

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 1 квартал 2015 г.

«04» апреля 2015г.

Директор



З.И. Кежмова

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 I квартал 2015 г. приняло участие 78 воспитанников (в том числе их законные представители), а это составило 76% от общего количества выбывших детей за отчетный период:

Приемно-диагностическое отделение – за отчетный период было опрошено 96% воспитанников от общего количества выбывших детей из отделения.

Из отделения социальной реабилитации 55% 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?**

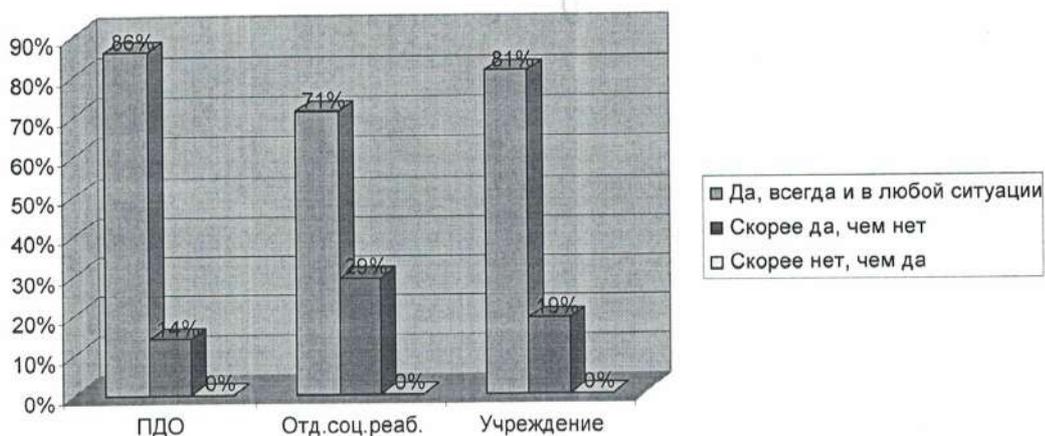


По результатам анкетирования видно, что 87% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 8% клиентов условия удовлетворяют частично, 4% не удовлетворены условиями проживания и материально – техническим оснащением, 4 % затруднились дать ответ на этот вопрос

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



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



98% респондентов устраивают взаимоотношения с персоналом и специалистами Центра, оценивают их как положительные.

84% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения в любой ситуации вежливы, доброжелательны, тактичны.

• **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



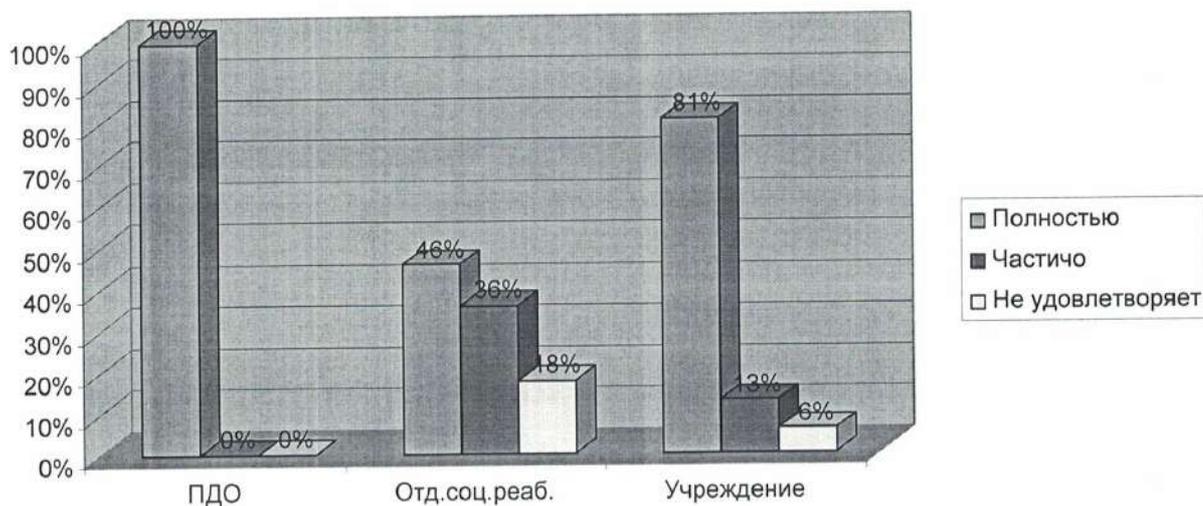
Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 87% опрошенных клиентов, 9 % удовлетворены частично, 4% клиентов затруднились ответить на данный вопрос.

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



Полностью удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат в Учреждении 78% опрошенных клиентов, 13 % удовлетворены частично, 8% клиентов затруднились ответить на данный вопрос.

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



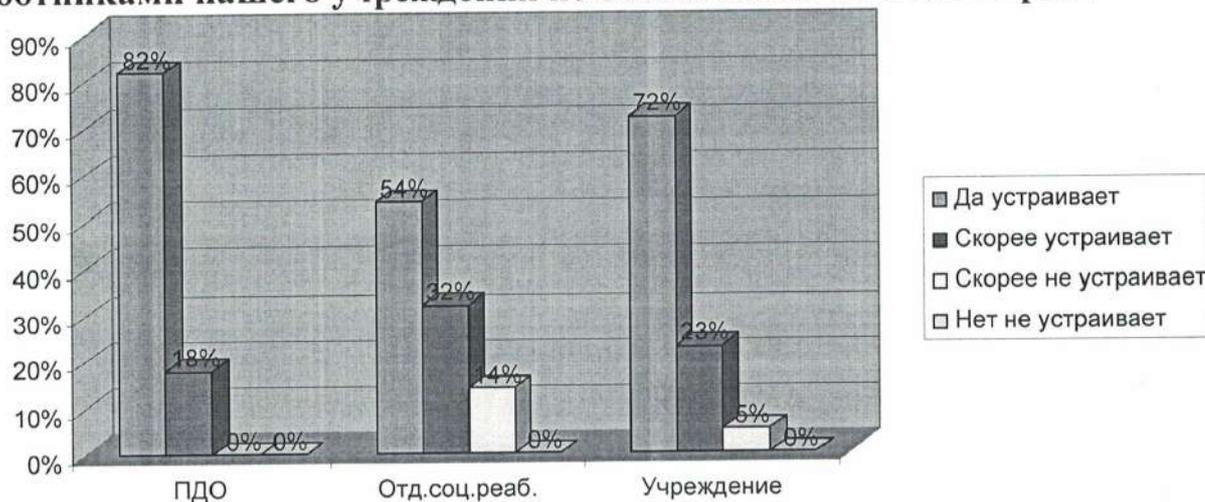
Полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей в Учреждении 81% опрошенных клиентов, 13 % удовлетворены частично, 6% клиентов не удовлетворяют условия хранения личных вещей.

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



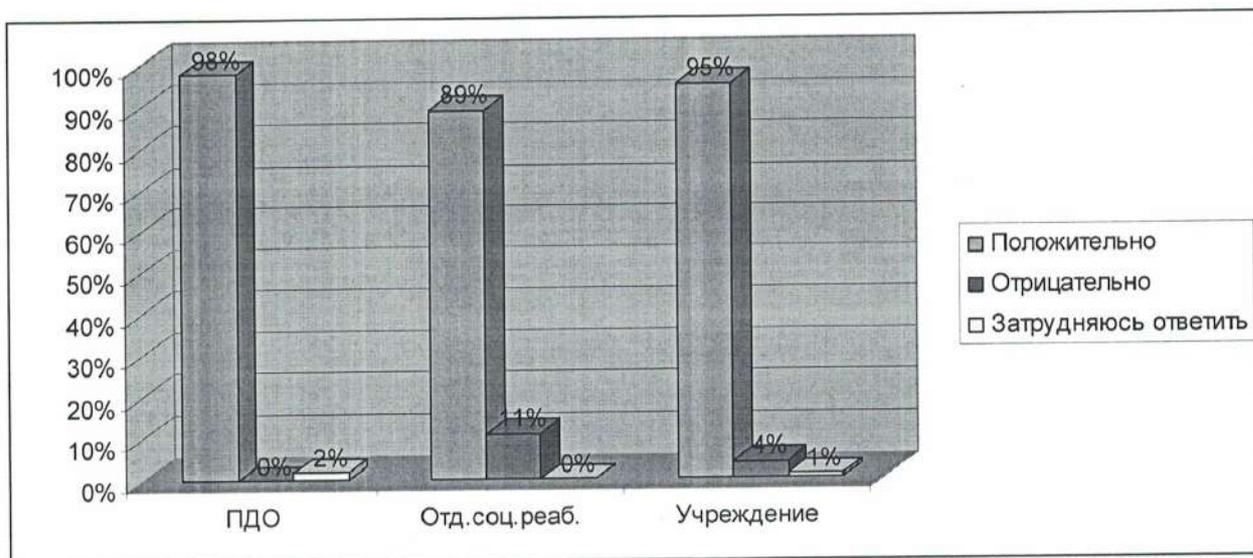
Большинство опрошенных клиентов (84%) полностью удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 8% удовлетворены частично, 8% клиентов затруднились дать ответ на данный вопрос.

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



По результатам анкетирования большинство опрошенных (95%) устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

• Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?



Качество социально-медицинской помощи положительно оценили 95%, 1% клиентов затруднились с ответом и 4 % 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 90 % клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону, затруднились ответить на этот вопрос – 4%, 6 % 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?**



94% 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;
- степень удовлетворенности клиентов несколько выше у клиентов, обсуживающихся в приемно-диагностическом отделении Учреждения;
- 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.