

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 II квартал 2016 г.

«*Виктория*» _____ 2016г.
Директор _____ В.И. Хихлова



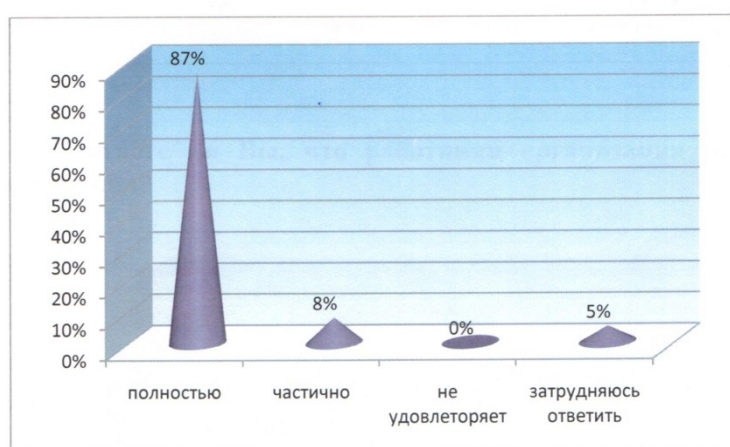
Новосибирск 2016 г.

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.

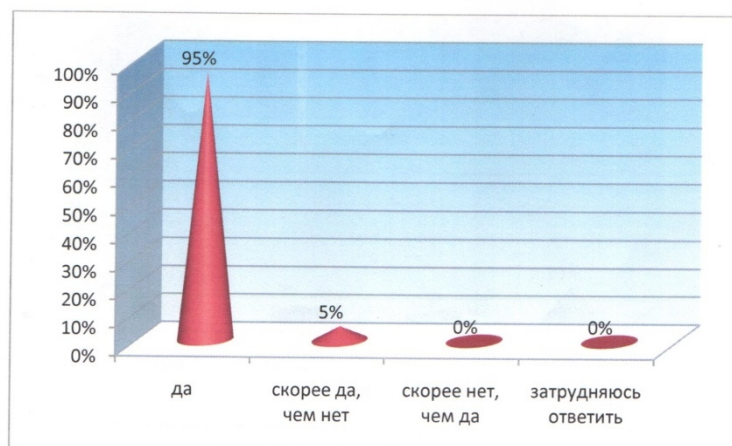
Всего в анкетировании за II квартал 2016 г. приняло участие 38 воспитанников (в том числе их законные представители), а это составило 64 % от общего количества выбывших детей за отчетный период:

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

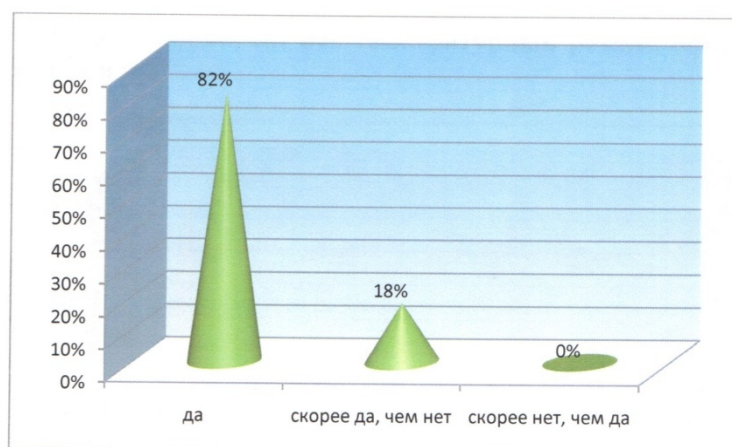


По результатам анкетирования видно, что 87% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, 8% клиентов условия удовлетворяют частично (приемно-диагностическое отделение, нет оборудованного помещения для встреч воспитанников и их родителями), 5 % затруднились дать ответ на этот вопрос, клиентов, не удовлетворённых условиями предоставления социальных услуг среди респондентов не выявлено.

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



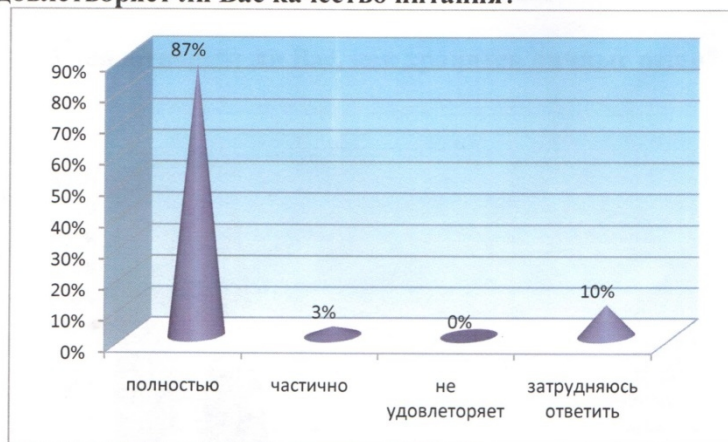
- **Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны?**



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

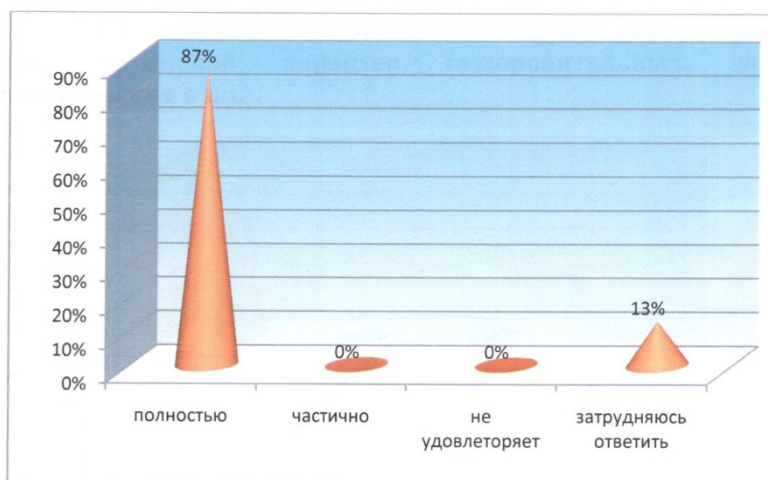
100% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения в любой ситуации вежливы, доброжелательны, тактичны.

- **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



Полностью удовлетворены качеством питания в Учреждении 87% опрошенных клиентов, 3% удовлетворены частично, 10% клиентов затруднились ответить на данный вопрос, клиентов, не удовлетворённых качеством питания среди респондентов не выявлено.

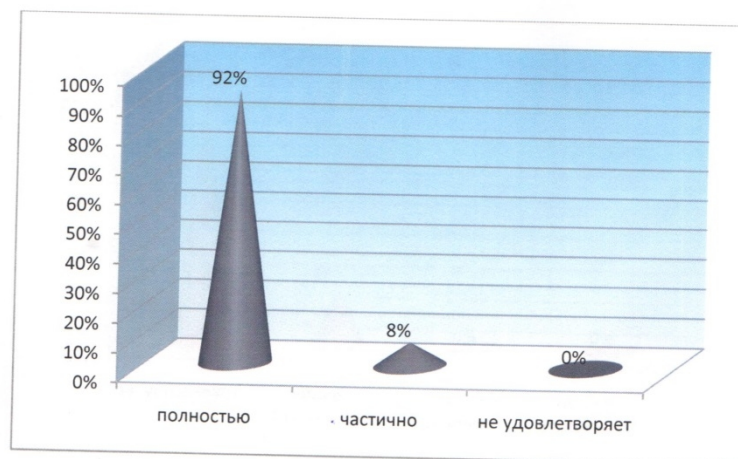
- **Удовлетворяет ли Вас температурный режим, оформление и освещение комнат?**



Полностью удовлетворены оформлением, освещением и температурным режимом в комнатах Учреждения 87% опрошенных клиентов, 13 % клиентов затруднились ответить на данный вопрос,

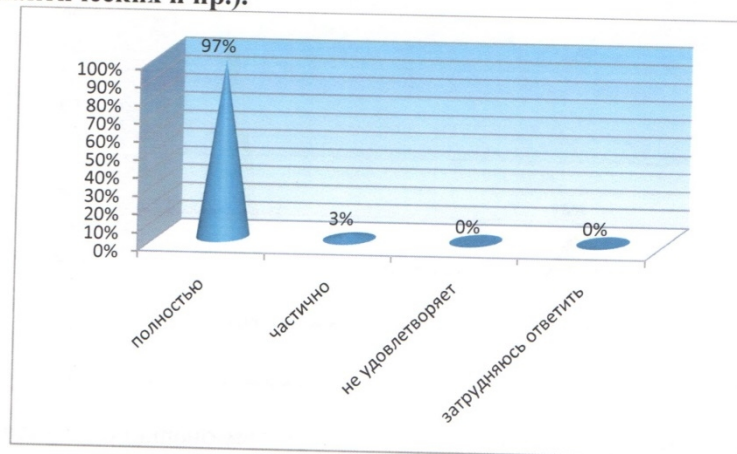
клиентов, не удовлетворённых температурным режимом, оформлением и освещением комнат среди респондентов не выявлено.

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



Полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей в Учреждении 92% опрошенных клиентов, 8 % 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 (97%) полностью удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 3 %

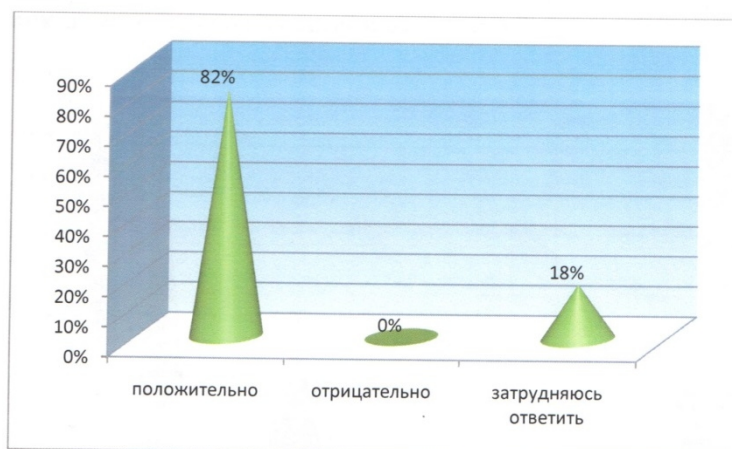
удовлетворены частично, неудовлетворенных клиентов качеством проводимых мероприятий не выявлено.

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



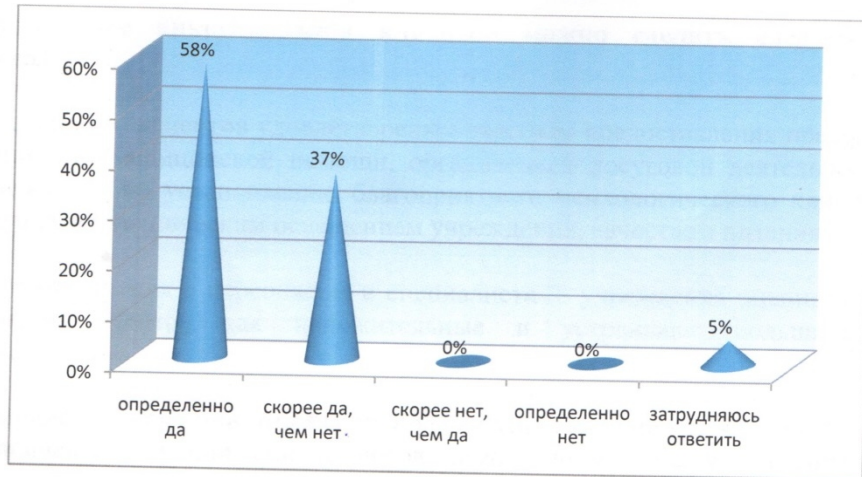
По результатам анкетирования 100% респондентов устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

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



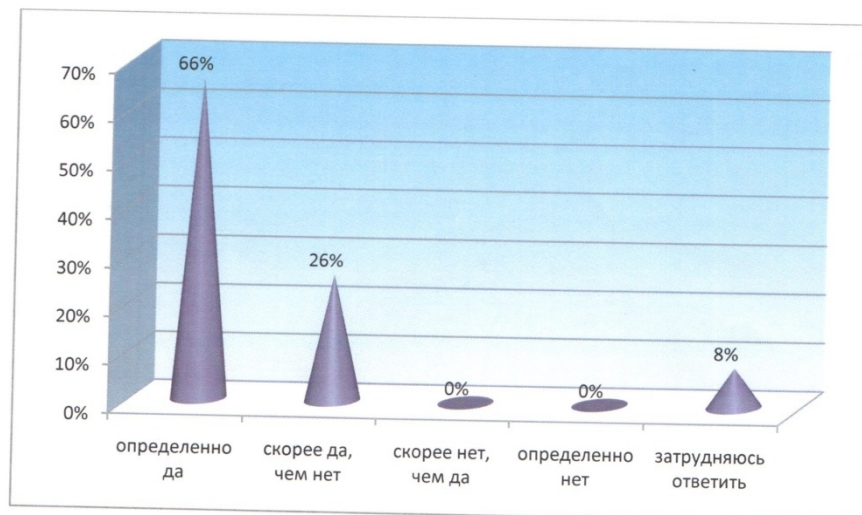
Качество социально-медицинской помощи положительно оценили – 82 %, 18% клиентов затруднились с ответом, неудовлетворенных клиентов качеством социально-медицинской помощи не выявлено.

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



В результате предоставления социальных услуг 95% клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону, затруднились ответить на этот вопрос – 5%.)

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



92% 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.