12 апреля 2019 г.

Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг стационарными учреждениями социального обслуживания населения в Алтайском крае в 2018 г.

оператор:
Кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета

Выполненные работы

- разработан инструментарий исследования
    - бланк интервью получателей;
    - бланк наблюдения эксперта в организации;
    - бланк наблюдения эксперта на официальном сайте;
    - матрица контрольных звонков и электронных писем;
- созданы электронные формы опросников и бланков наблюдений
- **34** стационарных учреждения социального обслуживания
    - официальные сайты;
    - условия оказания услуг в учреждении;
- более **1500** получателей социальных услуг;
- контрольные звонки;
- контрольные электронные письма;
- анализ результатов исследования;
- аналитический отчет с результатами по критериям для каждой организации с комментариями и рекомендациями.

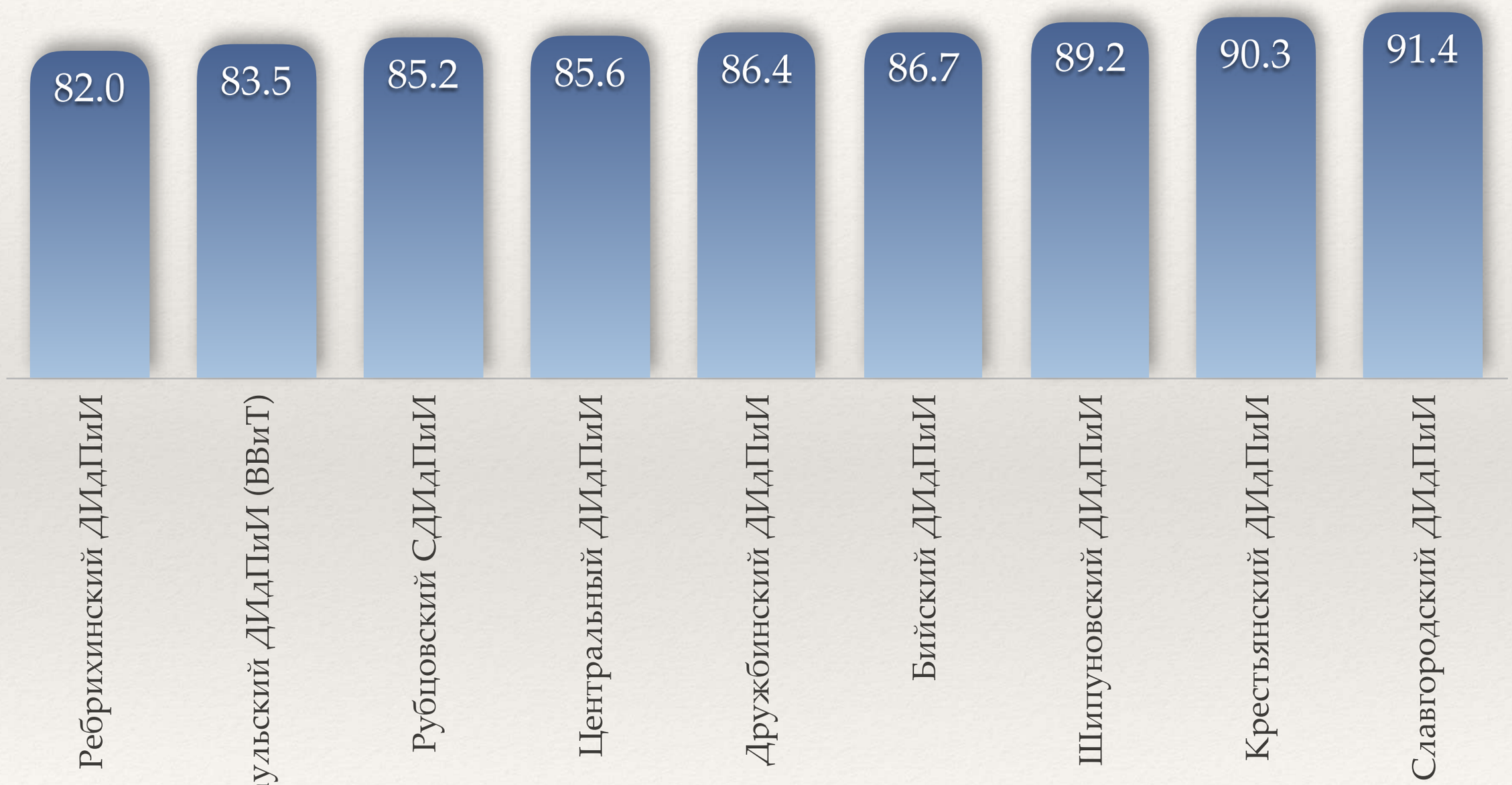
Независимая оценка качества 2016, 2018 гг.

Произошедшие изменения:

- **31**-бальная шкала - **2016** г.; **100**-бальная шкала - **2018** г.;
- содержание показателей, вес критериев и показателей;
- методика расчета: введены единообразные формулы расчета показателей;
- опрос **40** процентов получателей.

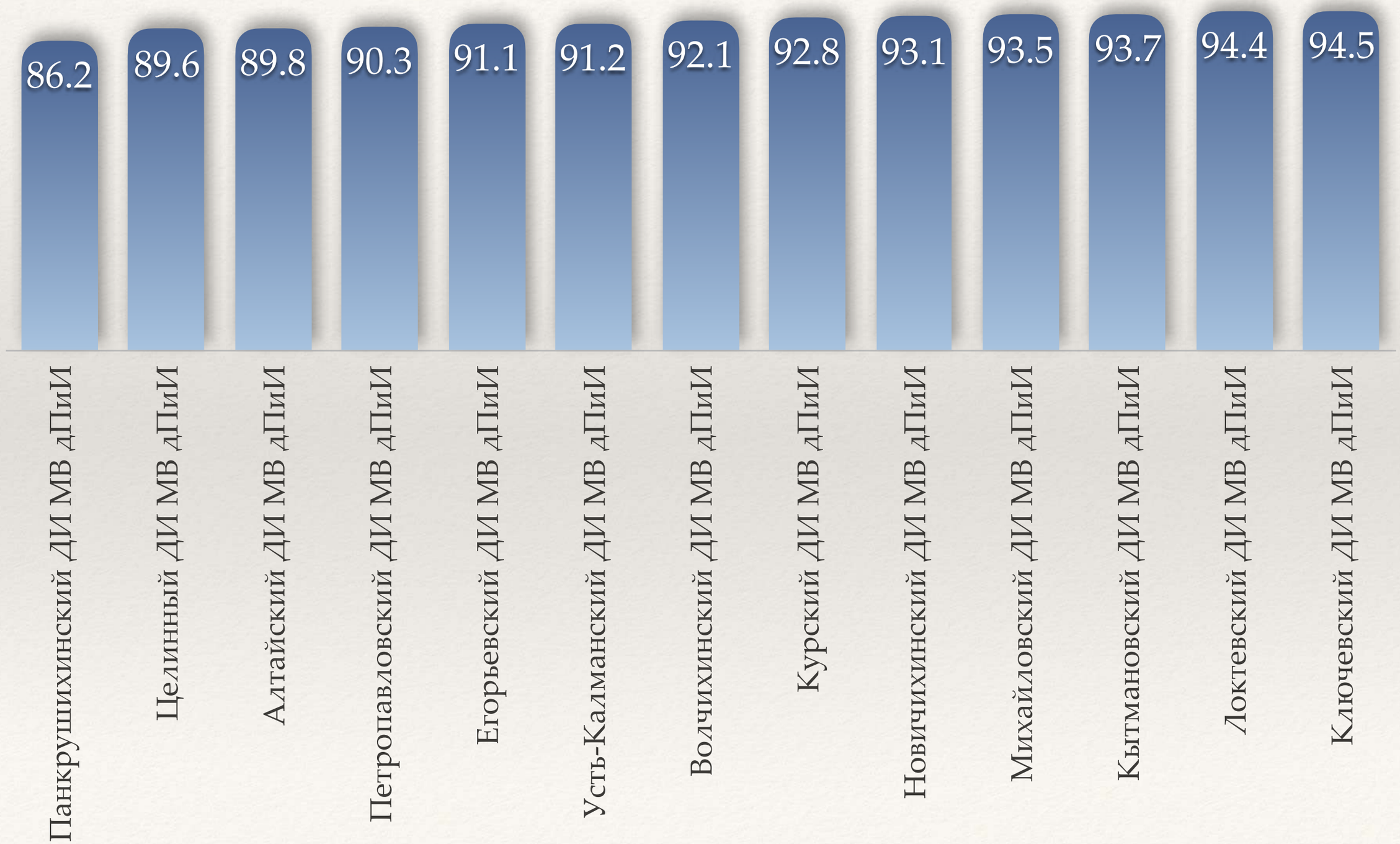
Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа



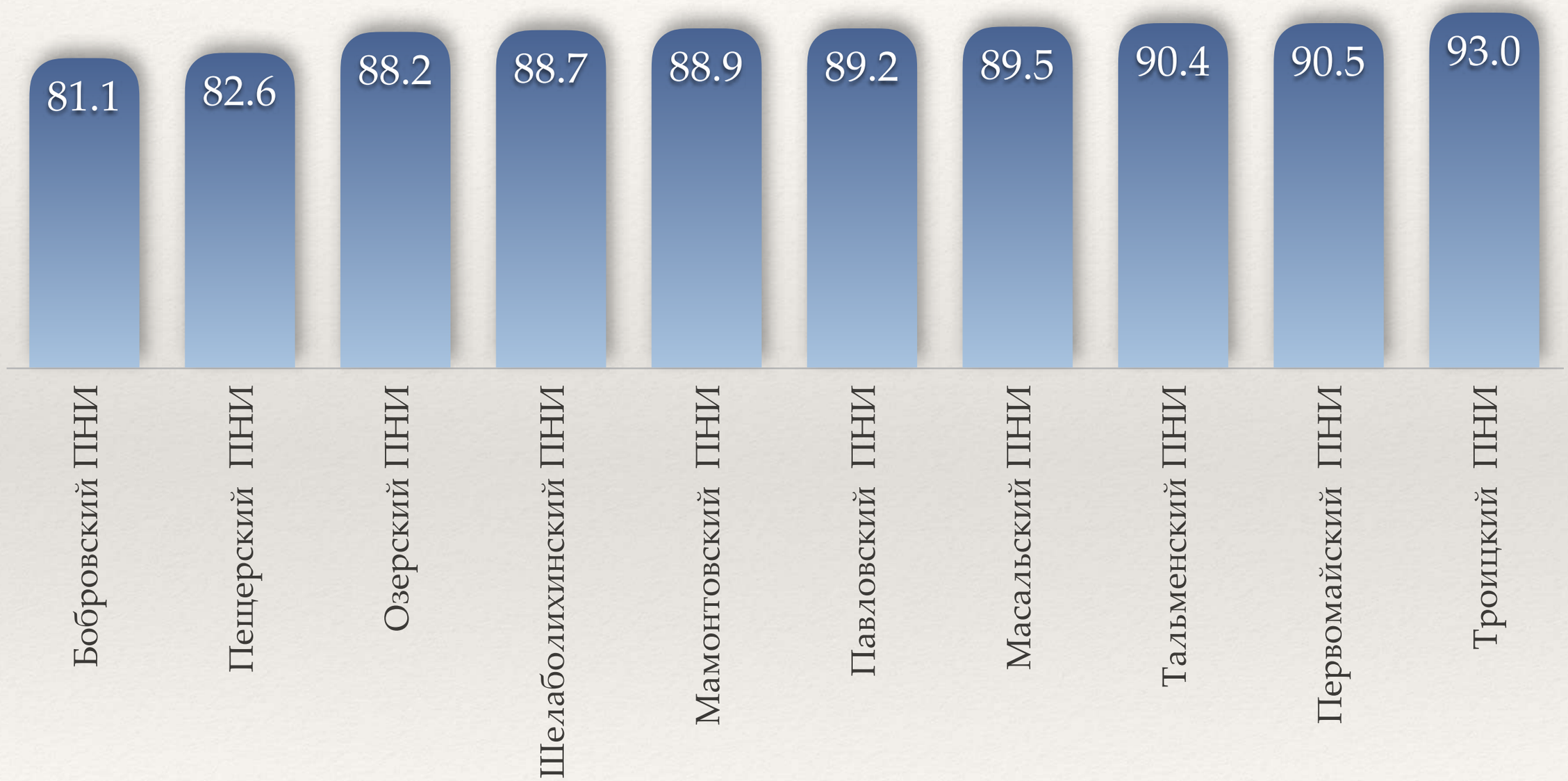
Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов



Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Психоневрологические интернаты



Итоговая оценка качества условий оказания услуг

Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей

Тюменцевский ДДИ дл УОД

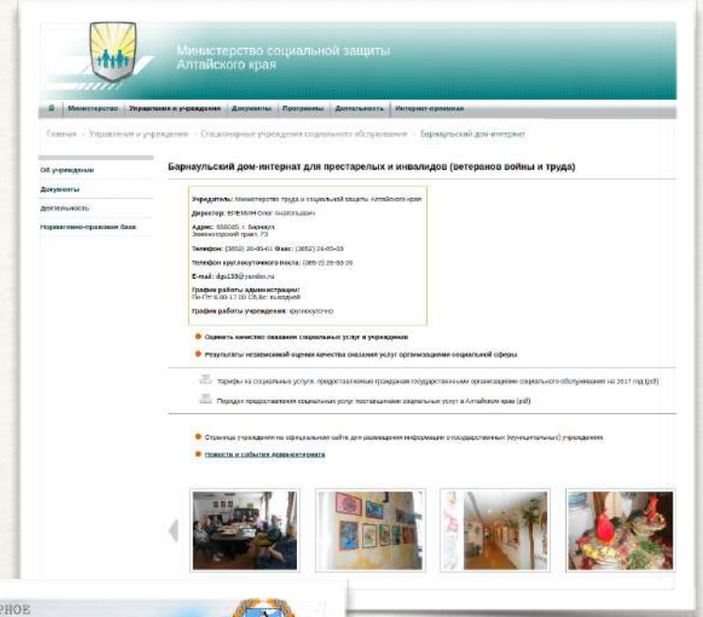
Егорьевский ДДИ для УОД

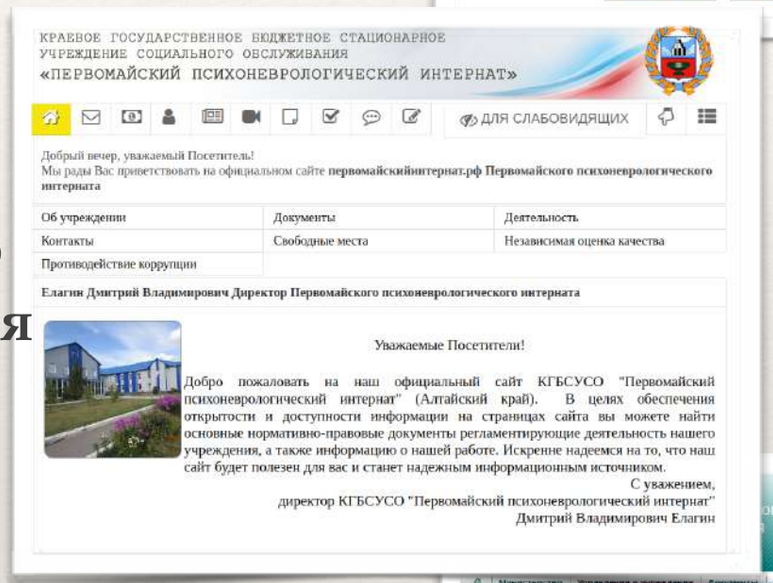
Показатели

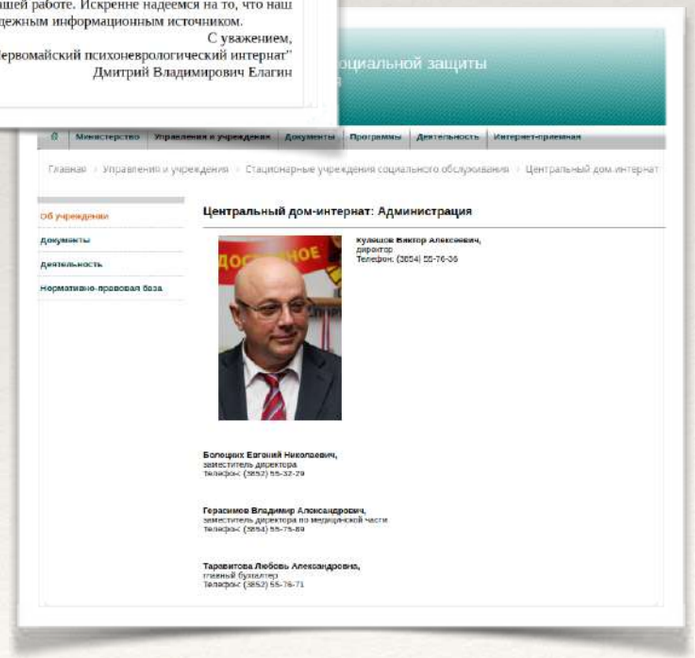
показатели		критерии	вес
1	**Открытость и доступность информации об организации**	Информация на стендах и на сайте организации	0,3
		Наличие и функционирование способов обратной связи с получателем	0,3
		Удовлетворенность открытостью, полнотой и доступностью информации	0,4
2	**Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг**	Обеспечение организацией комфортных условий для предоставления услуг	0,3
		Своевременность предоставления услуг	0,4
		Удовлетворенность комфортностью предоставления услуг организацией	0,3
3	**Доступность услуг для инвалидов**	Оборудование территории, прилегающей к организации и ее помещений	0,3
		Обеспечение в организации условий доступности	0,4
		Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов	0,3
4	**Доброжелательность, вежливость работников организации**	Доля получателей, удовлетворенных при первичном обращении	0,4
		Доля получателей, удовлетворенных в момент проживания	0,4
		Доля получателей, удовлетворенных при обращении по телефону/элект. почте	0,2
5	**Уудовлетворенность условиями оказания услуг**	Готовность получателей услуг рекомендовать организацию	0,3
		Доля получателей, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг	0,2
		Доля получателей, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг	0,5

Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации

- **Регулярное обновление информации на официальном сайте.**
- **На сайт организаций добавить: фотографии сотрудников, сведения об образовании и квалификации; сведения о количестве свободных мест для приема получателей.**
- **Обеспечить функционирование способов обратной связи и повысить корпоративную культуру использования электронных средств связи.**

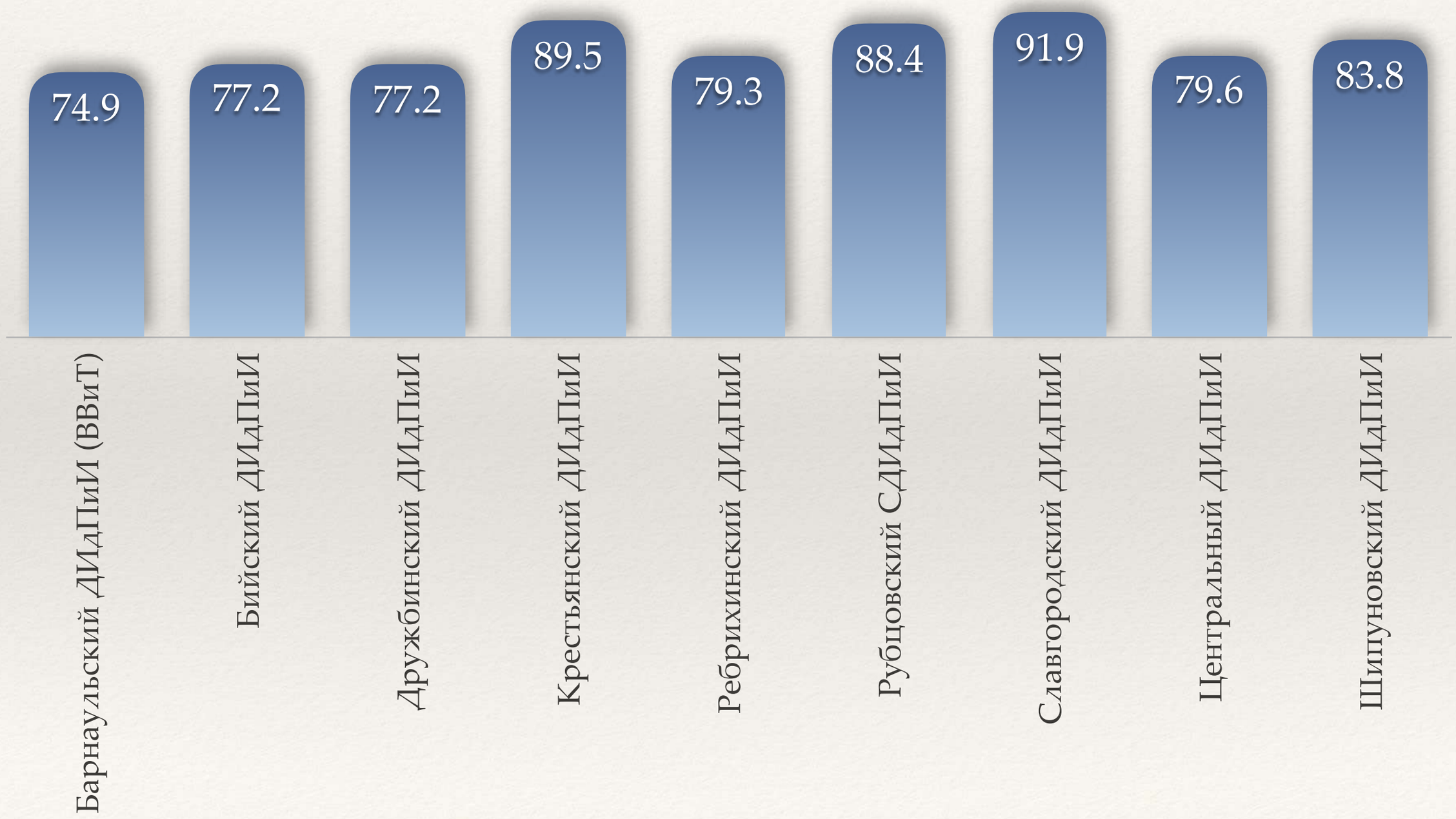






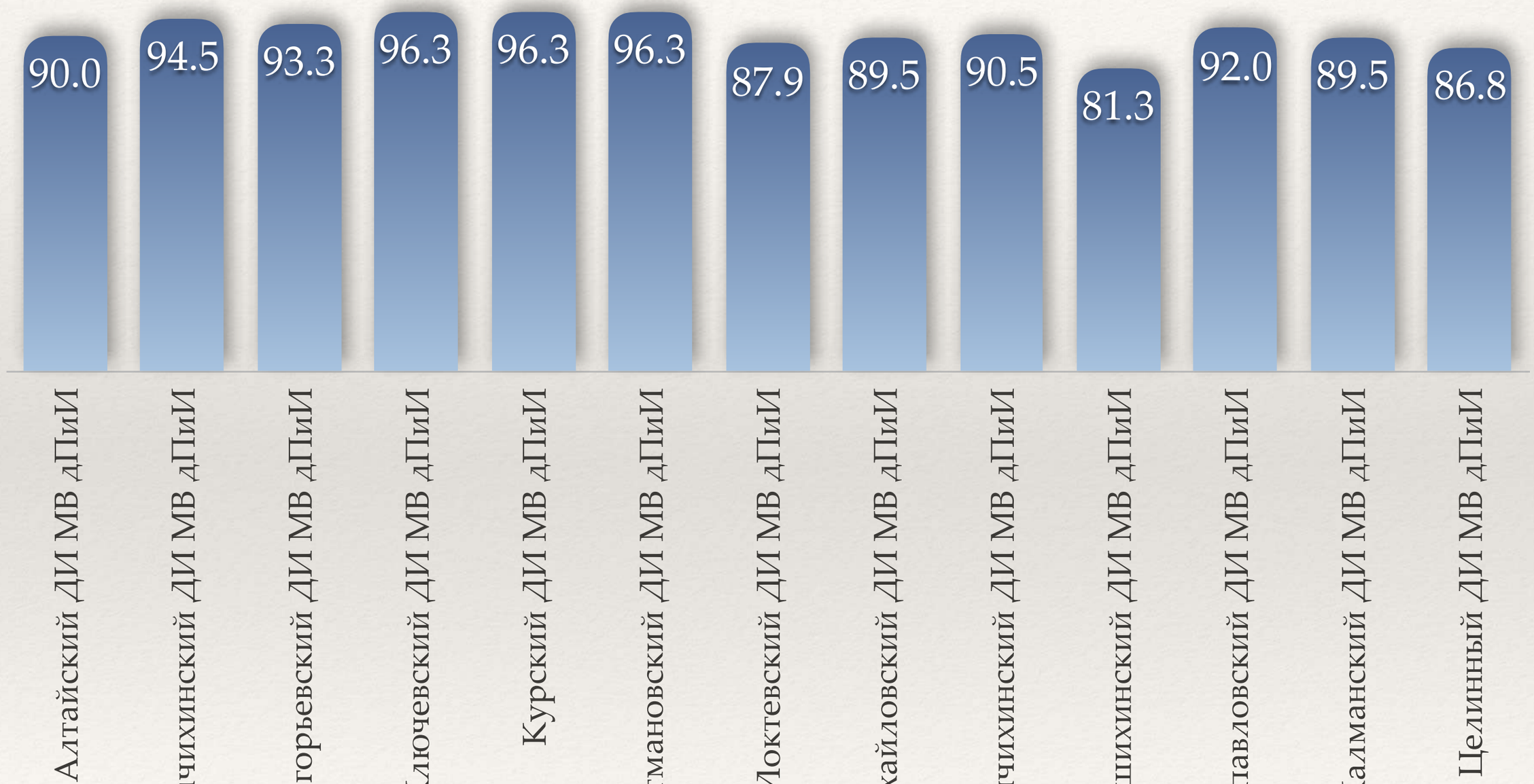
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации

Дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа



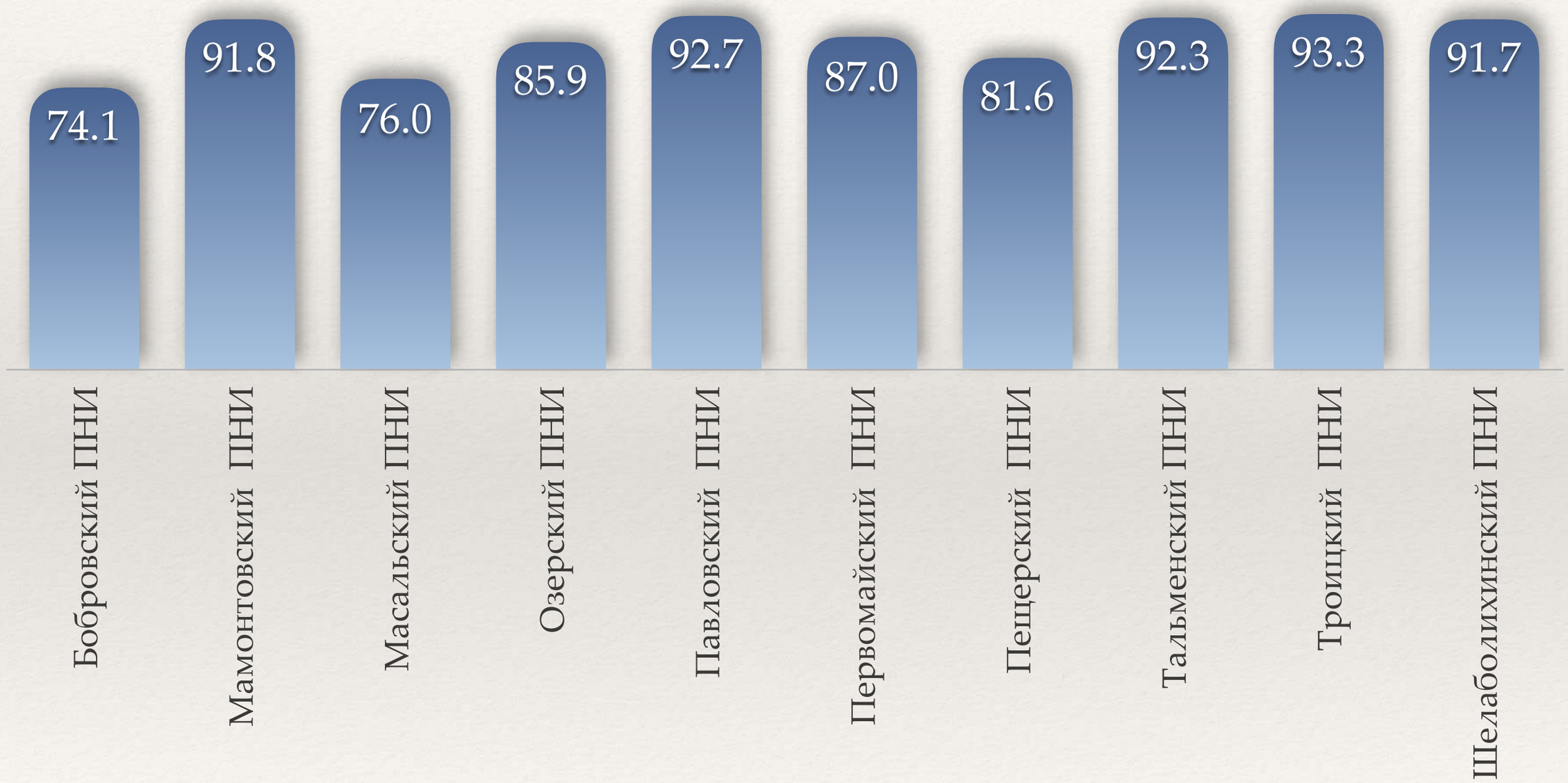
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации

Дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов



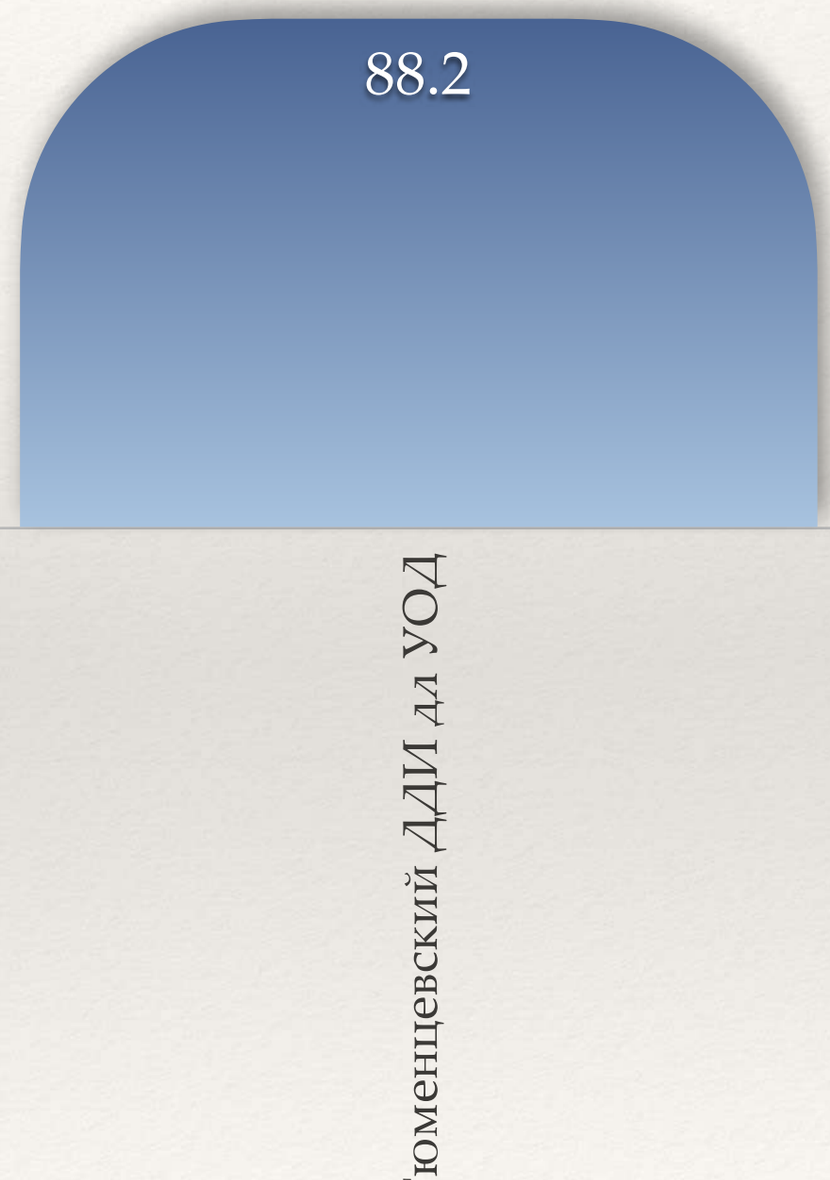
Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации

Психоневрологические интернаты



Показатель 1. Открытость и доступность информации об организации

Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей

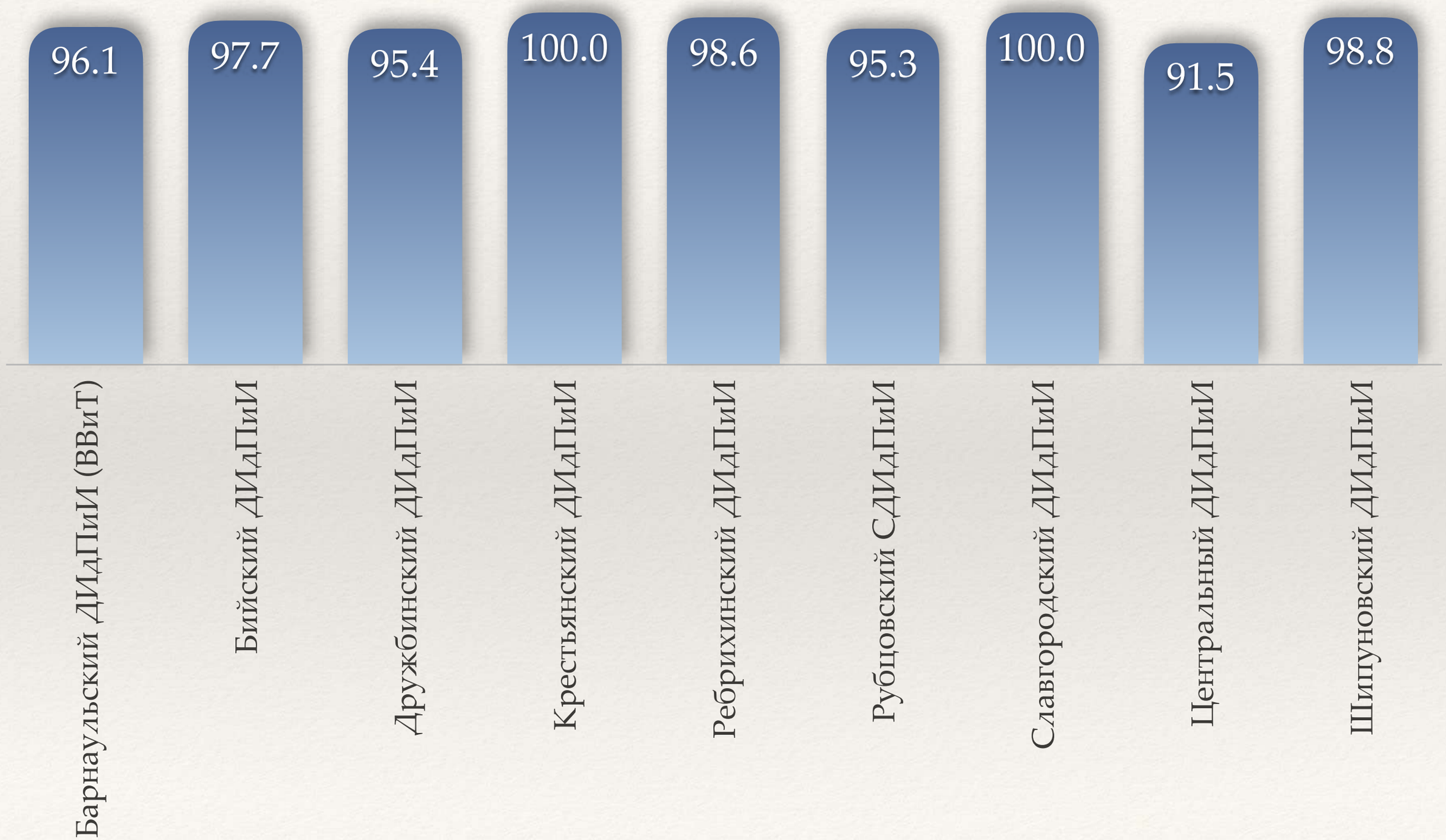


Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе, время ожидания предоставления услуг

- **"Скользкий пол", необходимо создание условий безопасного передвижения.**

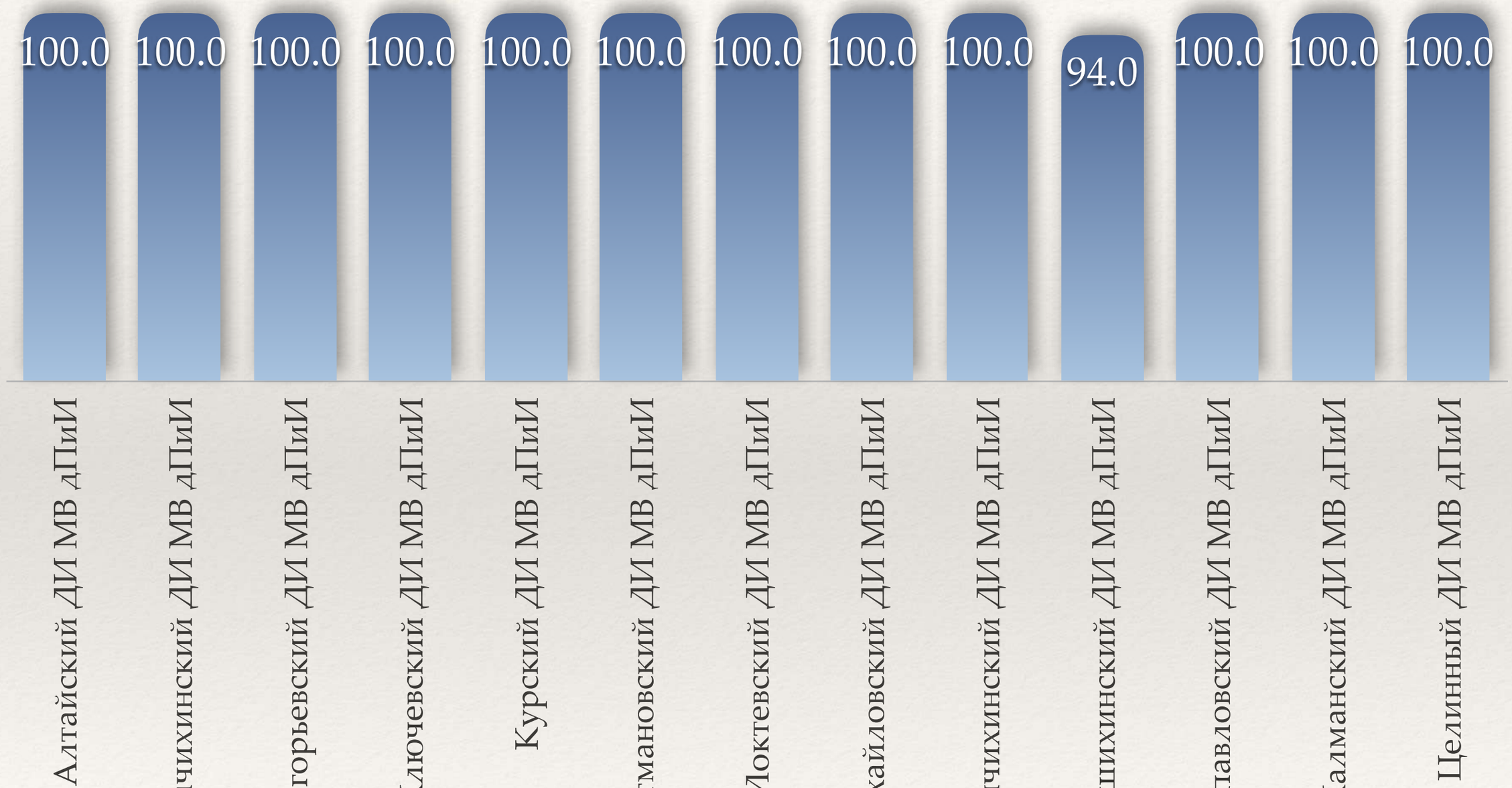
Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе, время ожидания предоставления услуг

Дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа



Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе, время ожидания предоставления услуг

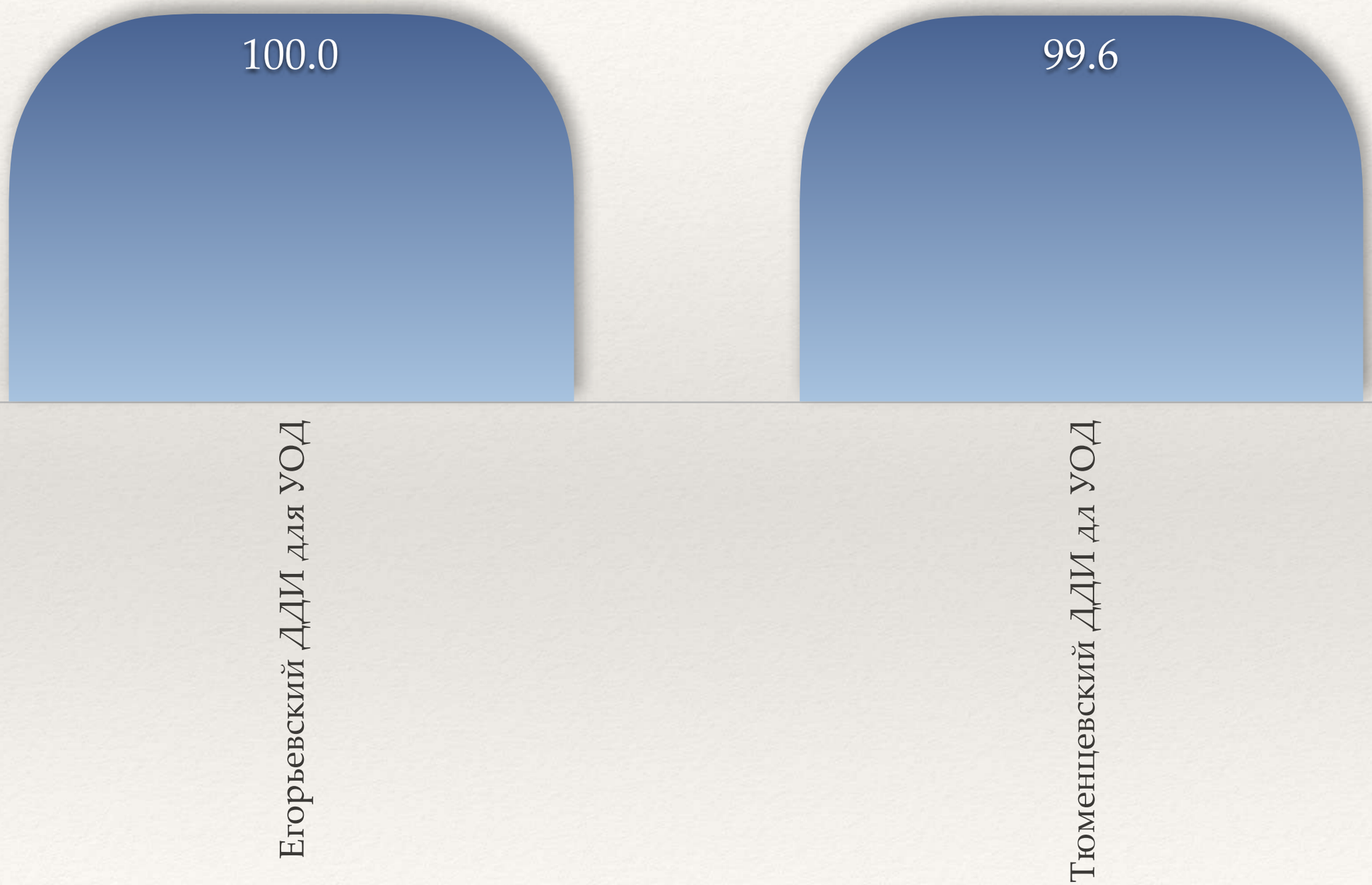
Дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов



Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе, время ожидания предоставления услуг

Показатель 2. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе, время ожидания предоставления услуг

Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей

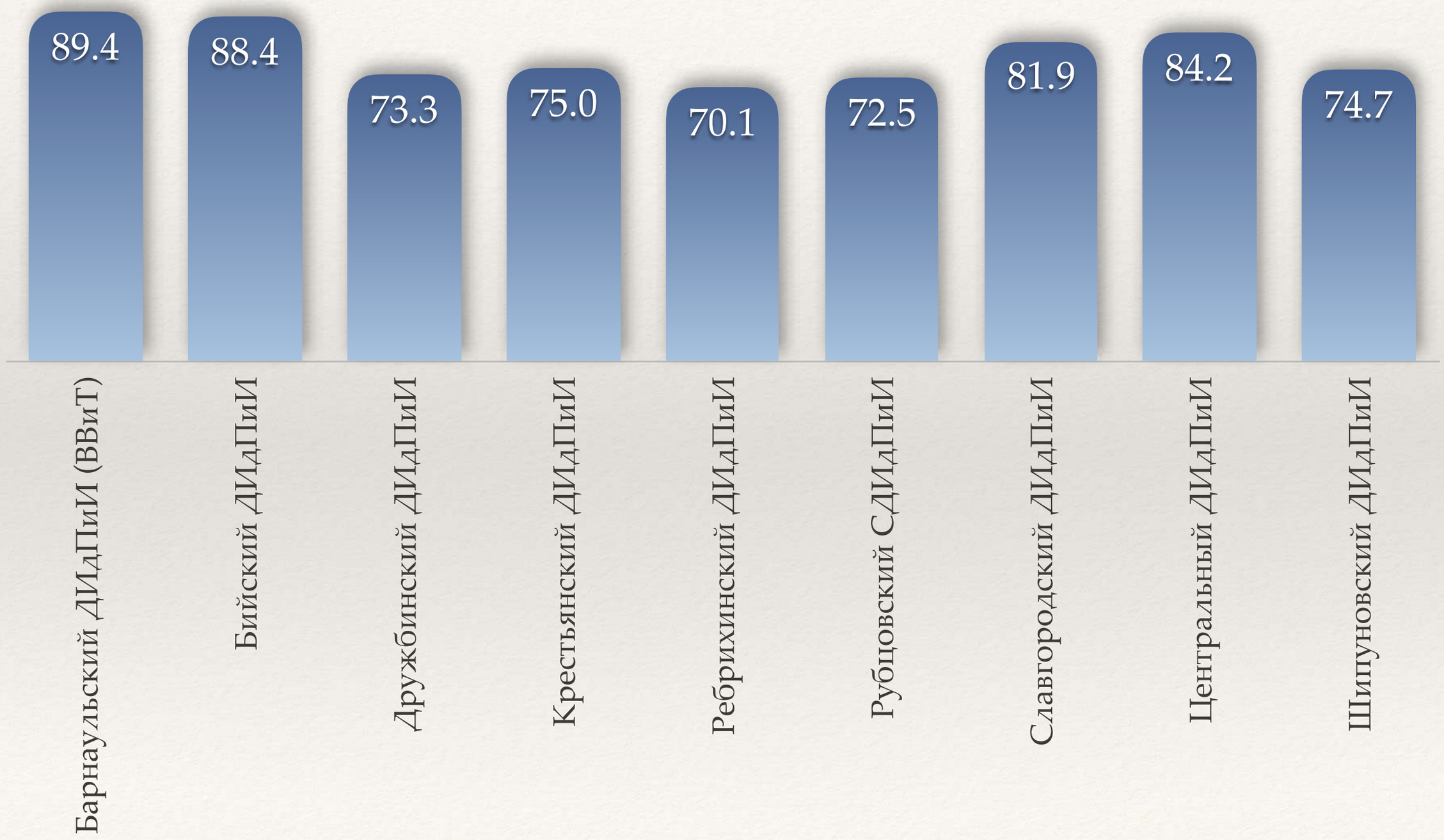


Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов

- мало сотрудников в организациях, прошедших обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории (либо это только руководители учреждений, которые по своему статусу не сопровождают получателей услуг);
- в ряде организаций входные группы и установленные пандусы не соответствуют требованиям доступности (высокие дверные пороги, превышен угол наклона пандуса, отсутствуют поручни с одной стороны, поверхность пандусов скользкая), что не позволяет МГН свободно и самостоятельно передвигаться;
- в ряде организаций мало/отсутствуют опрорные поручни по путям передвижения маломобильных получателей;
- часто отсуствуют кнопки вызова персонала в санитарно-гигиенических помещениях, комнатах проживающих, палатах милосердия;
- мало специально оборудованных санитарно-гигиенических комнат либо они не соответствуют требованиям доступности (мало места, нет поручней, поддоны в душевых установлены слишком высоко и пр.);
- очень мало работающих лифтов и подъемных платформ, следствием чего является значительное ограничение получателей услуг в передвижении, выходе на улицу;
- во многих организациях нет выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;
- отсутствуют средства информирования и ориентирования, сигнализации, обеспечивающих визуальную, звуковую, радио- и тактильную информацию и сигнализацию о направлении движения, идентификации мест и возможности получения услуг для данной категории получателей услуг.

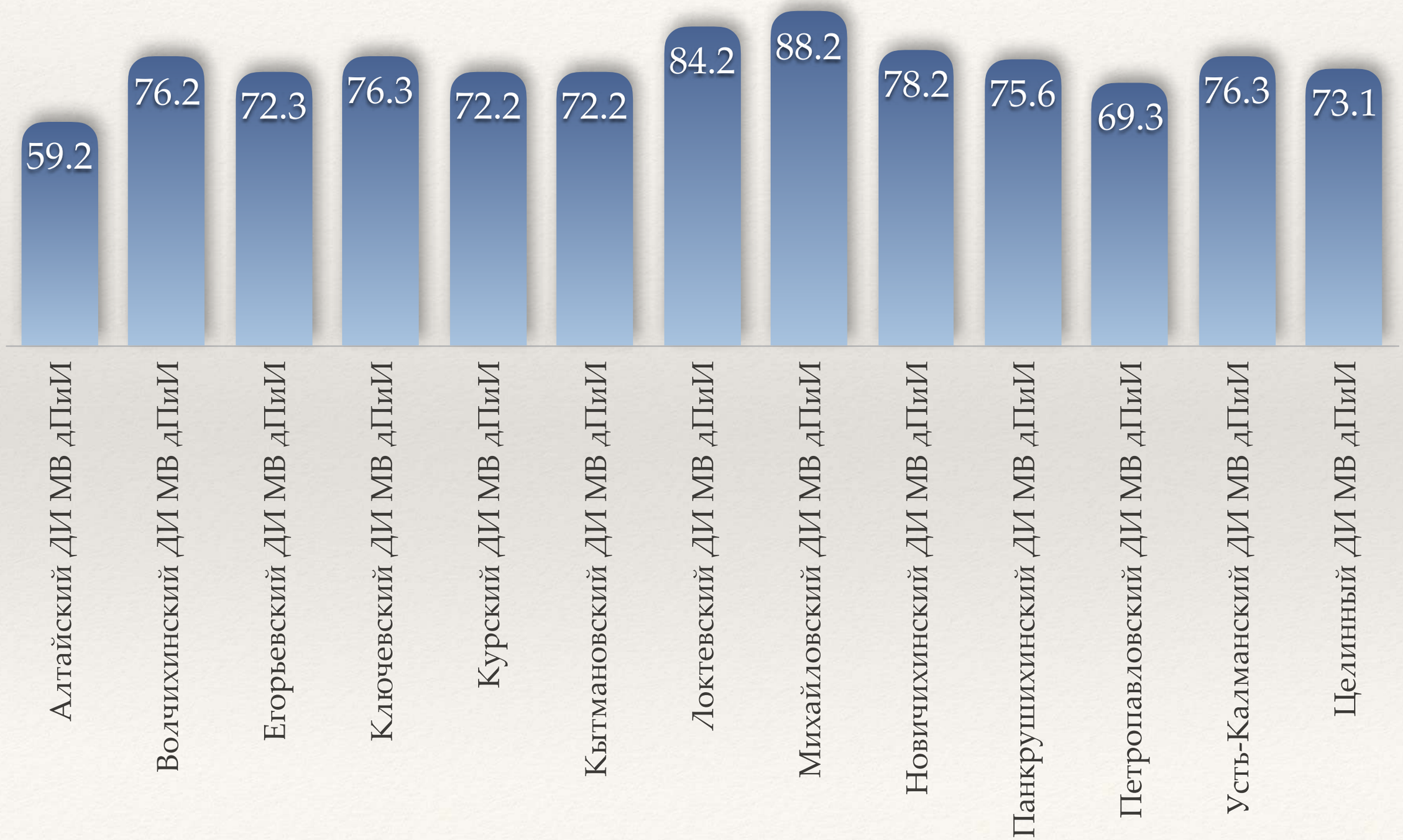
Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов

Дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа



Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов

Дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов



Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов

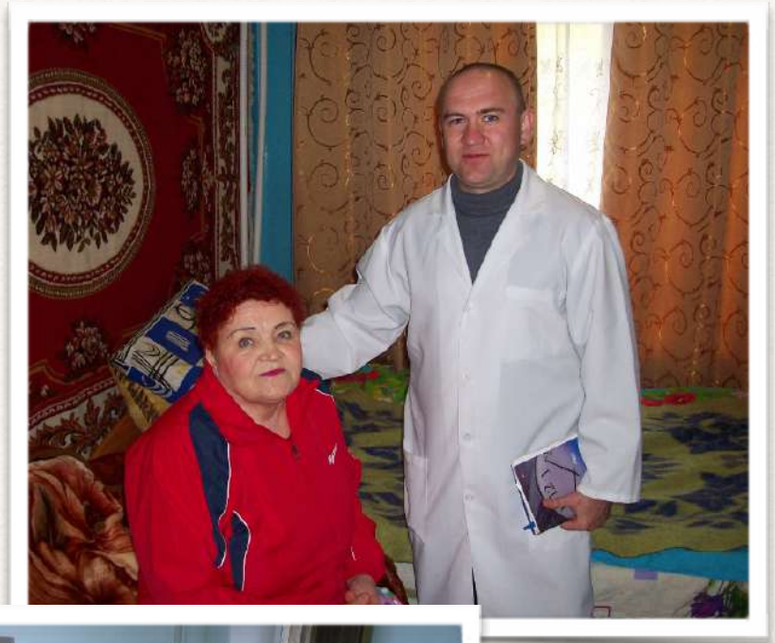
Показатель 3. Доступность услуг для инвалидов

Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей

Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации

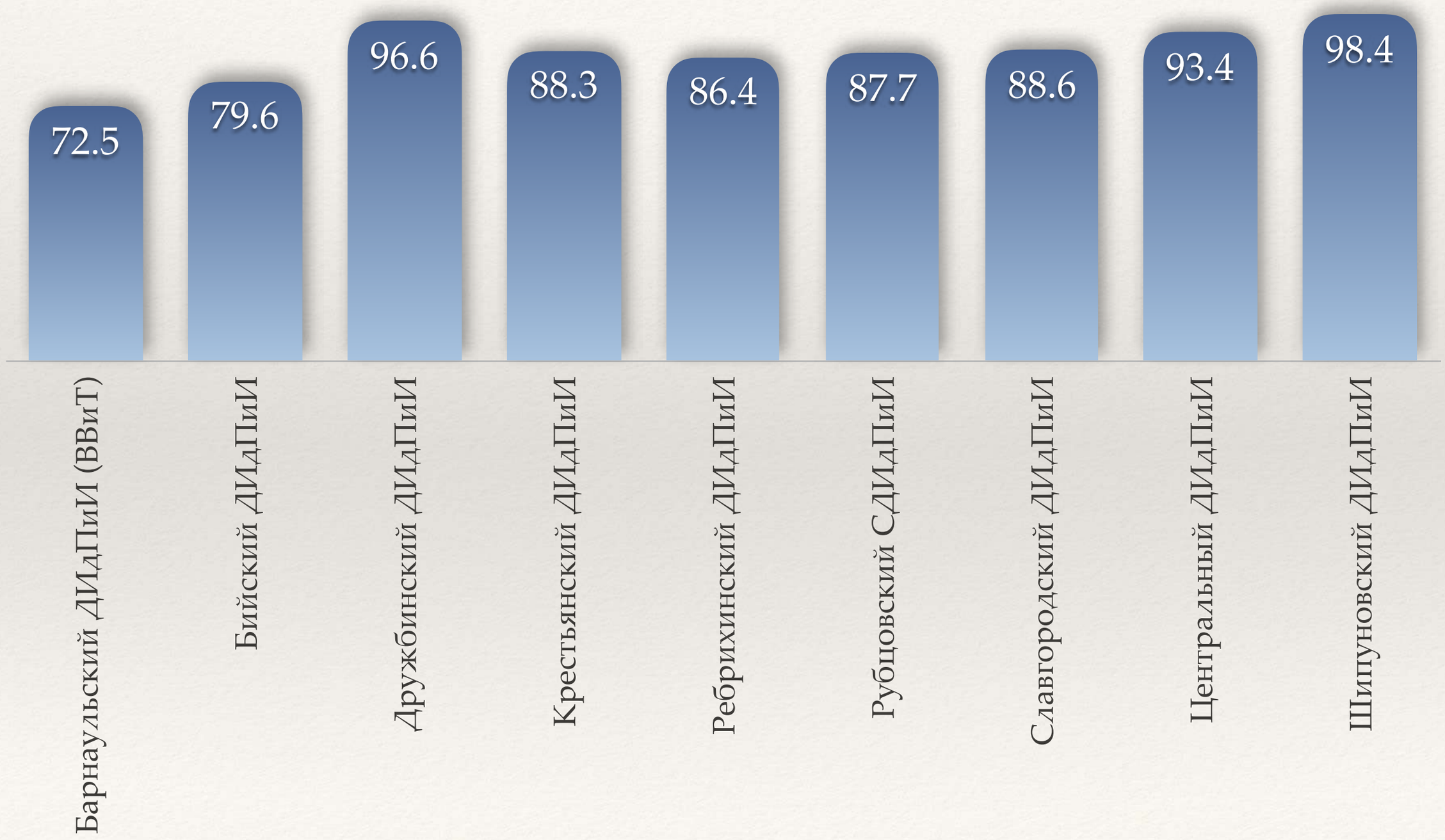
Критерий

- Доля получателей, удовлетворенных при обращении по телефону и электронной почте (0,2)



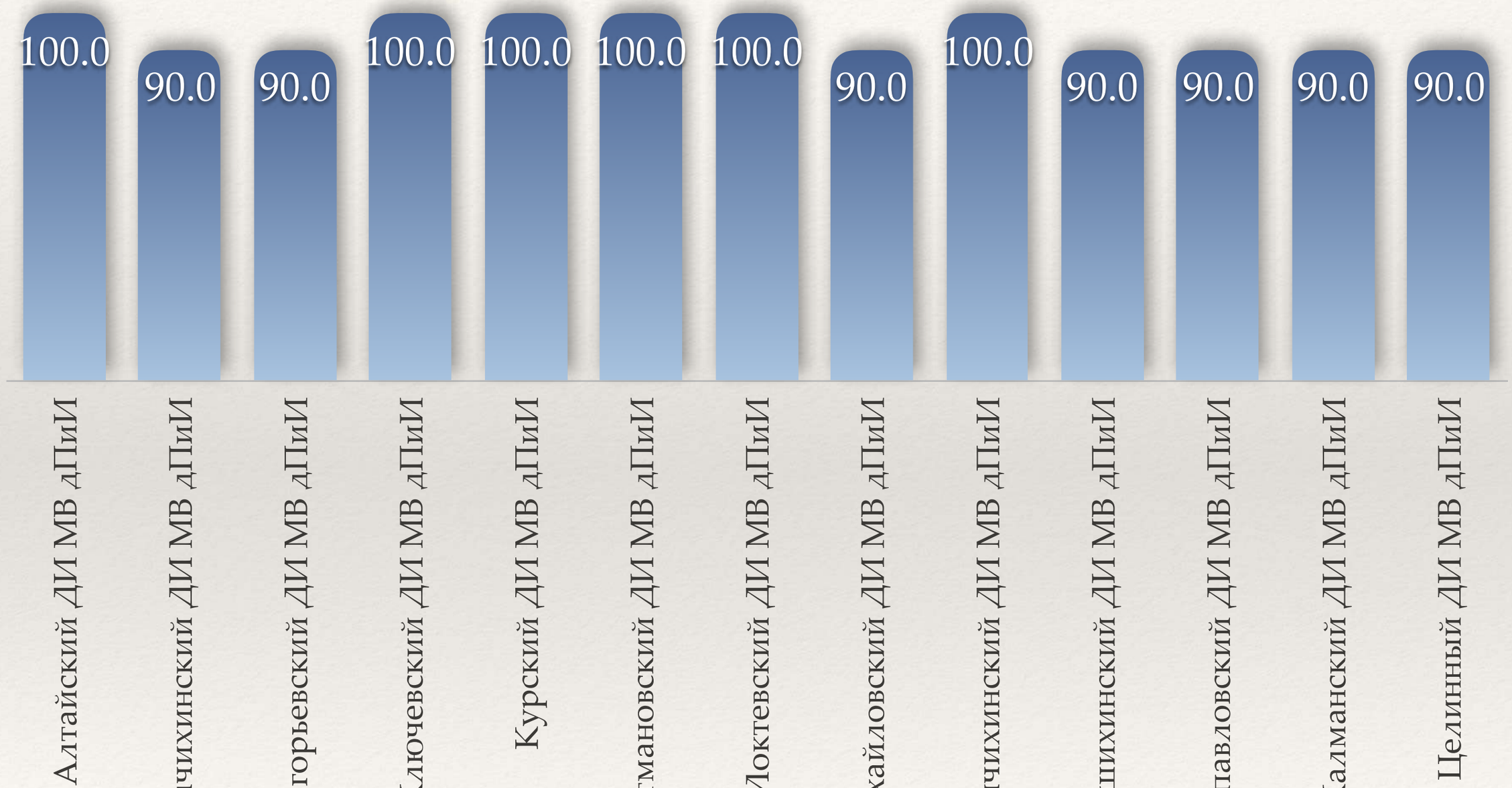
Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации

Дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа



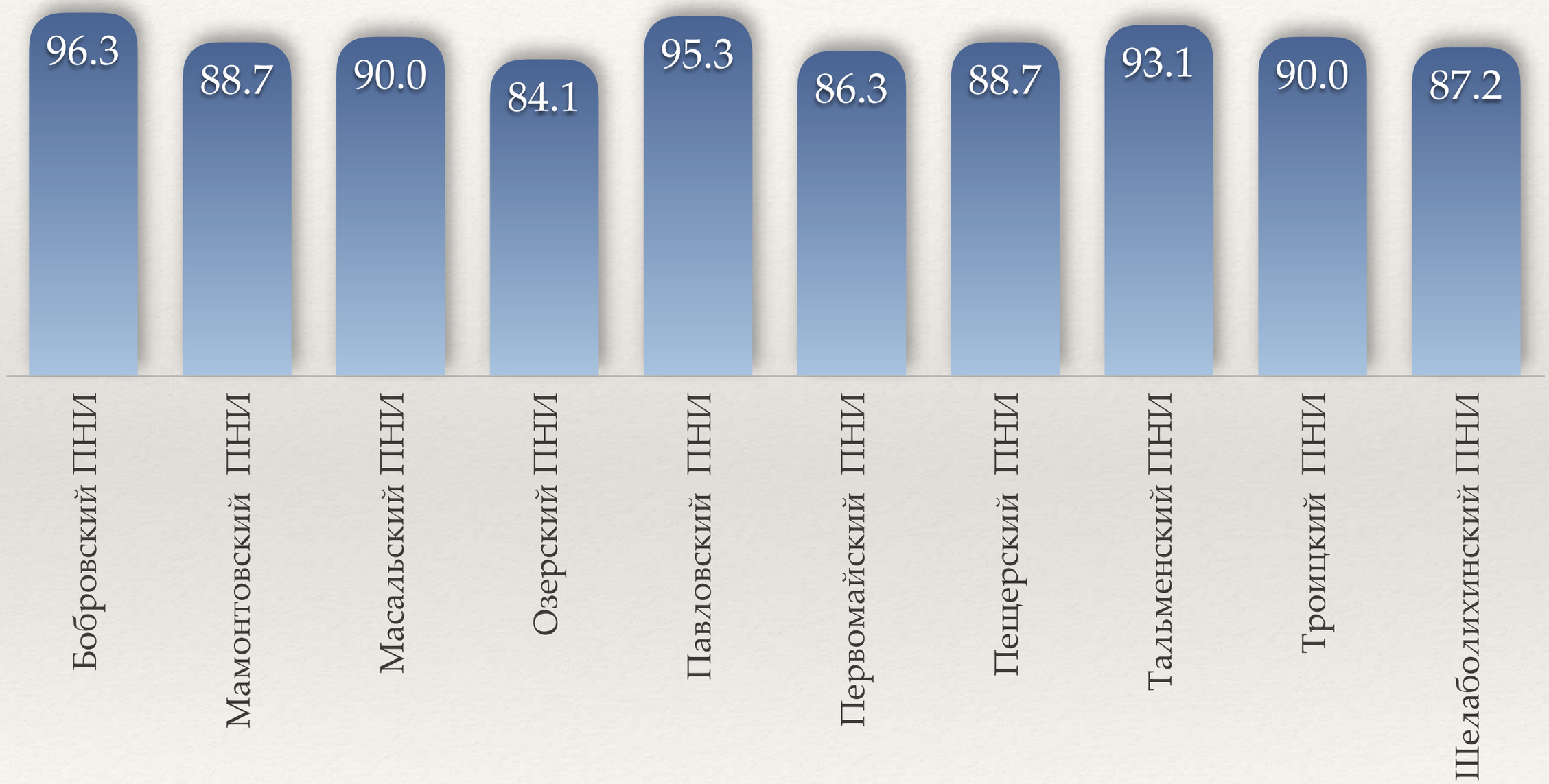
Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации

Дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов



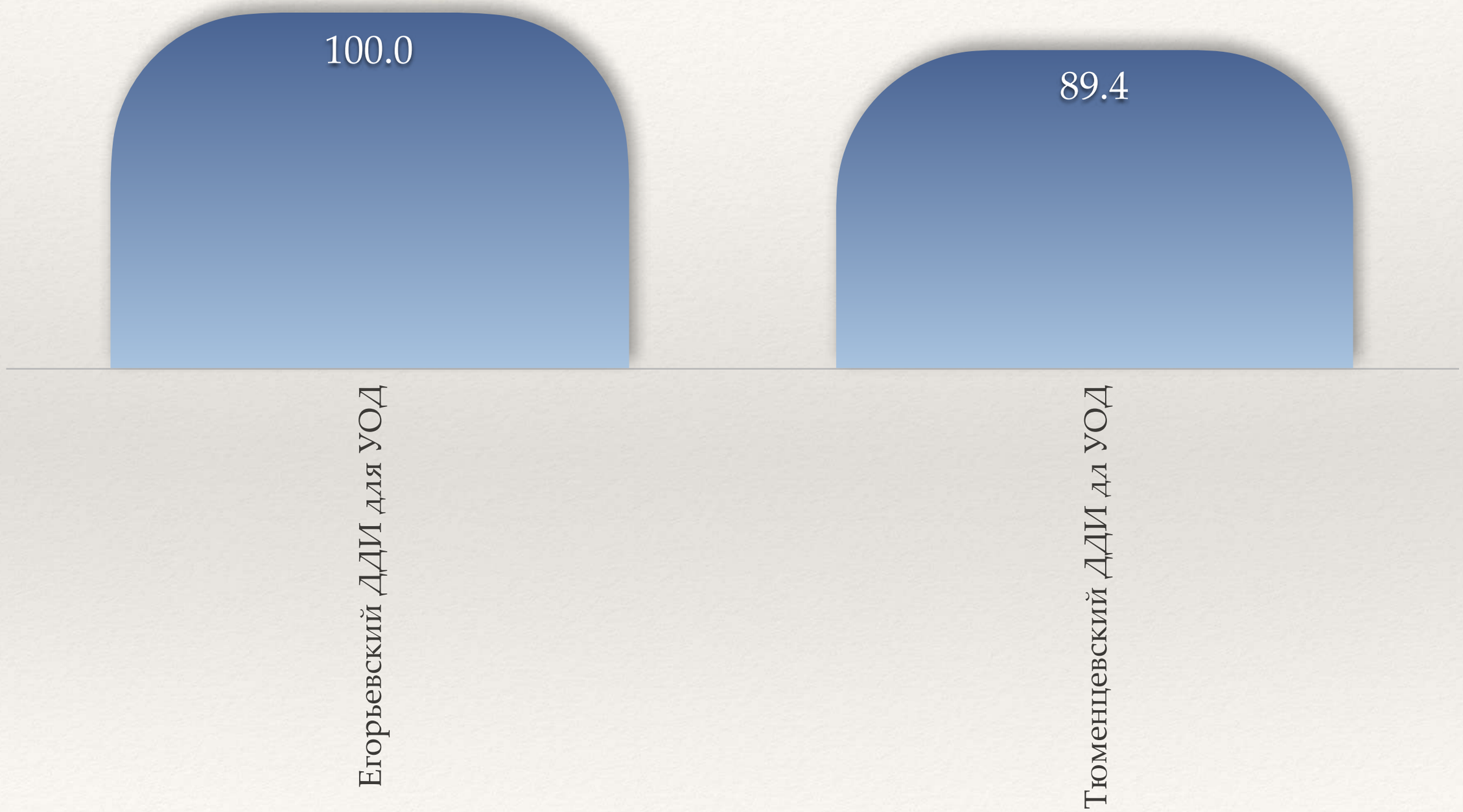
Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации

Психоневрологические интернаты



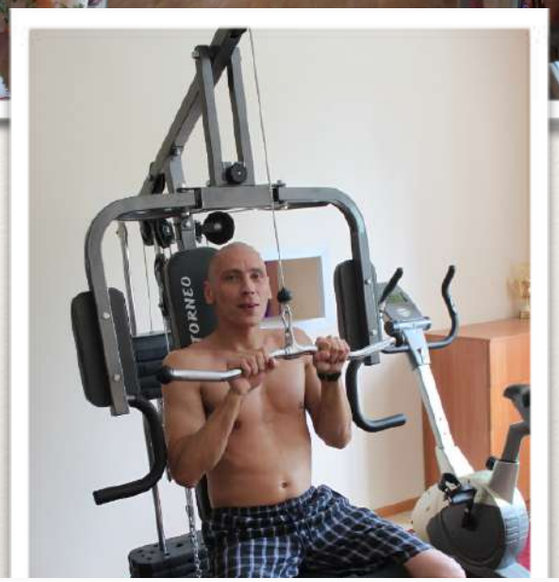
Показатель 4. Доброжелательность, вежливость сотрудников организации

Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей



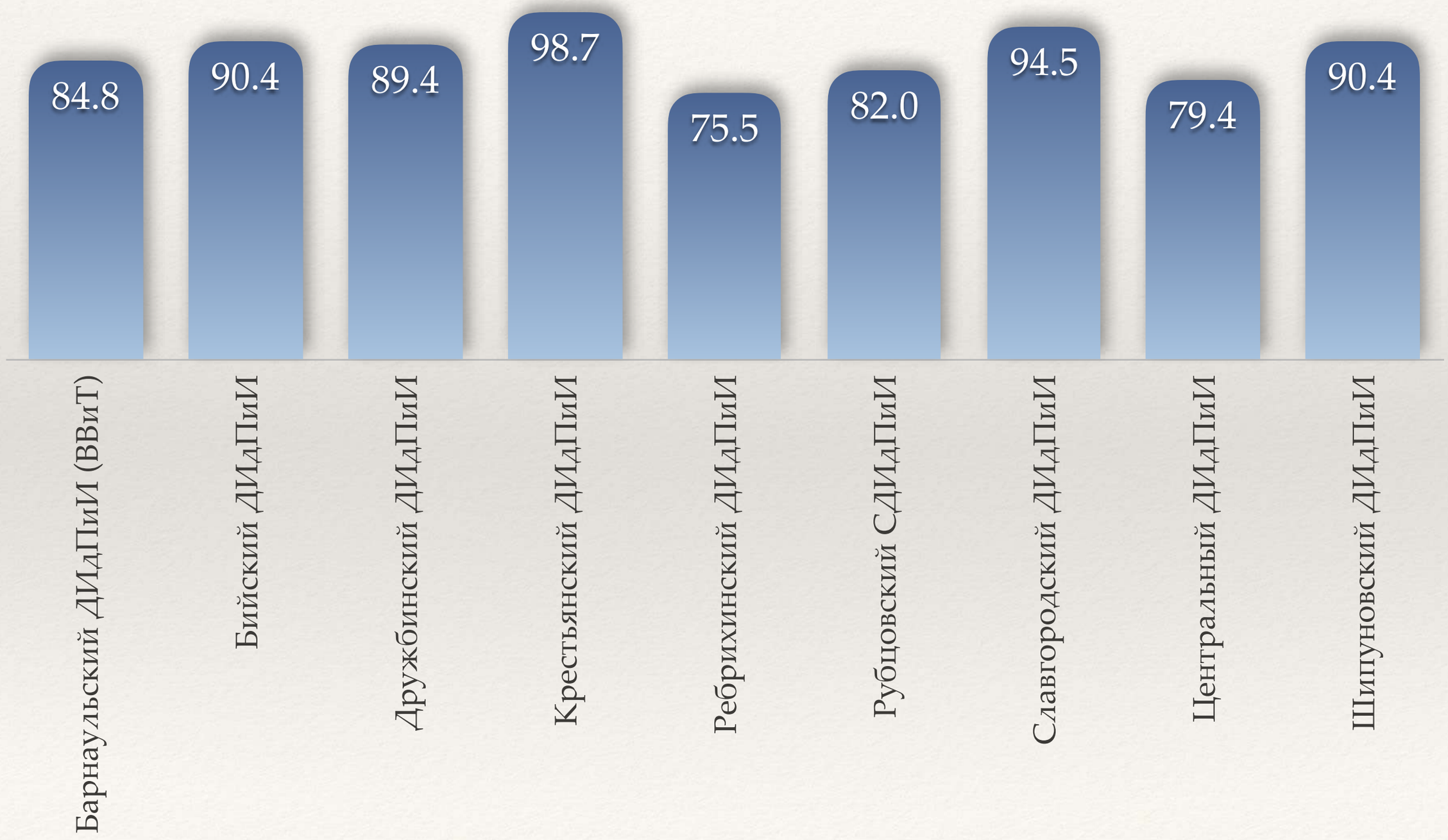
Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

- потребность в массажных и физиокабинетов;
- потребность в увеличении штата сотрудников;
- разнообразить питание (добавить соль на столы);
- обустройство/создание спортивных площадок, мастерских;
- больше бывать на улице (маломобильные категории получателей)



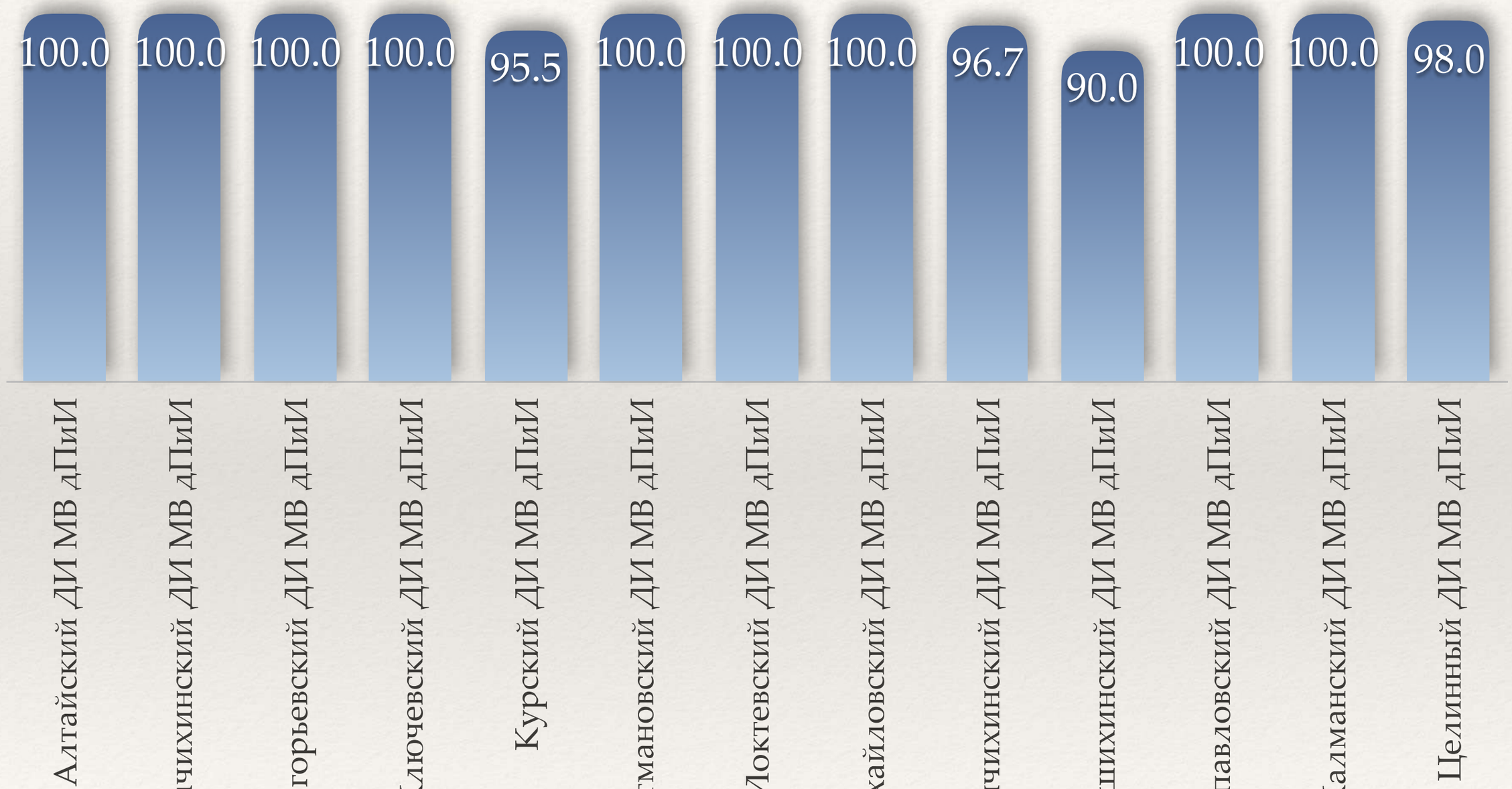
Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа



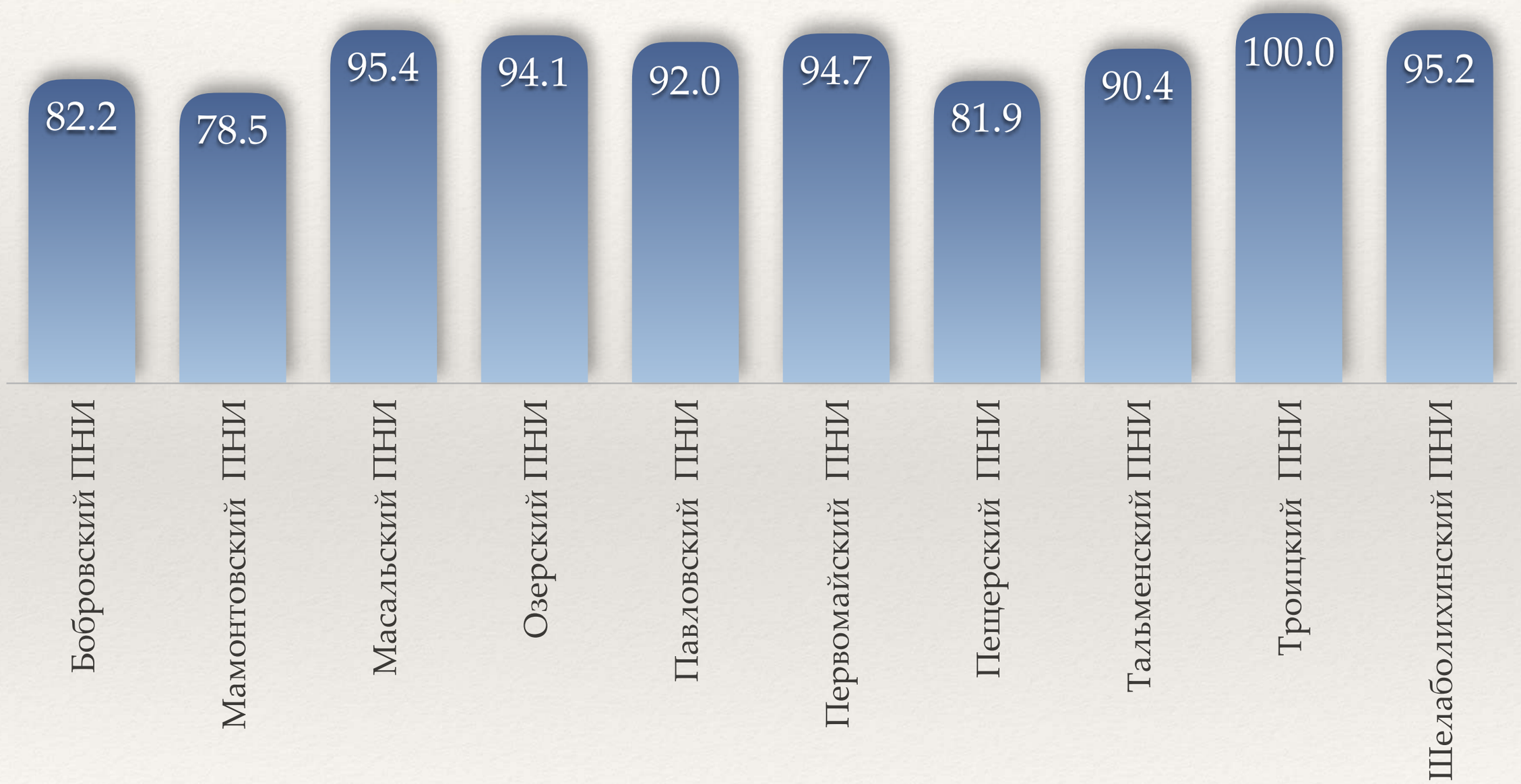
Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов



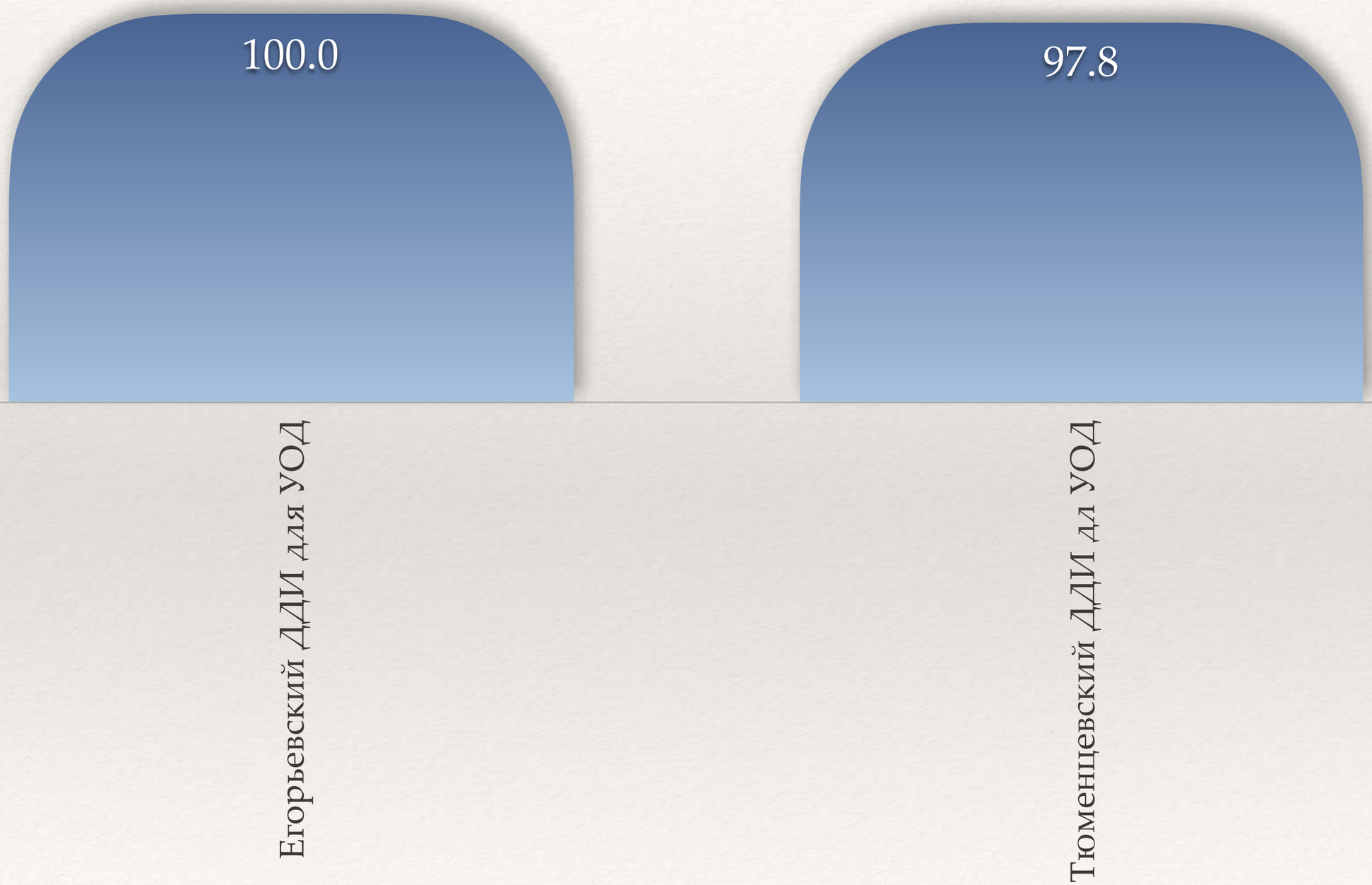
Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Психоневрологические интернаты



Показатель 5. Удовлетворенность условиями оказания услуг

Детские дома-интернаты для умственно отсталых детей



12 апреля 2019 г.

Анализ результатов независимой оценки качества условий оказания услуг стационарными учреждениями социального обслуживания населения в Алтайском крае в 2018 г.

оператор:
Кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета