

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 II квартал 2021 г.

«05» июля 2021 г.

Директор



З.И. Хихлова

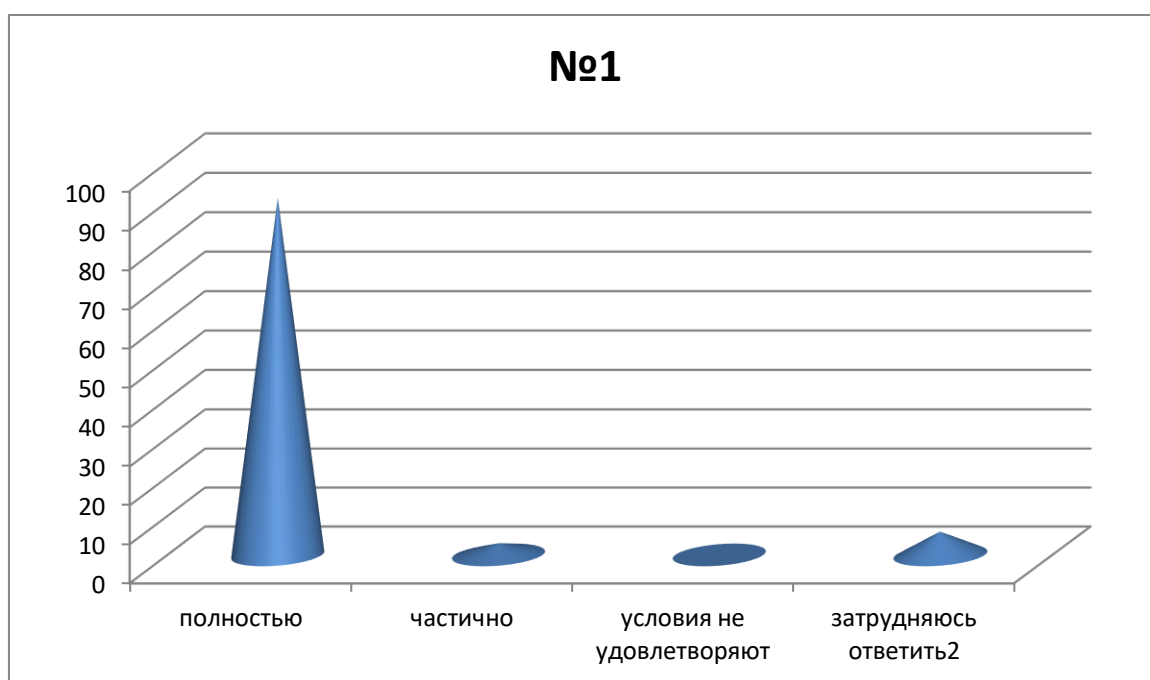
Новосибирск 2021 г.

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 II квартал 2021 года из учреждения выбыло 55 несовершеннолетних. В анкетировании за II квартал 2021 г. приняло участие 33 семьи это составило 60 % респондентов за отчетный период.

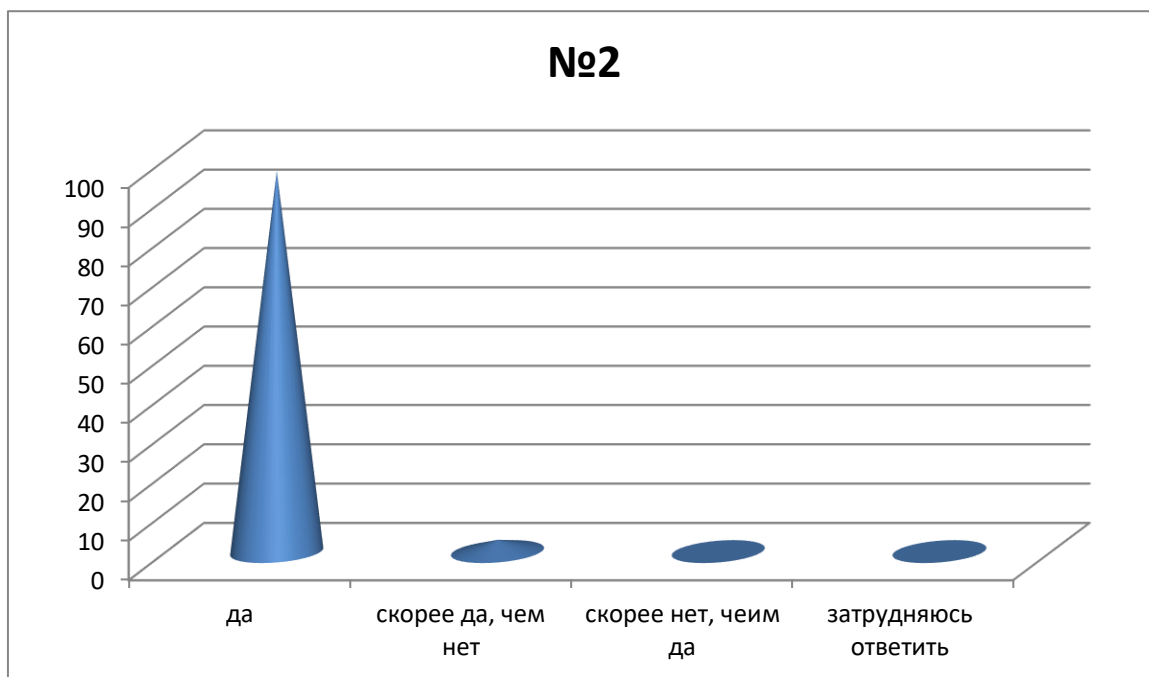
Законные представители несовершеннолетних, поступивших по акту полиции и выбывших по заявлению законных представителей в краткосрочный период, участие в анкетировании не принимали в связи тем, что их дети не проходили реабилитационный курс.

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



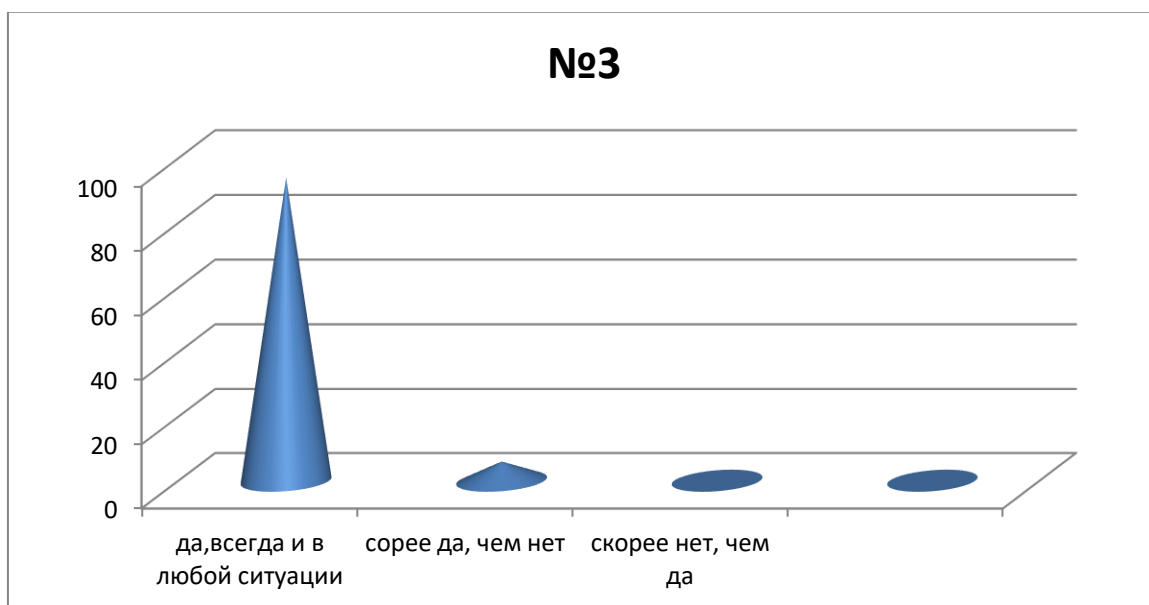
По результатам анкетирования видно, что 91% клиентов Учреждения полностью удовлетворяет материально-техническое оснащение учреждения, частично удовлетворенных клиентов среди респондентов 3%, неудовлетворенные респонденты среди опрошенных отсутствуют. Респондентов затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос – 6%.

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



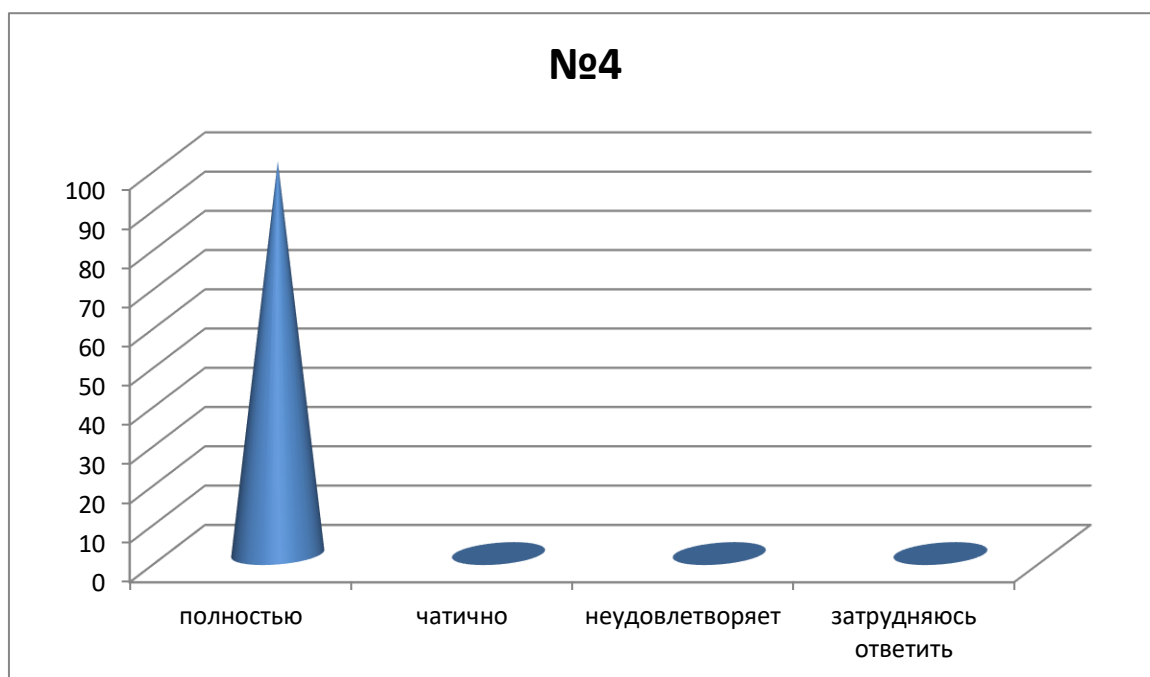
По результатам анкетирования видно, что 97 % клиентов Учреждения полностью удовлетворяет работа работников нашей организации, 3% опрошенных считают скорее да, чем нет, неудовлетворенные среди опрошенных отсутствуют. Затруднившихся с ответом нет.

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



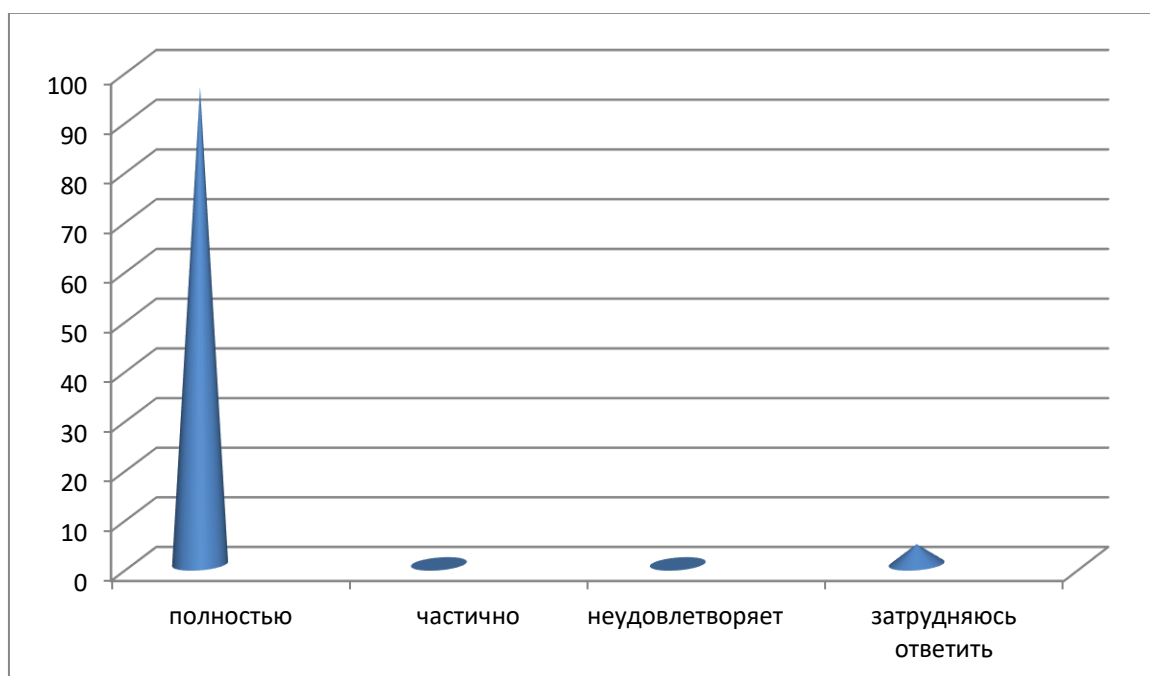
94% опрошенных клиентов отмечают, что работники Учреждения вежливы, доброжелательны, тактичны. 6% считают, что скорее да, чем нет.

• **Удовлетворяет ли Вас качество питания?**



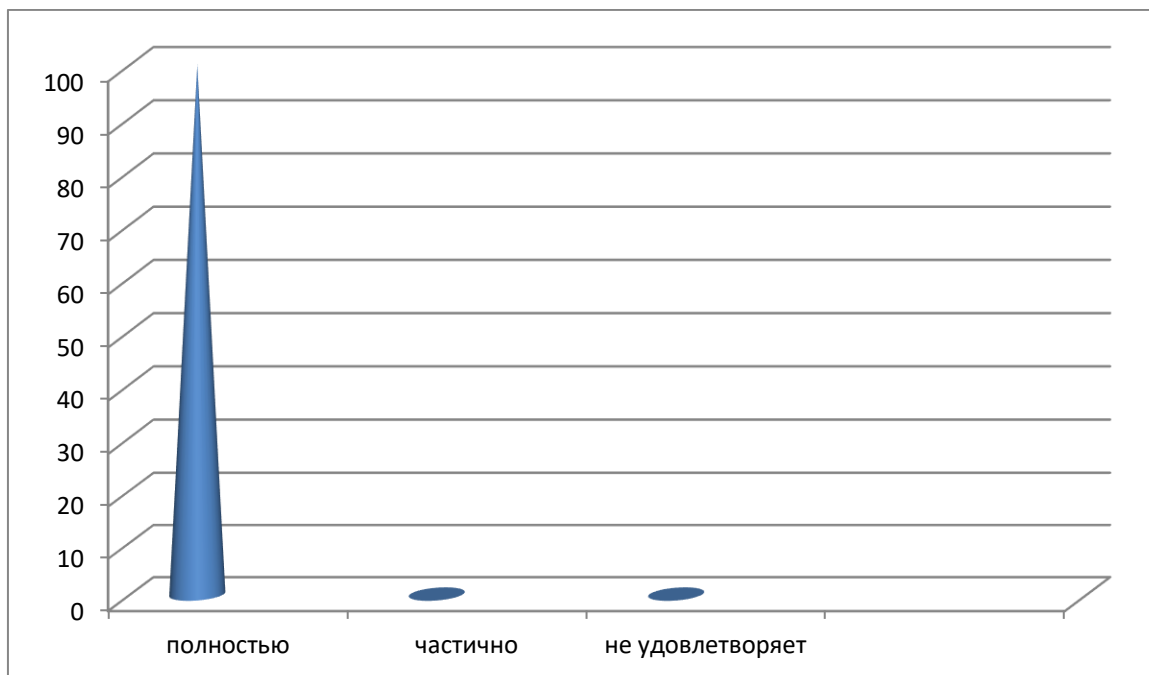
100% опрошенных клиентов удовлетворены качеством питания в Учреждении.

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



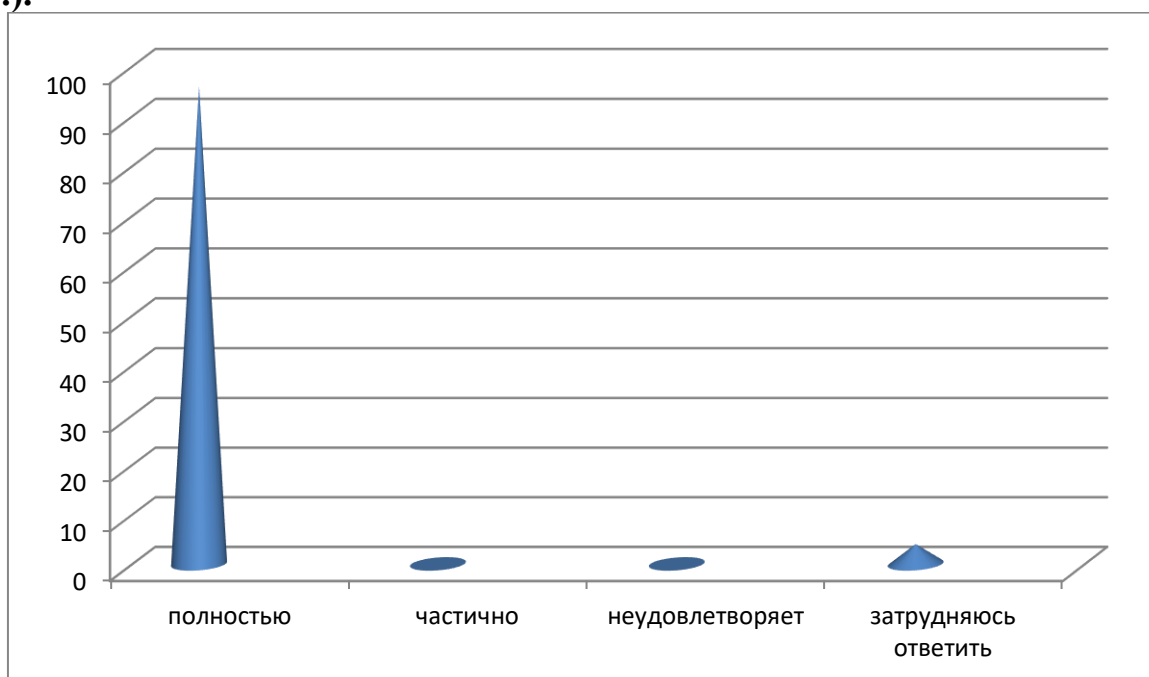
Полностью удовлетворены оформлением, освещением и температурным режимом в комнатах Учреждения 94 % опрошенных клиентов, 6 % клиентов затруднились с ответом и неудовлетворенных клиентов температурным режимом, оформлением и оснащением комнат не выявлено.

- **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, имеющий групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).**



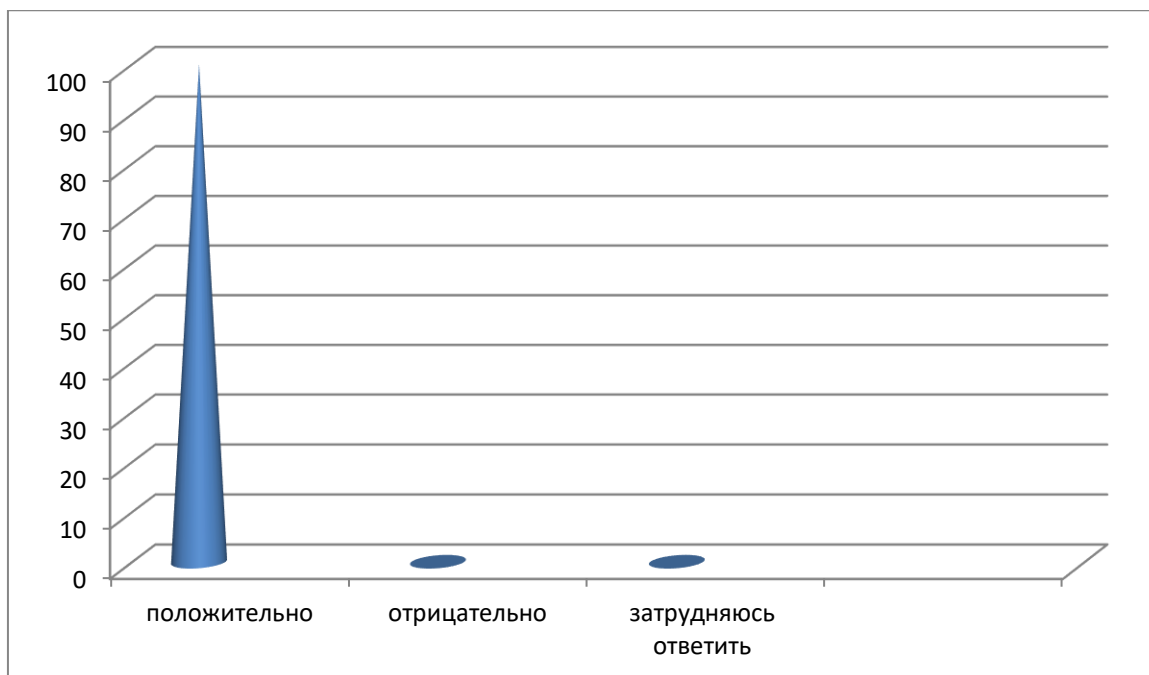
94 % опрошенных клиентов удовлетворяет деятельность социальных работников по организации досуговой деятельности, установлению благоприятного психологического климата, 6 % респондентов затруднились дать ответ на вышеуказанный вопрос.

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



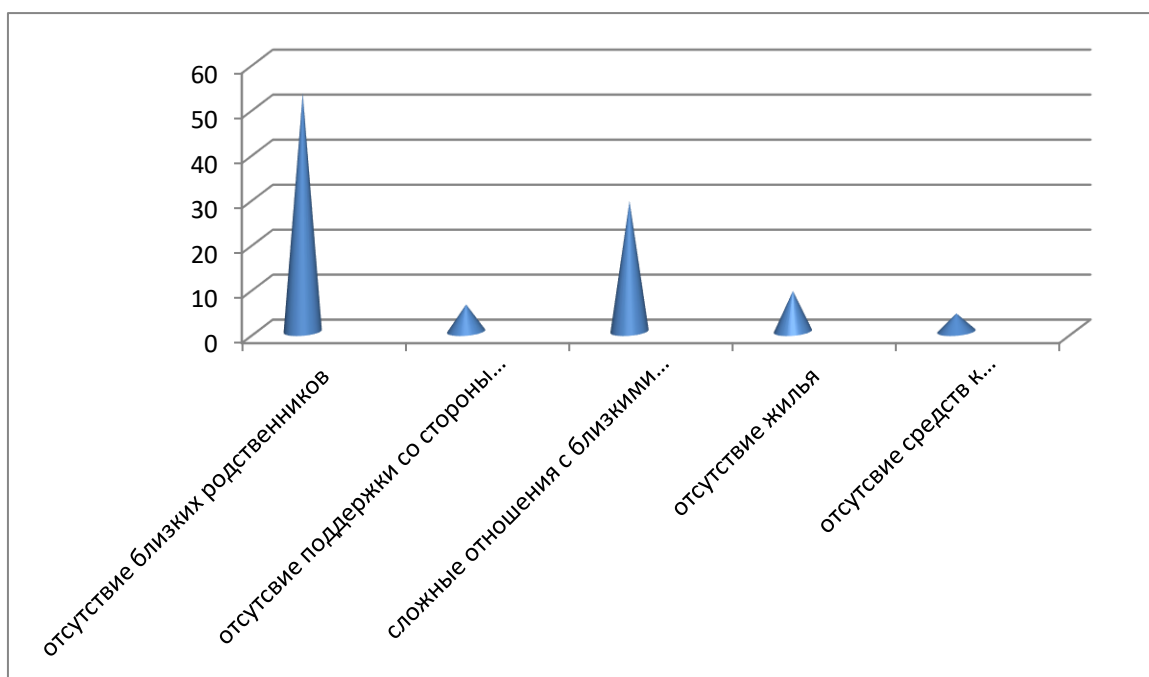
По результатам анкетирования 91% респондентов устраивает уровень правовой помощи, оказываемой в учреждении по обеспечению и защите прав, и 9% ответили, что скорее устраивает, чем нет.

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



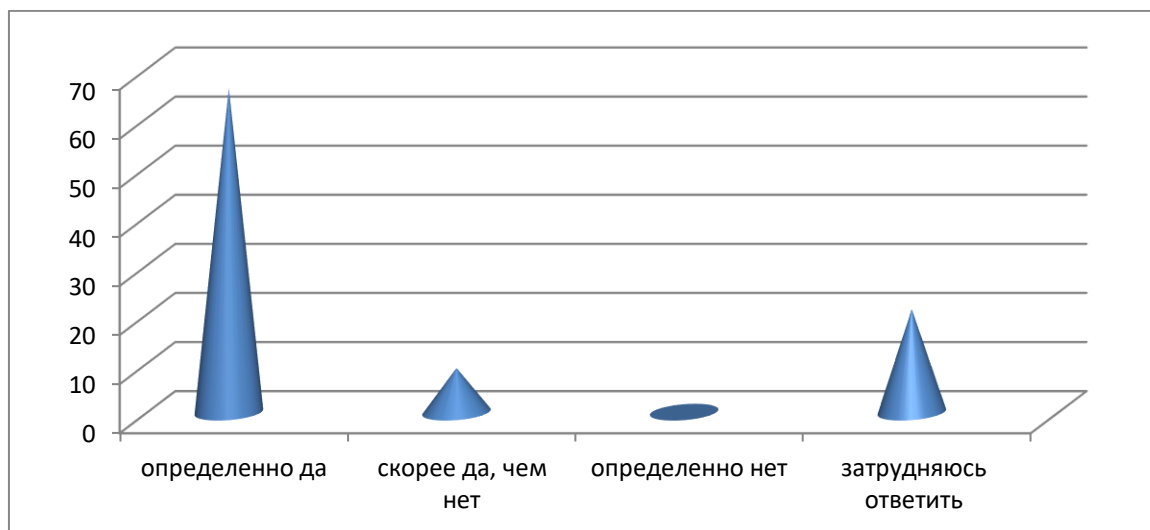
100% положительно оценили качество социально-медицинской помощи

### • Первопричина обращения за социальной помощью



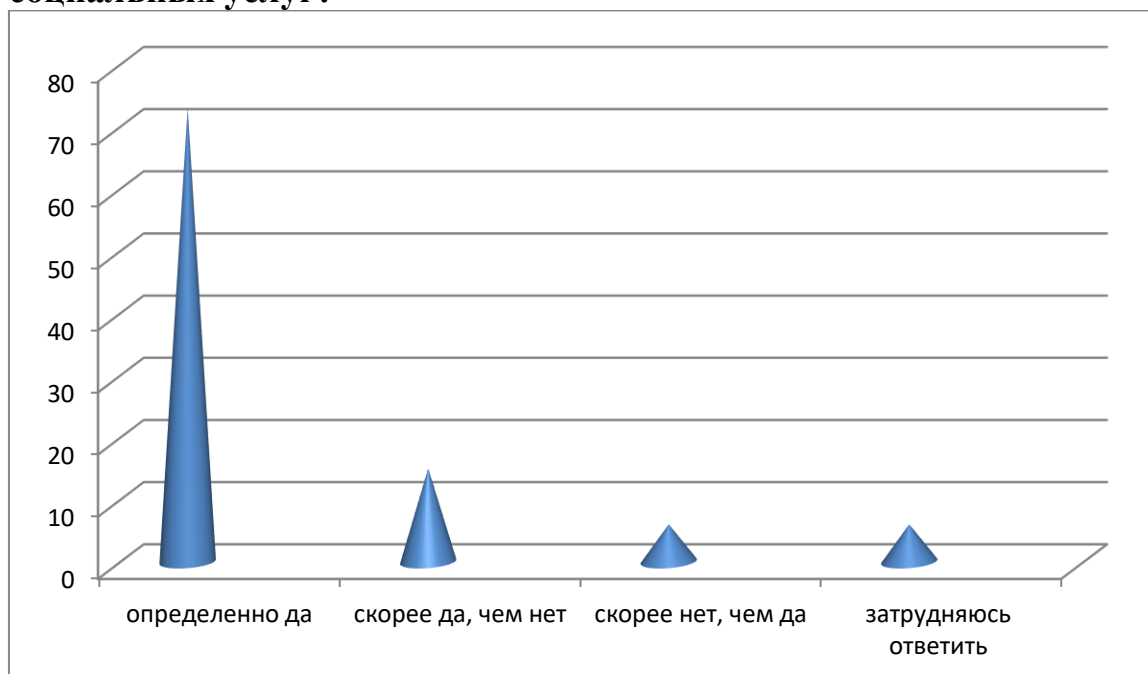
Наиболее распространенная причина обращения за социальной помощью – отсутствие близких родственников (53%) Отсутствие поддержки родственников указали 6% респондентов, сложные отношения- 29% отсутствие жилья указали 9% респондентов. Отсутствие средств к существованию - 3%

• **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. 9 % отметили, что изменения скорее положительные, 21% затруднились ответить.

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



73% респондента посоветовали бы своим родственникам или знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, обратиться в нашу организацию за получением социальных услуг. 15 % респондентов нашли для себя вариант



обращения в Центр наиболее предпочтительным. Недовольных респондентов среди опрошенных оказалось 6%. Затруднились с ответом 6%

**В результате анкетирования клиентов можно сделать следующие выводы:**

- 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.
- а также удовлетворены качеством оказания социально-медицинских услуг, организацией досуговой деятельности, деятельности по установлению благоприятного психологического климата внутри учреждения.