

Результаты анкетирования

(удовлетворённость качеством оказания социальных услуг)

в ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья»

В июне 2019г. проводилось анкетирование клиентов. В анкетировании принимали участие 22 воспитанника, что составляет 43 % от фактического количества проживающих в учреждении на момент проведения проверки (51 чел.).

Возрастной состав респондентов:

Возраст	Количество человек	% от общего количества респондентов
11 лет	5	22,7
12 лет	2	9,1
13 лет	3	13,6
14 лет	5	22,7
15 лет	3	13,6
16 лет	3	13,6
17 лет	1	4,5

Половая принадлежность респондентов:

Возраст	Количество человек	% от общего количества респондентов
Мужской	11	50
Женский	11	50

Выбор ответов на предлагаемые вопросы:

№ п/п	Вопросы/ предполагаемые варианты ответа	Ответы	Удовлетворённость качеством услуг (в %)
1	Довольны ли Вы условиями предоставления социальных услуг (игровые комнаты, оборудование, мебель, игрушки и т.д.)? Вам здесь комфортно? а) да, б) не совсем, в) нет.	21(а) 1(б)	95,5
2	Считаете ли Вы, что работники центра доброжелательны, вежливы и внимательны? а) да, б) не всегда,	20(а) 2(б)	90,9

	в) нет.		
3	Нравится ли Вам, как кормят в столовой? а) да, б) не всегда, в) нет.	20(a) 2(б)	90,9
4	Всегда ли Вам оказывают медицинскую помощь, если Вы заболели? а) да, б) почти всегда; в) нет.	20(a) 1(б)	90,9
5	Нравятся ли Вам мероприятия, которые проводятся для Вас в центре (праздники, конкурсы и т.д.)? а) да, б) не всегда, в) нет.	19(a) 3(б)	86,4
6	Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников центра? а) да, б) не очень, в) нет.	22(a)	100
7	Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых Вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим? а) да, б) не очень, в) нет.	21(a) 1(б)	95,5
8	Имеются ли у Вас все необходимые гигиенические принадлежности (расчёска, зубные щётка и паста, мыло и шампунь, туалетная бумага и т.д.)? а) да, б) не очень, в) нет.	22(a)	100
9.	Посоветуете ли вы своим родственникам и знакомым приехать в Центр на реабилитацию?	21(a) 1(б)	95,5
	ИТОГО:		95%

Вывод: удовлетворенность качеством предоставляемых услуг составляет 95%.

Анкета удовлетворённости родителей (законных представителей) качеством оказания социальных услуг в отделении ранней помощи ГАУ НСО «Центр социальной помощи семье и детям «Семья»

Мы хотим узнать, как Вы оцениваете качество оказания услуг в отделении ранней помощи ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья», в котором Вам оказывались социальные услуги. Просим Вас с пониманием отнестись к анкетированию и внимательно ответить на задаваемые вопросы. Выберите, пожалуйста, один из вариантов на каждый вопрос. При этом не нужно указывать свое имя, ваши личные данные нигде не прозвучат. Ваше мнение нам очень важно и будет учтено в дальнейшей работе.

1. Из какого источника информации Вы узнали о возможности получения реабилитационных услуг в нашем учреждении?

- рассказали родственники, соседи, знакомые
- узнали из газет, телевидения, сети Интернет
- предложили работники социального обслуживания населения
- предложили работники здравоохранения
- другое

2. Удовлетворены ли Вы открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности отделения ранней помощи, доступной на официальном сайте нашего учреждения?

- полностью удовлетворен
- частично удовлетворен
- скорее не удовлетворен
- полностью не удовлетворен

3. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в организации, в которую Вы обратились (со сроками, установленными индивидуальной программой предоставления социальных услуг)?

- да (услуга предоставлена своевременно)
- нет (услуга предоставлена с опозданием)

4. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации (наличие комфортной зоны отдыха (ожидания); наличие и доступность питьевой воды в помещении организации; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений в организации; удовлетворительное санитарное состояние помещений организации.

- да
- нет

5. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью специалистов и работников отделения, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию?

- да
- нет

6. Удовлетворены ли Вы компетентностью (профессиональной грамотностью) специалистов организации?

- да
- Нет

7. Удовлетворены ли Вы в целом качеством оказания услуг?

- да
- нет

8. Рекомендовали бы Вы наше учреждение Вашим знакомым и родственникам?

- да
- нет