

Министерство труда и 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 IV квартал 2018 г.



« » 2019 г.

Директор

З.И. Хихлова

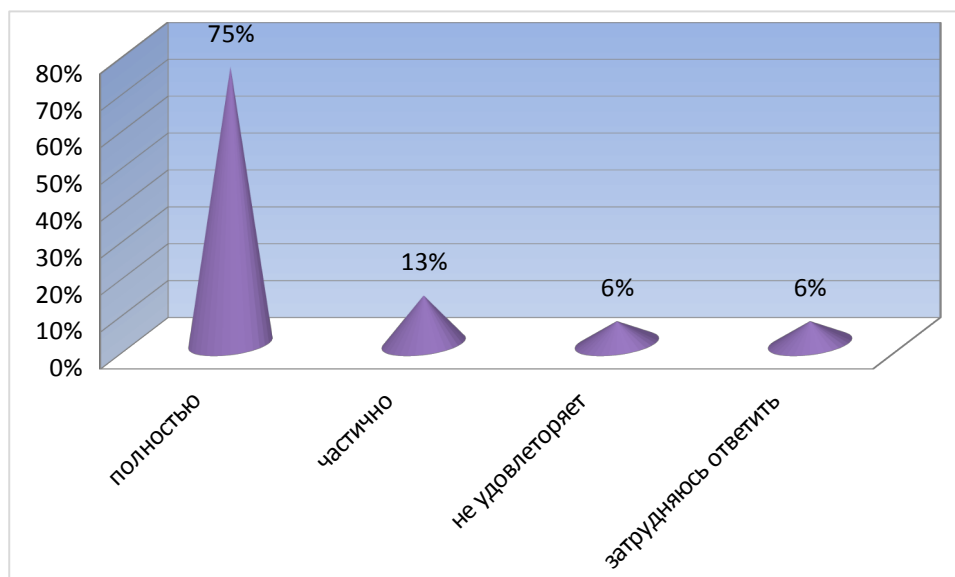
Новосибирск, 2019 г.

В ГБУ НСО «Центр «Виктория» (далее – Учреждение) систематически проводится клиентами независимая оценка качества работы учреждения. В связи с этим, в учреждении проводится анкетирование клиентов, находящихся на стационарном обслуживании, и законных представителей детей дошкольного возраста.

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

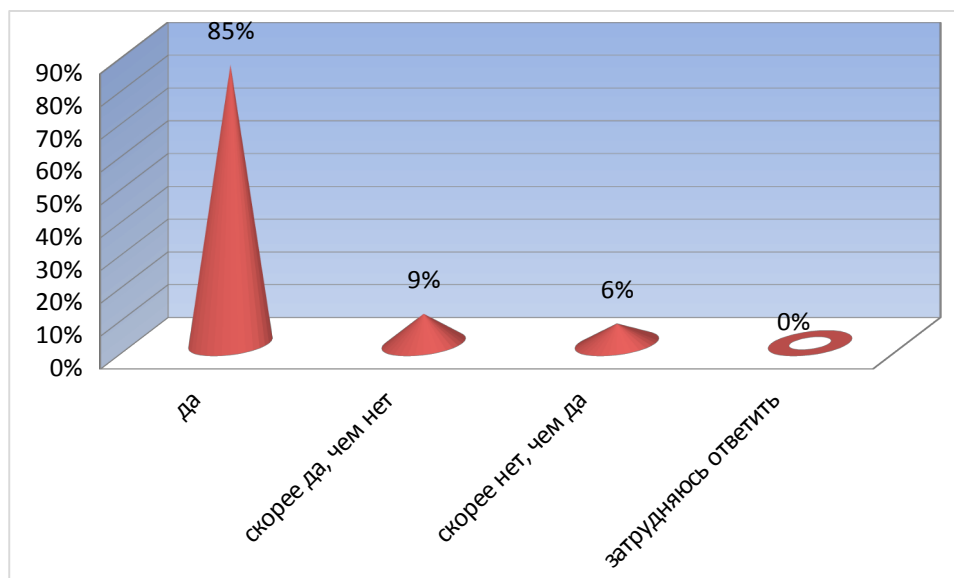
Всего в анкетировании за IV квартал 2018 г. приняло участие 32 воспитанника (в том числе их законные представители), а это составило 58 % от общего количества выбывших детей за отчетный период:

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



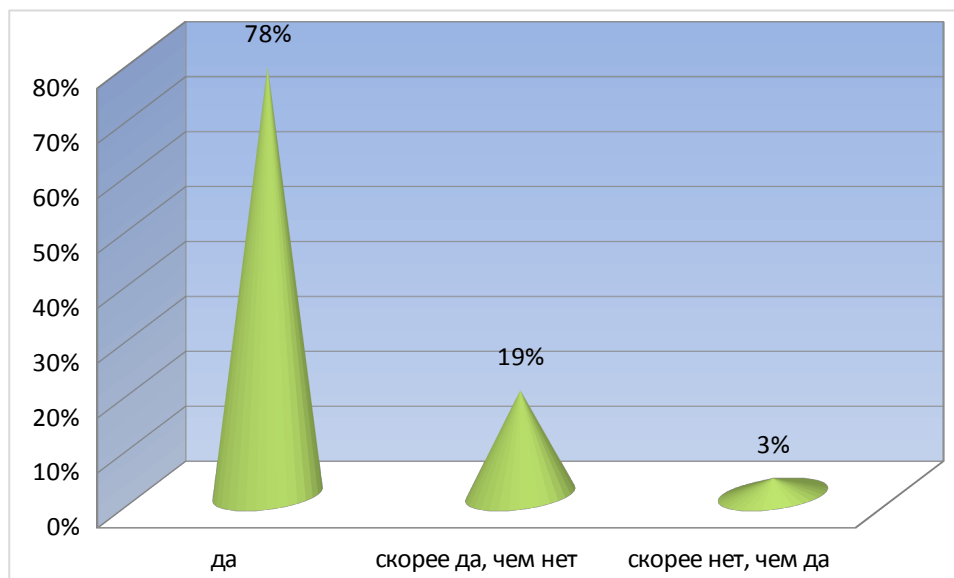
По результатам анкетирования видно, что 75% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 13% клиентов условия удовлетворяют частично, не удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг 6% среди опрошенных респондентов, 6% респондентов затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос.

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



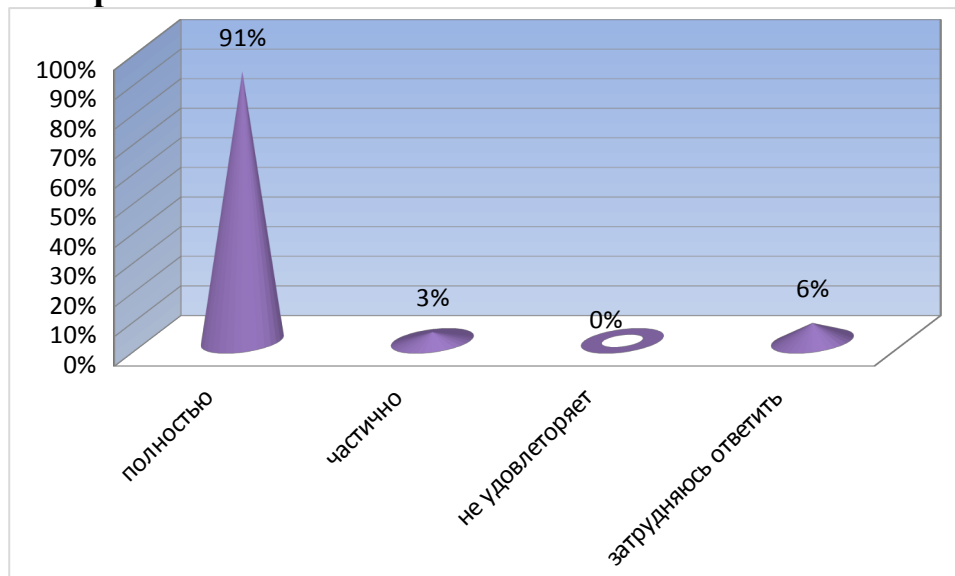
По результатам анкетирования видно, что 85 % клиентов Учреждения полностью удовлетворяет работа работников нашей организации, 9% клиентов удовлетворены частично, 6% опрошенных респондентов не удовлетворены работой работников.

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



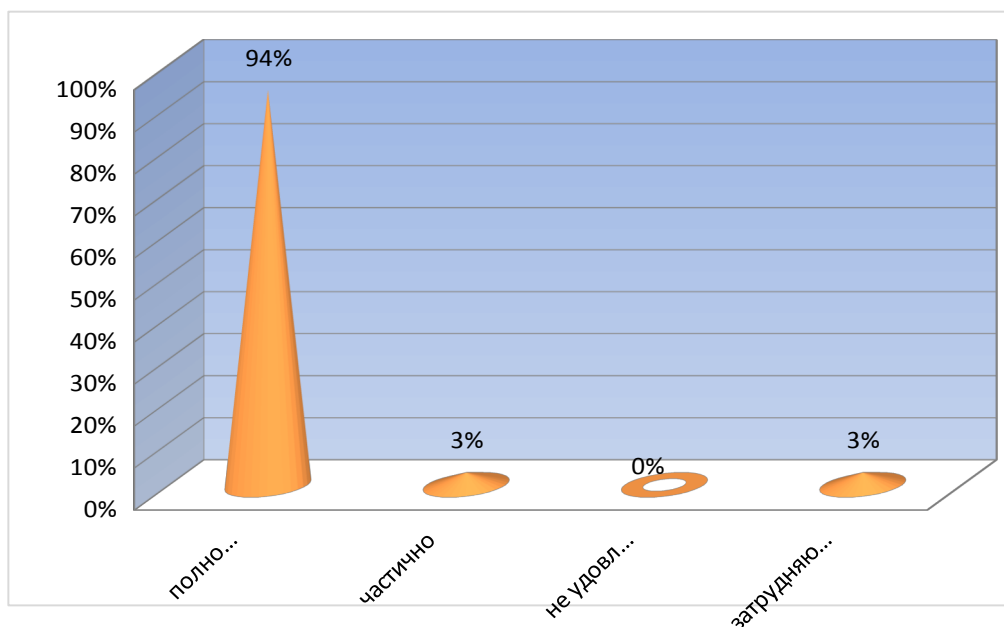
97% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения вежливы, доброжелательны, тактичны.

- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



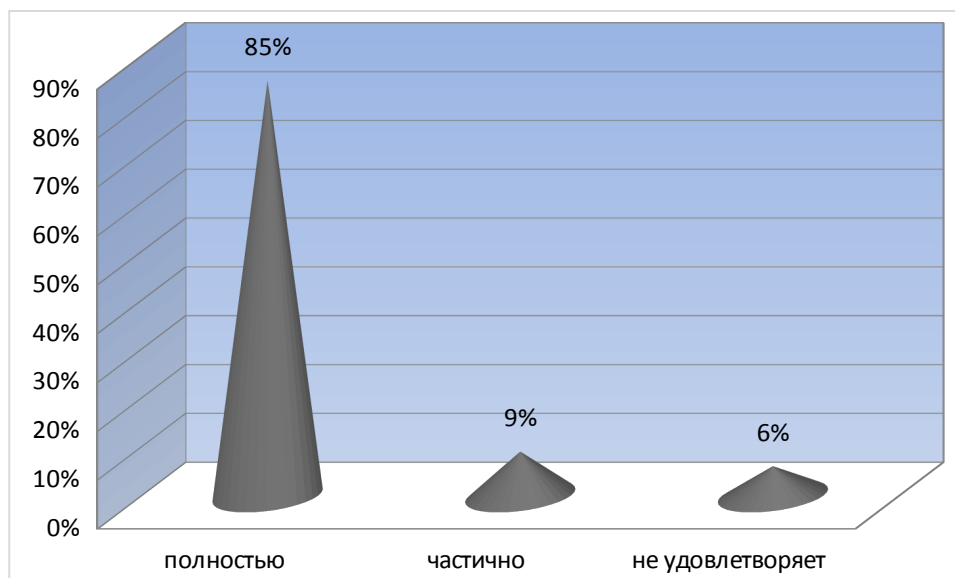
94% опрошенных клиентов удовлетворены качеством питания в Учреждении, 6% опрошенных затруднились дать ответ на вопрос.

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



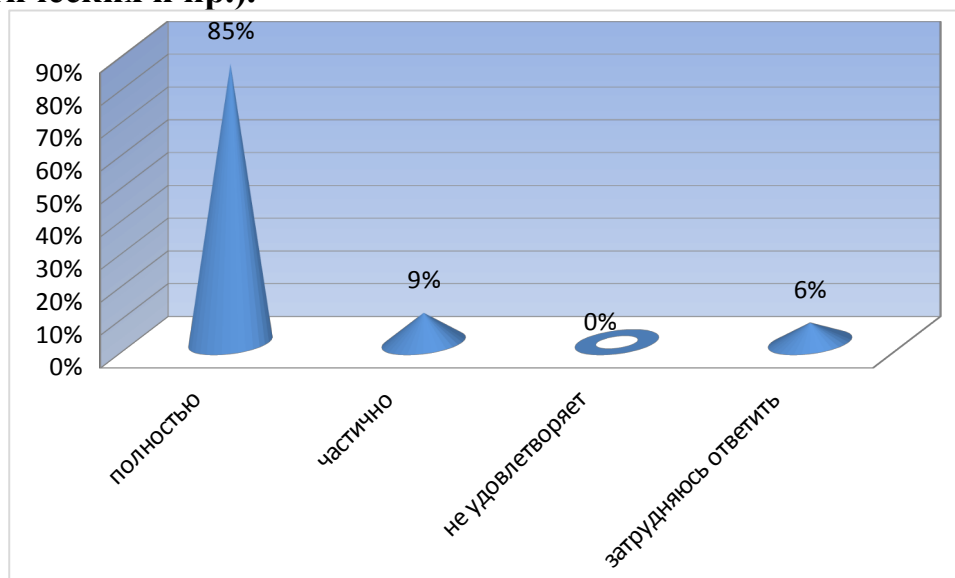
Полностью удовлетворены оформлением, освещением и температурным режимом в комнатах Учреждения 94% опрошенных клиентов, 3 % клиентов затруднились ответить на данный вопрос, 3 % опрошенных респондентов удовлетворены частично, неудовлетворенных клиентов температурным режимом, оформлением и оснащением комнат не выявлено.

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



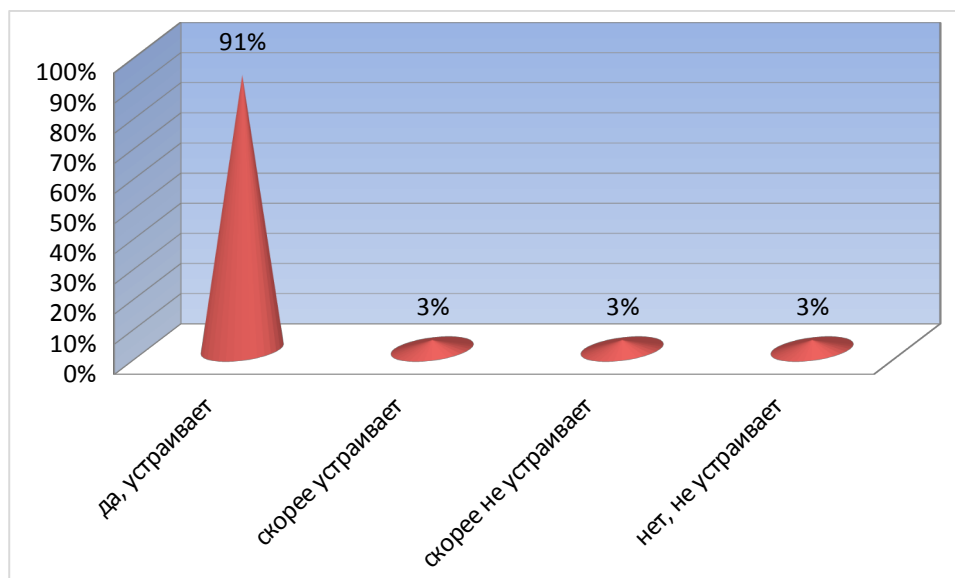
85% респондентов полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей, 9 % опрошенных респондентов удовлетворены частично, 6 % клиентов не удовлетворены условиями хранения личных вещей.

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



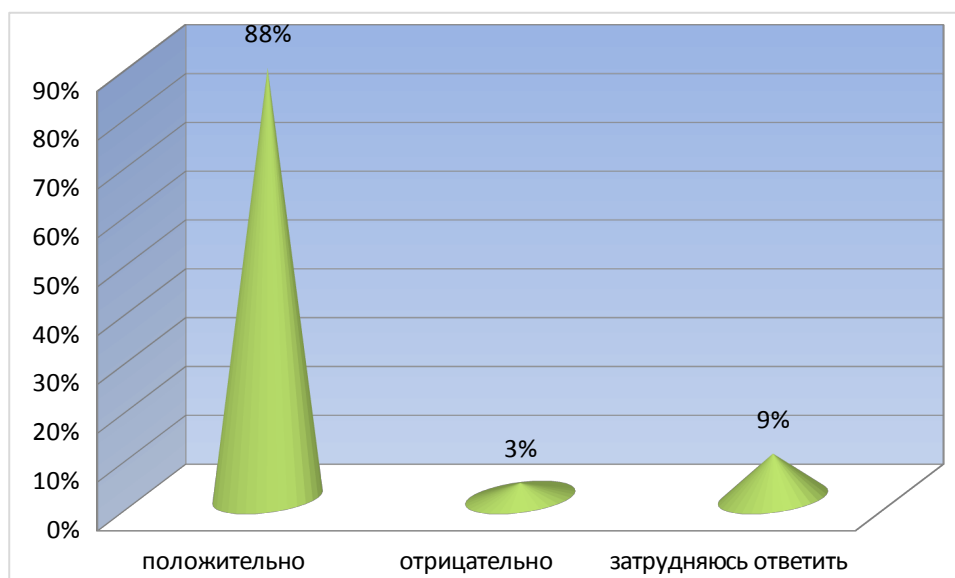
94 % опрошенных клиентов удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 6 % респондентов затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос.

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



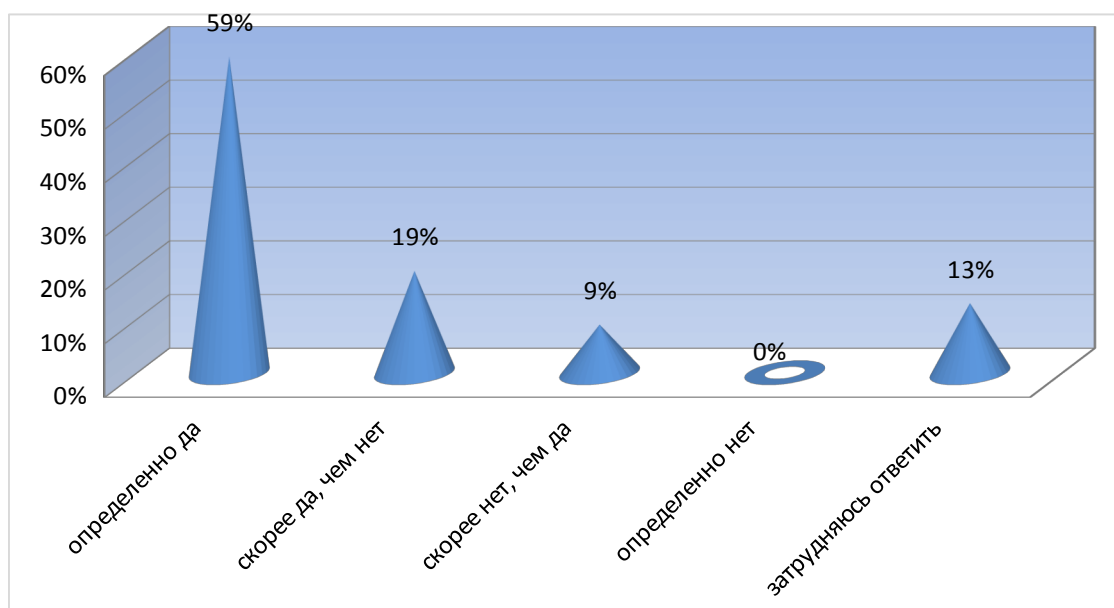
По результатам анкетирования 94% респондентов устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав, 3% опрошенных клиентов не устраивает уровень оказываемой правовой помощи, 3% затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос.

• Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?



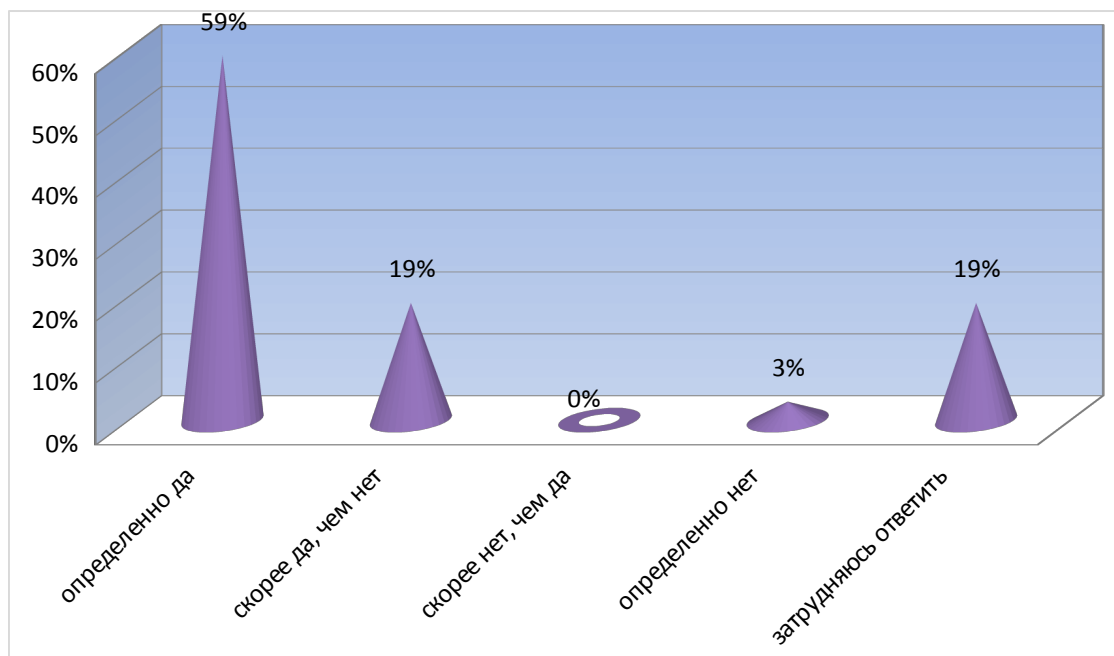
Качество социально-медицинской помощи положительно оценили –88 %, 9% клиентов затруднились с ответом, 3% клиентов не удовлетворены качеством социально-медицинской помощи.

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



В результате предоставления социальных услуг 78% клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону.

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



78 % 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.

- 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.