

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 I квартал 2020 г.

«03» апреля 2020 г.

Директор  З.И. Хихлова

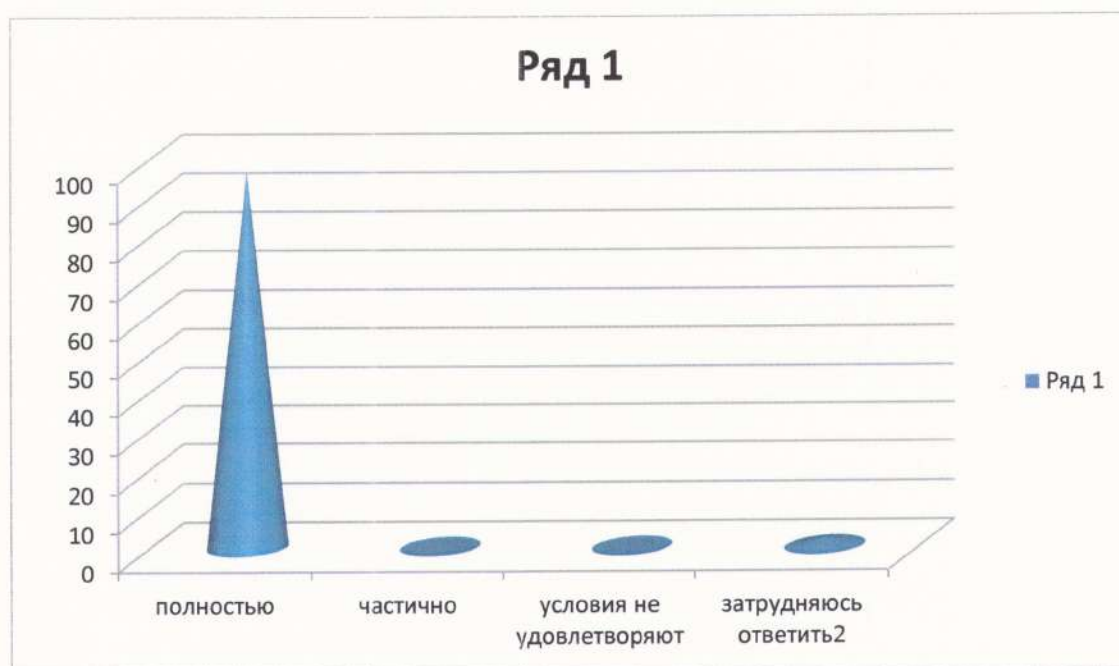


Новосибирск 2020 г.

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.

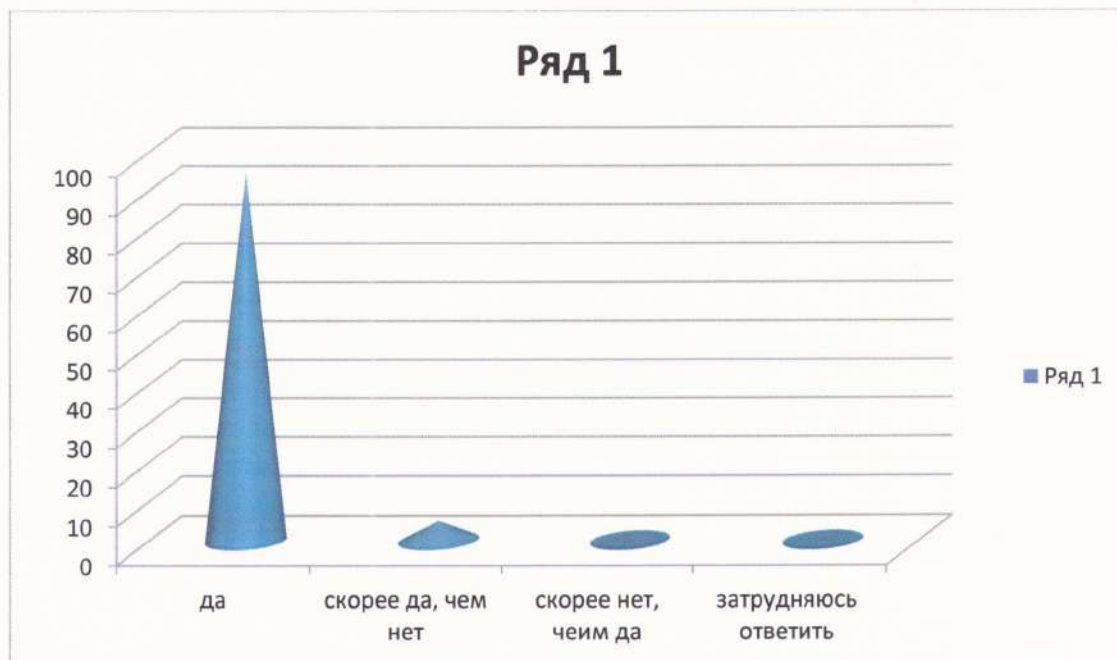
Цель мониторинга – оценка качества работы Учреждения, улучшение качества обслуживания клиентов. Всего в анкетировании за I квартал 2020 г. приняло участие 41 человек, а это составило 57 % от общего количества респондентов за отчетный период:

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



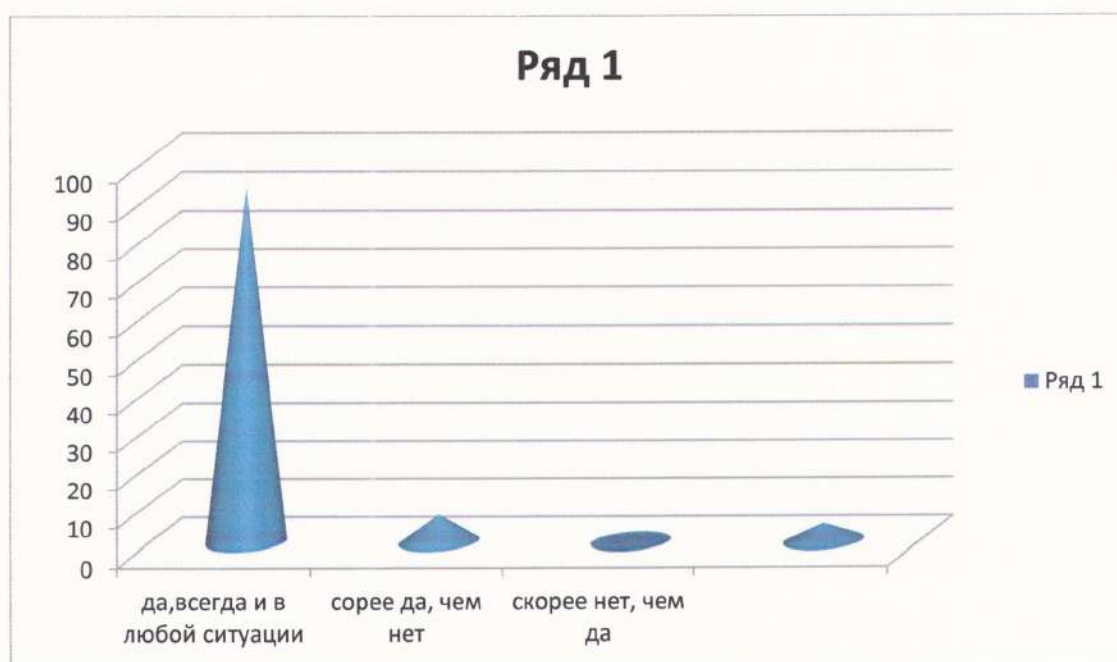
По результатам анкетирования видно, что 97% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, частично удовлетворенных клиентов среди респондентов нет, неудовлетворенные респонденты среди опрошенных отсутствуют. 2% респондентов затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос.

• Довольны ли Вы работой работников нашей организации?



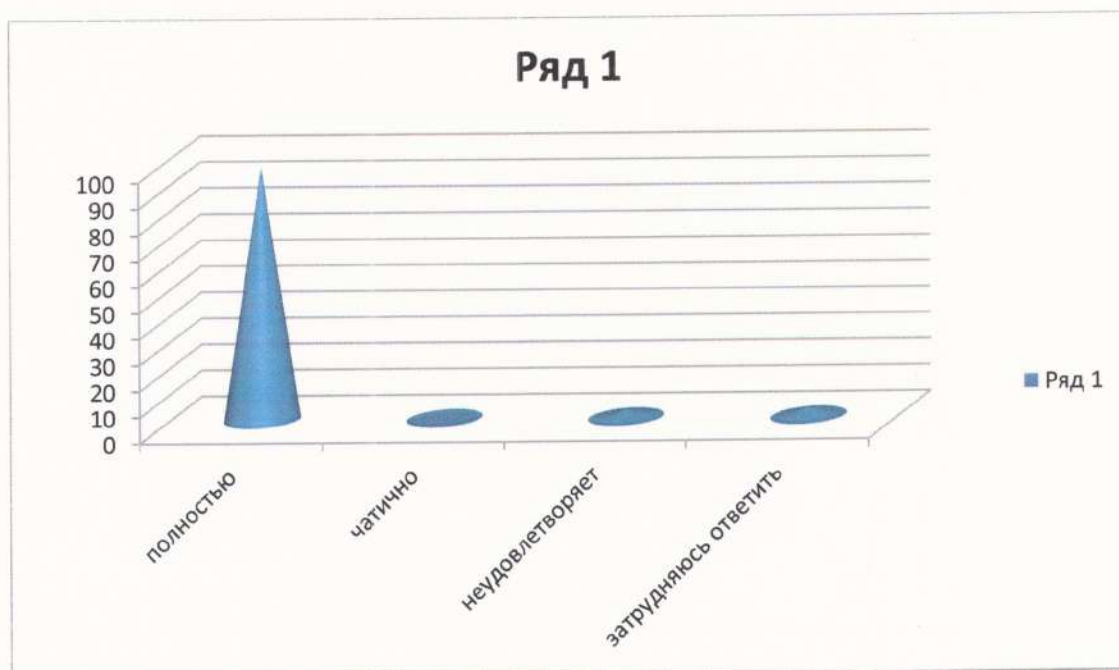
По результатам анкетирования видно, что 95 % клиентов Учреждения полностью удовлетворяет работа работников нашей организации, 5% клиентов скорее удовлетворены, чем нет, неудовлетворенные респонденты среди опрошенных отсутствуют. Затруднившихся с ответом нет.

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



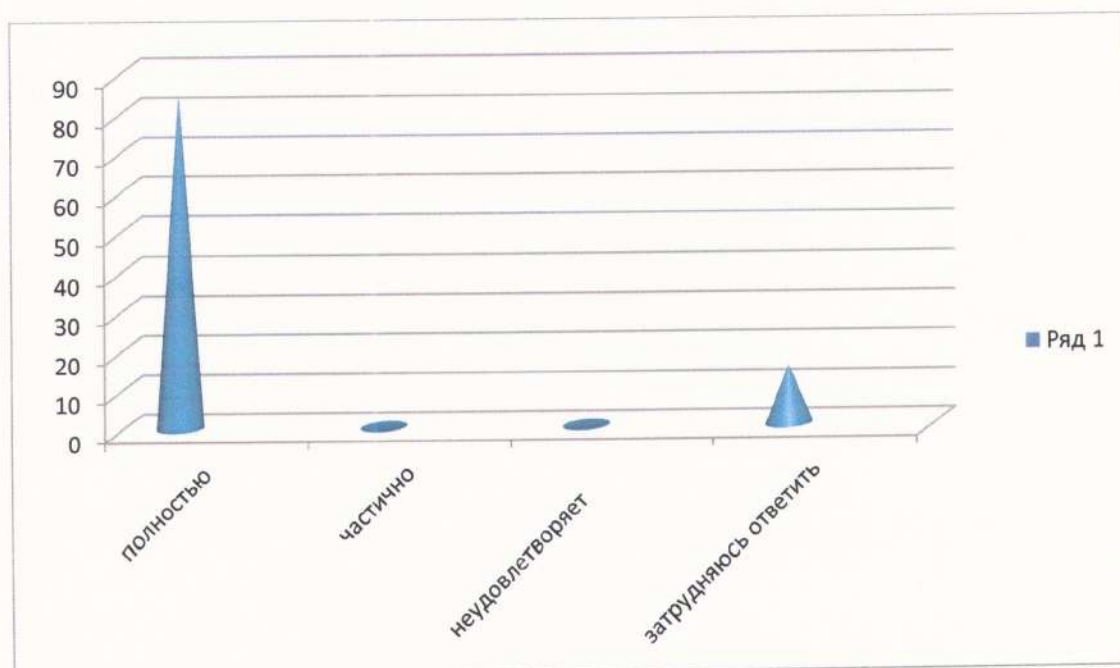
93% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения вежливы, доброжелательны, тактичны.

• Удовлетворяет ли Вас качество питания?



97% опрошенных клиентов удовлетворены качеством питания в Учреждении, 3% опрошенных затруднились дать ответ на вопрос.

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

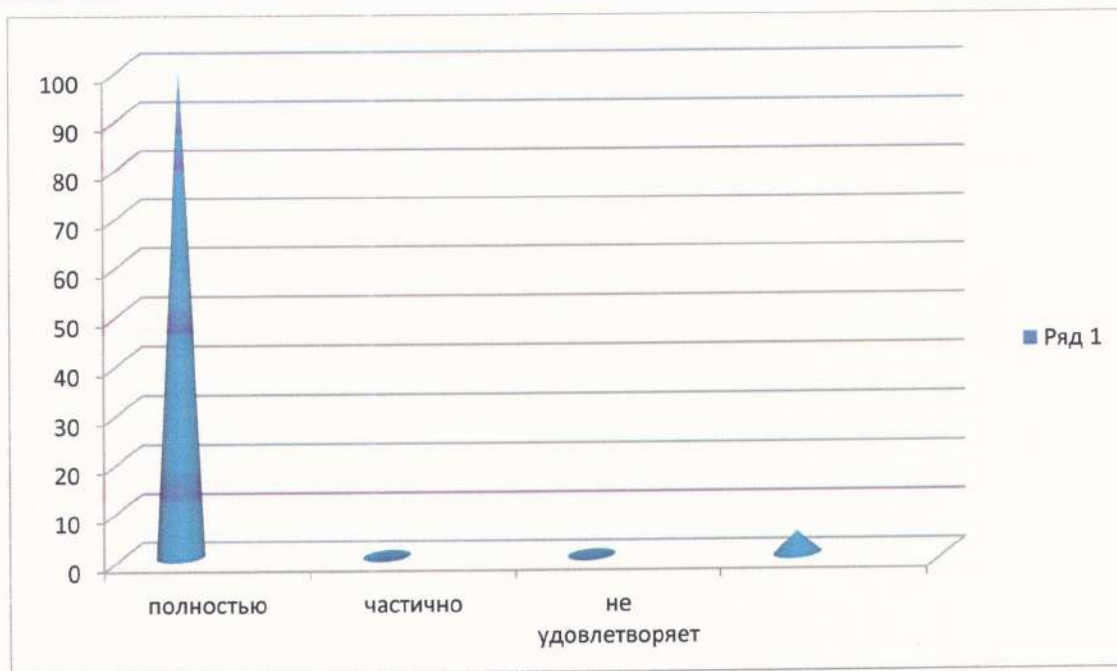


Полностью удовлетворены оформлением, освещением и температурным



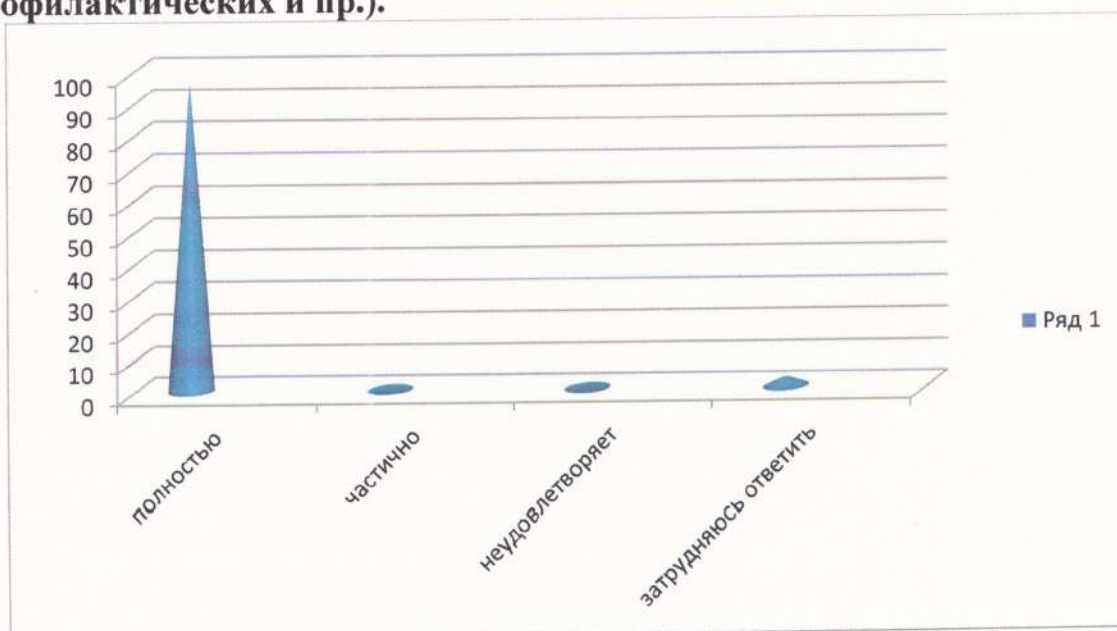
режимом в комнатах Учреждения 85 % опрошенных клиентов, 15 % клиентов затруднились ответить на данный вопрос, неудовлетворенных клиентов температурным режимом, оформлением и оснащением комнат не выявлено.

• Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи?



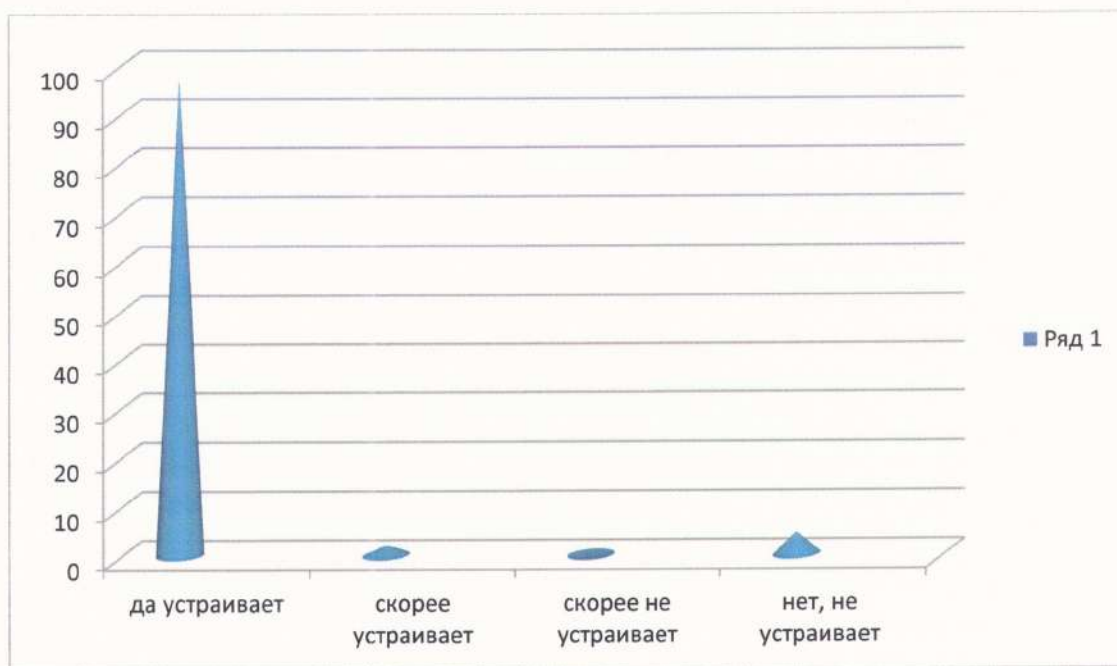
100% респондентов полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей, опрошенных респондентов, удовлетворённых частично и клиентов, не удовлетворенных условиями хранения личных вещей нет.

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



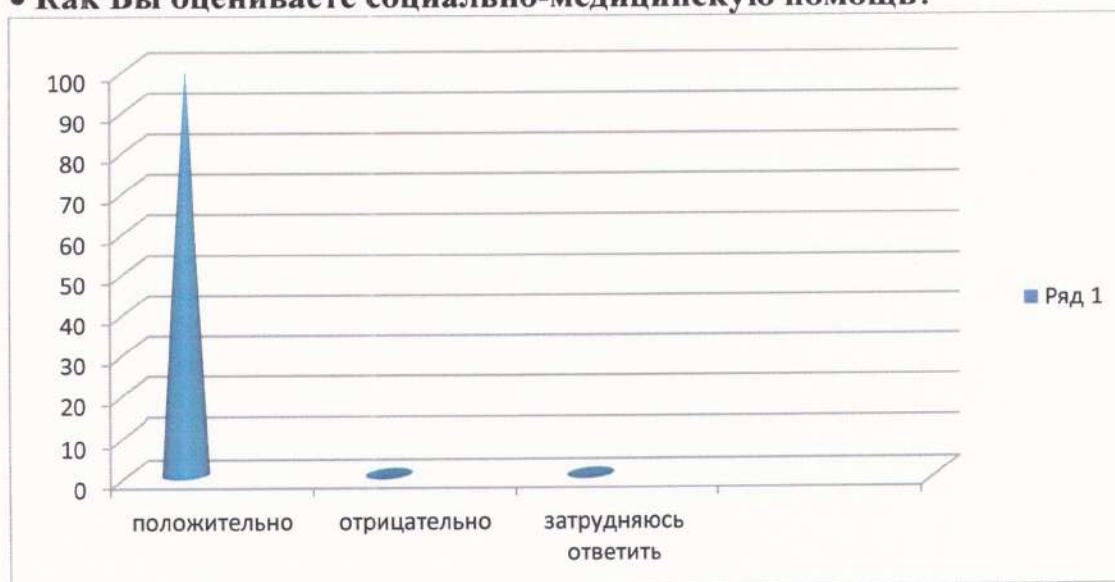
97% опрошенных клиентов удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 3 % респондентов затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос.

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



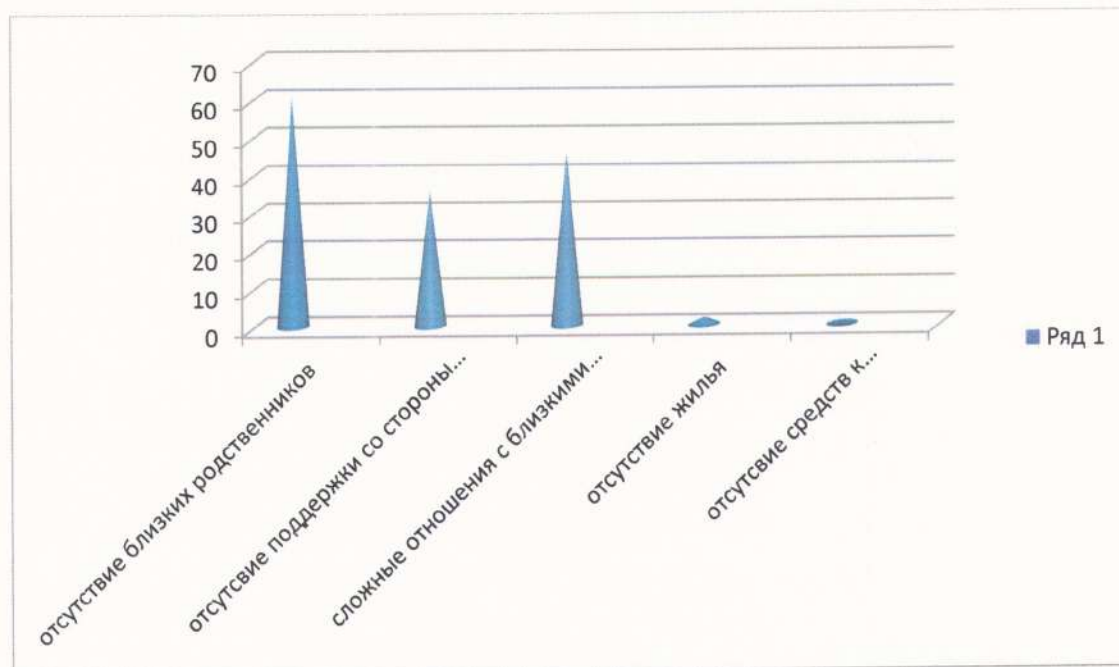
По результатам анкетирования 98% респондентов устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав, 2% опрошенных клиентов скорее устраивает уровень оказываемой правовой помощи.

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



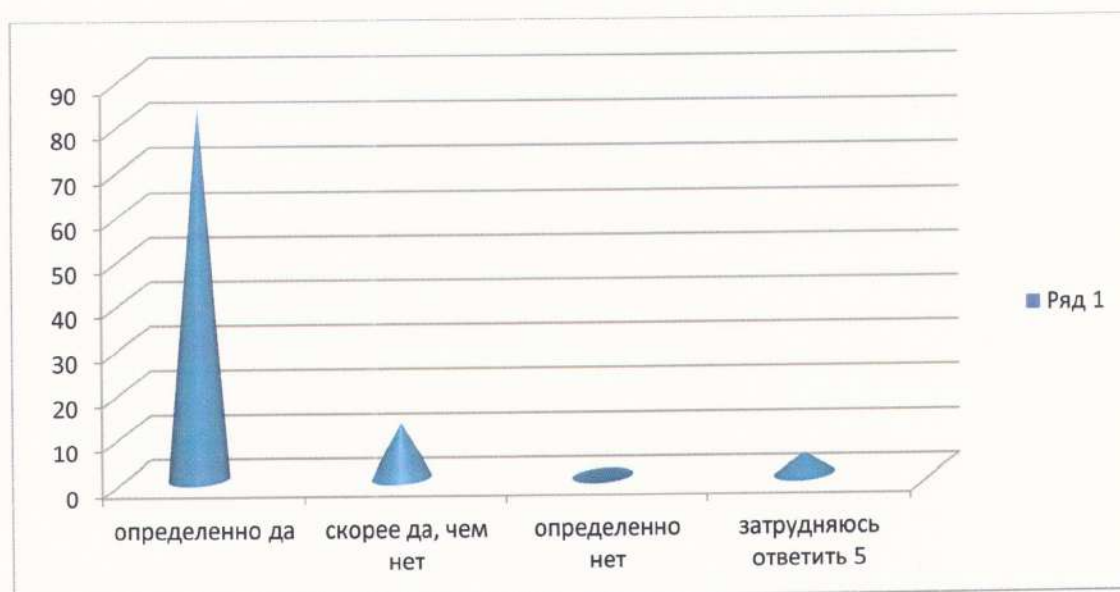
100% положительно оценили качество социально-медицинской помощи

• **Первопричина обращения за социальной помощью**



Наиболее распространенная причина обращения за социальной помощью – отсутствие близких родственников (35%) Отсутствие поддержки родственников указали 21% респондентов, сложные отношения- 27% отсутствие жилья указали 2% респондентов.

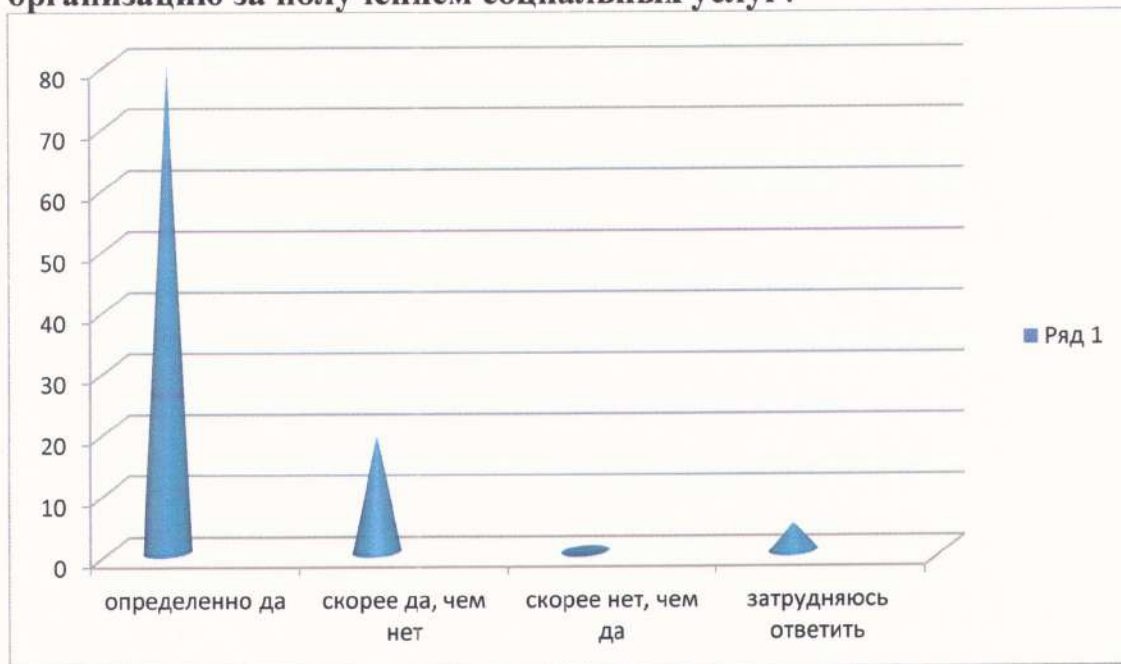
• **Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в нашей организации?**





В результате предоставления социальных услуг 83% клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону. 12 % отметили, что изменения скорее положительные, 5% затруднились ответить.

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



80 % респондента посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг. 19 % респондентов нашли для себя вариант обращения в Центр наиболее предпочтительным. Недовольных респондентов среди опрошенных лиц нет.

**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.