

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 2021 г.

«05» апреля 2021 г.

Директор З.И. Хихлова



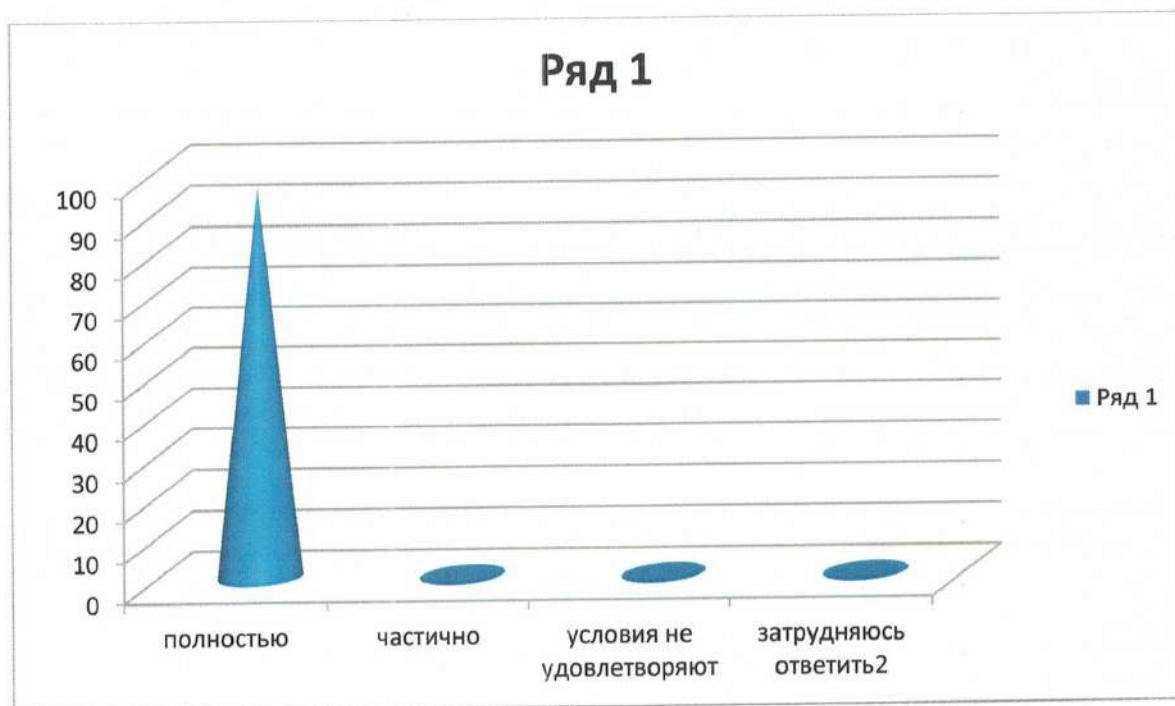
Новосибирск 2021 г.

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. За I квартал 2021 года из учреждения выбыло 56 несовершеннолетних. В анкетировании за I квартал 2021 г. приняло участие 25 семей (25 законных представителей 34 несовершеннолетних), это составило 61 % респондентов за отчетный период.

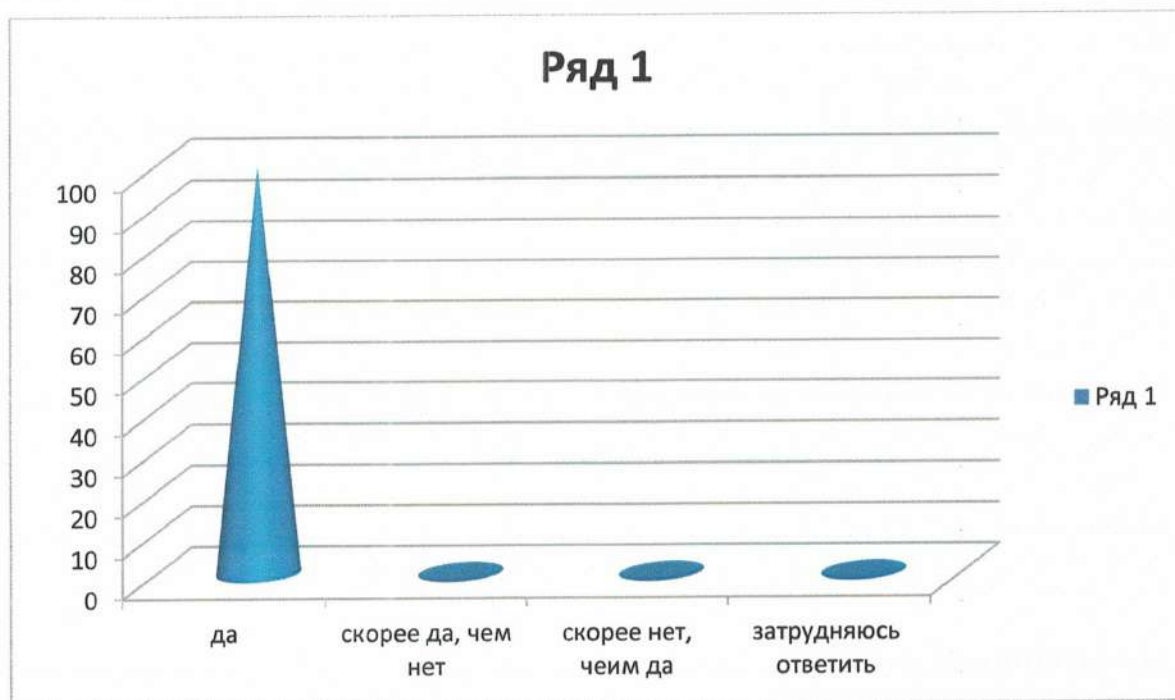
Законные представители несовершеннолетних, поступивших по акту полиции и выбывших по заявлению законных представителей в краткосрочный период, участие в анкетировании не принимали в связи тем, что их дети не проходили реабилитационный курс.

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



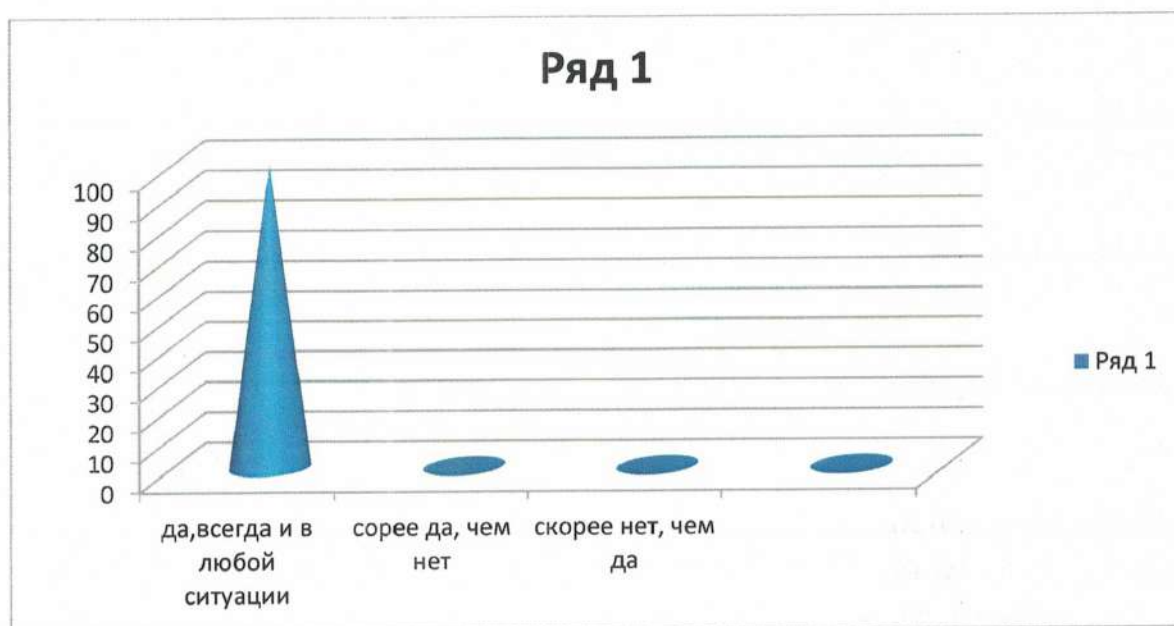
По результатам анкетирования видно, что 96% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, частично удовлетворенных клиентов среди респондентов 4%, неудовлетворенные респонденты среди опрошенных отсутствуют. респондентов затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос.

• Довольны ли Вы работой работников нашей организации?



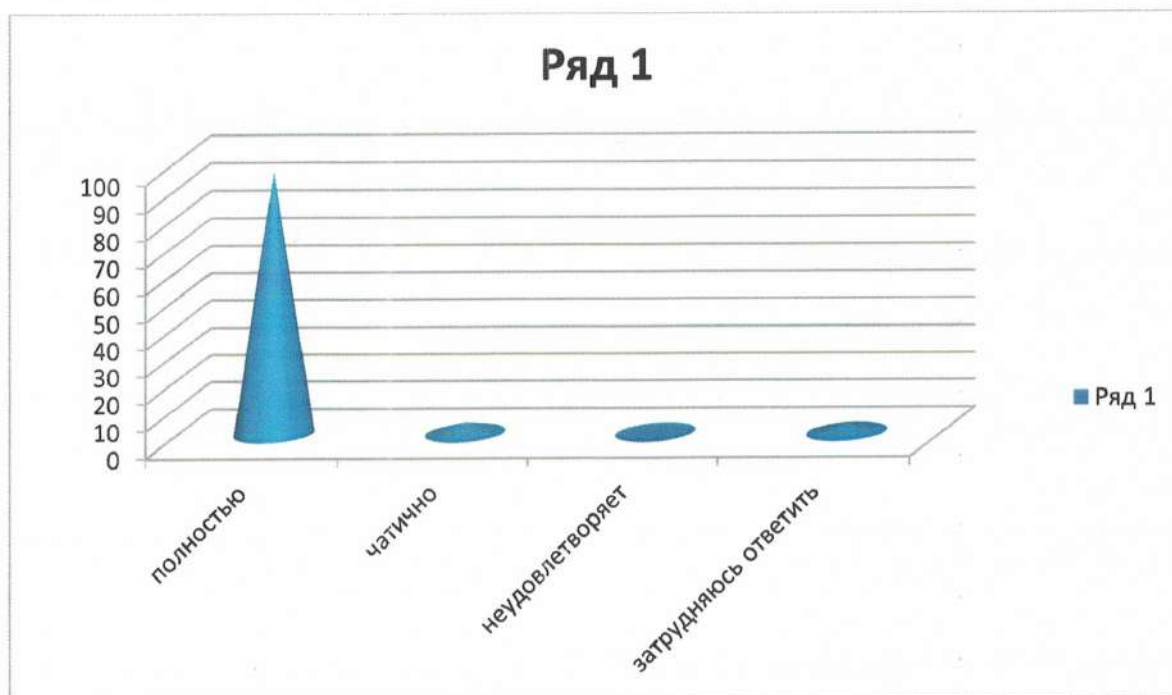
По результатам анкетирования видно, что 100 % клиентов Учреждения полностью удовлетворяет работа работников нашей организации, неудовлетворенные и частично удовлетворенные респонденты среди опрошенных отсутствуют. Затруднившихся с ответом нет.

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



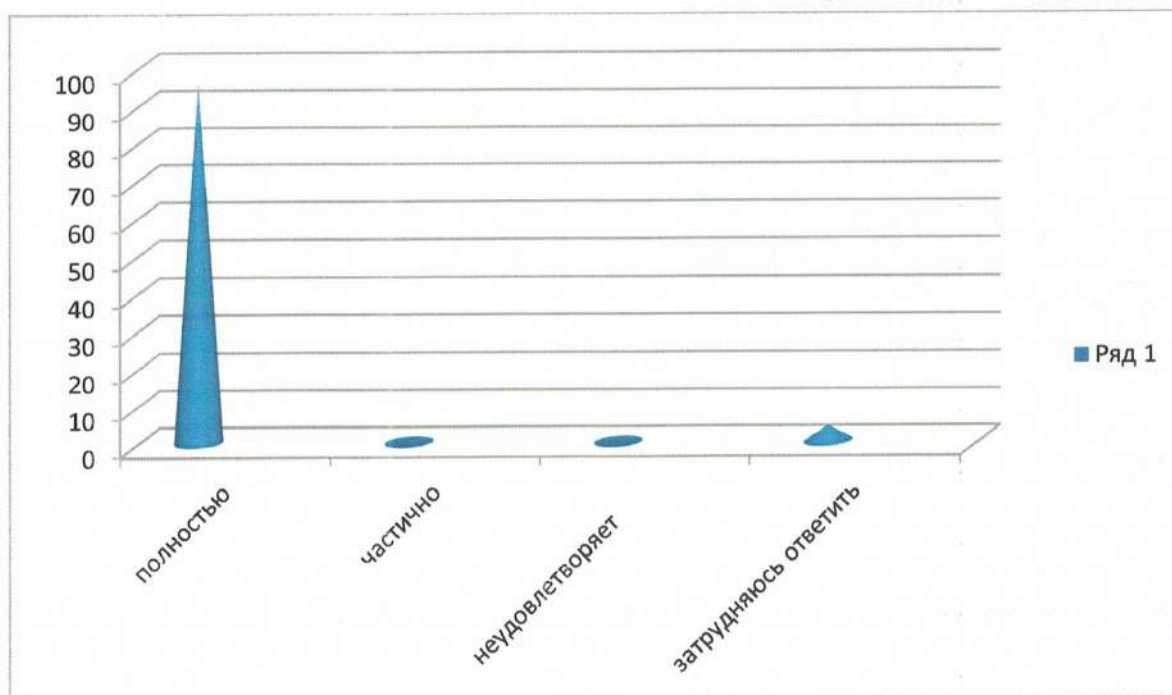
100% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения вежливы, доброжелательны, тактичны.

• Удовлетворяет ли Вас качество питания?



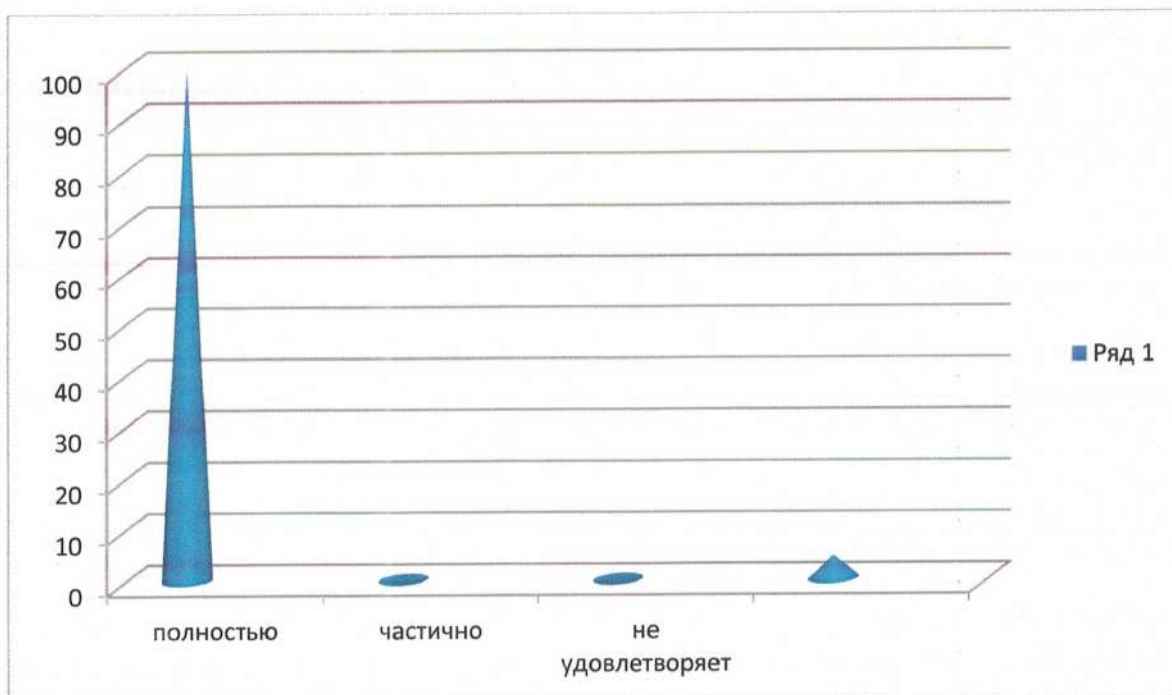
96% опрошенных клиентов удовлетворены качеством питания в Учреждении, 4% опрошенных довольны частично.

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



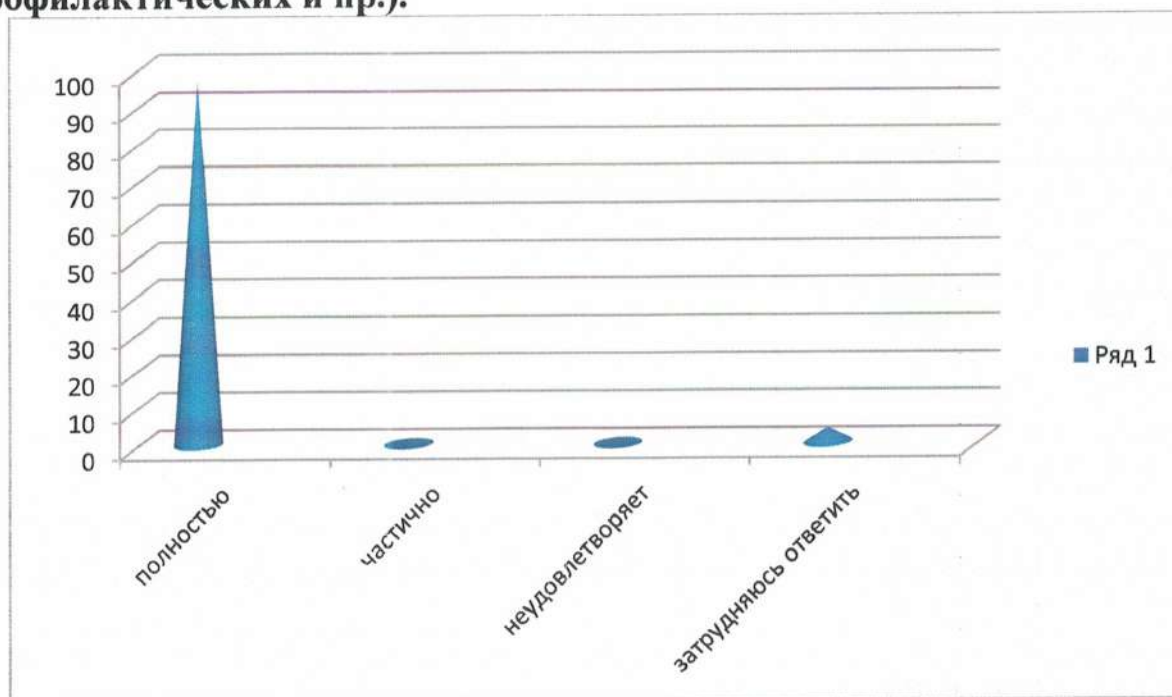
Полностью удовлетворены оформлением, освещением и температурным режимом в комнатах Учреждения 96 % опрошенных клиентов, 4 % клиентов затруднились с ответом и неудовлетворенных клиентов температурным режимом, оформлением и оснащением комнат не выявлено.

• 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.

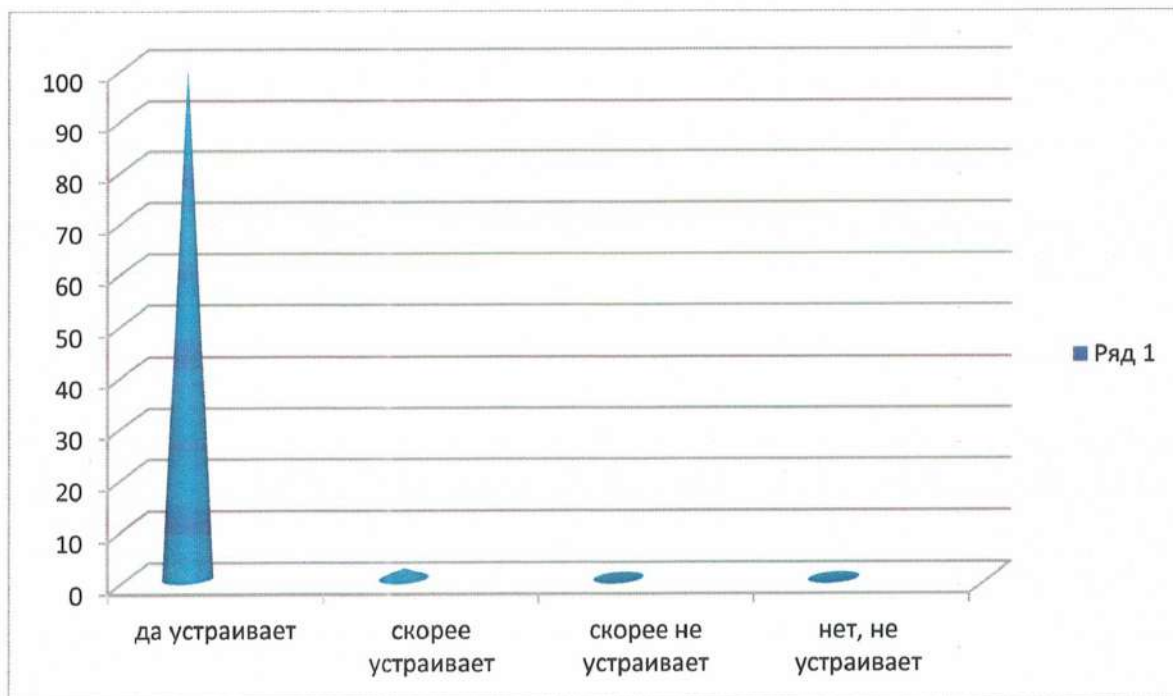
• Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).



96% опрошенных клиентов удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению

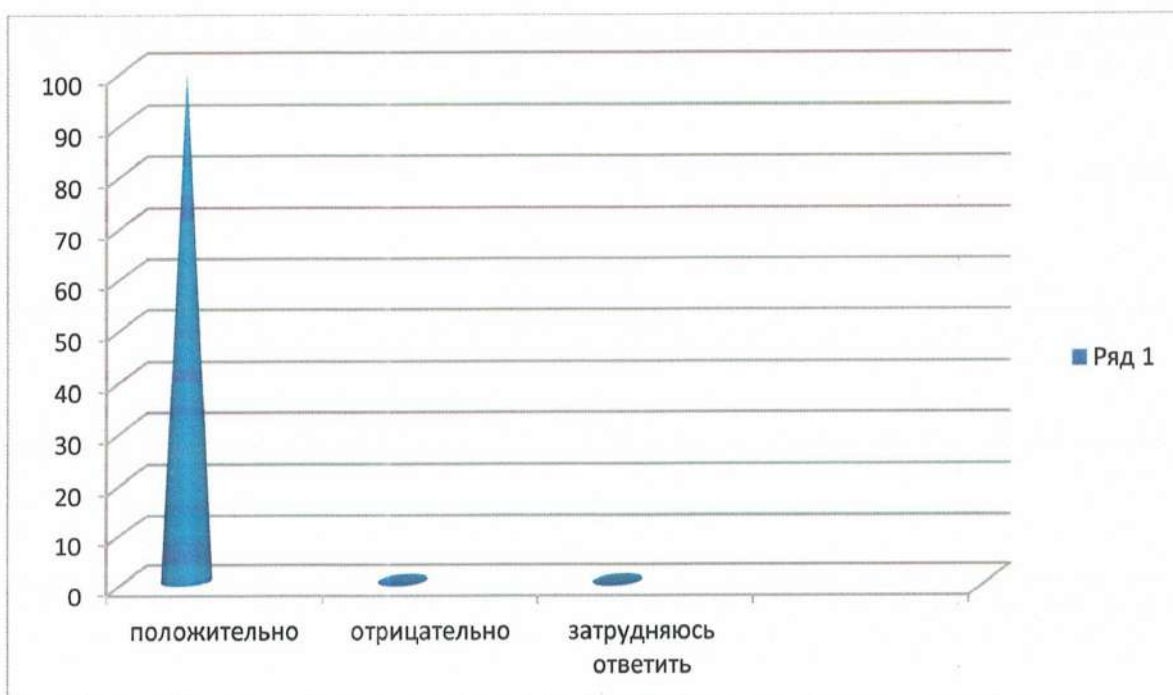
благоприятного психологического климата, 4 % респондентов затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос.

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



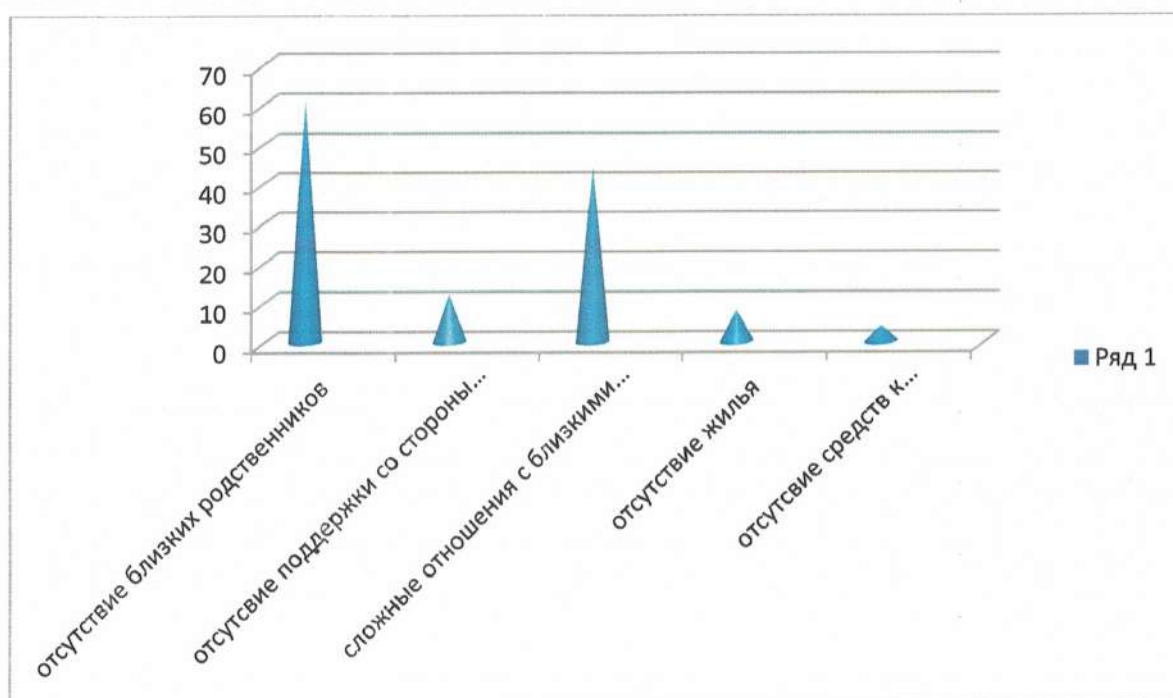
По результатам анкетирования 100% респондентов устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав.

• Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?



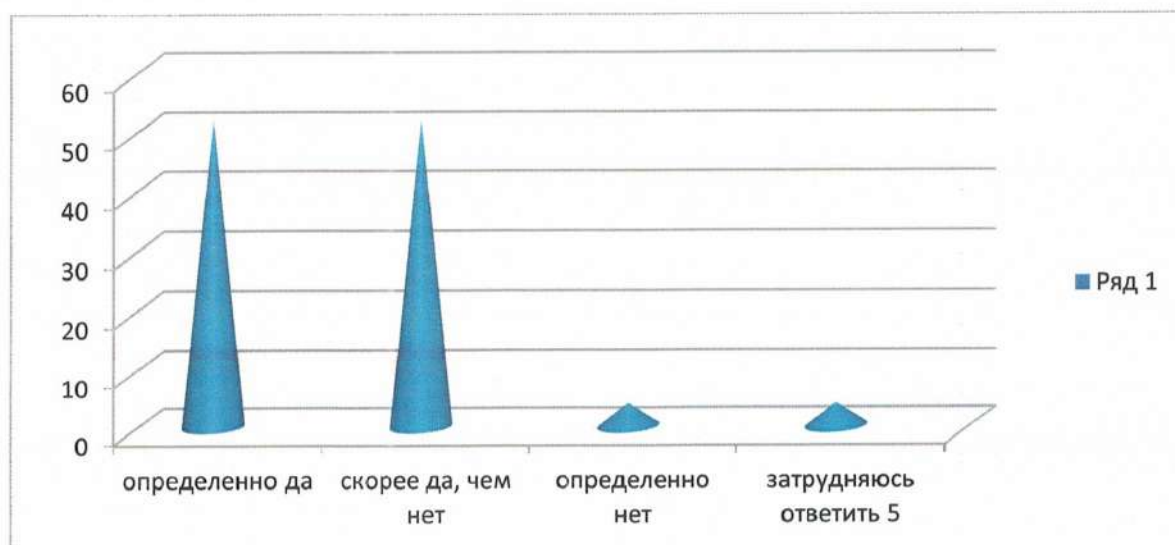
100% положительно оценили качество социально-медицинской помощи

• **Первопричина обращения за социальной помощью**



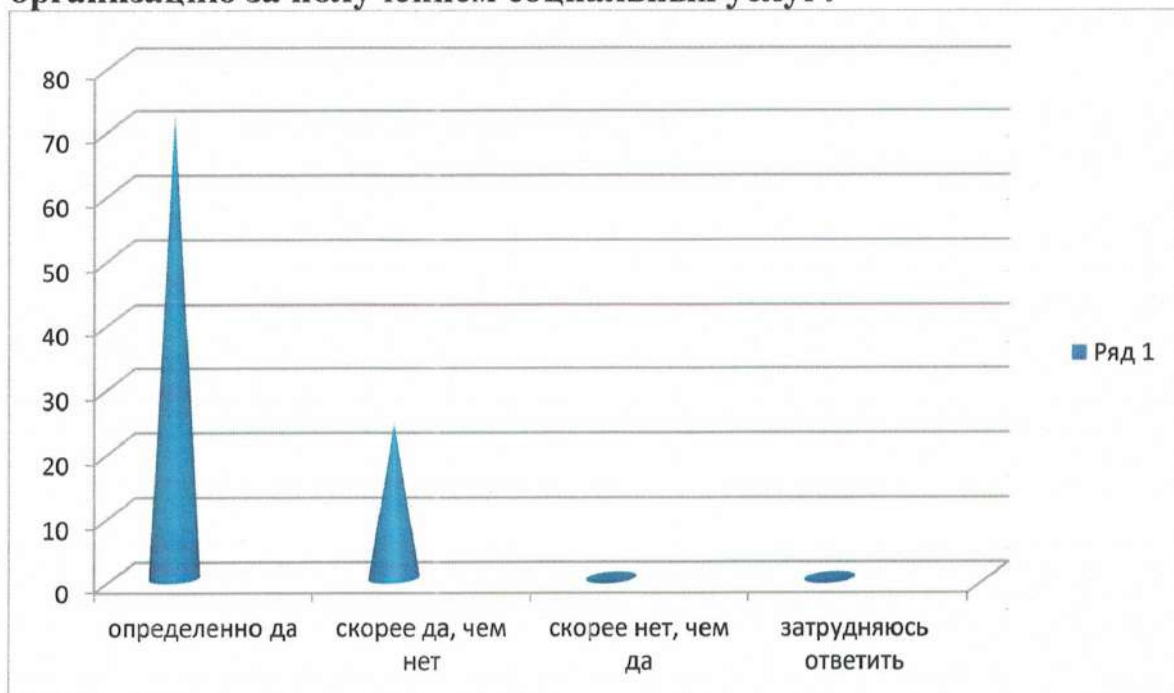
Наиболее распространенная причина обращения за социальной помощью – отсутствие близких родственников (32%) Отсутствие поддержки родственников указали 12% респондентов, сложные отношения- 44% отсутствие жилья указали 8% респондентов. Отсутствие средств к существованию -4%

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



В результате предоставления социальных услуг 52% клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону. 36 % отметили, что изменения скорее положительные, 4% затруднились ответить, 4% не заметили никакой разницы.

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



74% респондента посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг. 24 % респондентов нашли для себя вариант обращения в Центр наиболее предпочтительным. Недовольных респондентов среди опрошенных лиц нет. Затруднились с ответом 4%

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.