ОГБУ СО «Иркутский детский дом-интернат №1 для умственно отсталых детей»

**Справка по результатам мониторинга степени удовлетворенности воспитанников предоставляемыми услугами. Сравнительный анализ**

Анкетирование детей и подростков проводилось в августе 2017 года с целью определения степени их удовлетворённости предоставляемыми услугами. В диагностической работе приняли участие 82 воспитанника из 12 групп возрастом от 9 до 18 лет. Детям было предложено ответить на 38 вопросов ответом «да» или «нет». Анкетирование состояло из 4х блоков:

* 1 Блок «Удовлетворенность организацией быта детского дома»,
* 2 Блок «Удовлетворенность организацией учебно-воспитательного процесса и дополнительного образования»,
* 3 Блок «Удовлетворенность психологическим климатом»,
* 4 Блок «Удовлетворенность досуговыми, развлекательными мероприятиями».

Из результатов, полученных в ходе проведенных исследований, следует, что:

95,5% воспитанников удовлетворены организацией быта детского дома, это говорит о высокой степени удовлетворенности. В январе 2017 г. этот показатель был равен 95,3%, в апреле-мае 2016 г. – 95,1%. Можно отметить положительную динамику (Приложение 1).

Показатель «Удовлетворенность организацией учебно-воспитательного процесса и дополнительного образования» в апреле-мае 2016 г. был равен 93,6%, в январе 2017 г. – 98,9%, в августе 2017 г. – 95,8% (высокая степень удовлетворенности).

Показатель «Удовлетворенность психологическим климатом» в апреле-мае 2016 г. был равен 93,2%, в январе 2017 г. – 93,3%. В августе 2017 г. этот показатель несколько снизился и стал равен 81,5%, что тем не менее свидетельствует о высокой степени удовлетворенности.

Показатель «Удовлетворенность догуговыми, развлекательными мероприятиями» в апреле-мае 2016 г. был равен 94,7%, в январе 2017 г. – 95%. В августе 2017 г. этот показатель стал равен 91%, что также указывает на высокую степень удовлетворенности.

Показатель «Удовлетворенность предоставляемыми услугами» в апреле-мае 2016 г. был равен 94,2%, в январе 2017 г. – 95,6%., в августе 2017 г. – 91%, что относится к высокой степени удовлетворенности.

Снижение некоторых процентных показателей можно объяснить следующим образом:

* В процессе анкетирования дети и подростки стали более откровенны, так как в результате тесного взаимодействия (индивидуальных консультаций, индивидуальных и групповых занятий) с воспитанниками установлены доверительные взаимоотношения. Дети не стесняются говорить о том, что им нравится и не нравится.
* В силу взросления воспитанники стали более ответственно подходить к процессу анкетирования. Они более внимательно прослушивают вопросы, более критично рассуждают и отвечают так, как считают нужным.
* Снижение процента детей, удовлетворенных психологическим климатом можно объяснить тем, что дети проживают в большом коллективе и время от времени пресыщаются общением с другими детьми, в результате чего между ними могут возникают ссоры. В целях снижения психо-эмоционального напряжения с воспитанниками проводится индивидуальная коррекционно-развивающая работа, а так же подгрупповая и групповая, направленная на сплочение детского коллектива.

Не смотря на незначительное снижение некоторых показателей, по результатам, полученным в ходе последних исследований, можно отметить высокую степень удовлетворенности по всем показателям (Приложение 2):

- «Удовлетворенность организацией быта детского дома» - 95,5%;

- «Удовлетворенность организацией учебно-воспитательного процесса и дополнительного образования» - 95,8%;

- «Удовлетворенность психологическим климатом» - 81,5%;

- «Удовлетворенность догуговыми, развлекательными мероприятиями» - 91,3%;

- «Удовлетворенность предоставляемыми услугами» - 91%.

При индивидуальном общении дети и подростки положительно отзываются о детском доме, говорят, что им комфортно здесь проживать.

Таким образом, проведенное исследование показало, что воспитанники детского дома в целом удовлетворены предоставляемыми услугами.

Дата: 10.08.2017 г.

Педагог-психолог: А.А. Петрова