ГКУСО ВО «Меленковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних»

***Итоги проведения независимой оценки качества 2017год.***

С 2014 года социальная сфера оказывает социальные услуги гражданам в рамках Федерального Закона от 28.12.2013г №442-ФЗ, в соответствии со ст.34 гл.9 «Контроль в сфере социального обслуживания», третий год проводится независимая оценка качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг утверждены приказом министерства труда и социальной защиты РФ от 8 декабря 2014 года № 995н. Минтруда предложено 5 критериев для оценки, на которые мы ориентируемся в своей работе и используем для проведения независимой оценки качества:

1.открытость и доступность информации об организации

2.комфортность условий и доступность получения услуг

3.время ожидания в очереди

4.доброжелательность, вежливость и компетентность персонала

5.удовлетворенность получателей соц. услуг качеством обслуживания в организации.

При подготовке к проведению независимой оценки качества мы изучили пакет документов: ознакомились с вопросами в анкетах, изучили карты оценки наполняемости сайта учреждения, сайта бас.гов.ру, вопросы протокола эксперта. Издан приказ о назначении ответственных за подготовку к проведению НОК, проведен анализ наполняемости сайтов, содержание информации на стендах, определены проблемные места ( не было квартального отчета на сайте бас.гов, на сайте учреждения отсутствовала информация о порядке подачи жалобы,) приняты срочные меры по их устранению, вся необходимая информация размещена, актуализирована.

К анкетированию были привлечены волонтеры студенты ВУЗов (три человека), предварительно с ними проведена разъяснительная работа, каждый вопрос обсуждался, чтобы они могли ответить на возникшие вопросы получателей социальных услуг. Сведения о лицах проводимых опрос указывались в анкетах. В текущем году число респондентов было 33 человека, что составило 10 % от утвержденного государственного задания по ИППСУ. При проведении анкетирования использовалась анкета для полустационарной формы обслуживания. По результатам анкетирования подготовлена аналитическая справка по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в учреждении. Анализ показал из 33 опрошенных 32 человека на 100% удовлетворены качеством оказания социальных услуг (ответ - да), что составило 97 % от опрошенных,1 респондент на вопрос «Удовлетворены ли Вы оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением» ответил - скорее да чем нет, что составило 3% от количества опрошенных.

Следующий этап проведения оценки качества – это работа эксперта - руководителя отдела соц. защиты. Для оценки качества оказания социальных услуг применялись критерии «открытость и доступность информации об организации», «комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, время ожидания в очереди при получении услуг». По итогам работы оформлен протокол эксперта.

По расчетам показателей по каждому критерию в соответствии с методикой, утвержденной приказом Минтруда от 08.12.2014 №995 н учреждение получило 30,40 баллов из максимальных 33, в рейтинге учреждений мы на 12 месте из 16. По данным сайта бас.гов.ру:

15 балов из 15 - открытость и доступность информации об организации,

2 балла из 2 - время ожидания в очереди из 2 баллов получено 2,

5 баллов из 5 - удовлетворенность получателей соц. услуг качеством обслуживания в организации составила, комфортность условий,

6 баллов из 8 - доступность получения услуг,

2.4 балла из 3 - доброжелательность, вежливость и компетентность персонала.

Пояснение:

Комфортность условий и доступность получения услуг» из 6 возможных баллов набрано 4. Выявлены следующие недостатки: минус 0,1 балла (протокол эксперта) – оборудование прилегающей территории, с учетом доступности для маломобильных групп (входные ворота имели внизу металлическую перемычку, препятствующую доступу инвалидов-колясочников).

Оборудование входных зон – 0,1 балла из 1 (протокол эксперта): отсутствие пандуса (0,5 балла), лифта (0,1 балл), поручни (0,2 балла), пороги (0,1) и ширина дверного проема (0,1) не соответствуют требованиям.

Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения – 0 баллов из 1(протокол эксперта).

В показателе «доброжелательность, вежливость и компетентность персонала 0,4 балла из 1 (протокол эксперта) оценена компетентность персонала – повышение квалификации, переподготовка персонала, доброжелательность – 100%, отзывчивость -100% (результаты анкет)

На сегодняшний день выполнены следующие работы:

По программе «Доступная среда» по контракту на 64251 рубль (ф/б) проведен текущий ремонт ворот, что сделало доступной посещение территории маломобильным группам, работы проведены в августе.

9 октября заключен контракт на «Оснащение элементами доступности помещений, сооружений и территорий» с ИП Крючковом С.П. на сумму 429240 рублей (189149 рублей –ф/б, 246600 рублей –о/б). Контрактом предусмотрено строительство пандуса, оборудование поручнями входной группы и оснащение санитарно-гигиенических помещений. Невозможно переоборудовать ширину дверного проема, так как не позволяют технические характеристики здания (заключение отдела архитектуры получено в 2014 году) и строительство лифта. Работы ведутся.

Компетентность персонала оценена по своевременному прохождению курсов и переподготовке. На 2017 год в учреждении нет специалистов не прошедших своевременно курсы повышения квалификации и переподготовку. Возможна при проведении экспертизы была допущена механическая ошибка в протоколе эксперта.

В учреждении 6 медицинских работников, из них: у 4-х –высшая категория, у 2-их – первая, курсы повышения квалификации в 2016 году прошли 5 медицинских сестер, в 2017 году – 1 врач-педиатр.

Из 8-ми педагогических работников у 5-х первая категория, у троих – соответствие занимаемой должности, из них 2 педагога подали документы на аттестацию на 1 категорию.

По плану прохождение курсов квалификации 1 раз в 5 лет:

в 2018 – запланировано обучение 4 педагогов, 2 из них вновь принятых, 2- предыдущее обучение проходили в 2013 году.

в 2019 году – обучение 4 педагогов, прошедших курсы квалификации в 2014 году.

Средства предусмотрены в подпрограмме «Кадровое обеспечение отрасли» 2018 год - 32000 руб., 2019 год – 32000 рублей.

Таким образом, 92 % выявленных недостатков будут устранены в ближайшее время, а 8% - это не устранимые недостатки (лифт и ширина дверных проемов).