


**Государственное автономное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и
подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского
района города Екатеринбурга»**

При знакомстве с РЕКОМЕНДАЦИЯМИ следует внимательно изучить следующие обозначения:

-  : недостатки тех или иных условий (способов связи, доступности для инвалидов, комфортности) по каждому филиалу в отдельности. Они обозначены знаком «минус» и оранжевой заливкой ячейки в отдельной рамке с экспертными оценками.

⇒ Организации или ее филиалам необходимо обеспечить реализацию недостающих условий, обеспечить их функционирование, постоянную работу. Например, контактный телефон или электронная почта может присутствовать на сайте организации, но на момент проверки экспертами он не функционировал – дозвониться/получить ответа не удалось.

– **Не найдены следующие материалы на сайте организации:**

Если строка пустая, следовательно, все необходимые материалы присутствуют и были обнаружены экспертами при оценке сайта учреждения.

Если указаны конкретные материалы, то при проведении оценки они либо отсутствовали, либо их нельзя было интуитивно найти.

⇒ Организации необходимо разместить недостающие материалы(информацию) и на сайте и/или обеспечить возможность их легко найти.

– **Не хватает следующих материалов на стендах юридического лица/филиала**

Если строка пустая, следовательно, все необходимые материалы присутствуют и были обнаружены экспертами при посещении учреждения или анализе переданных фото-видео материалов (если оценка осуществлялась дистанционно).

Если указаны конкретные материалы, то на момент проведения экспертизы они отсутствовали или не были заметны.

⇒ Филиалу необходимо обеспечить предоставление недостающих материалов и информации на стендах.

– **Предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации, высказанные в ходе опроса:**

Большинство опрошенных, как правило не высказывают каких-либо замечаний или предложений или указывают, что их «все устраивают», они «всем довольны», высказывают благодарности в адрес работников организации. Ответ «нет» - означает что у опрошенного нет предложений. Ответ записан в той форме, как его сформулировал респондент.

⇒ Организации рекомендуется учесть и, по возможности, реализовать предложения получателей услуг по улучшению условий оказания услуг в данной организации.

Условные обозначения:

К1	Критерий 1. Открытость и доступность информации об организации
П _{инф}	Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме), установленным нормативными правовыми актами
П _{дист}	Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, и их функционирование
П _{откр уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации, на официальном сайте организации в сети Интернет
К2	Критерий 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
П _{комф.усл}	Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг
П _{ожид}	Время ожидания предоставления услуги
П _{комф уд}	Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией
К3	Критерий 3. Доступность услуг для инвалидов
П _{орг дост}	Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов
П _{услуг дост}	Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими
П _{дост уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов
К4	Критерий 4. Доброжелательность, вежливость работников организации
П _{перв.конт уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию
П _{оказ.услуг уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию
П _{вежл.дист уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации при использовании дистанционных форм взаимодействия
К5	Критерий 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг
П _{реком}	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым
П _{орг.усл уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными

	условиями предоставления услуг
П _{уд}	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации
Наличие функционирующих дистанционных способов взаимодействия:	
телефон	наличие абонентского номера телефона
e-mail	наличие адреса электронной почты
сервисы	наличие электронных сервисов (для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получения консультации по оказываемым услугам и иных)
FAQ	наличие раздела официального сайта «Часто задаваемые вопросы»
анкета для опроса	наличие технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее)
иные способы	наличие иного дистанционного способа взаимодействия
Наличие комфортных условий для предоставления услуг:	
Зона отдыха	наличие комфортной зоны отдыха (ожидания) оборудованной соответствующей мебелью
Навигация	наличие и понятность навигации внутри организации
Вода	наличие и доступность питьевой воды
Санузел	наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений
Санитарное состояние	санитарное состояние помещений организации
Транспортная доступность	транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки)
Наличие в помещениях организации и на прилегающей к ней территории:	
Пандус	оборудованных входных групп пандусами (подъемными платформами)
Стоянка	выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов
Лифты, поручни	адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов
Кресла-коляски	сменных кресел-колясок
Спец. санузлы	специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений в организации
Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:	
Дублирование звуковой и зрительной	дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации
Дублирование шрифтом Брайля	дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля
Сурдопереводчик	возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика)
Помощь	помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими

работников	необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории
Дистантный режим	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому

Цветовые шкалы:

Ранг учреждения по критерию - среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 55):	
	входит в 10% самых лучших, лидирующих по независимой оценке
	входит в 30% лучших
	входит в 40% самых «средних»
	входит в 30% отстающих по результатам независимой оценки
	входит в 10% самых отстающих
Показатель оценки качества по организации, а также набранный балл по критерию / по субкритерию:	
	от 95 до 100 баллов
	от 90 до 95 баллов
	от 85 до 90 баллов
	от 80 до 85 баллов
	менее 80 баллов
Динамика показателей учреждения приведена в сравнении с НОК 2019/2020 года, при наличии оценки):	
	в 2022 ситуация существенно улучшилась (показатель вырос более чем на 10 пунктов)
	в 2022 ситуация улучшилась (показатель вырос на 6-10 пунктов)
	в 2022 ситуация почти не изменилась (+- 5 пунктов)
	в 2022 ситуация ухудшилась (показатель упал на 6-10 пунктов)
	в 2022 ситуация существенно ухудшилась (показатель упал более чем на 10 пунктов)
#Н/Д	Нет данных НОК 2019/2020 годов. Оценить динамику невозможно

Количество адресов:	1				
ФИО руководителя:	Ваулина Елена Владимировна				
Адрес	г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, д. 45, к. 13,				
	Опрошенных получателей услуг (чел.):				601
Показатель оценки качества по организации социального обслуживания:					98,80
Ранг учреждения среди обследуемых в 2022 году (от 1 до 55):					6
По результатам НОК попадает в группу (1-лидеров, 2-средних, 3 отстающих)					1
	В 2019/2020г.				100,00
	Открытость и доступность информации об организации	Комфортность условий предоставления услуг	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность, вежливость работников организации	Удовлетворенность условиями оказания услуг
Критерий:	K1	K2	K3	K4	K5
Набранный балл по критерию:	100,0	100,0	94,0	100,0	100,0
Ранг учреждения по критерию:	1	1	8	1	1
Результаты оценки в 2019/2020 годах	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0
	П _{инф}	П _{комф.усл}	П _{орг.дост}	П _{перв.конт.уд}	П _{реком}
Набранный балл по субкритерию:	100	100	80	100	100
	П _{дист}	П _{ожид}	П _{услуг.дос.т}	П _{показ.услуг.уд}	П _{орг.усл.уд}
Набранный балл по субкритерию:	100	100	100	100	100
	П _{откр.уд}	П _{комф.уд}	П _{дост.уд}	П _{вежл.дист.уд}	П _{уд}
Набранный балл по субкритерию:	100	100	100	100	100

Экспертная оценка материалов, размещенных на официальном сайте организации:

Все необходимые материалы присутствуют

Наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению:

присутствует

Наличие функционирующих дистанционных способов взаимодействия:

телефон	e-mail	сервисы	FAQ	анкета для опроса	иные способы
---------	--------	---------	-----	----------------------	--------------

+	+	+	+	+	+
---	---	---	---	---	---

**Доступность записи на
получение услуги**

(по телефону, на официальном сайте, посредством
единого портала ГМУ, при личном посещении):

присутствует

Результаты опроса получателей услуг - % удовлетворенных

ОПД информации на информационных стендах в помещении организации	99,6
ОПД информации на официальном сайте организации	99,8
Своевременность предоставления услуги	100,0
Комфортностью предоставления услуг организацией	100,0
Доступностью услуг для инвалидов	100,0
ДВРосо, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги	100,0
ДВРосо, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении	100,0
ДВРосо, при использовании дистанционных форм взаимодействия	100,0
Организационными условиями предоставления услуг	100,0
В целом условиями оказания услуг в организации	100,0
Готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым	100,0

**Выказанные в ходе опроса предложения по улучшению условий оказания услуг
(дословно)**

Всё устраивает, замечательные специалисты, удобная маршрутизация, комфортные условия в Центре. Спасибо.

Низкий поклон всем, кто участвует в создании условий реабилитации.

Центру нужен пристрой, недостаточно места, очень хочется увидеть замечательный центр с тем же составом коллектива но на больших площадях

Спасибо большое.

Расширять площади

Была бы возможность почаще посещать и получать реабилитацию.

Организация отлично работает, необходимо помочь рц Лювена в получении нового более просторного здания, так как специалисты учреждения высококласные специалисты которые делают огромное дело в реабилитации детей инвалидов
Увеличение площади учреждения.!

Изыскать возможность расширить помещение Центра или построить новый.

"увеличить количество помещений, мало площадей.
есть большая территория, можно сделать пристрой и новые кабинеты для специалистов.
нет бассейна"

Хочется, чтобы у Центра были дополнительные площади. Центр маленький, но очень уютный.

Помещение маловато, возможно было бы больше других важных для здоровья процедур. Весь коллектив профессионалы, но тесноват.

Очень маленькие помещения. Даже не знаю как это можно улучшить, здание маленькое, старенькое.

Малые площади. Отсутствие парковки

Спасибо

здравствуйте! Очень хотелось бы увеличить физкабинет, добавить кушетку для процедур (электрофорез, магнитотерапия итд).

По комплексным занятиям побольше бы занятий лфк, психолога, логопеда
расширить центр.

"Спасибо большое РЦ""Лювена""! Детки и родители, любят эту организацию!!!

Домашняя обстановка в учреждении!!! Приветливый и заботливый персонал!!!

Спасибо большое ""ЛЮВЕНА""!!!!"

Курс реабилитации прошел в дружественной атмосфере, программа была составлена с учетом потребности ребенка, впечатления от центра очень приятные
не ожидала встретить в муниципальном учреждении такую любовь, заботу к детям, профессионалов своего дела

очень понравилось, что все процедуры расписаны на весь заезд, все точно по времени,
есть питание для ребенка, завтрак, обед, замечательный персонал

Спасибо большое Вам за Ваш труд и вклад в здоровье наших детей

спасибо всем большое, именно комплексная помощь, как в Вашем центре, нам необходима

Наш любимый центр, ходим давно, всем низкий поклон и еще раз спасибо за наших деток

как всегда в центре царит внимание и доброе отношение к детям и родителям, всегда подбирают нужное лечение, замечательные мероприятия в игровой с социальными педагогами

"В центре впервые, все прошло замечательно, отзывчивый и внимательный персонал, знают всех детей по именам.

Огромное спасибо, что нам предложили приехать на реабилитацию в этот центр"
прекрасные сотрудники, внимательные и отзывчивые, лечение, занятия и трудовая мастерская - все замечательно

Замечательный центр, ранее о Вас не знали

очень на высоком уровне сочетались медицинская и социальная реабилитация, спасибо большое центру за неравнодушное отношение к нашим детям

спасибо большое за такой прекрасный центр, куда можно обратиться проблемами и всегда найти решение

В центре впервые, красивое, уютное здание, ухоженная территория. Спасибо вашему коллективу за вашу выдержку, тактичность, терпение. Желаем вашему центру только процветания.

Атмосфера в центре дружелюбная, много консультаций дают специалисты, разнообразие процедур и познавательных мероприятий для детей и родителей.

Ходим много лет с большим удовольствием к ВАМ, всем огромное спасибо.

В центре впервые, медицинские процедуры чередуются с отдыхом в игровой, спасибо за праздник Ко Дню Защиты детей и День России

Огромная благодарность всем сотрудникам центра, очень довольны, что есть горячее питание для детей

Занимаемся в вашем центре с 3 лет, ребёнок порой ведёт себя агрессивно, истерит, но все относятся с пониманием и стараются успокоить, не смотря на её характер, педагоги находят с ней общий язык.

Результат работы специалистов заметен каждый раз,каждый курс реабилитации даёт положительную динамику.

В центре тепло и уютно, питание разнообразное, занятия интересные, специалисты дают рекомендации.

Спасибо всем сотрудникам центра за ваш нелёгкий труд

Понравилось качество оказания медицинских услуг, педагоги творчески подходили к каждому занятию, спасибо всему коллективу за предоставленную помощь

Самый большой восторг у ребёнка вызывали занятия в групповой комнате, столько необычного и интересного, это помогало отвлечься нам от процедур.

Ездим к вам много лет и очень рады, что есть такой центр

Низкий поклон всем, кто участвует в реабилитации наших детей. Благодарю за вашу отличную работу.

Спасибо персоналу, что работают не только с детьми, много консультаций и для нас , родителей.

Спасибо большое за такой прекрасный центр, куда можно обратиться с проблемами и всегда найдётся решение.

хочу выразить огромную благодарность всем сотрудникам центра за внимание и терпение к особенным деткам, пусть каждый Ваш шаг будет в сторону профессионального роста

Лювена понравилась. Педагоги профессионально относятся к проблемам моего ребенка, я получила квалифицированные услуги и рекомендации

Любимой нашей Лювене желаем дальнейшего расширения и процветания

мне понравилось, что после каждого занятия педагоги рассказывают, чем занимались с ребенком и дают консультацию родителям

Ваш центр стал нам вторым домом, с удовольствием проходим реабилитацию, квалифицированные педагоги и медперсонал, очень все отзывчивые

Ребёнок с удовольствием принимал процедуры и посещал занятия- это говорит о том, что сотрудники умеют заинтересовать и вовлечь в процесс.

Мы впервые попали к вам в центр, много получили услуг, все сотрудники работают с душой и с большой отдачей.

Видим результаты реабилитации- это высокий показатель профессионалов, спасибо вам всем.

Быстро проходит реабилитационная смена, очень насыщенно, процедуры, занятия, песочная терапия,театр теней и замечательные игровые программы.

Были в Лювене впервые, впечатления только положительные.

С каждым разом видим ощутимые результаты после реабилитации в вашем центре.

Нам всегда у вас нравится, ещё возобновили горячее питание, появилась интерактивная песочница и пол, столько всего интересного для наших деток, рекомендую.

Рекомендую всем родителям детей-инвалидов, которым нужна помощь.

Мы вас очень любим ЛЮВЕНА, дорожим, процветания вам и здоровья.

Очень нравится бережное и терпеливое отношение к нашим детям.

Выражаем благодарность всем педагогам центра Лювена, ходили как всегда с удовольствием.

Ходили к вам на реабилитацию 13 лет, теперь нам 18, жалко с вами

расставаться.Изменился сам ребёнок и мудрее стали мы, родители, низкий вам поклон.

Восхищаюсь всеми педагогами, столько заботы и внимания нет ни в одном центре, спасибо вам, наши любимые.

В центре тепло и уютно, питание разнообразное, занятия интересные, специалисты дают рекомендации

Посещаем центр Лювена не первый год, особенно нравится умение педагогов найти подход к сложному ребёнку, заинтересовать его, помочь.

Спасибо, что мы познакомились с таким чудесным центром, я увидела колоссальные результаты.

В центре тепло, уютно, коллектив сплочённый, детям и родителям комфортно здесь находиться.

Выражаю огромную благодарность всему коллективу за терпение и преданность своему делу, вы помогаете сделать лучше жизнь наших детей, поддерживаете родителей любовью.

были в центре впервые, у всех на руках маршрутные листы, не надо ждать очередь, всё расписано по времени, всё успевали

Всё замечательно, вежливый и душевный персонал

Спасибо всему коллективу всегда доброму и отзывчивому. спасибо за то, что вы есть.

Хочется поблагодарить весь центр "Лювена" за слаженную работу.

Очень здорово, что появляется новое оборудование, такие как интерактивная песочница, это новые эмоции и тактильные ощущения, то, что нужно особым детям.

Спасибо всем специалистам центра. Были впервые, занятия интересные, персонал вежливый, вся информация важная

Мы с дочкой любим ваш центр, вы всегда вдохновляете нас на дальнейшее действие, вносите позитив в нашу жизнь, желаем процветания и успехов.

Хорошо, когда всё начинается от медсестёр и заканчивается руководством, все идут на диалог и доброжелательность, за столько лет стали очень близки.

Хочу выразить благодарность специалистам центра за отзывчивость и душевное отношение к моему ребёнку. Будем рады и впредь проходить реабилитацию у вас.

Выражаю огромную благодарность коллективу центра, за чуткое отношение, высокий профессионализм, за грамотно подобранные программы реабилитации. Будем рады пройти ещё раз.

обязательно поделимся с другими мамами о вашем замечательном центре

Реабилитация принесла ощутимые результаты, получили консультации от всех педагогов и медиков, будем продолжать домашнее задание дома, всем спасибо.

Всё достаточно организовано, есть горячее питание, очень понравилось 3-Д песочница и сенсорная комната

мы первый раз посетили ваш центр, мои впечатления только положительные, персонал замечательный

Очень понравилось у вас в центре, ребёнок бежал с удовольствием в Лювену, с первым шагом в центре оказываемся как удобной мамочки

очень любим ваш центр, здоровое питание, много процедур, интересные занятия, можно отдохнуть на территории, есть тренажёры.

Спасибо и ещё раз спасибо всем

За время реабилитации я вижу прогресс от занятий, появилось желание повторять слоги и говорить. Спасибо за ваш труд.

Столько услуг получили в вашем центре, и медицинские, и педагогические, много забавных занятий взяли себе на заметку.

Спасибо большое за возможность пройти реабилитацию именно в вашем центре. Все процедуры очень нужные, приходят профильные специалисты с которыми можно решить многие вопросы.

Замечательный персонал, все очень доброжелательные

Очень довольны занятиями и лечением, которые проводят специалисты центра.

Атмосфера в центре тёплая и уютная, всё направлено на то, чтобы детям и родителям было максимально комфортно,

Очень хороший центр, здесь у родителей есть возможность получить исчерпывающую консультацию высококлассных специалистов, а у детей комплекс процедур.

Часто посещаем ваш центр, хороший спектр услуг и хорошие специалисты
Слаженная работа, персонал отличный, все доброжелательные, рекомендую.
В центре первый раз, всё очень комфортно, замечательный ремонт, всё чистенько, современное оборудование. Много полезных процедур и занятий, результат есть.
Желаем дальнейшего развития вашего центра.

Благодарю весь коллектив Лювена за труд, любовь к непростым нашим детям, маленькими шажками мы движемся к выздоровлению, благодаря вашим стараниям.
Мира и добра вашему коллективу.

На реабилитацию попали впервые, всё очень понравилось.
Этот центр нам посоветовала врач из поликлиники. Все специалисты просто талантливые и замечательные, дети к нам тянутся с первого приёма, прекрасно проводили время между процедурами.

Мои дети в восторге от всех процедур и мероприятий, советую всем посетить центр Лювена и вы вернётесь в него ещё раз.

Руководство центра продумало всё до мелочей, даже чем занять ребёнка между процедурами. Организована комната для игр, для рукоделия, проводятся праздники и другие мероприятия.

Подходит к завершению наша смена, не хочется расставаться с Вами, наши любимые и самые родные сотрудники.

Спасибо всем сотрудникам, с готовностью делятся своим опытом и знаниями, качественные процедуры и занятия - всё по индивидуальному маршруту.

Благодарим весь коллектив центра за глубокое уважение к детям, за поддержку родителей, наши ожидания от курса оправдались.

В центре мы уже не первый раз, хочется отметить игровую развивающую комнату, много разнообразных игр, особенно понравилась интерактивная песочница. Спасибо всем сотрудникам.

Всё замечательно, созданы все условия для реабилитации детей
Реабилитацией остались очень довольны, персонал очень замечательный.

Посещали центр первый раз, всё понравилось, центр достоин восхищения, все мероприятия спланированы, рады знакомству с вами

Хочу выразить в очередной раз особую благодарность всему центру, руководству, мед. персоналу, всем специалистам, которые занимаются с детками.
Очень понравилось доброжелательное отношение всех сотрудников Центра. Ребёнок ходил на занятия и процедуры в хорошем настроении и с удовольствием.

В центре впервые, остались очень хорошие впечатления от сотрудников центра.
Качество услуг на высоком уровне, спасибо за отличную работу.

Выражаю огромную благодарность сотрудникам центра, столько у вас любви, заботы и внимания к нашим деткам.

Лучшие работники, специалисты своего дела

Посещаем центр 3 года, безмерно благодарны всему коллективу, прекрасное отношение к детям и их особенностям, надеемся видеть всё те же лица как можно дольше
Хотелось бы выразить огромную благодарность Центру Лювена за оказанную помощь нашему ребёнку, остались только положительные впечатления.

Всё очень понравилось, специалисты помогли мне, как отцу одиночке - советами и консультациями, благодарен всем.

Спасибо за возможность пройти курс реабилитации в одном месте, весь коллектив добрый и отзывчивый

Спасибо за ваше старание и профессионализм, за то, что когда-то решились выбрать такую непростую профессию, посвятить себя такому важному делу.

Очень довольны центром, замечательный коллектив, получили много полезной информации.

Прекрасные условия созданы в центре для детей, можно не только заниматься с

педагогами, но и выйти на улицу, там замечательная площадка с тренажёрами. Благодарю всех сотрудников за проделанную работу, ребёнок быстро освоился у нас сформировалось только положительное мнение

Выражаю огромную благодарность всем сотрудникам центра, желаю дальнейшего процветания.

Спасибо, что делаете наших детей здоровее, ставите на ноги и помогаете нам, мамам. Желаем вам здоровья.

Успехов вам и хорошего настроения на каждый день, сил и удачи

С искренней благодарностью хочу выразить свои эмоции всем сотрудникам Центра

Спасибо всем за вежливое и внимательное отношение, за индивидуальный подход, ребёнок с удовольствием посещал все процедуры и занятия.

Большое спасибо всему персоналу за отзывчивость и доброту, за неоценимую помощь в лечении и реабилитации наших детей

Спасибо за ваш труд, доброту и заботу, любовь ко всем детям.

Обязательно вернёмся к вам ещё

Своей работой вы настраиваете людей на положительные эмоции и позитив, помогаете преодолеть трудности и вселяете уверенность в завтрашнем дне.

Выражаю слова признательности директору Центра Ваулиной Е.В. от руководителя зависит очень многое. Елена Владимировна создала коллектив профессионалов, который не просто выполняет свои функции, а служат своему призванию.

получили квалифицированную помощь, нас принимали с большим вниманием и заботой между процедурами и занятиями со специалистами есть уникальная возможность провести время в игровой комнате - песочная терапия, интерактивный пол, приглашенные творческие коллективы

очень быстро пролетает реабилитационная смена. Столько много получили услуг, все специалисты высокого класса и любят наших непростых, порой очень тяжелых деток

очень понравилась дружеская и теплая обстановка в центре, хотим прийти к вам еще раз

"Очень уютный и чистый центр.

У ребенка есть свободное время, чтобы поиграть в игровой и поучаствовать в мероприятиях.

Вежливый персонал."

"Спасибо большое за отличную работу, очень дружелюбные и внимательные педагоги и врачи.

Благодарим весь коллектив Лювены!"

"Проходили реабилитацию впервые.

Педагоги давали рекомендации для дальнейшей работы дома с ребенком, в игровой проходили очень интересные занятия"

В центре комфортно и уютно находится детям и родителям, все сотрудники очень душевные

очень грамотно составлено расписание, успевали везде, и на процедуры, и на занятия

Хочу выразить благодарность заведующей отделением Ирине Станиславовне, за прекрасную атмосферу среди педагогов, за команду единомышленников

Все специалисты работают на результат и радуются успехам ребенка вместе с нами - с родителями - это очень тронуло, всем спасибо

"В центре очень комфортно находиться.

Весь персонал встречает детей и родителей с улыбкой, все вежливые, доброжелательные"

"В центре доброжелательная и комфортная обстановка.

В этом центре дети себя чувствуют, как будто весь мир состоит из хороших людей, все они нас встречали и провожали, как дорогих гостей"

были на реабилитации впервые, все очень понравилось

все услуги на высоком уровне, у ребенка есть результат

Все понравилось. Педагоги заинтересованы в результатах реабилитации
Очередной раз благодарны руководству и специалистам центра
Выражаю благодарность всем сотрудникам центра, достойные занятия, качественные процедуры, все педагоги - таланты
"Очень понравилось, что есть маршрутные листы, все расписано, знаешь, куда идти, к какому специалисту.
Всем спасибо"
"Сердечная благодарность всем сотрудникам центра.
Любим Вас, как родных"
"Спасибо большое за чудесную смену, что мы здесь провели.
Желаем Лювене процветания"
"в центр попали впервые.
готовы рекомендовать центр другим родителям"
В центре впервые, все очень понравилось, замечательный персонал, всем спасибо
много лет посещаем ваш замечательный центр, радуемся каждому достижению своего ребенка, много получаем полезной информации и советов
в центре впервые. все понравилось, всем спасибо
спасибо за внимание и теплоту
все замечательно, созданы все условия для реабилитации детей
реабилитацией остались довольны, персонал весь замечательный
посещали центр первый раз. все понравилось, центр достоин восхищения, все мероприятия спланированы, рады знакомству с вами
"В центре впервые, остались хорошие впечатления от сотрудников центра.
Качество услуг на высоком уровне.
Огромное спасибо за отличную работу"
выражаю всем сотрудникам центра огромную благодарность. Столько у вас заботы, любви и внимания к нашим детям
Лучшие работники! Специалисты своего дела
"Посещаем 3 года, безмерно благодарны всему коллективу. Прекрасное отношение к детям и их особенностям.
Надеемся видеть все те же лица, как можно дольше"
хотелось бы выразить огромную благодарность центру Лювена за помощь нашему ребенку
Все очень понравилось. Специалисты помогли мне, отцу-одиночке - советами и консультациями. Благодарен всем
Спасибо за возможность пройти курс реабилитации в одном месте. Весь коллектив добрый и отзывчивый
"Спасибо за ваше старание и профессионализм.
За то, что когда-то решили выбрать такую непростую профессию, посвятить себя важному делу"
очень довольны центром, замечательный коллектив, получили много полезной информации
в центре созданы прекрасные условия, кроме занятий с педагогами, есть еще и уличные площадки с тренажерами
Благодарю всех сотрудников за заботу. Ребенок быстро освоился. У нас только положительное мнение
выражаю огромную благодарность всем сотрудникам центра, желаю дальнейшего процветания
"Спасибо, что делаете наших детей здоровее, ставите на ноги и помогаете нам, мамам.
Желаем Вам здоровья"
спасибо всем за вежливое и внимательное отношение, за индивидуальный подход,
ребенок с удовольствием посещал все процедуры и занятия

Большое спасибо, всему персоналу за отзывчивость и доброту, за неоценимую помощь в лечении и реабилитации наших детей

Спасибо за ваш труд, доброту и заботу, за любовь ко всем детям

Обязательно вернемся к вам еще

Своей работой вы настраиваете людей на положительные эмоции и позитив, помогаете преодолеть трудности и вселяете уверенность в завтрашнем дне

"Выражаю слова признательности директору центра Ваулиной Е.В. От руководителя зависит очень много.

Елена Владимировна создала коллектив профессионалов, который не просто выполняет свои функции, а служит своему призванию"

Ваши советы и знания просто бесценны, с удовольствием бы занимались дистанционно каждый день. Спасибо вам.

Очень хорошо, что в нашем городе есть такой замечательный Центр, обязательно будем рекомендовать.

Мы не первый год проходим в вашем центре реабилитацию, столько появилось нового оборудования, такие интересные занятия.

Хочу выразить благодарность педагогам центра, которые занимались с нами дистанционно, столько полезного и интересного мы с ребёнком узнали

Каждый приезд в центр остаётся в памяти, очень хочется всем пожелать неисчерпаемой энергии и душевных сил.

Хочется выразить безмерную благодарность сотрудникам центра за работу, которую они делают с душой, за чувство комфорта и уюта в ваших стенах.

Все сотрудники профессиональны и работают на своём месте.

Работу специалистов оцениваю высокоэффективной, грамотный и профессиональный подход к каждому ребёнку даёт положительный результат.

Несмотря на дистанционный формат обучения, ребенок с нетерпением ждал занятий и успешно справлялся с заданиями.

Отличная идея с занятиями на дистанте, особенно зимой для детей, живущих в отдалённых районах.

Наша семья обрела потрясающий опыт работы, занятия очень продуктивные, результат есть.

Хорошие специалисты, замечательное и доброе отношение, помощь во всех вопросах, подбор занятий те, что нужны моему ребенку.

Выражаю благодарность всем сотрудникам центра, которые доброжелательно относятся к каждому клиенту.

Всё очень хорошо, предложений нет, ребенок занимался с удовольствием.

Желаем центру дальнейшего процветания и здоровья. Спасибо, что дали нам такую реабилитацию.

Нам всё очень понравилось

Всё понравилось. Спасибо.

За реабилитационный период мы получили много нужной и полезной информации, а так же получили новые результаты.

Лучшие работники, лучшие специалисты своего дела.

Благодарим весь коллектив центра "Лювена" за глубокое уважение к детям, за поддержку родителей, за советы и рекомендации.

Спасибо всем сотрудникам центра за вашу доброту и понимание. Все работают очень слаженно и профессионально.

Огромная благодарность вашему терпению. Все дети такие разные и к каждому нужен свой подход и Вы его находите. Спасибо.

Уже не первый год мы проходим реабилитацию в Лювене. Очень нравится и нам и детям. Стены учреждения хранят тепло и уют, в кабинетах современное оборудование, что нас оочент радует.

Очень рады, что познакомились с вашим центром. Много хороших и приятных впечатлений.

Выражаю огромную благодарность сотрудникам центра за профессионализм, компетентность, быстро оказанную помощь.

Очень рады, что попали в ваш центр, впечатлений много хороших и приятных.

Большое спасибо всему коллективу за доброе, отзывчивое отношение, понимание и лечение, за праздники и радость, подаренные нашим детям.

Огромная благодарность всему коллективу Центра за ваш труд, заботу и любовь к нашим детям.

Дорогая милая Лювена. Спасибо за всё.

Отзывчивый коллектив. каждый готов помочь родителю и ребенку

Очень всё понравилось

Благодаря вашей работе у нас есть надежда на светлое будущее

Большое спасибо за организацию работы всех сотрудников

Мы довольны результатом и этим всё сказано. Спасибо.

Как всегда смена пролетела на одном дыхании.

Очень довольна всем. Время для процедур и занятий подобрали для нас максимально удобно, специалисты не просто отрабатывают время, а работают на результат и ребёнку всё нравится.

Спасибо всем.

Выражаю огромную благодарность всем сотрудникам, планируем пройти у вас ещё курс реабилитации.

Особого внимания заслуживает организация самого курса реабилитации, что позволяет школьникам не пропускать занятия.

Хочется отметить доброжелательное отношение всего персонала и индивидуальный план реабилитации для ребёнка

Отличный центр, всё чётко, без ожиданий

В центре "Лювена" работают люди с большой буквы, их отношение, забота и внимание, любовь к детям всем без исключения вызывает огромное уважение и восхищение.

В центр Лювена ходим уже 4 года и очень довольны. Спасибо за то, что Вы есть.

Всем специалистам огромная благодарность за труд.

Очень любим ваш Центр, спасибо за занятия и консультации.

Нам очень нравится отношение педагогов и персонала, очень внимательно и бережно относятся к нашим детям. Спасибо.

Очень внимательное отношение всех сотрудников к нашим непростым детям. Результат хороший, спасибо.

В Лювене ходим уже давно, всё очень нравится, отличные педагоги, помогут, подскажут. желаем Лювене дальнейшего процветания.

Мы всегда говорим ВАМ СПАСИБО!

Улыбчивые, приятные, добрые, отзывчивые сотрудники, не оставили ни один вопрос без решения.

Подошла к концу ещё одна реабилитационная смена. Жалко с вами расставаться, наша семья счастлива находиться в вашем центре и получать профессиональную помощь.

Выражаю огромную благодарность сотрудникам центра за индивидуальный подход, чуткость и компетентность

Курс реабилитации проходим не в первый раз и всегда получаем огромный вклад в здоровье нашего ребёнка, а так же порцию доброты.

Терпения, здоровья всем сотрудникам центра, надеемся на долговременное сотрудничество.

Выражаем благодарность всем сотрудникам центра, спасибо за ваш труд.

Выражаем сердечную благодарность всем сотрудникам центра, всегда отзывчивое отношение, решение всех вопросов.

Есть маршрутные листы, все занятия и услуги расписаны по времени, не стояли у кабинетов, как в других центрах.

спасибо всем за приветливые улыбки, терпение и трудолюбие

выражаем благодарность всему центру за душевное, человеческое отношение к каждому получателю услуг

мы очень благодарны, что есть такие чуткие и душевные специалисты в вашем центре.

спасибо и низкий поклон за этот очень тяжелый труд

спасибо за добросовестный и сплоченный подход к нашим особенным детям, за

понимание, внимательность, терпение и организацию условий, в которых они находятся

Большое спасибо за ваш труд и помощь в развитии наших деток. Вы всегда войдете в положение и дадите ценный совет.

Всегда насыщенные и интересные занятия, после которых ребёнок всегда в хорошем настроении. Спасибо.

Мы с сыном желаем всем работникам семейного счастья и благополучия, вы действительно занимаетесь прекрасным делом и это доказывают наши результаты.

Мы очень ценим ваш труд и желаем вашему центру процветания, а коллективу здоровья и бодрости.

Большое спасибо за вашу команду педагогического коллектива и медработников с душевным подходом и умением развивать таланты. Любой приобретённый навык у ребёнка для нас, родителей, равен подвигу и великому достижению.

От нашей семьи выражаем огромную благодарность сотрудникам центра. Позвольте пожелать вам здоровья, плодотворной работы и вдохновения в вашем благотворном труде.

Специалисты центра открывают неповторимый мир своим воспитанникам, умело ведут их по тропинкам любви, веры и надежды.

Желаем, чтобы работа была в радость, родители ценили ваш труд, а дети с удовольствием бежали в центр.

Коллектив центра настолько сплочённый и активный, что время, проведенное у вас пролетает незаметно.

В центре впервые, всё замечательно, персонал отзывчивый, в коридорах нет очередей к специалистам, всё расписано по времени.

Выражаю благодарность всем сотрудникам центра за интересные занятия, внимательное отношение к детям.

Хочу отметить высокий профессионализм, чуткое отношение. Мы видим положительную динамику в развитии и укреплении здоровья.

Мои дети с удовольствием посещают ваш центр, им нравится заниматься и получать процедуры. Желаем всему коллективу новых творческих идей. С радостью придём у вас снова.

Полностью доверяю всем сотрудникам центра, спасибо за комфортное эмоциональное состояние, за невероятную обстановку, созданную в учреждении.

Улыбчивые и приветливые специалисты, замечательное доброе отношение, помощь во всех вопросах.

Ребёнку очень нравится посещать ваш центр, спасибо за организацию праздников, мед.процедуры очень хорошие, остались всем довольны.

Весь персонал центра очень доброжелательный, нам всё понравилось, большая польза от реабилитации.

Ежедневно мы наблюдаем результаты вашего благородного труда и не устаём восхищаться, насколько вы умеете определить способности каждого ребенка.

Хочется поблагодарить весь коллектив за сплочённую работу. Все заинтересованы в конечном результате, удачи всему коллективу.

С большим удовольствием посещаем ваш центр не в первый раз и очень за это благодарны. Стабильности и процветания вашему коллективу.

Посещаем центр не в первый раз и не перестаём удивляться доброте, отзывчивости персонала не только по отношению к детям, но и к нам, родителям.

С каждым курсом реабилитации у нас есть результаты, хочется возвращаться к вам снова и снова.

Очень благодарны за оказанную помощь, отличные специалисты и педагоги и медики. Были впервые, постарались попасть к вам ещё.

Так получилось, что ездить в центр не смогли, нам предложили заниматься дистанционно, ребёнок был очень доволен. Занимались с соц.педагогом, логопедом и психологом, результатами очень довольна, спасибо.

Предложений нет, всё устраивает

Спасибо, всё устраивает

Хочу в очередной раз выразить слова благодарности сотрудникам центра, спасибо за вашу работу, результатами довольны.

От всей души хочется сказать спасибо всем сотрудникам и администрации центра за поддержку, за человеческое отношение, за терпение к нашим детям. Очень благодарны, что есть такие профессиональные специалисты.

За период сотрудничества с центром произошло много положительных событий и качественных изменений в социализации и реабилитации как моего ребёнка, так и меня.

Посещали центр не один раз, ходим с удовольствием и хорошим настроением, благодарю специалистов, которые смогли найти подход к моему ребёнку, очень доброжелательные и отзывчивые сотрудники. Хочу пожелать им терпения и успехов в работе.

Стабильности и процветания вашему центру и конечно достижения намеченных целей. Мы с удовольствием посещаем ваш центр, каждый день- это как праздник для нас, у вас работают первоклассные специалисты, которые с любовью и вниманием занимаются детьми.

Жизнь ребёнка инвалида полна трудностей, спасибо, что помогаете их преодолевать. Такого широкого спектра услуг не встречала ни в одном центре.

Всё понравилось, очень хорошие специалисты, большое спасибо за занятия, наблюдаю хорошие результаты, хоть и незначительные.

Впервые провели реабилитацию в вашем центре, весь персонал приветливый, доброжелательный. Хочется поблагодарить весь коллектив за сплоченную работу, заинтересованность в конечном результате.

Соблюдаются все меры предосторожности, специалисты грамотные и отзывчивые, помощь во всех вопросах, подбор занятий - те, что нужно ребёнку. Результатами очень довольна.

Нет предложений, всё хорошо.

Не в первый раз приходим в ваш центр, нам всё нравится, очень уютно, чисто, всё обрабатывается, всех вам благ, благополучия и здоровья.

нет

Спасибо за всё, предложений нет.

нет.

В центре впервые, положительная динамика отмечена уже с первых дней занятий, очень благодарны всей вашей дружной команде, надеемся на новые встречи.

Спасибо всему коллективу за ваш труд

В очередной раз убеждаюсь, что ваш центр самый лучший. Встретили нас как старых знакомых, добротой и теплом. Спасибо что вы есть, мира вам и добра.

Хотим выразить огромную благодарность всем специалистам, которые с нами работали. Ребёнок сложный, нам все понравилось. Ждём новых продуктивных встреч.

Сыну и мне все понравилось, доброжелательное отношение сотрудников, вежливость и отзывчивость. В центре чистота и уют, кабинеты хорошо оборудованы.

Хочу выразить благодарность всему коллективу центра за профессионализм, доброту и терпение. Спасибо за искреннее желание помочь нашим деткам.

В центре доброжелательная и комфортная обстановка, везде чистота и порядок, коллектив профессиональный и доброжелательный, большое спасибо.

Благодаря грамотной реабилитации у ребенка уже видны результаты, будем продолжать заниматься дома, чтобы закрепить уже имеющиеся навыки и приобрести новые. Всем спасибо.

Персонал очень приветливый и доброжелательный, педагоги вводят новые методики в программу, замечательно, что реабилитация может быть не трудной, а приносить массу положительных эмоций.

Каждый из специалистов центра старается найти индивидуальный подход к ребенку. Методики используются в центре самые эффективные, желаем дальше расти и развиваться.

Всё понравилось, всё организовано по времени у каждого специалиста, спасибо вам, ждём новой встречи.

Специалисты центра внимательны и доброжелательны со своими пациентами и детьми, а значит лечение даст лучшие результаты. в центре тепло, уютно, детям здесь комфортно.

Спасибо за организацию, маршрутизацию пациентов, всё лечение было спланировано, дети не сидели в очередях у кабинетов. Всем спасибо.

Центр Лювена предоставляет комплексные услуги высокого уровня. Всем сотрудникам огромное спасибо.

Персонал центра поражает своей доброжелательностью и профессионализмом, а так же ресурсной оснащённостью. Очень надеюсь на новые встречи.

Прекрасная оснащённость центра, музыкальные занятия, театр теней, интерактивная песочница. профессиональные педагоги и медики. Спасибо за работу

Были на реабилитации впервые, довольны всем, занятиями, назначенными процедурами. Организовано пребывание в центре максимально комфортно.

Очень благодарна сотрудникам центра за предоставленные услуги. результатами программы довольна, появилась положительная динамика.

Спасибо за качественное обслуживание.

Огромное спасибо педагогическим и медицинским работникам и администрации.

На реабилитации были впервые, отзывы у меня только положительные, каждый педагог нашел подход к моему ребёнку. Буду советовать всем подругам, у кого есть особенные дети.

Посещаем "Лювену" - это наш второй дом. Дружелюбный, заб

Общие итоги деятельности учреждения Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»

По итогам 2023 года Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга» занимает 6 место среди 55 организаций социального обслуживания Свердловской области по качеству условий оказания услуг (НОК). Таким образом, оно входит в 1 группу учреждений, набравших в среднем 97,1-100 баллов, чей уровень ВЫШЕ СРЕДНЕГО по Свердловской области.

В 2023 году общий показатель оценки качества по организации социального обслуживания составил 98,8. Для сравнения, аналогичный показатель 2019/2020 года составил 100, что свидетельствует о СТАБИЛЬНОСТИ оценки качества оказания услуг в целом по учреждению.

Существенная отрицательная динамика наблюдается по 1 показателю:

- КЗ. Доступность услуг для инвалидов (94 за 2023 год против 100 в 2019/2020г.);

Минимально необходимые условия созданы по всем 5 критериям.

Недостаточное выполнение условий (менее 85 баллов) фиксируется по 1 субкритерию/ям:

- 3.1. Оборудование помещений организации и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов (80 баллов)

Основные рекомендации по Государственное автономное учреждение социального обслуживания Свердловской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Лювена» Кировского района города Екатеринбурга»:

Обратить внимание на негативную динамику показателя общей оценки качества условий оказания услуг (с 2019/2020 года), а именно:

- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне открытость и доступность информации об организации
- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне комфортность условий предоставления услуг
- Повышать уровень доступности услуг для инвалидов
- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне доброжелательность, вежливость работников организации
- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне удовлетворенность условиями оказания услуг

По результатам оценки критерия «Открытость и доступность информации об организации»:

- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне открытость и доступность информации об организациях

По результатам оценки критерия «Комфортность условий предоставления услуг»:

- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне комфортность условий предоставления услуг

По результатам оценки критерия «Доступность услуг для инвалидов»:

- Полностью оборудовать помещения организаций и прилегающих территорий с учетом доступности для инвалидов

По результатам оценки критерия «Доброжелательность, вежливость работников организаций культуры»:

- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне доброжелательность, вежливость работников организаций

По результатам оценки критерия «Удовлетворенность условиями оказания услуг»:

- + Поддерживать на достигнутом высоком уровне удовлетворенность условиями оказания услуг

Экспертная оценка стендов, помещений, прилегающей территории						
Адрес №	1		Код филиала:		18.1	
Адрес филиала:	г. Екатеринбург, ул. Комсомольская, д. 45, к. 13,					
Не хватает следующих материалов на стендах филиала:						
1.16. О финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности),						
Наличие комфортных условий для предоставления услуг:						
	Зона отдыха	Навигация	Вода	Санузел	Санитарное состояние	Транспорт. доступность
	+	+	+	+	+	+
Среднее время ожидания предоставления услуги:						
меньше установленного срока ожидания не менее, чем на ½ срока – 100 баллов						
Доступность услуг для инвалидов - наличие в помещениях или на прилегающей территории:						
	Пандус	Стоянка	Лифты, поручни	Кресла-коляски	Спец. санузлы	
	+	-	+	+	+	
Наличие условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими:						
	Дублирование звуковой и зрительной	Дублирование шрифтом Брайля	Сурдопереводчик	Помощь работников	Дистантный режим	
	+	+	+	+	+	