

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 IV квартал 2020 г.

«30» декабря 2020 г.
Директор  З.И. Хихлова



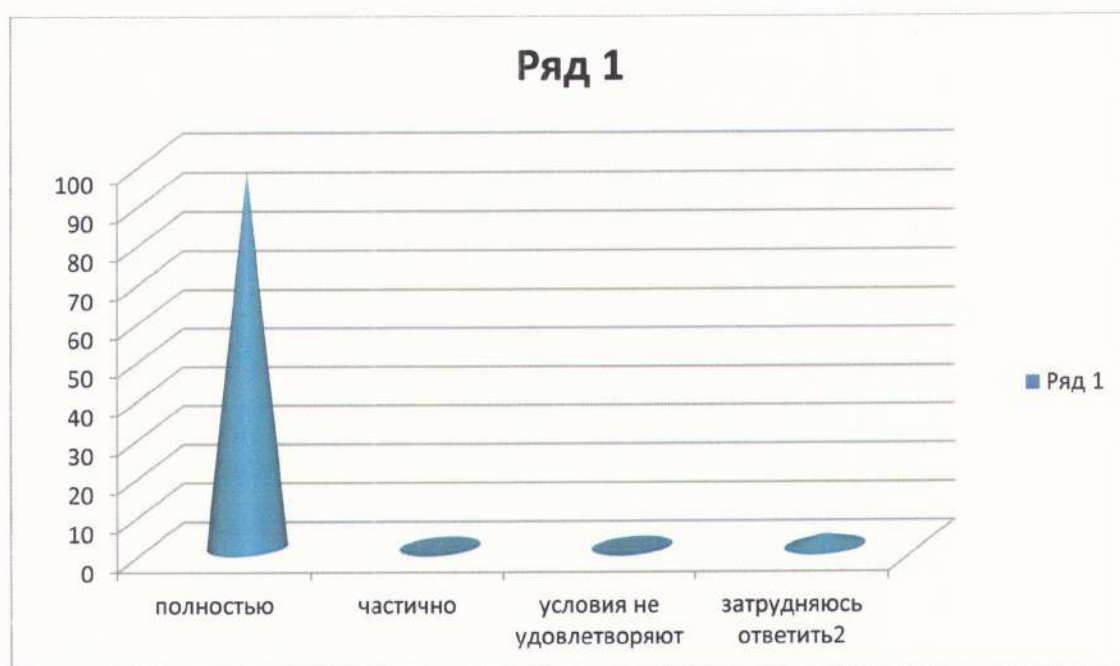
Новосибирск 2020 г.

В ГБУ НСО «Центр «Виктория» (далее – Учреждение) систематически проводится клиентами независимая оценка качество работы учреждения.

В связи с этим, в учреждении проводится анкетирование клиентов, находящихся на стационарном обслуживании, и законных представителей детей дошкольного возраста.

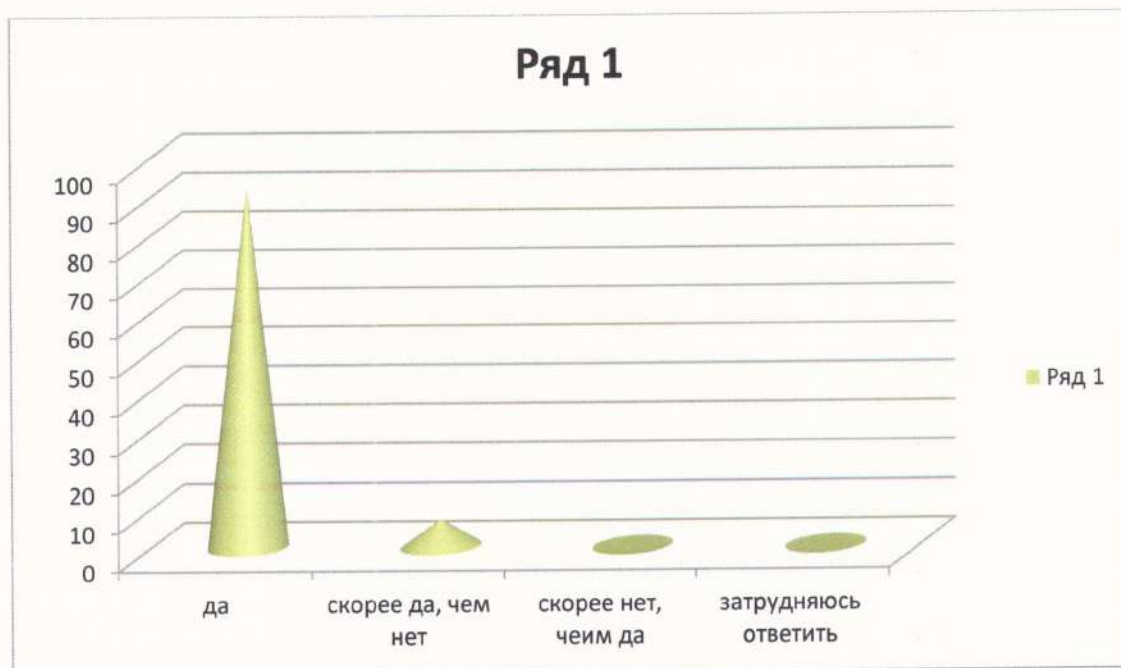
Цель мониторинга – оценка качества работы Учреждения, улучшение качества обслуживания клиентов. Всего в анкетировании за IV квартал 2020 г. приняло участие 29 человек, а это составило 41 % от общего количества респондентов за отчетный период:

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



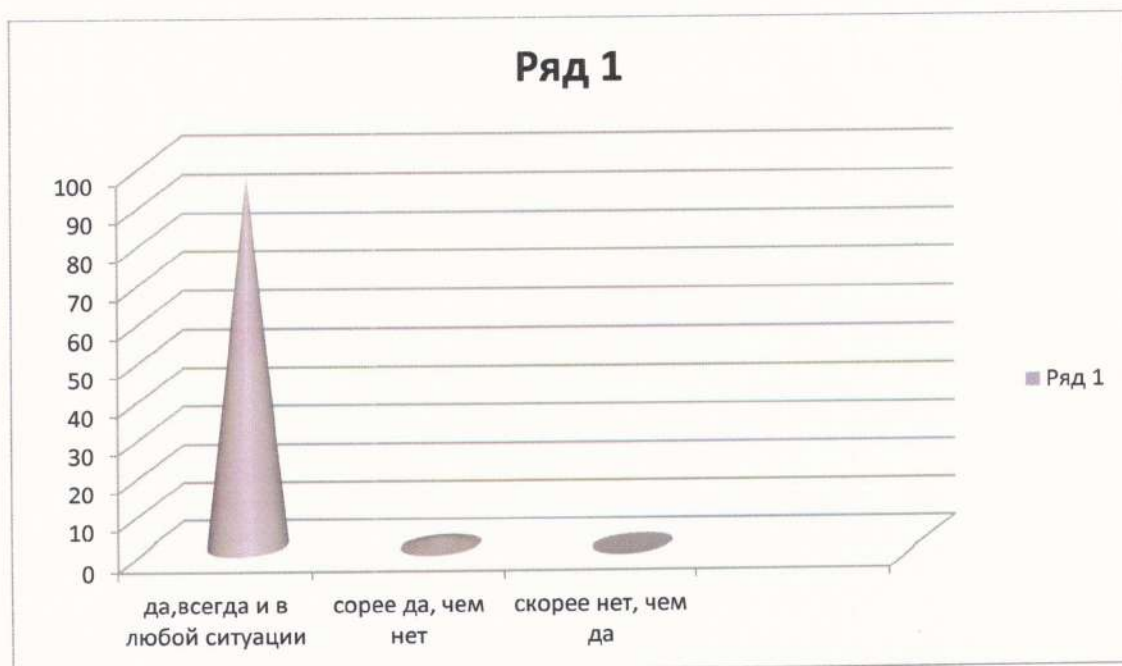
По результатам анкетирования видно, что 97% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, частично удовлетворенных клиентов среди респондентов нет, неудовлетворенные респонденты среди опрошенных отсутствуют. Затруднились с ответом 3%

• Довольны ли Вы работой работников нашей организации?



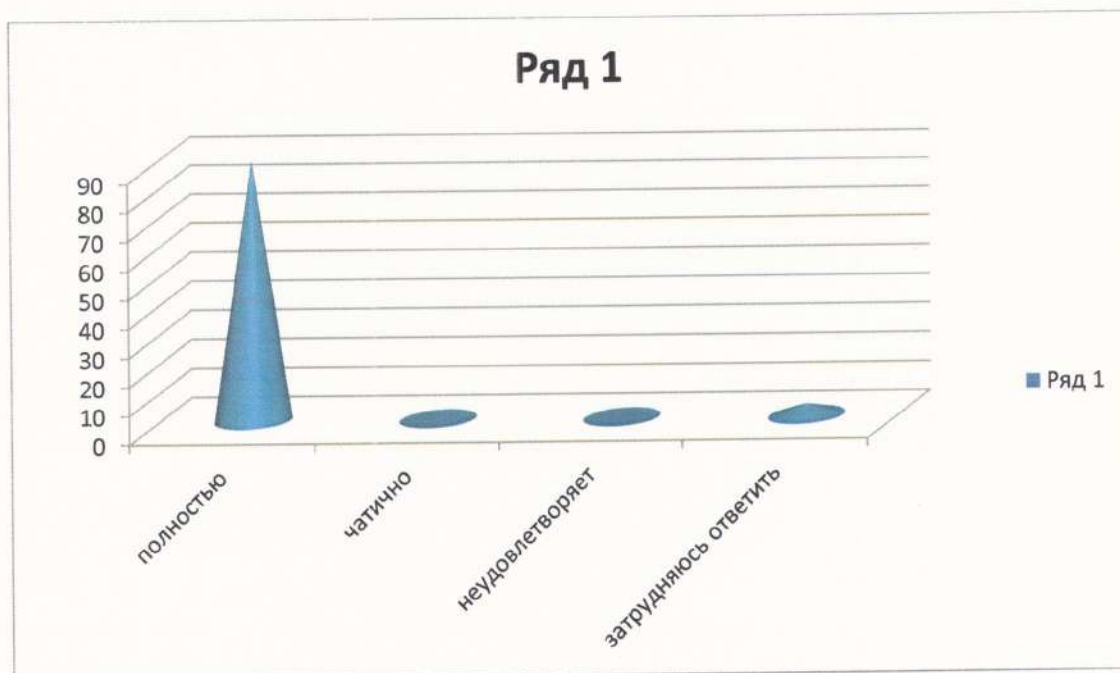
По результатам анкетирования видно, что 93 % клиентов Учреждения полностью удовлетворяет работа работников нашей организации. Клиентов, неудовлетворенных качеством среди опрошенных нет. Вариант «Скорее да» выбрали 7 % респондентов.

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



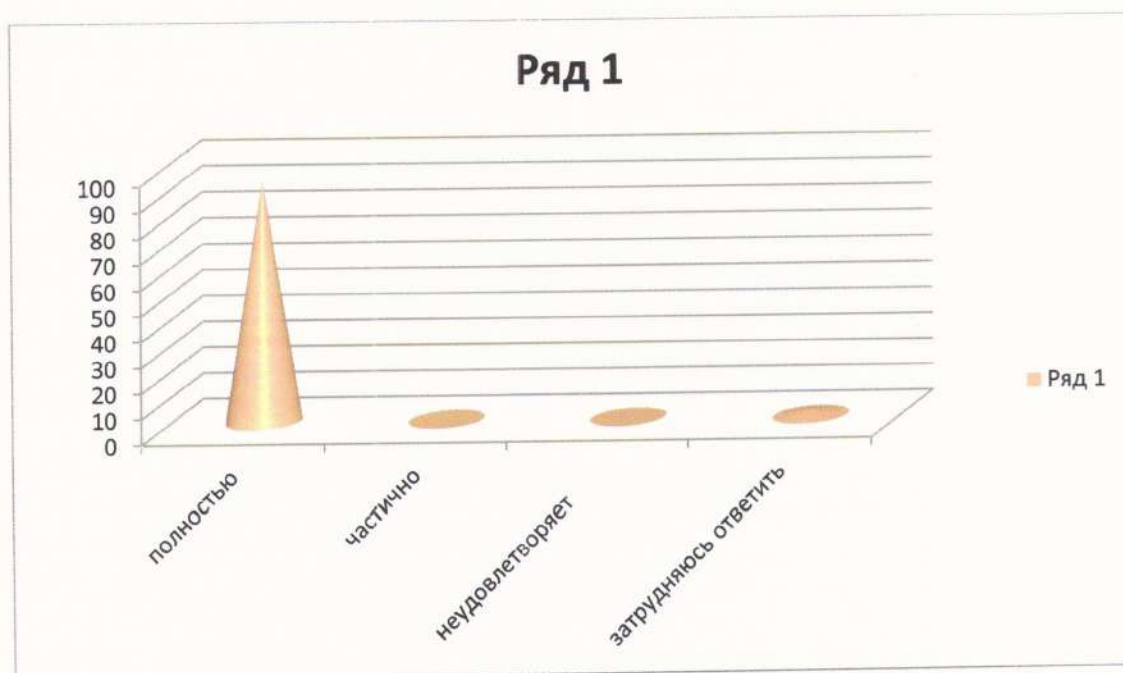
96% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения вежливы, доброжелательны, тактичны. Вариант «Скорее да, чем нет» - выбрали 4% респондентов.

• Удовлетворяет ли Вас качество питания?



90% опрошенных клиентов удовлетворены качеством питания в Учреждении, 10% опрошенных затруднились дать ответ на вопрос.

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



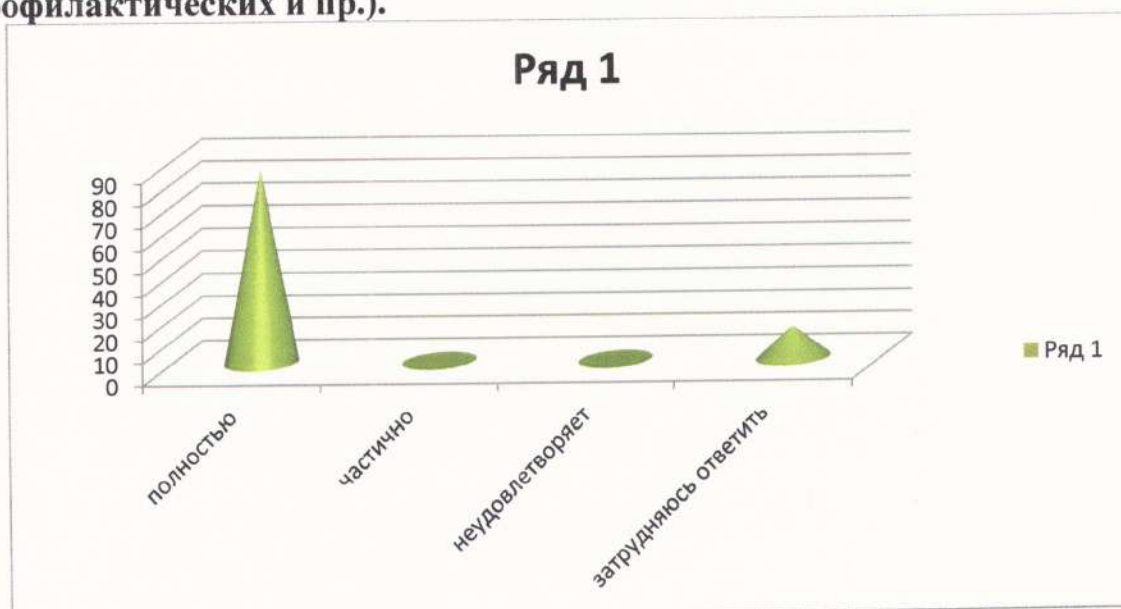
Полностью удовлетворены оформлением, освещением и температурным режимом в комнатах Учреждения 93 % опрошенных клиентов, 7 % клиентов затруднились ответить на данный вопрос, неудовлетворенных клиентов температурным режимом, оформлением и оснащением комнат не выявлено.

• Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи?



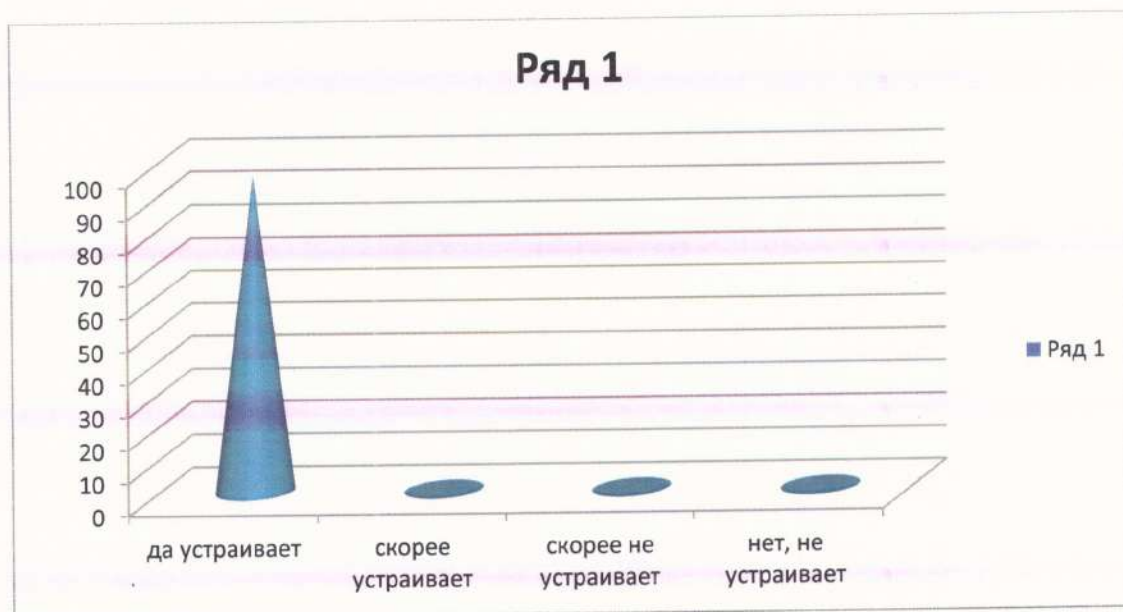
100% респондентов полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей, опрошенных респондентов.

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



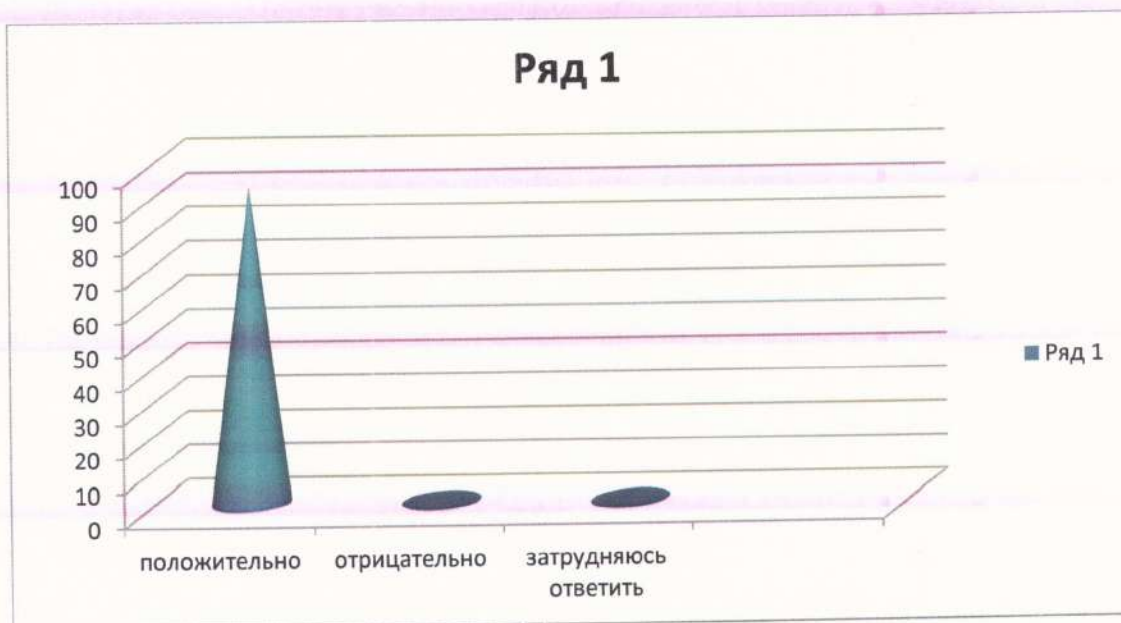
86% опрошенных клиентов удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности. затруднились ответить 14% респондентов.

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



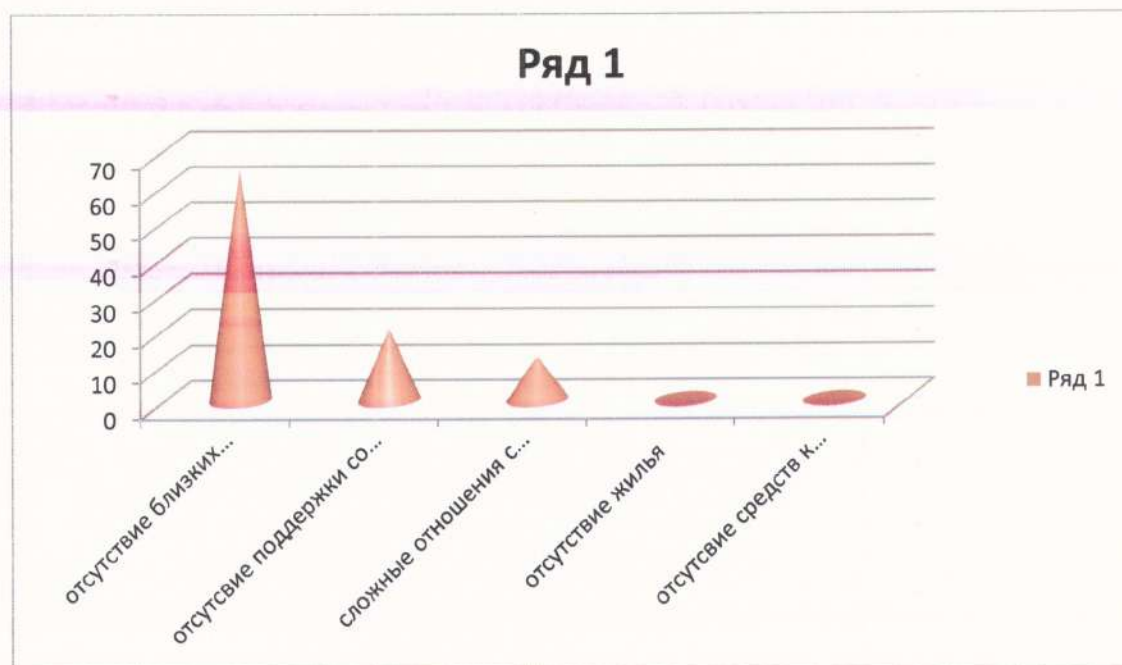
По результатам анкетирования 96% респондентов устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав. Вариант «скорее устраивает» избрали 4 % опрошенных.

• Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?



93% положительно оценили качество социально-медицинской помощи.
С ответом затруднились 7 % опрошенных.

• **Первопричина обращения за социальной помощью**



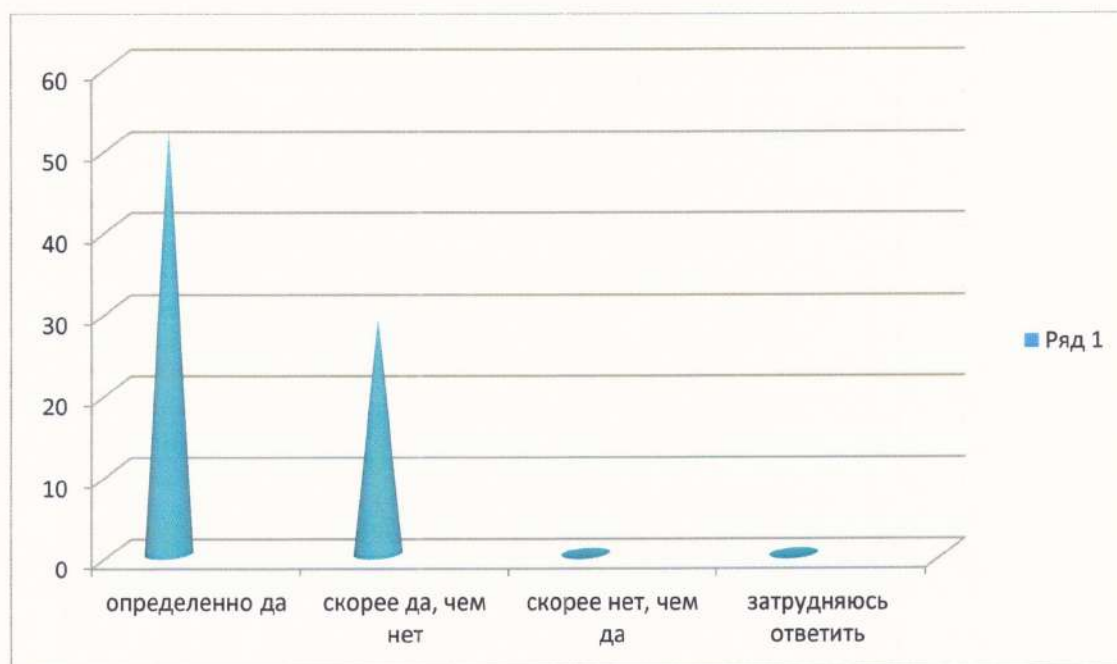
Наиболее распространенная причина обращения за социальной помощью – отсутствие близких родственников (65%) Отсутствие поддержки родственников указали 20% респондентов, сложные отношения- 12% респондентов. 3%- по причине отсутствия жилья.

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



В результате предоставления социальных услуг 66% клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону. 34 % отметили, что изменения положительные.

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



52 % респондента посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг. 48 % респондентов нашли для себя вариант обращения в Центр наиболее предпочтительным. Недовольных респондентов среди опрошенных лиц нет.

В результате анкетирования клиентов можно сделать следующие выводы:

- удовлетворенность клиентов качеством предоставления услуг и взаимоотношения с персоналом и специалистами учреждения сохраняет стабильные положительные показатели, которые лишь несколько варьируются.
- постреабилитационные изменения внутрисемейного климата оцениваются респондентами как положительные и устраивают большинство опрошенных.
- клиенты, отметившие положительные изменения в жизни, посоветовали своим близким и знакомым, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг.