

Министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области
Областное государственное казённое учреждение социального обслуживания
«Центр помощи детям, оставшихся без попечения родителей, г. Ангарска»

**Отчет по анализу удовлетворенности качеством оказания
социальных услуг в учреждении социального обслуживания
за 1-е полугодие 2025 года**

В целях получения объективной информации на предмет комфортности условий и качества оказываемых услуг в учреждении в 1 полугодии 2025 года педагогом-психологом отделения СДиСР Бутенко С.А. было проведено анонимное анкетирование воспитанников ОГКУ СО "ЦПД г. Ангарска", в количестве 19 воспитанников (группы 2,3, 6). Из них детей в возрасте с 7 до 12 лет - 4 человека; детей от 13 лет - 15 человек.

Проанализировав полученные результаты было выявлено, что большинство воспитанников - 17 человек (88%) удовлетворены качеством оказываемых услуг, оценивают работу учреждения положительно, а также условия оказания услуг доступными и надежными и понятными. 2 человека (11,8%) удовлетворены частично, это дети, которые в силу особенностей психологического развития или эмоционального ситуативного состояния не способны оценить в полной мере такой показатель как "качество". В частности:

19 воспитанников (100 %) удовлетворены благоустройством и содержанием помещений учреждения и территории, на которой оно расположено.

Оценивая доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения 17 воспитанников (88,2%) ответили положительно, 2 воспитанника (11,8%) ответил, что чувствуют недопонимание и недостаточное внимание со стороны воспитателя в некоторых вопросах, а также говорят о большом количестве запретов и каких-либо конфликтных ситуациях. Воспитанникам было разъяснено, что запреты педагогов основываются на правилах внутреннего распорядка учреждения, которые воспитанники обязаны соблюдать. Конфликтные ситуации с педагогами, если имеют место, то разбираются незамедлительно. Путем индивидуальной работы с воспитанниками, с использованием методов логотерапии, релаксации и саморегуляции.

Высокую оценку грамотности работников организации показали 19 воспитанников (100%).

17 воспитанников (88%) ответили удовлетворительно на вопрос "Изменилось ли качество вашей жизни, в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания", 2 (11,8%) воспитанников не смогли ответить на данный вопрос, потому как находятся в учреждении меньше 3 недель.

Удовлетворенность качеством одежды и обуви показали все 19 воспитанников (100%).

Так же в опросе была выявлена частичная неудовлетворенность некоторыми услугами:

1. Питание в учреждении, так ответило 2 (11,8%) воспитанников. 2 человека ответили, что не любят творожную массу, тефтели и рыбу. И хотели бы порции побольше и больше еды насыщенной жирными кислотами, в частности жареную курицу, пельмени, объясняя это тем, что не наедаются, а так как ходят на тренировки, есть хочется постоянно.

Стоит отметить, что организация питания детей осуществляется в соответствии с физиологическими нормами, возрастом и состоянием здоровья детей, под контролем диетической медицинской сестры.

2. 1 воспитанник (6%) выявил проблему неудовлетворенности средствами личной гигиены, пояснив, что ему не нравятся мыло и шампуни. По данному вопросу воспитаннику было разъяснено то, что средства личной гигиены закупаются большой партией на центр. А средства личной гигиены. Которые его устраивают и хотелось бы иметь. им дарят спонсоры, друзья учреждения и попечительский совет на праздники.

3. Так же 1 (6%) воспитанник выявил проблему невозможности побыть одному, отсутствие места для уединения. В учреждении для воспитанников созданы необходимые условия, релаксационная комната которая находится в свободном доступе. В группах создается атмосфера уюта, комфорта, доброжелательности, взаимопонимания, - условия пребывания приближенные к домашним. Воспитанники в любое время могут прийти в кабинет психологов для общения и дальнейшего пребывания в релаксационной комнате наедине с собой, находясь в тишине, либо используя различные методы релаксации для снятия тревожности и эмоционального напряжения.

4. На вопрос «К кому бы из взрослых обратился за помощью и доверил секрет?» «Воспитателю» - ответили 9 воспитанников (47 %), 7 воспитанников (37%) ответили - «Родственникам», и 3 воспитанника (16%) ответили – «психологу».

5. В также было выявлено 2 детей. Которые на вопрос «Посещаешь ли ты кружки или секции после школы?» ответили «нет». Это дети, которые находились в центре временно, 3 детей за время прохождения было отдано в семью и родителям даны рекомендации по организации детского досуга после школы.

6. На вопрос «Хочешь ли ты изменить что-то в центре?» 6 воспитанников (35,3 %) ответили «да». 2 воспитанникам хотелось бы изменить меню питания; 4 (23,5%) воспитанника хотели бы меньше мероприятий выездных.

По результатам опроса и выявления воспитанников неудовлетворенных тем или иным показателем оказания услуг в центре, в учреждении запущен дополнительный опрос воспитанников "Почта доверия", в которую дети смогут отправить свои анонимные письма с различными пожеланиями и просьбами к администрации и педагогам учреждения. Данные просьбы и пожелания будут рассмотрены администрацией центра и найдены конструктивные решения по данным вопросам. «Почта доверия» работает в учреждении постоянно и обновляется каждый месяц. Поэтому просьбы и пожелания воспитанников регулярно разбирается директором центра.

Также хотелось бы отметить, что дети разного возраста, являющимися членами одной семьи или находящиеся в родственных отношениях, размещаются в одной группе, где создаются благоприятные условия пребывания, приближенные к семейным. Каждый воспитанник обладает своим характером, темпераментом из-за этого могут возникать недопонимания между воспитанниками в группе.

Для предотвращения конфликтных ситуаций между детьми проводятся групповая и индивидуальная работа по методам решения и выхода из конфликтных ситуаций. Обучение и применение методов и форм релаксации. Проводятся индивидуальные занятия с элементами тренинга на темы: занятия по саморегуляции, самопринятию, подкрепления положительными эмоциями. А также индивидуальная работа методом логотерапии (индивидуальные консультации и беседы) на различную тематику: «Семейное жизнеустройство воспитанников»; «Профессиональная ориентация»; «Взаимоотношения в коллективе подростков, а также с воспитателями»; «Повышение учебной мотивации и комфортного нахождения в учебном учреждении»; «Досуговая деятельность, хобби воспитанников» и т.д.

Ежегодно, согласно планам работы с воспитанниками. в течении года планируются и проводятся тренинговые занятия, такие как «Мы вместе»; «Сплочение»; «Работа над самооценкой»; «Мои эмоции и чувства»; «Развитие социальных навыков». Целью данных занятий является сплоченность в детском коллективе, с детьми и с педагогами. Развитие коммуникативных навыков, положительного образа Я, умения прислушиваться друг к другу. А также на развитие социализации воспитанников в условиях самостоятельной жизни в будущем.