

Министерство социального развития Новосибирской области  
Государственное бюджетное учреждение Новосибирской области  
«Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Виктория»

Аналитическая справка

По результатам анкетирования клиентов ГБУ НСО «Центр «Виктория»  
по независимой оценке качества работы учреждения за II квартал 2015 г.

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2015г.

Новосибирск 2015 г.

В Учреждении проводится независимая оценка качества работы Учреждения, а именно, систематически проводится анкетирование клиентов, находящихся на стационарном обслуживании в ГБУ НСО «Центр «Виктория», либо законных представителей воспитанников Учреждения (дети дошкольного возраста).

Цель мониторинга – оценка качества работы Учреждения, улучшение качества обслуживания клиентов.

Всего в анкетировании за II квартал 2015 г. приняло участие 73 воспитанников (в том числе их законные представители), а это составило 85% от общего количества выбывших детей за отчетный период:

Приемно-диагностическое отделение – за отчетный период было опрошено 90% воспитанников от общего количества выбывших детей из отделения.

Из отделения социальной реабилитации 79% воспитанников от общего количества выбывших детей из отделения.

• **Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.)? Вам здесь комфортно?**

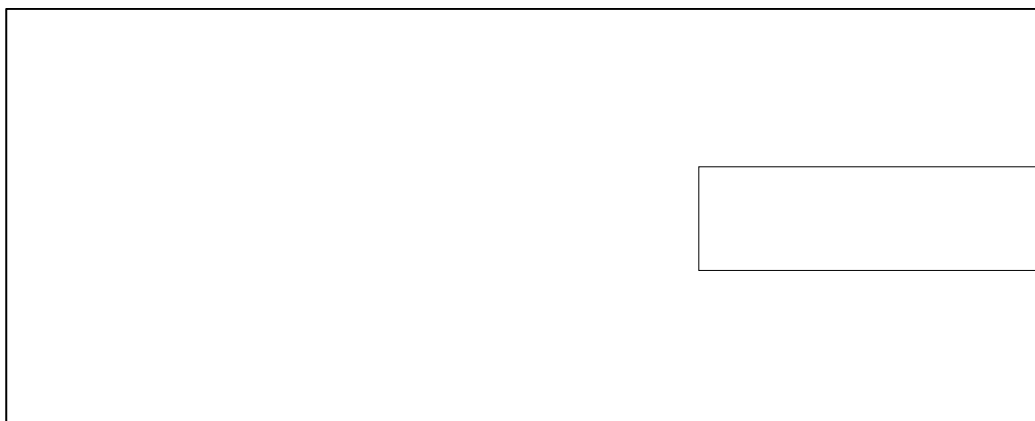
<div></div>
-------------

По результатам анкетирования видно, что 68% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 21% клиентов условия удовлетворяют частично, 11 % затруднились дать ответ на этот вопрос.

• **Довольны ли Вы работой работников нашей организации?**

<div></div>
-------------

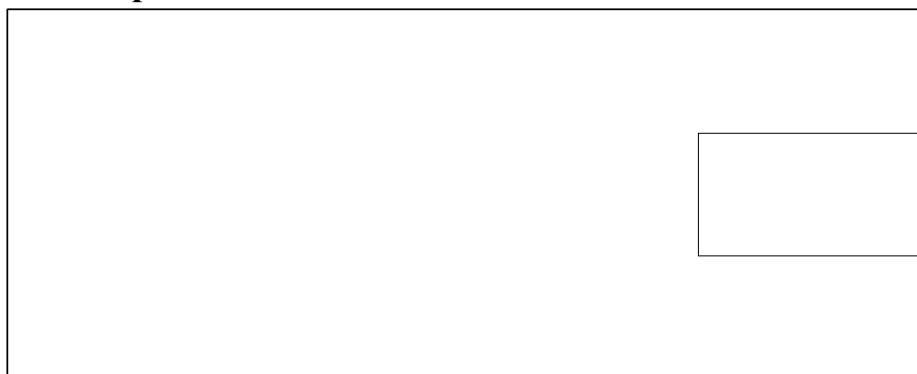
- **Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?**



85% респондентов устраивают взаимоотношения с персоналом и специалистами Центра, оценивают их как положительные.

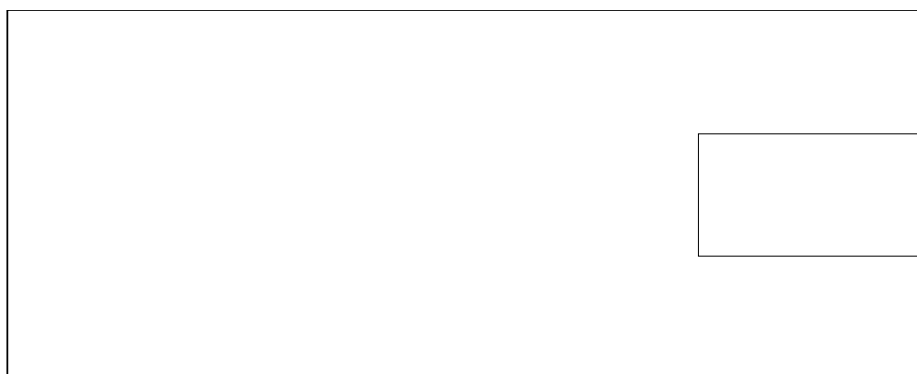
94% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения в любой ситуации вежливы, доброжелательны, тактичны.

- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 80% опрошенных клиентов, 16 % удовлетворены частично, 4% клиентов затруднились ответить на данный вопрос.

- **Удовлетворяет ли Вас температурный режим, оформление и освещение комнат?**



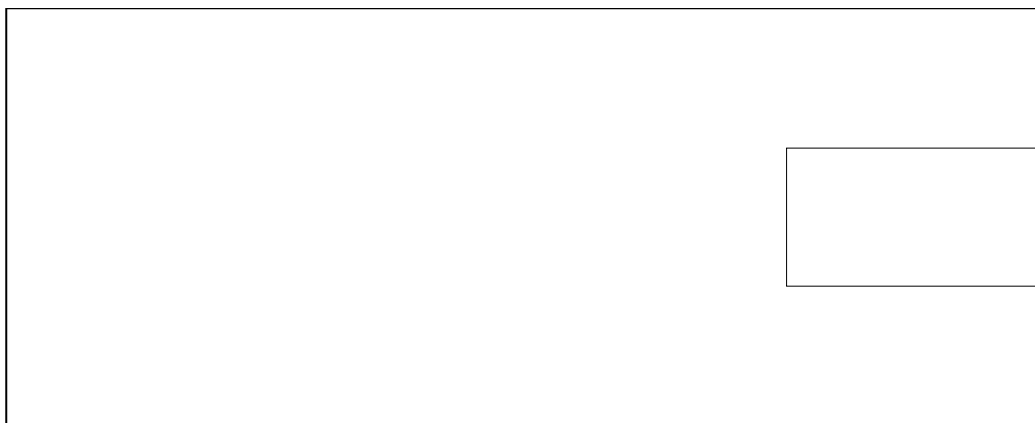
Полностью удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат в Учреждении 73% опрошенных клиентов, 21 % удовлетворены частично, 5% клиентов затруднились ответить на данный вопрос, 1% не удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат.

- **Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи?**



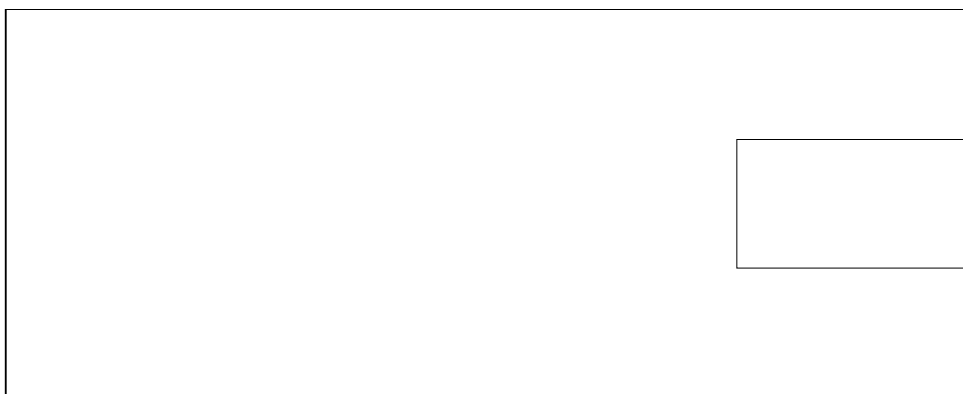
Полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей в Учреждении 64% опрошенных клиентов, 29 % удовлетворены частично, 7% клиентов не удовлетворяют условия хранения личных вещей.

- **Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).**



Большинство опрошенных клиентов (70%) полностью удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 19% удовлетворены частично, 8% клиентов затруднились дать ответ на данный вопрос, 3% клиентов не удовлетворены уровнем организации досуговой деятельности.

- **Устраивает ли Вас уровень правовой помощи, оказываемой работниками нашего учреждения по обеспечению и защите прав?**



По результатам анкетирования большинство опрошенных (96%) устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

- **Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?**



Качество социально-медицинской помощи положительно оценили 84%, 15% клиентов затруднились с ответом и 1 % клиентов оценили данный вид помощи отрицательно.

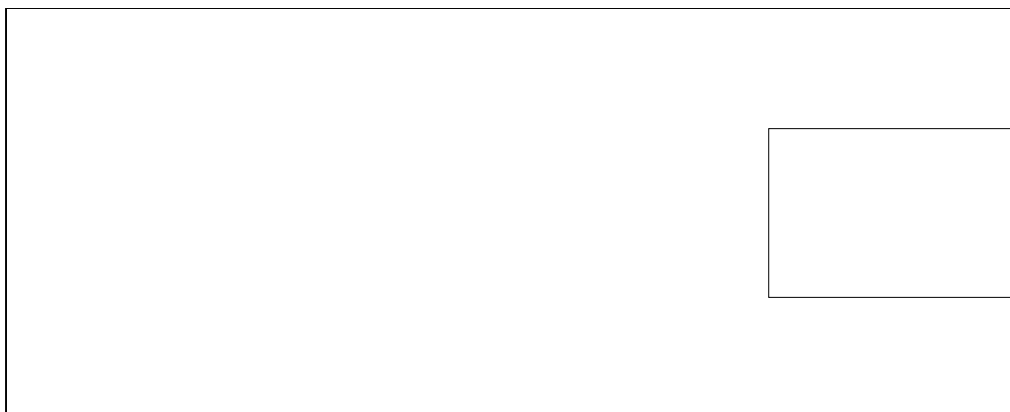
- **Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в нашей организации?**



В результате предоставления социальных услуг 77 % клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону, затруднились

ответить на этот вопрос – 16%, 7 % клиентов не отметили положительных изменений в своей жизни (или жизни родственников).

• **Посоветуете ли Вы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг?**



69% респондента посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг.

**В результате анкетирования клиентов можно сделать следующие выводы:**

- большинство клиентов удовлетворены качеством предоставления правовой и социально-медицинской помощи, организацией досуговой деятельности, деятельности по установлению благоприятного психологического климата, материально-техническим оснащением учреждения, качеством питания;

- во II квартале 2015 по сравнению с I кварталом 2015 г отмечается тенденция снижения степени удовлетворенности клиентов качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговой и т.д. характер), оказанием социально-медицинской помощи. Данная негативная тенденция может быть объяснена тем обстоятельством, что в период времени с 10.04.2015 г. по 28.05.2015г. в учреждении был карантин по ветряной оспе, что делало невозможным организацию диспансеризации, выездных мероприятий, посещение воспитанниками Центра учреждений дополнительного образования и т.д.).

- взаимоотношения с персоналом и специалистами учреждения оцениваются клиентами Центра как положительные и устраивают большинство опрошенных;

- большинство клиентов отмечают положительные изменения в жизни, в сложившейся ситуации, они бы посоветовали своим близким и знакомым,

обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг, хотя процент таких клиентов несколько снизился по сравнению со I кварталом 2015 г (это может быть обусловлено вышеуказанными причинами).