

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 2019 г.

«02» 04 2019 г.

Директор



З.И. Хихлова

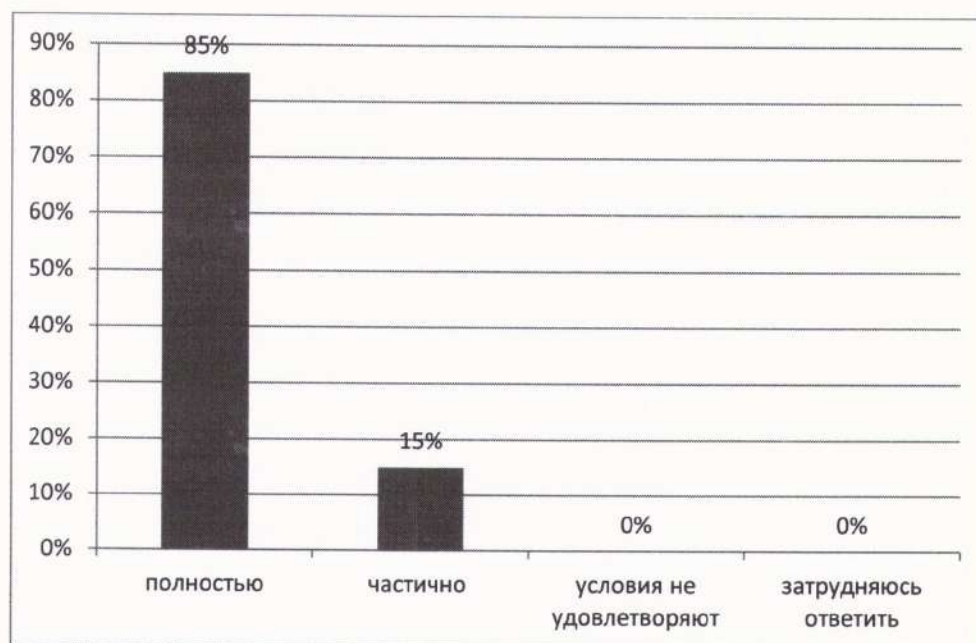
Новосибирск 2019 г.

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.

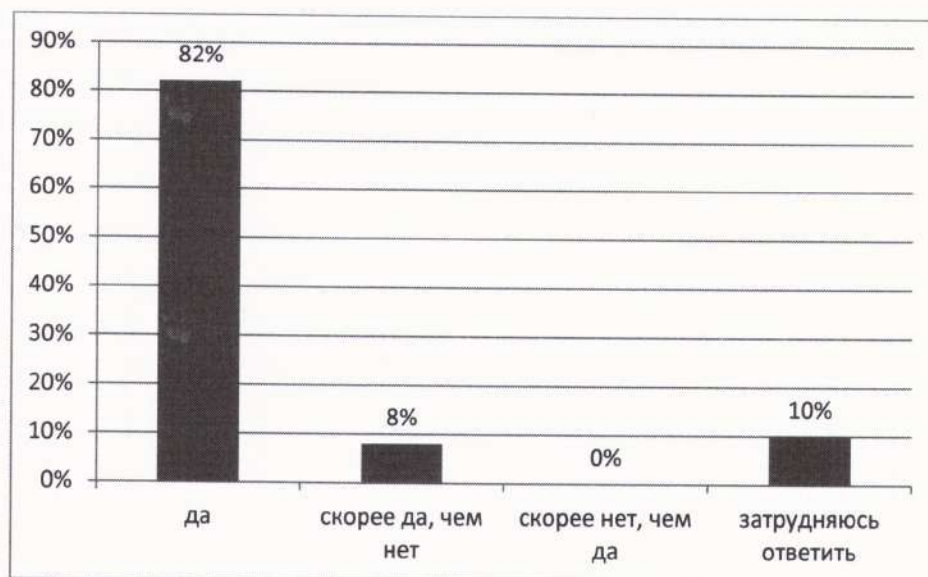
Всего в анкетировании за I квартал 2019 г. приняло участие 30 воспитанников (в том числе их законные представители), а это составило 89% от общего количества выбывших детей за отчетный период:

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

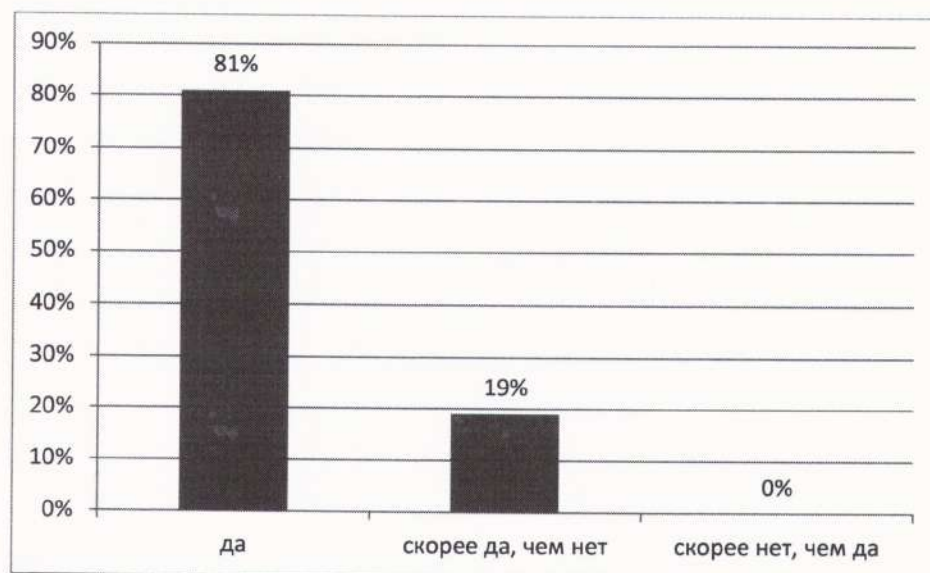


По результатам анкетирования видно, что 85% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 15% клиентов условия удовлетворяют частично, клиентов не удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг среди респондентов не выявлено.

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



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

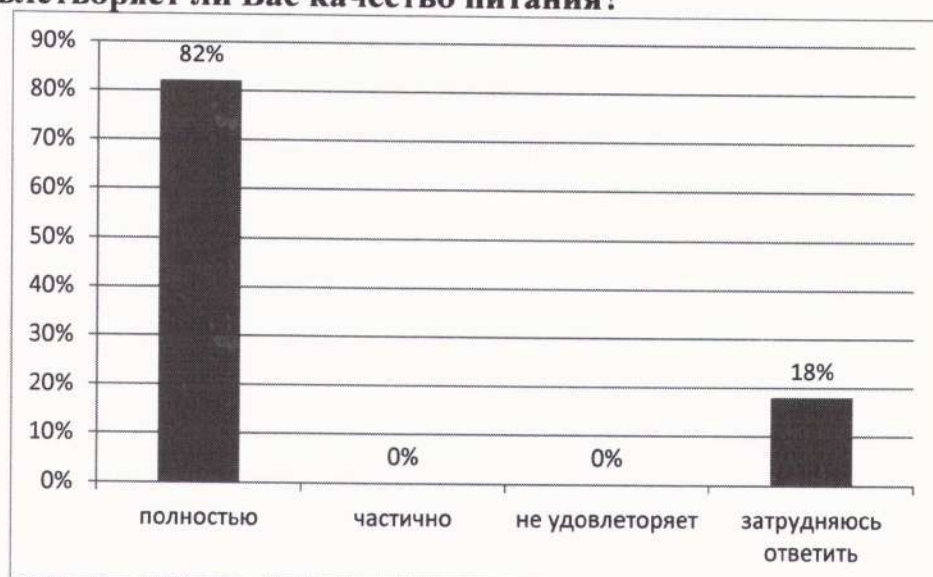


81% респондентов устраивают взаимоотношения с персоналом и специалистами Центра, оценивают их как положительные, 19% клиентов затруднились ответить на этот вопрос.

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

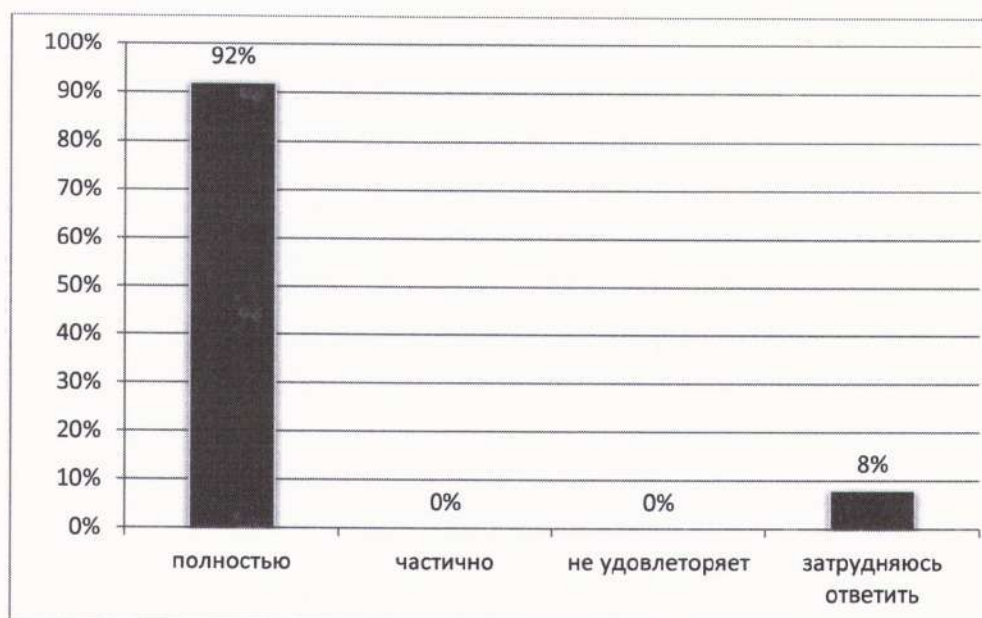


- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



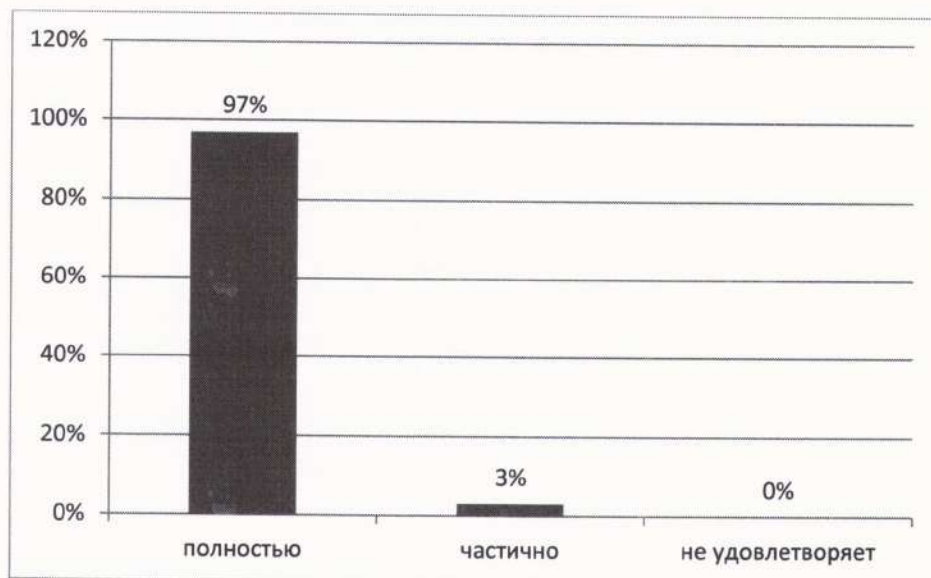
Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 82% опрошенных клиентов, 18% клиентов затруднились ответить на данный вопрос, клиентов не удовлетворённых качеством питания среди респондентов не выявлено.

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



Полностью удовлетворены температурным режимом, оформлением и освещением комнат в Учреждении 92% опрошенных клиентов, 8 % клиентов затруднились ответить на данный вопрос, клиентов не удовлетворённых температурным режимом, оформлением и освещением комнат среди респондентов не выявлено

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



Полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей в Учреждении 97% опрошенных клиентов, 3 % удовлетворены частично, клиентов не удовлетворённых тем, как хранятся личные вещи, среди респондентов не выявлено.

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



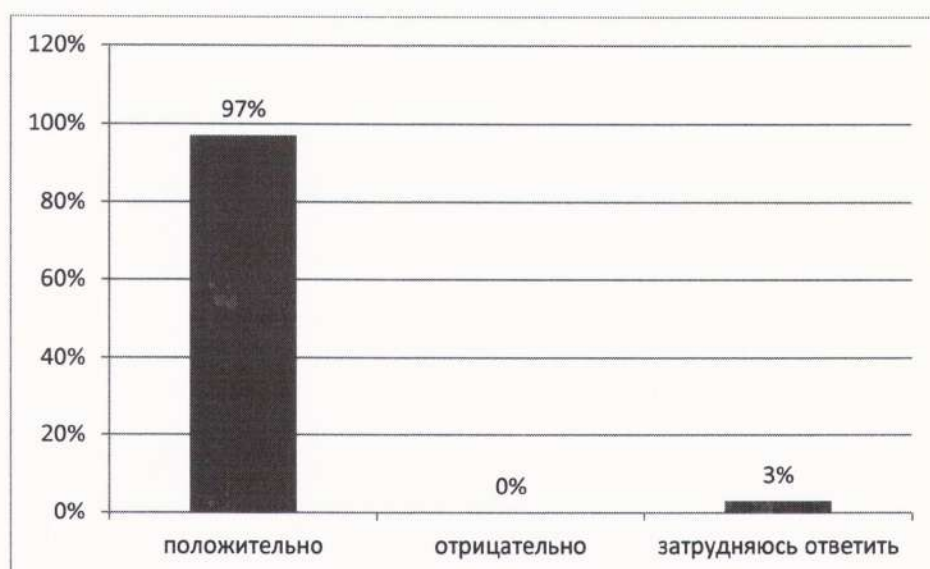
Большинство опрошенных клиентов 98% полностью удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 2 % удовлетворены частично, неудовлетворенных клиентов качеством проводимых мероприятий не выявлено

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



По результатам анкетирования большинство 91 % опрошенных устраивает уровень правовой помощи, 9 % скорее да, чем нет, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

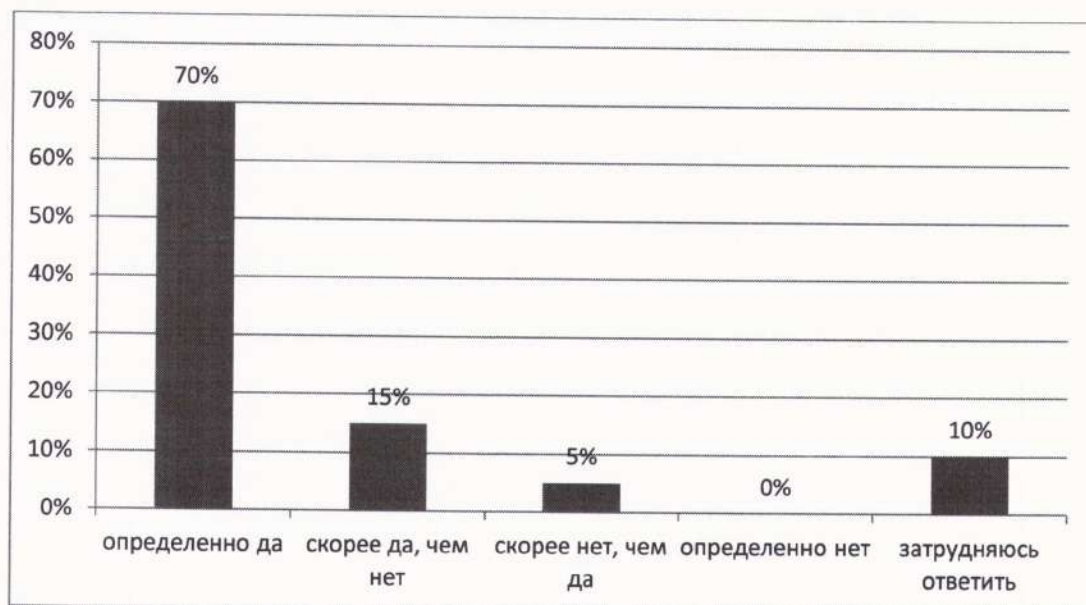
- **Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?**



Качество социально-медицинской помощи положительно оценили – 97 %, 3% клиентов затруднились с ответом, неудовлетворенных клиентов качеством социально-медицинской помощи не выявлено.

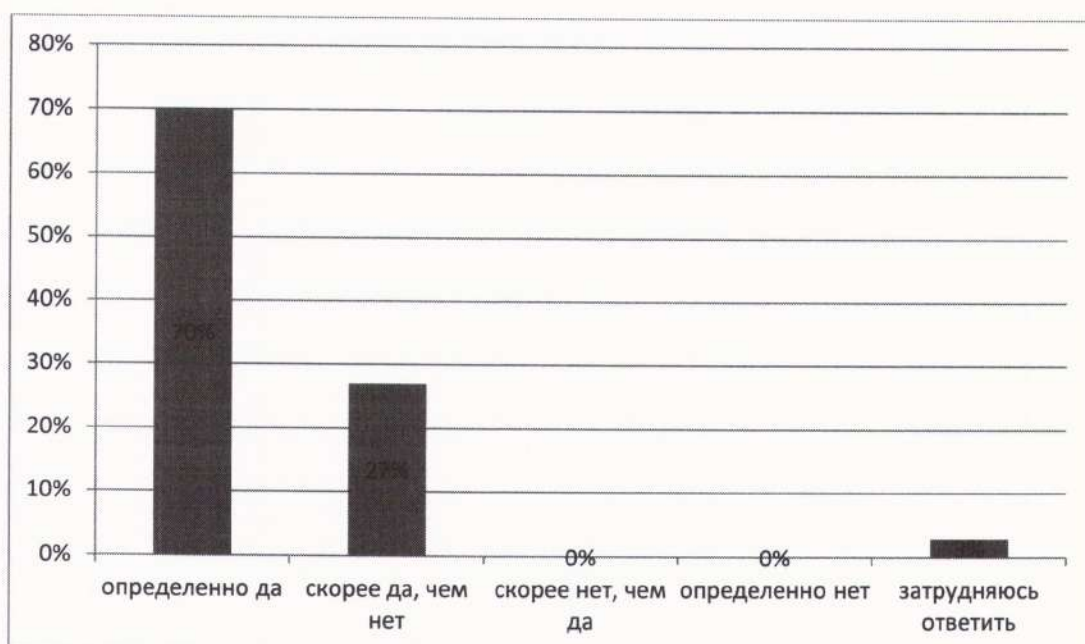


- **Изменилось ли качество Вашей жизни (жизни Ваших родственников) в положительную сторону в результате получения социальных услуг в нашей организации?**



В результате предоставления социальных услуг 70 % клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону, затруднились ответить на этот вопрос – 15 %, 5% клиентов не отметили положительных изменений в своей жизни (или жизни родственников), 10 % затруднились с ответом.

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



97% респондента посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг, 3 % затруднились ответить на этот вопрос.

**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.