

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 III 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 III квартал 2015 г. приняло участие 113 воспитанников (в том числе их законные представители), а это составило 82% от общего количества выбывших детей за отчетный период:

Приемно-диагностическое отделение – за отчетный период было опрошено 97% воспитанников от общего количества выбывших детей из отделения.

Из отделения социальной реабилитации 56% 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 63% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 18% клиентов условия удовлетворяют частично, 16 % затруднились дать ответ на этот вопрос, 3% клиентов не удовлетворены условиями предоставления социальных услуг.

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

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

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



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

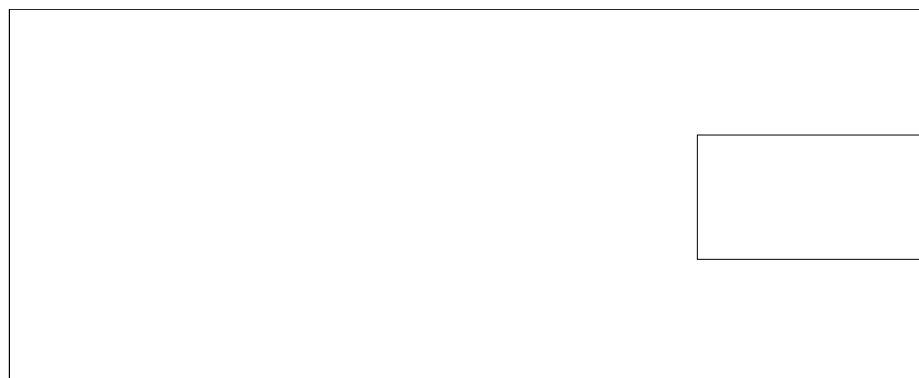
100% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения в любой ситуации вежливы, доброжелательны, тактичны.

- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



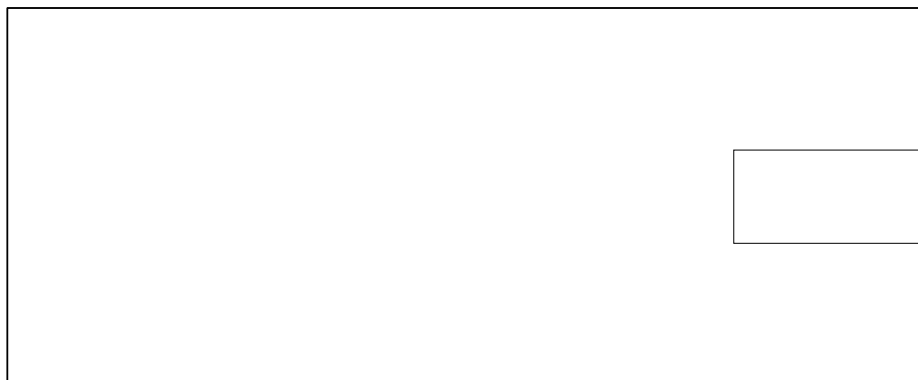
Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 73% опрошенных клиентов, 13 % удовлетворены частично, 13% клиентов затруднились ответить на данный вопрос, 1% клиентов не удовлетворяет качество питания.

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



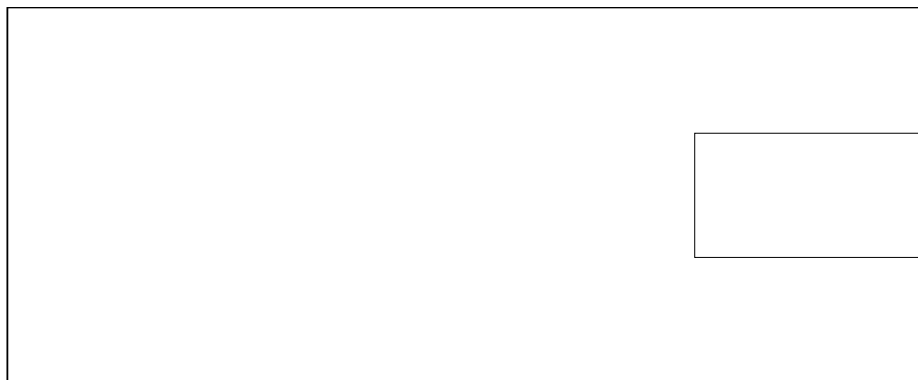
Полностью удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат в Учреждении 63% опрошенных клиентов, 12 % удовлетворены частично, 19% клиентов затруднились ответить на данный вопрос, 6% не удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат.

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



Полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей в Учреждении 75% опрошенных клиентов, 17 % удовлетворены частично, 8% клиентов не удовлетворяют условия хранения личных вещей.

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



Большинство опрошенных клиентов (63%) полностью удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 13% удовлетворены частично, 24% клиентов затруднились дать ответ на данный вопрос, неудовлетворенных клиентов качеством проводимых мероприятий не выявлено.

- **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 70%, 6% клиентов затруднились с ответом и 24 % 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 78 % клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону, затруднились ответить на этот вопрос – 20%, 2 % 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?**



77% 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. Негативная тенденция к снижению удовлетворенности клиентов вышеуказанными услугами, отмечающаяся во II квартале 2015 г., в III квартале 2015 г. не наблюдается, наоборот, отмечается рост степени удовлетворенности клиентов по сравнению с предыдущим кварталом, что может подтвердить то обстоятельство, что вышеуказанная тенденция была обусловлена тем, что в учреждении в период времени с 10.04.2015 по 28.05.2015 был карантин;

- 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.