

ОТЧЕТ

о результатах анкетирования инвалидов на предмет удовлетворенности качеством и набором социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий, оказываемых специалистами учреждения

ГБУ СО ЯО «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»

по состоянию на 01.01.2020

Одним из способов оценки удовлетворенности получателей социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий качеством оказываемых услуг в учреждении является анкетирование получателей реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий на предмет удовлетворенности качеством услуг.

ЗА ОТЧЕТНЫЙ ПЕРИОД АНАЛИЗ АНКЕТ ПОКАЗАЛ СЛЕДУЮЩИЕ РЕЗУЛЬТАТЫ:

	Наименование показателей	Данные по состоянию на 01.01.2020 года	Управленческое решение
1.	Количество инвалидов (их законных или уполномоченных представителей), принявших участие в анкетировании (чел.), в т.ч. указать количество мужчин/женщин, какого возраста	Всего – 13 чел., Мужчин - 3 чел. (59-92 года), Женщин - 10 чел. (49-85 лет)	
2.	Количество инвалидов (их законных или уполномоченных представителей), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг (указать количество человек из общего числа опрошенных инвалидов)	Да - 12 чел.; Скорее да – 1 чел.; Скорее нет - _____ чел.; Нет - _____ чел.	
3.	Доля инвалидов (их законных или уполномоченных представителей), удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации) о работе организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг (указать долю инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов или их законных или уполномоченных представителей), от общего числа опрошенных инвалидов	Да – 92 (%) Скорее да – 8 (%) Скорее нет – _____ (%) Нет – _____ (%)	

4.	Доля инвалидов (их законных или уполномоченных представителей), считающих доступными условия оказания социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп граждан, от общего числа опрошенных инвалидов	Да – 92 (%) Скорее да – 8 (%) Скорее нет – _____ (%) Нет – _____ (%)	
5.	Доля инвалидов (их законных или уполномоченных представителей), удовлетворенных качеством предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных мероприятий, от общего числа опрошенных инвалидов	Да – 100 (%) Скорее да – _____ (%) Скорее нет – _____ (%) Нет – _____ (%)	
6.	Доля инвалидов (их законных или уполномоченных представителей), оценивающих доступность объекта, оказывающего социально-реабилитационные (абилитационные) услуги, и территории, на которой она расположена, от общего числа опрошенных инвалидов	Высокое – 69 (%) Хорошее – 23 (%) Удовлетворительное – 8 (%) Низкое – _____ (%)	
7.	Доля инвалидов, которые ожидали предоставление социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации, оказывающей социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги от общего числа опрошенных инвалидов	От 1 недели до 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги - 100 (%) Более 1 месяца от срока, установленного при назначении данной услуги - _____ (%)	
8.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов среднее время ожидания приема у которых к специалисту организации, оказывающей социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, при личном обращении для получения информации о работе организации, порядке предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг составило	Более 15 минут - _____ (%) Менее 15 минут – 100 (%) Другое - _____ (%)	
9.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов, считающих, что сотрудники учреждения, оказывающие социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги, вежливы и доброжелательны	Да – 100 (%) Скорее да – _____ (%) Скорее нет – _____ (%) Нет – _____ (%)	
10.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов, оценивающих персонал, оказывающий социально-реабилитационные и (или) абилитационные услуги в учреждении, в части профессиональных компетенций, как	Высокий профессионализм и компетентность персонала – 46 (%) Компетентен, достаточный уровень профессионализма – 54	

		(%) Скорее компетентен, чем не компетентен - _____ (%) Скорее не компетентен, чем компетентен - _____ (%) Не компетентен - _____ (%)	
11.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов, у которых изменилось качество жизни в результате получения социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг в организации	Значительно улучшилось – 38 (%) Улучшилось – 54 (%) Скорее улучшилось - 8 (%) Скорее ухудшилось - _____ (%) Ухудшилось - _____ (%)	
12.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов, удовлетворенных наличием реабилитационного оборудования для предоставления социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг	Да – 85 (%) Скорее да - 15 (%) Скорее нет – _____ (%) Нет – _____ (%)	
13.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов, удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	Да – 92 (%) Скорее да – 8 (%) Скорее нет – _____ (%) Нет – _____ (%)	
14.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов, удовлетворенных оперативностью решения вопросов по оказанию социально-реабилитационных и (или) абилитационных услуг	Да – 85 (%) Скорее да – 15 (%) Скорее нет – _____ (%) Нет – _____ (%)	
15.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	Да, качество мероприятий очень высокое – 46 (%) Да – 54 (%) Скорее да – _____ (%) Скорее нет – _____ (%) Нет – _____ (%)	
16.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов, оценивающих отношение населения к проблемам инвалидов	Отношение улучшается – 40 (%) Отношение осталось без изменений – 60 (%) Отношение ухудшилось - _____ (%)	
17.	Доля инвалидов от общего числа опрошенных инвалидов, желающих порекомендовать при необходимости социально-реабилитационные и	Да, я всегда рекомендую услуги организации – 62 (%)	

(или) абилитационные услуги, предоставляемые организацией, своим родственникам или знакомым	Да – 38 (%) Скорее да _____ (%) Скорее нет _____ (%) Нет _____ (%)
---	---

Все 13 получателей социальных услуг (100%) выразили свои предложения и пожелания по улучшению качества и доступности предоставления социальных услуг (некоторые мнения совпадали):

1. увеличить число выездных экскурсий, развлекательных и развивающих мероприятий с участием самих получателей социальных услуг;
2. приобрести большее количество тренажеров и утяжелителей для ЛФК тазобедренных и коленных суставов, а также массажеры для стоп и ног;
3. поставить кулер с горячей водой.

Также несколько респондентов выражают свою благодарность отделению.

Директор  / Сергеева А.Ю.
(подпись)



номер телефона: (4852)74-67-71

Лицо, ответственное за составление отчета  / Боровинская Е. С.
(подпись)

номер телефона: (4852)74-64-42