


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 2021 г.

«30» декабря 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 IV квартал 2021 года из учреждения выбыло 70 несовершеннолетних. В анкетировании за IV квартал 2021 г. приняло участие 43 семьи это составило 61 % респондентов за отчетный период.

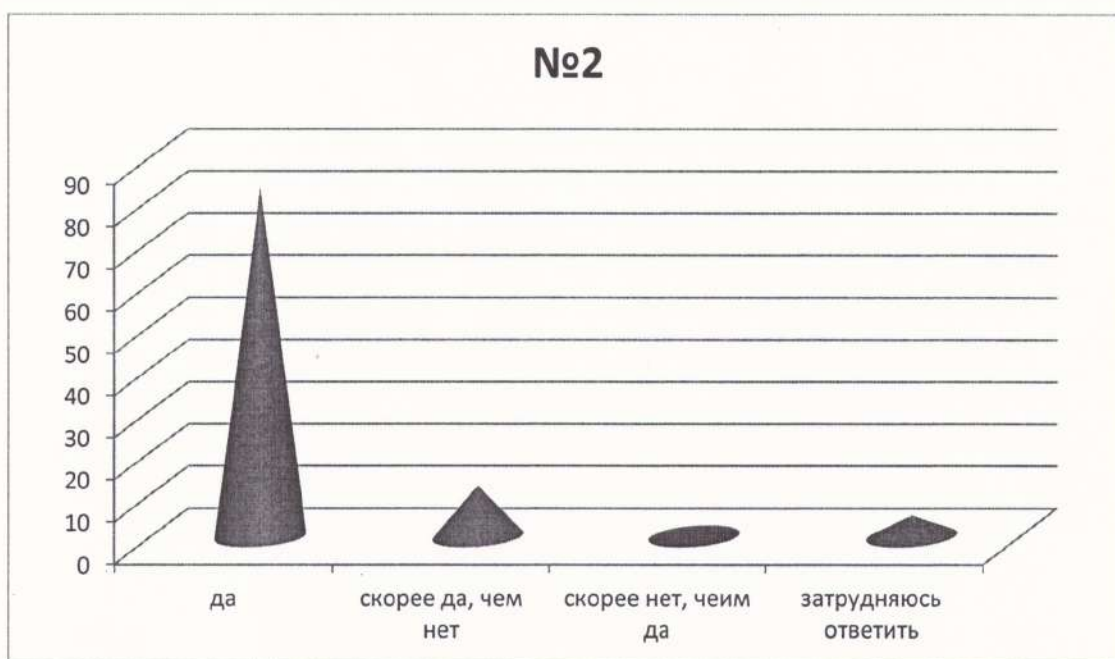
Законные представители несовершеннолетних, поступивших по акту полиции и выбывших по заявлению законных представителей в краткосрочный период, участие в анкетировании не принимали в связи тем, что их дети не проходили реабилитационный курс.

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



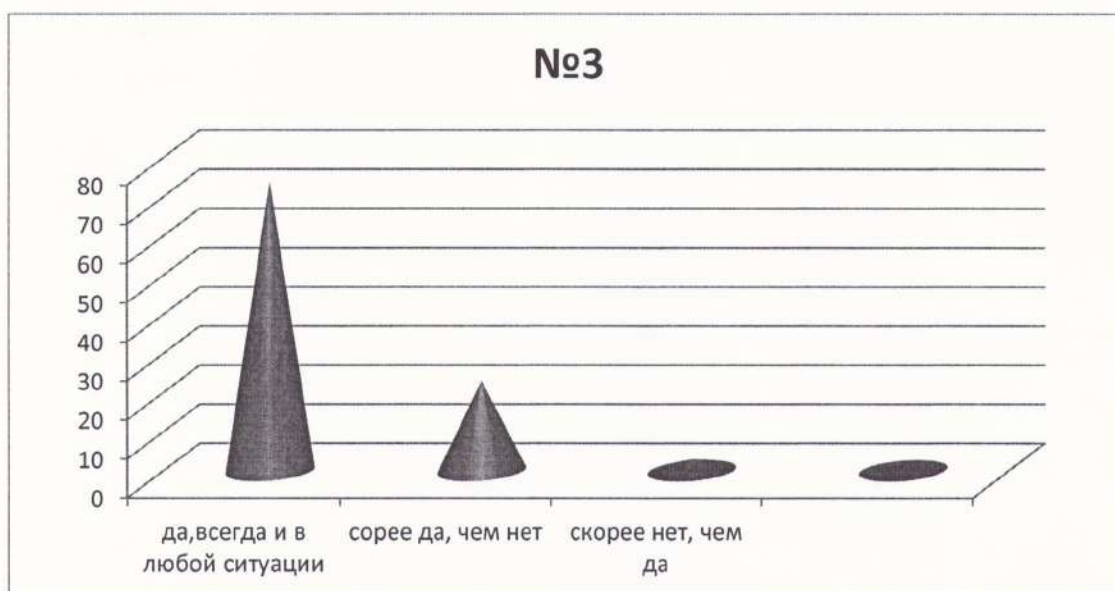
По результатам анкетирования видно, что 91% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, частично удовлетворенных – 2%, неудовлетворенных клиентов среди респондентов нет, респондентов затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос – 7%.

• Довольны ли Вы работой работников нашей организации?



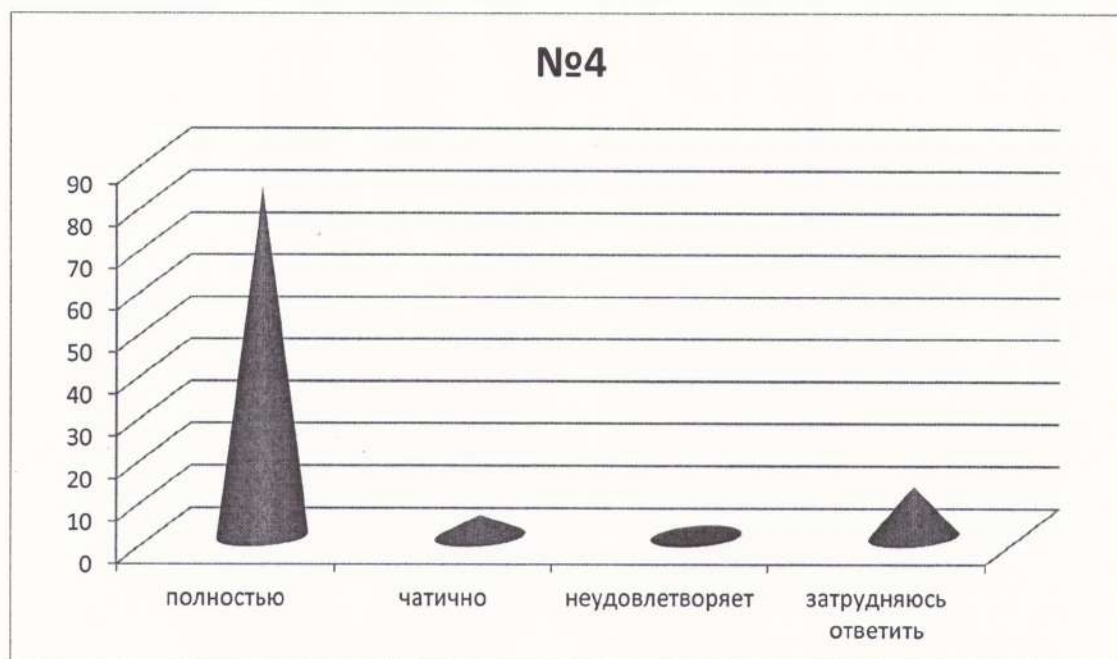
По результатам анкетирования видно, что 83 % клиентов Учреждения полностью удовлетворяет работа работников нашей организации, 12% опрошенных считают скорее да, чем нет, неудовлетворенные среди опрошенных отсутствуют. Затруднившихся с ответом – 5 %.

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



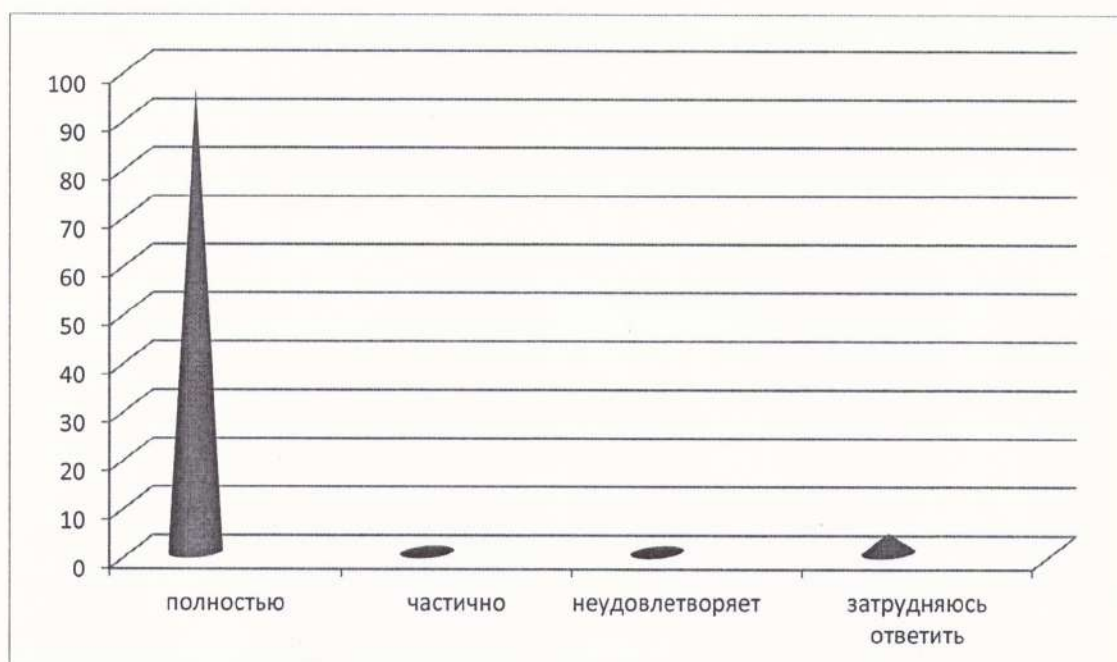
74% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения вежливы, доброжелательны, тактичны. 23% считают, что скорее да, чем нет. 3% респондентов считают, что скорее нет чем да.

• Удовлетворяет ли Вас качество питания?



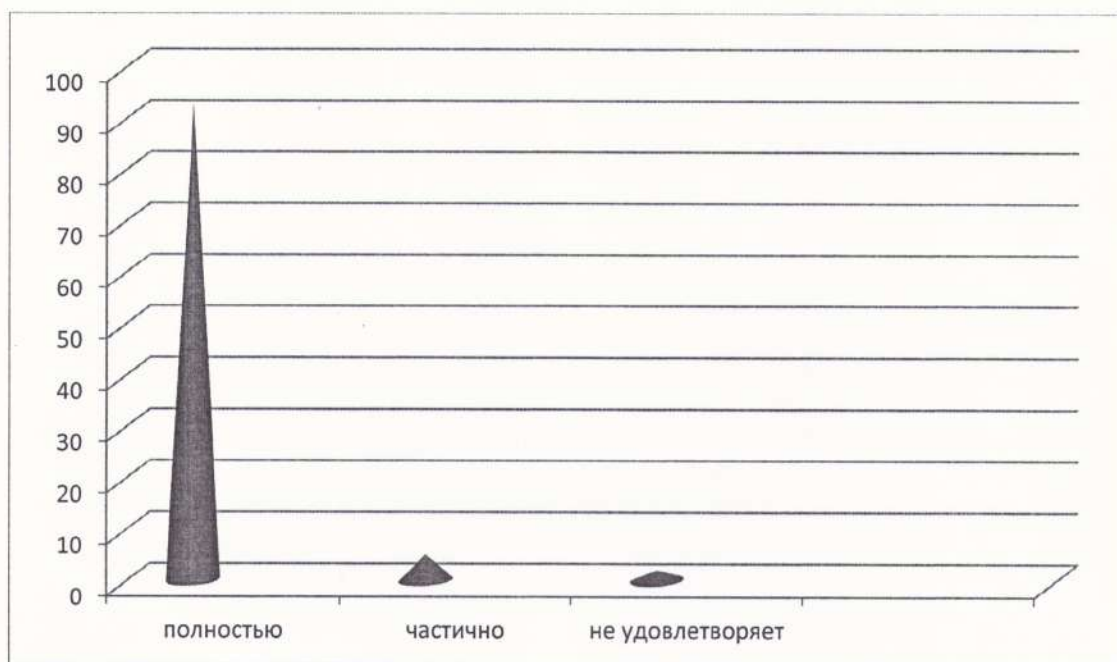
83% опрошенных клиентов удовлетворены качеством питания в Учреждении, 12% оппонентов затрудняются ответить и 5 % удовлетворены частично.

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



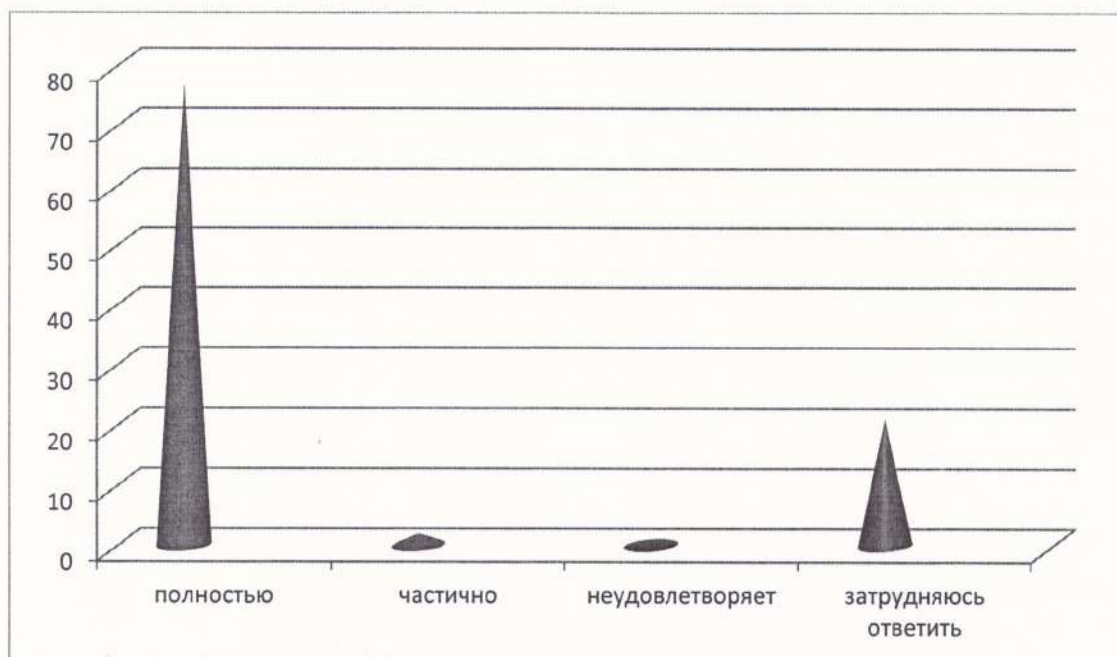
Полностью удовлетворены оформлением, освещением и температурным режимом в комнатах Учреждения 88 % опрошенных клиентов, 9 % клиентов затруднились с ответом и неудовлетворенных клиентов температурным режимом, оформлением и оснащением комнат не выявлено.

- Удовлетворяет ли Вас, как хранятся личные вещи?



93% респондентов полностью удовлетворены условиями хранения личных вещей, опрошенных респондентов, удовлетворённых частично – 5% и клиентов, не удовлетворенных условиями хранения личных вещей – 2%.

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



77 % опрошенных клиентов удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата внутри учреждения, 21 % - затруднились с ответом и 2 % опрошенных удовлетворены частично.

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



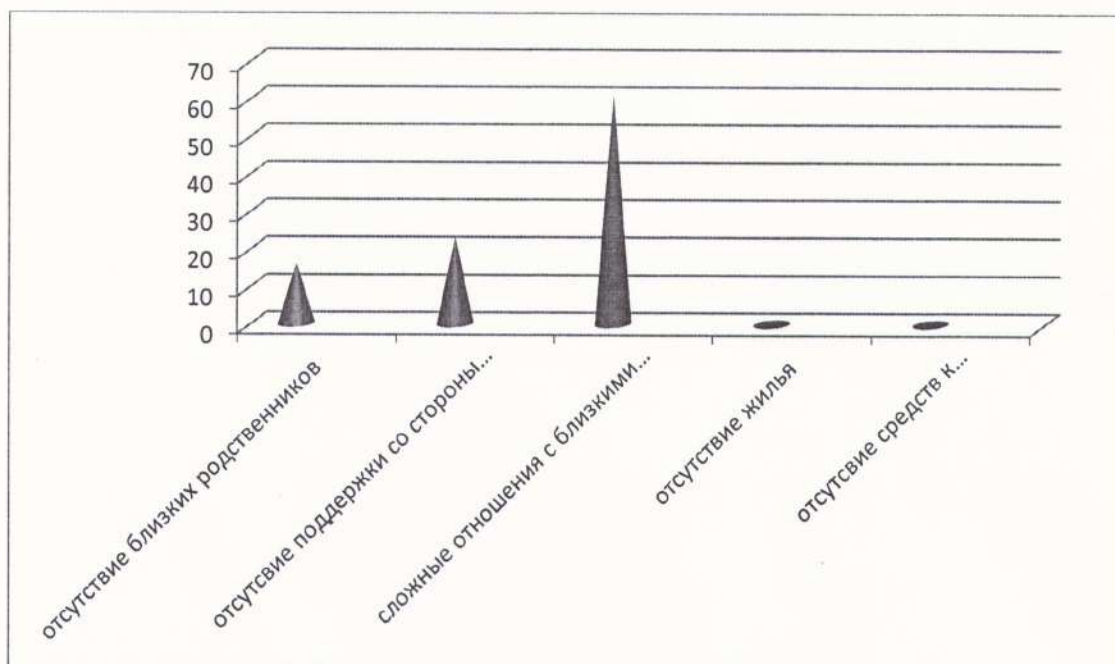
По результатам анкетирования 95% респондентов устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав, 5 % скорее устраивает, чем не устраивает.

• Как Вы оцениваете социально-медицинскую помощь?



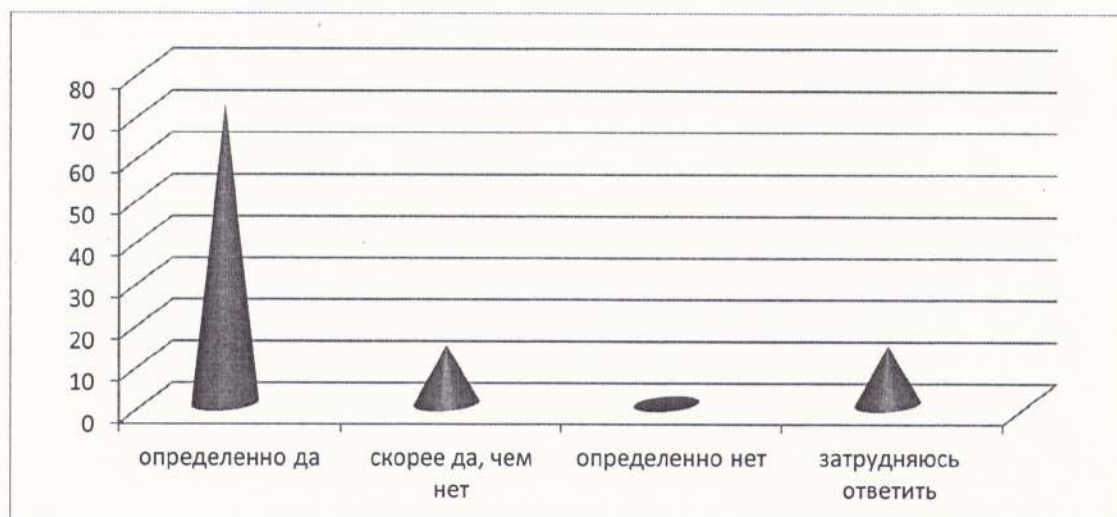
91% положительно оценили качество социально-медицинской помощи и 9 % затруднились с ответом.

• Первопричина обращения за социальной помощью



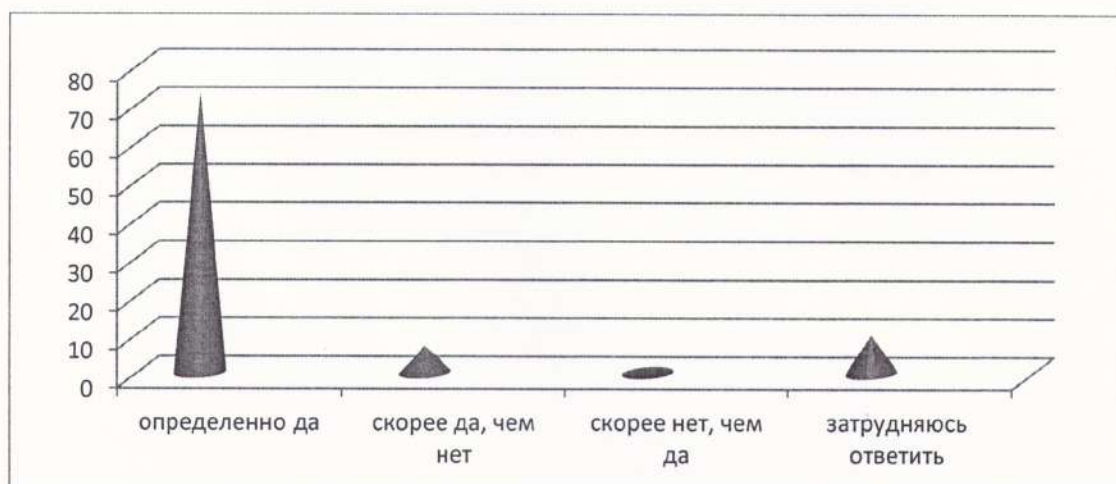
Наиболее распространенная причина обращения за социальной помощью – сложные отношения с близкими родственниками – 61 % отсутствие близких родственников (16%). Отсутствие поддержки родственников указали 23 % респондентов, отсутствие жилья и отсутствие средств к существованию не отметил ни один респондент.

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



В результате предоставления социальных услуг 72% клиентов отметили изменение ситуации в положительную сторону. 14 % отметили, что изменения скорее положительные, 14% затруднились ответить.

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



65 % респондентов посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг. 9% респондентов нашли для себя вариант обращения в Центр наиболее предпочтительным. Недовольных респондентов среди опрошенных оказалось – 5 % и частично удовлетворенных – 9 %. Затруднились с ответом 12%

В результате анкетирования клиентов можно сделать следующие выводы:

- Динамика хорошего качества предоставления всех видов социальной помощи – держится на достойном уровне.
- Большинство наших клиентов отмечают положительные изменения в жизни, в сложившейся ситуации, которые посоветовали бы своим близким и знакомым обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг.
- Взаимоотношения с персоналом и специалистами учреждения оцениваются клиентами Центра как положительные и устраивают большинство опрошенных.