Анонимное анкетирование организовано и проведено в период с января по июнь 2022 г. с целью выявления качества оказания социальных услуг детям, получающим услуги в отделении по реабилитации (абилитации) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.

В целях выработки наиболее эффективной модели формирования благоприятной среды для лиц с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью проведен мониторинг опрос – анкетирование на преодоление существующих барьеров, улучшение социальной адаптации детей-инвалидов в социуме.

В опросе принимали участие родители (законные представители) получателей социальных услуг отделения по реабилитации (абилитации) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью.

Общее число заполненных анкет составило 92 ед.

Из них 49 получателей обратились в центр впервые.

Анализ проведенного анкетирования показывает, следующее:

Преобладающими источниками информации анкетируемые считают межличностное общение (сообщение работника Центра, звонок, личная встреча, рекомендации родителей, посещающих с детьми Центр социального обслуживания) - 77 человек, для 15 человек – официальный сайт и информационные стенды Центра социального обслуживания также являются источником получения информации.

Большинство родителей (законных представителей) получателей социальных услуг считают, что они хорошо информированы о порядке предоставления социальных услуг. Двое получателей недостаточно, по их мнению, информированы.

Комфортность условий предоставления социальных услуг в отделении по реабилитации (абилитации) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью оценили положительно 100% родителей.

Удовлетворяют оснащение и материально-техническая база учреждения 100% опрошенных.

Обеспечение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в учреждении для инвалидов и других маломобильных групп Центра оценивают положительно 88 человек, что составляет 95% от общего числа опрошенных.

Качество оказания и объем социальных услуг удовлетворяет всех анкетируемых.

Уровень удовлетворенности получателями качеством и объемом проводимых социально-значимых мероприятий, досуговых мероприятий, предоставляемых отделением по реабилитации (абилитации) детей с ОВЗ и инвалидностью: полностью удовлетворены все опрошенные. Все анкетируемые регулярно участвуют в мероприятиях и считают их достаточными.

Консультации, проведенные психологами, оказали помощь в решении проблем 81-му анкетируемому.

Профессиональные качества сотрудников Центра родители получателей социальных услуг оценили положительно, считая, что сотрудники отделения грамотны, компетентны, вежливы и внимательны по отношению к ним.

Все опрошенные отметили, что посещение Центра положительно повлияло на качество жизни их детей.

Заключение:

По результатам анкетирования, деятельность работы отделения по реабилитации (абилитации) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью можно считать положительной. Отмечено внимательное и доброжелательное отношение сотрудников к получателям социальных услуг и качественное предоставление социальных услуг. Все опрошенные (92 человека) подтвердили востребованность в получении социальных услуг отделения, его популярность. Родители и законные представители получателей социальных услуг рекомендуют своим родственникам и знакомым обращаться в отделение по реабилитации (абилитации) детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью центра «Доверие» за получением социальных услуг.

Анонимное анкетирование получателей социальных услуг

В июле 2022 года в Отделении по реабилитации детей с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью и молодых инвалидов Чердаклинского района «ДоброДар» было организовано и проведено анонимное анкетирование получателей социальных услуг.

Цель: выявление уровня удовлетворенности получателей услуг качеством и своевременностью предоставляемых услуг.

Задачи исследования:

1. Определить уровень удовлетворенности качеством предоставляемых услуг;
2. Определить уровень удовлетворенности своевременностью предоставления услуг;
3. Интерпретировать полученные данные и сформулировать выводы (для повышения качества оказываемых услуг).

Количество граждан, принявших участие в анонимном анкетировании, составило 48 человек, из них: 38 лиц женского пола, 10 – мужского; возрастной диапазон респондентов – от 14 до 60 лет.

В качестве оценочного материала была использована Анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг (отделение психологопедагогической помощи семье и детям).

Сведения об оценке получателями социальных услуг качества оказанных услуг, замечаниях к качеству услуг и (или) порядку их оказания

Наименование учреждения: Отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья и инвалидностью «ДоброДар»				
№	Критерии	Низкий уровень (чел.)	Средний уровень (чел.)	Высокий уровень (чел.)
Бальная система оценки качества работы учреждения		0 баллов	1 балл	2 балла
1.	Доброжелательность, вежливость, внимательность, профессиональная компетентность; организация рабочего времени специалистов отделения психолого - педагогической помощи семье и детям Центра социального обслуживания «Доверие»		15	33
Замечания, предложения и пожелания респондентов: не поступало				
2.	Удовлетворенность качеством социального обслуживания (качество оказания услуг, условия (в т.ч. территориальные и санитарно-гигиенические), конфиденциальность и оперативность решения вопросов)		13	35
Замечания, предложения и пожелания респондентов: не поступало				
3.	Удовлетворённость предоставлением информации в учреждении (качество, полнота и доступность)		0	48
4.	Улучшение качества жизни получателей услуг		33	15
Замечания, предложения и пожелания респондентов: не поступало				