

## Результаты анкетирования

(удовлетворённость качеством оказания социальных услуг)

в ГАУ НСО «ЦСПСД «Семья» в декабре 2018г.

В анкетировании принимали участие 15 воспитанников, что составляет 27% от фактического количества проживающих в учреждении на момент проведения проверки (55чел.).

Возрастной состав респондентов:

| Возраст | Количество человек | % от общего количества респондентов |
|---------|--------------------|-------------------------------------|
| 12 лет  | 4                  | 27                                  |
| 13 лет  | 3                  | 20                                  |
| 14 лет  | 3                  | 20                                  |
| 15 лет  | 3                  | 20                                  |
| 16 лет  | 2                  | 13                                  |

Половая принадлежность респондентов:

| Возраст | Количество человек | % от общего количества респондентов |
|---------|--------------------|-------------------------------------|
| Мужской | 7                  | 62,5                                |
| Женский | 8                  | 37,5                                |

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?<br>а) да,<br>б) не совсем,<br>в) нет. | 13(а)<br>2(б) | 87                                      |
| 2     | Считаете ли Вы, что работники центра доброжелательны, вежливы и внимательны?<br>а) да,<br>б) не всегда,<br>в) нет.                                                           | 14(а)<br>1(б) | 93                                      |

|        |                                                                                                                                                                                          |                      |     |
|--------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-----|
| 3      | Нравится ли Вам, как кормят в столовой?<br>а) да,<br>б) не всегда,<br>в) нет.                                                                                                            | 15(a)                | 100 |
| 4      | Всегда ли Вам оказывают медицинскую помощь, если Вы заболели?<br>а) да,<br>б) почти всегда;<br>в) нет.                                                                                   | 15(a)                | 100 |
| 5      | Нравятся ли Вам мероприятия, которые проводятся для Вас в центре (праздники, конкурсы и т.д.)?<br>а) да,<br>б) не всегда,<br>в) нет.                                                     | 15(a)                | 100 |
| 6      | Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой сотрудников центра?<br>а) да,<br>б) не очень,<br>в) нет. | 14(a)<br>1(б)        | 93  |
| 7      | Удовлетворяют ли Вас качество уборки помещений, в которых Вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим?<br>а) да,<br>б) не очень,<br>в) нет.                        | 15(a)                | 100 |
| 8      | Имеются ли у Вас все необходимые гигиенические принадлежности (расчёска, зубные щётка и паста, мыло и шампунь, туалетная бумага и т.д.)?<br>а) да,<br>б) не очень,<br>в) нет.            | 15(a)                | 100 |
| 9      | Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым приехать в центр на реабилитацию?<br>а) да,<br>б) может быть,<br>в) нет.                                                                | 9(a)<br>5(б)<br>1(в) | 93  |
| ИТОГО: |                                                                                                                                                                                          |                      | 96  |

**Вывод:** удовлетворенность качеством предоставляемых услуг составляет 96%.