7/100%	4/14%	-
санитарное содержание санитарно-технического оборудования			
удовлетворен (а) в полной мере	7/100%	28/97%	-
не удовлетворен (а)	0/0%	0/0%	-
затрудняюсь ответить	0/0%	1/ 3%	-
порядок оплаты социальных услуг			
удовлетворен (а) в полной мере	не замеряется	не замеряется	-
не удовлетворен (а)			-
затрудняюсь ответить			-
конфиденциальность предоставления социальных услуг			
удовлетворен (а) в полной мере	7/100%	29/100%	-
не удовлетворен (а)	0/0%	0/0%	-
затрудняюсь ответить	0/0%	0/0%	-
график посещений родственниками в организации социального обслуживания			
удовлетворен (а) в полной мере	6/86%	16/55%	не замеряется
не удовлетворен (а)	0/0%	2/7%	
затрудняюсь ответить	1/14%	10/38%	
периодичность прихода социальных работников на дом			
удовлетворен (а) в полной мере	не замеряется	не замеряется	-
не удовлетворен (а)			-
затрудняюсь ответить			-
оперативность решения вопросов			
удовлетворен (а) в полной мере	7/100%	28/97%	-
не удовлетворен (а)	0/0%	0/0%	-
затрудняюсь ответить	0/0%	1/3%	-
Среднее значение удовлетворенности условиями предоставления услуг	84%	79 %	-

2.7. Удовлетворенность качеством оказания услуг (количество ответов/ % от общего числа опрошенных)

Характеристики	Стационар	Полустационар	На дому
Участие в программе сопровождения в полном объеме и достижение высоких качественных результатов социальной реабилитации			
да, в полной мере	7/100%	26/90%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	0/0%	3/10%	0/0%
Условия для успешной реализации образовательного потенциала в соответствии с индивидуальными возможностями для людей без инвалидности и ОВЗ			
да, в полной мере	7/100%	28/97%	0/0%

нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	0/0%	1/ 3%	0/0%
Условия для успешной реализации образовательного потенциала в соответствии с индивидуальными возможностями для людей с инвалидностью			
да, в полной мере	7/100%	28/97%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	0/0%	1/ 3%	0/0%
Условия для успешной реализации образовательного потенциала в соответствии с индивидуальными возможностями для людей с ОВЗ			
да, в полной мере	7/100%	28/97%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	0/0%	1/ 3%	0/0%
Учитывание индивидуальных потребностей			
да, в полной мере	7/100%	27/93%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	0/0%	2/7%	0/0%
Наличие в организации возможностей для постоянного поддержания родственных контактов:			
1 раз в неделю	5/71%	21/72%	0/0%
2 раза в месяц	0/0%	3/10%	0/0%
1 раз в месяц	0/0%	3/10%	0/0%
1 раз в 2 месяца	0/0%	3/10%	0/0%
реже 1 раза в 2 месяца	0/0%	3/10%	0/0%
Предоставление специализированных услуг по снижению уровня асоциальных наклонностей и зависимостей			
да, в полной мере	5/71%	20/69%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	2/29%	9/31%	0/0%
Преодоление асоциальных наклонностей и зависимостей, благодаря оказанным в организации услугам			
да, в полной мере	5/71%	18/62%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	2/29%	11/38%	0/0%
Повышение уровня социальных компетентностей по восстановлению родовых связей/жизнеустройству в замещающую семью			
да, в полной мере	4/57%	17/59%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	3/43%	12/41%	0/0%
Качество услуг по повышению уровня социальных компетентностей после восстановления родовых связей/получения статуса замещающей семьи			
да, в полной мере	3/43%	15/52%	0/0%
нет	0/0%	0/0%	0/0%
затрудняюсь ответить	4/57%	14/48%	0/0%
Среднее значение			

удовлетворенности оказания услуг	качеством	81 %	79 %	0/0%
-------------------------------------	-----------	------	------	------

Выводы:

1. Получатели услуг достаточно высоко оценивают уровень профессионализма сотрудников организации, соблюдение норм профессиональной этики, внимательность и компетентность, оперативность решения вопросов.
2. Получатели довольны доступностью социальных услуг, своевременностью, хорошим качеством содержания помещений и благоустройством территории.
3. В организации созданы комфортные условия для предоставления социальных услуг, наблюдается улучшение качества жизни в результате получения социальных услуг, что было положительно отмечено получателями услуг.

Рекомендации:

1. Необходимо продолжить работу по информированию получателей услуг, шире используя средства массовой информации, интернет-ресурсы, различные возможности современного технического прогресса.
2. Важно продолжить работу по улучшению качества предоставляемых услуг с учетом индивидуальных возможностей и потребностей получателей социальных услуг.
3. Ценно развивать психолого-педагогические компетенции с целью поддержания родственных контактов получателей социальных услуг, расширять спектр услуг по преодолению асоциальных наклонностей и зависимостей.

Эксперт-консультант



Т.И. Журо

Руководитель экспертной группы



И.Г. Платова

Независимый эксперт качества



Л.А. Талья

Дата: 01.11. 2017г.