

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 II квартал 2018 г.

«16» июня 2018г.
И.о. директора  И.В. Владимирова



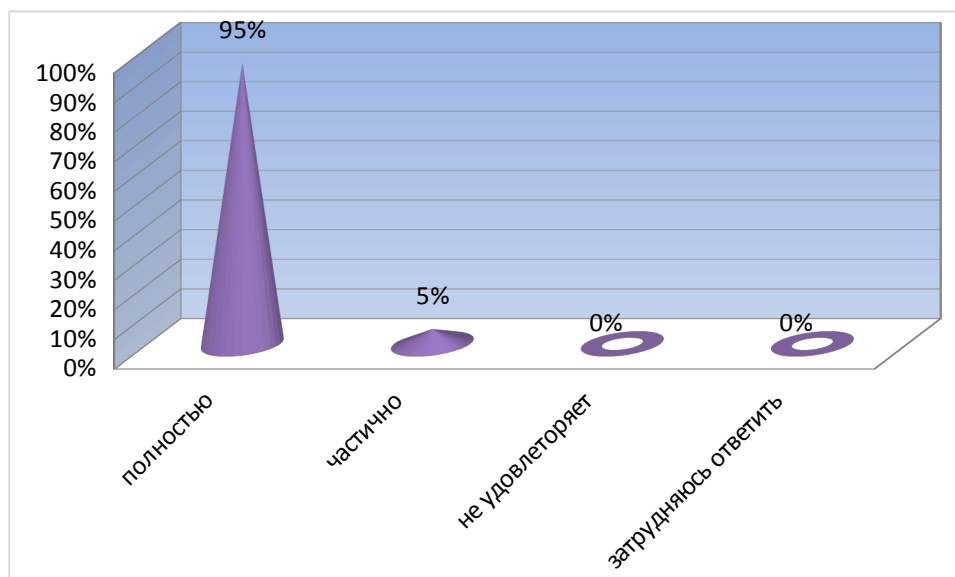
Новосибирск 2018 г.

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.

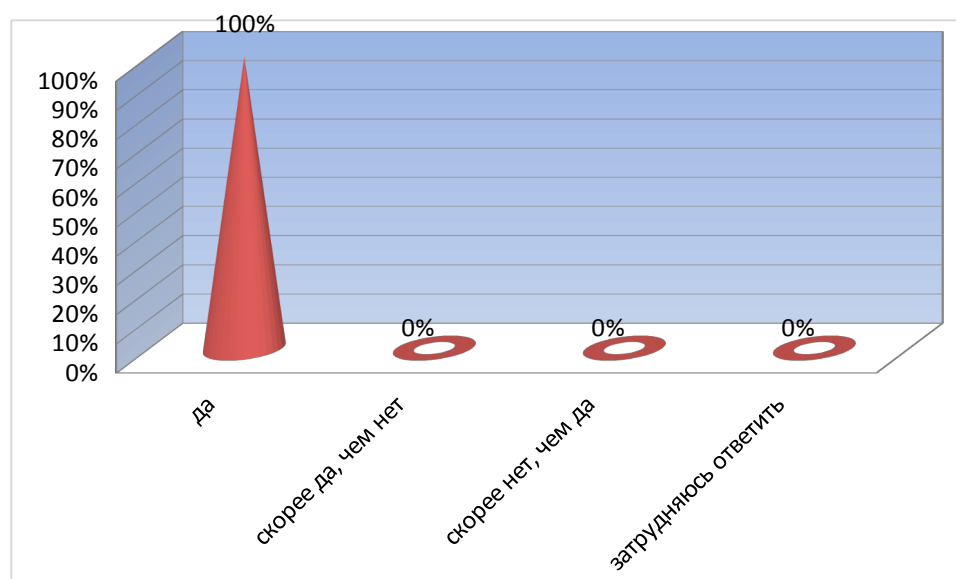
Всего в анкетировании за II квартал 2018 г. приняло участие 20 воспитанников (в том числе их законные представители), а это составило 37 % от общего количества выбывших детей за отчетный период:

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

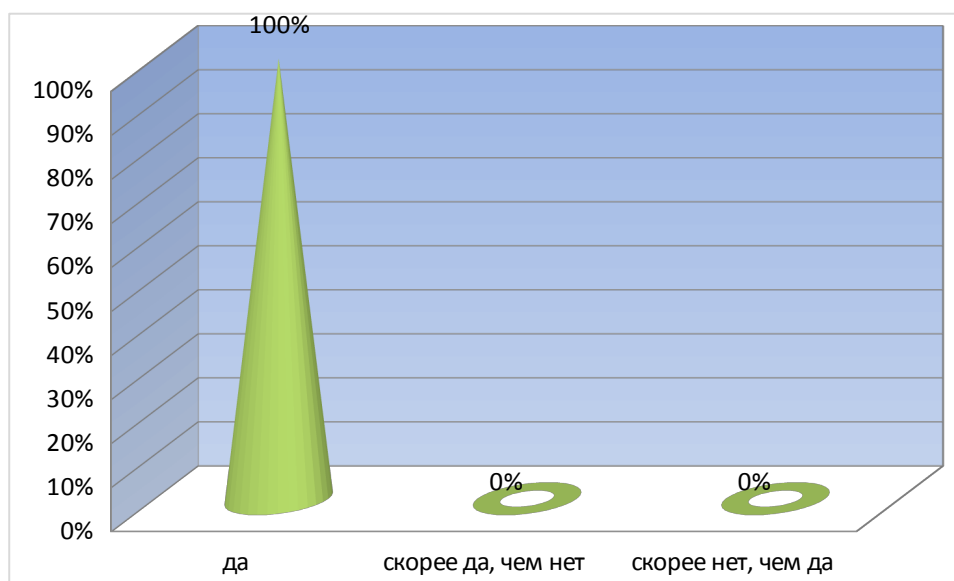


По результатам анкетирования видно, что 95% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 5% клиентов условия удовлетворяют частично, не удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг среди респондентов не выявлено.

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



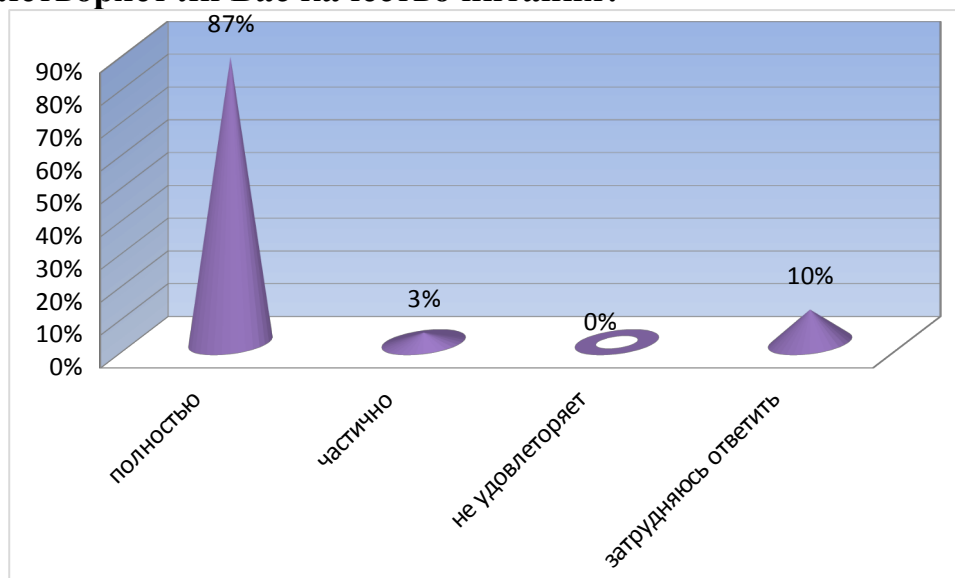
- **Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?**



100% респондентов устраивают взаимоотношения с персоналом и специалистами Центра, оценивают их как положительные.

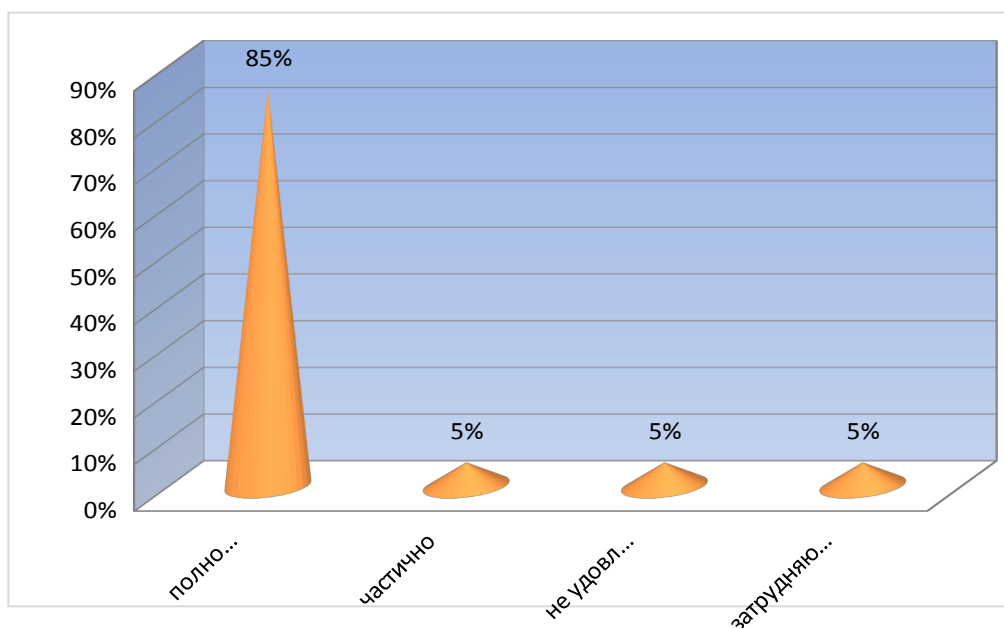
100% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения в любой ситуации вежливы, доброжелательны, тактичны.

- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



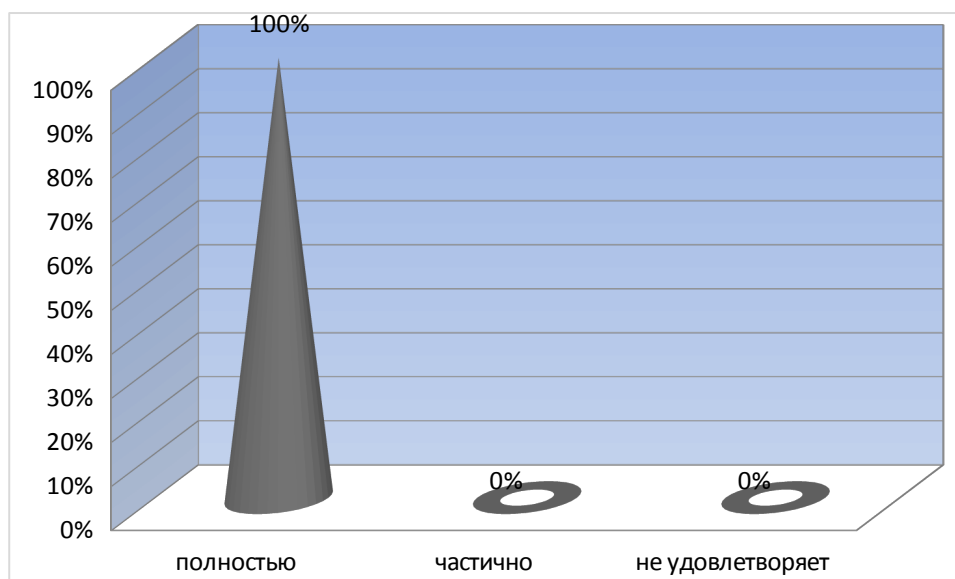
Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 100% опрошенных клиентов, клиентов, не удовлетворённых качеством питания среди респондентов не выявлено.

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



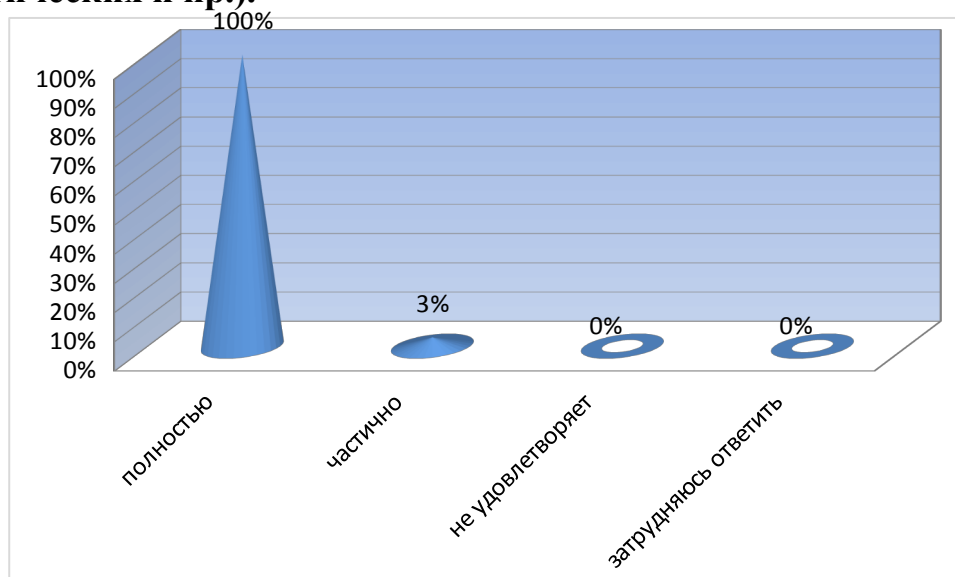
Полностью удовлетворены оформлением, освещением и температурным режимом в комнатах Учреждения 85% опрошенных клиентов, 5 % клиентов затруднились ответить на данный вопрос, 5 % опрошенных респондентов удовлетворены частично, 5% клиентов температурным режимом, оформлением и освещением комнат не удовлетворены.

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



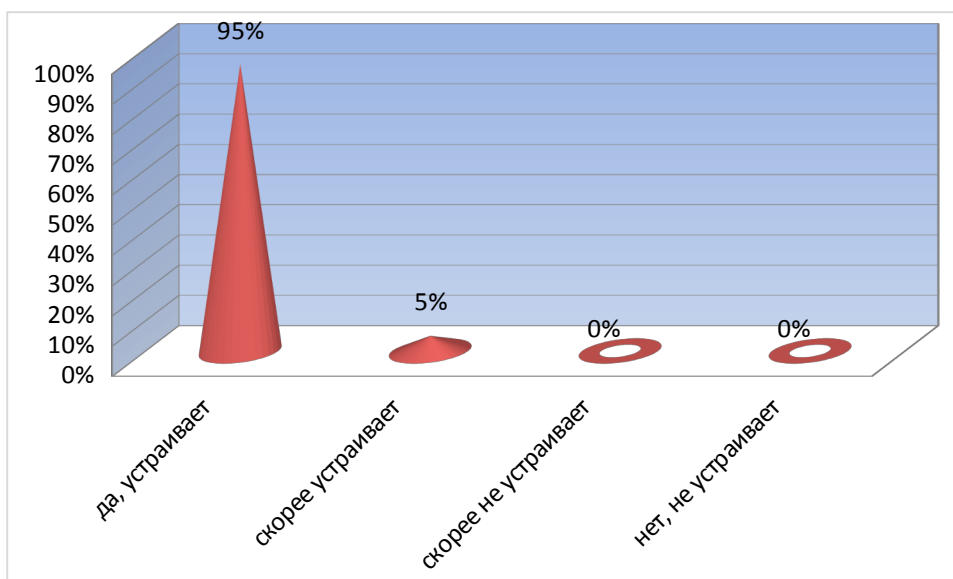
100% респондентов устраивает как хранятся личные вещи.

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



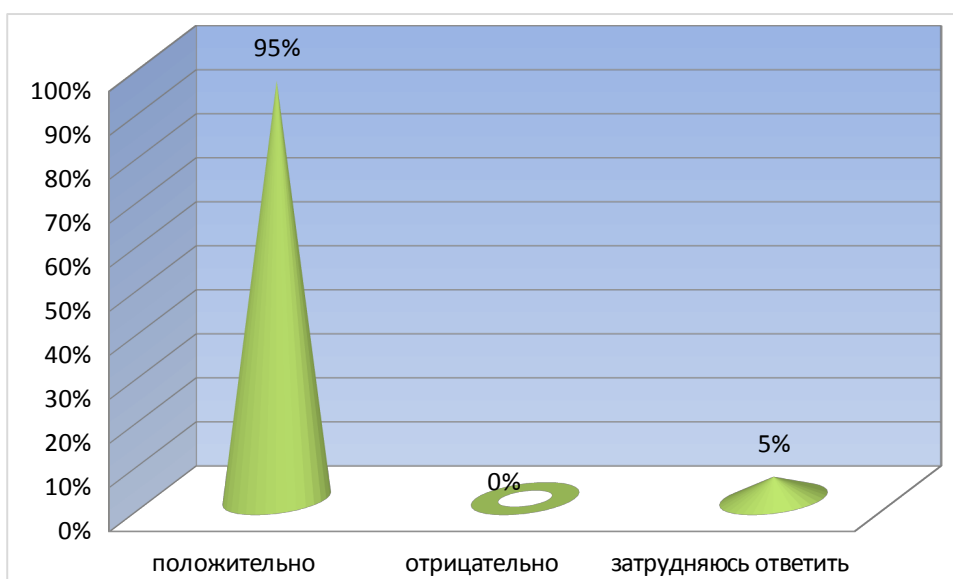
100% опрошенных клиентов полностью удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата.

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



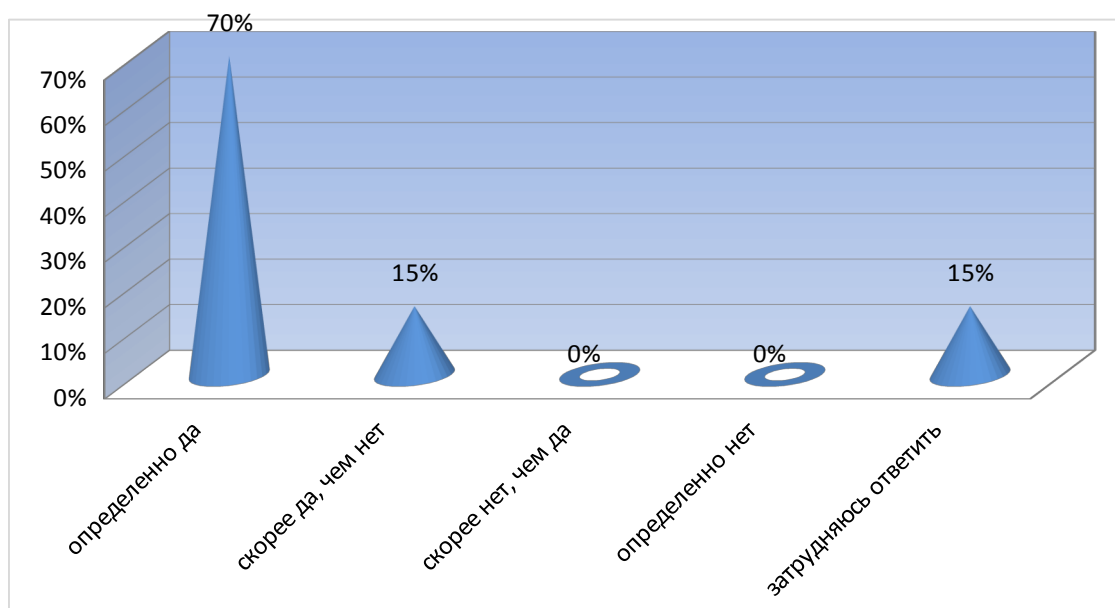
По результатам анкетирования 100% респондентов устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

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



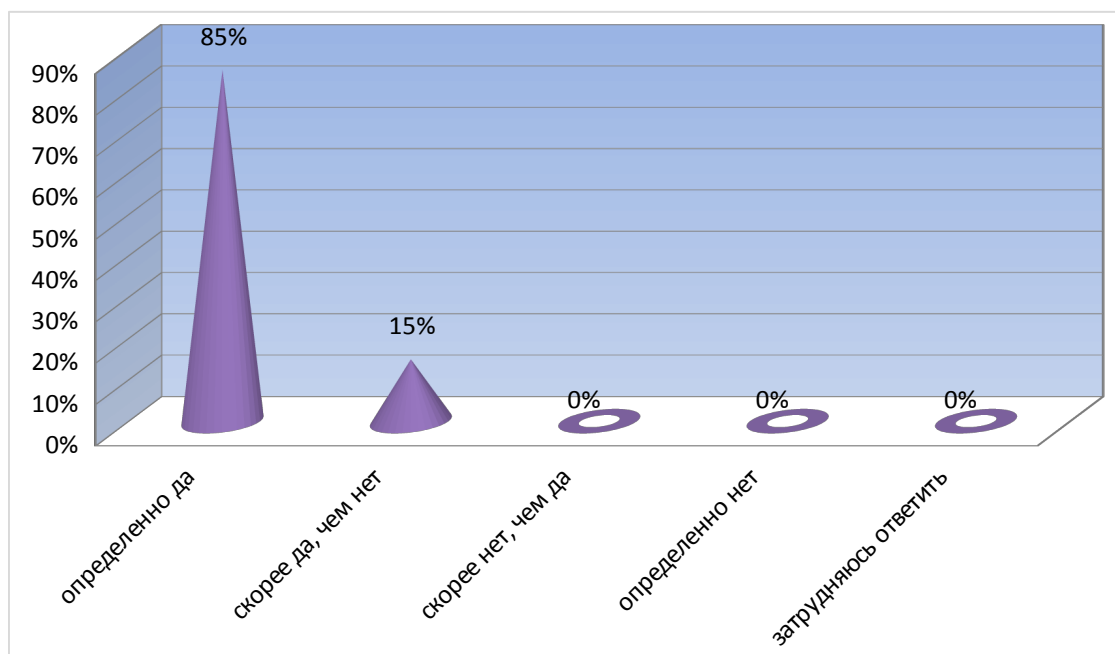
Качество социально-медицинской помощи положительно оценили – 95 %, 5% клиентов затруднились с ответом, неудовлетворенных клиентов качеством социально-медицинской помощи не выявлено.

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



В результате предоставления социальных услуг 85% клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону, затруднились ответить на этот вопрос – 15%,

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



100 % 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.