

## Результаты опроса клиентов по выражению степени удовлетворенности обслуживанием в учреждении за 1 квартал 2016

В период с 11 января по 31 марта 2016 года в БУ «Реабилитационный центр «Журавушка» проводился анкетный опрос получателей услуг с целью выявления уровня удовлетворенности социальными услугами. Группа опрошенных составила 98 человек воспользовавшихся услугами учреждения, что составляет 33% от числа обслуженных за данный период.

1. Считаете ли Вы своевременным, полным и достаточным информирование о порядке работы организации и порядке предоставления услуг (об условиях посещения родственниками, графике работы, режиме питания, графике проведения процедур, внутреннем распорядке, правилах и т.п.)

<i>Да</i>		<b>99%</b>
<i>Частично</i>		<b>1%</b>
<i>Нет</i>		<b>0%</b>

2. Считаете ли Вы, что в организации условия оказания услуг доступны

<i>Да</i>		<b>100%</b>
<i>Частично</i>		<b>0%</b>
<i>Нет</i>		<b>0%</b>

3. Как Вы оцениваете благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания и территорию, на которой она расположена

<i>Хорошее</i>		<b>98%</b>
<i>Среднее</i>		<b>2%</b>
<i>Неудовлетворительное</i>		<b>0%</b>

4. Предоставление услуги в организации социального обслуживания оказывалось в срок, установленный при назначении данной услуги

<i>Да</i>		<b>100%</b>
<i>Нет</i>		<b>0%</b>

5. Как Вы оцениваете период ожидания получения услуг, сколько времени (мин)

<i>менее 15 минут</i>		<b>99%</b>
<i>от 15 до 30 минут</i>		<b>1%</b>
<i>более 30 минут</i>		<b>0%</b>

6. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы, доброжелательны и внимательны

<i>Да</i>		100%
<i>Не всегда</i>		0%
<i>Нет</i>		0%

7. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации

<i>Да</i>		100%
<i>Частично</i>		0%
<i>Не удовлетворен (а)</i>		0%

8. Считаете ли Вы, что в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания качество Вашей жизни изменилось положительно

<i>Да</i>		97%
<i>Частично</i>		3%
<i>Нет</i>		0%

9. Удовлетворяют ли Вас предоставленные жилые помещения (качество уборки помещений, в которых Вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим)

<i>Полностью</i>		100%
<i>Частично</i>		0%
<i>Не удовлетворяют</i>		0%

10. Удовлетворяет ли Вас имеющееся оборудование для предоставления социальных услуг

<i>Полностью</i>		99%
<i>Частично</i>		1%
<i>Не удовлетворяет</i>		0%

11. Удовлетворяет ли Вас качество питания

<i>Полностью</i>		100%
<i>Частично</i>		0%
<i>Не удовлетворяет</i>		0%

12. Удовлетворены ли Вы наличием и качеством необходимой мебели (шкафы, тумбочки, кровати) и мягкого инвентаря (одежда и постельное белье)

<i>Полностью</i>		97%
<i>Частично</i>		3%
<i>Не удовлетворен (а)</i>		0%

13. Удовлетворены ли Вы качеством предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг

<i>Полностью</i>		100%
<i>Частично</i>		0%
<i>Не удовлетворен (а)</i>		0%

14. Удовлетворены ли Вы организацией хранения личных вещей

<i>Полностью</i>		100%
<i>Частично</i>		0%
<i>Не удовлетворен (а)</i>		0%

15. Считаете ли Вы, что санитарно-гигиенические помещения являются доступными для инвалидов и других маломобильных групп

<i>Полностью</i>		100%
<i>Частично</i>		0%
<i>Не удовлетворен (а)</i>		0%

16. Удовлетворены ли Вы качеством санитарного содержания санитарно-технического оборудования

<i>Полностью</i>		99%
<i>Частично</i>		1%
<i>Не удовлетворен (а)</i>		0%

17. Удовлетворены ли Вы порядком оплаты платных социальных услуг

<i>Полностью</i>		100%
<i>Частично</i>		0%
<i>Не удовлетворен (а)</i>		0%

18. Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг

<i>Полностью</i>		<i>100%</i>
<i>Частично</i>		<i>0%</i>
<i>Не удовлетворен (а)</i>		<i>0%</i>

19. Удовлетворены ли Вы условиями, которые созданы для общения с посетителями – родственниками, друзьями? (место для встреч, график посещений)

<i>Полностью</i>		<i>100%</i>
<i>Частично</i>		<i>0%</i>
<i>Не удовлетворен (а)</i>		<i>0%</i>

20. Удовлетворены ли Вы оперативностью решения вопросов

<i>Полностью</i>		<i>100%</i>
<i>Частично</i>		<i>0%</i>
<i>Не удовлетворен (а)</i>		<i>0%</i>

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

<i>Полностью</i>		<i>100%</i>
<i>Частично</i>		<i>0%</i>
<i>Не удовлетворен (а)</i>		<i>0%</i>

22. Удовлетворяют ли Вас качество и полнота предоставления услуг в учреждении

<i>Полностью</i>		<i>100%</i>
<i>Частично</i>		<i>0%</i>
<i>Не удовлетворен (а)</i>		<i>0%</i>

23. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг

<i>Да</i>		<i>100%</i>
<i>Нет</i>		<i>0%</i>
<i>Пока не знаю</i>		<i>0%</i>