***Результаты проведения в 2014 году независимой оценки качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания***

Независимая оценка качества предоставления социальных услуг организациями социального обслуживания проводится для повышения качества и доступности социальных услуг для населения, улучшения информированности потребителей о качестве работы социальных организаций, стимулирования организаций к принятию мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей, воспитания ответственного потребителя, заинтересованного в настройке качества услуг.

Услугами по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, охвачено 51 учреждение социального обслуживания, объединенные в 5 групп:

1. Комплексные муниципальные учреждения социального обслуживания
2. Муниципальные учреждения социального обслуживания пожилых людей и инвалидов
3. Муниципальные учреждения, предоставляющие социальные услуги несовершеннолетним детям и семьям с детьми, находящимся в трудной жизненной ситуации
4. Государственные учреждения: психоневрологические интернаты
5. Государственные учреждения: дома – интернаты.

Проведение независимой оценки качества в отношении организаций социального обслуживания предусмотрено на ежегодной основе, путем размещения заказа на оказание услуг на основании 44-ФЗ. Для реализации данного мероприятия в 2014 году комитетом по социальной защите населения Ленинградской области был заключен государственный контракт № 183 от 26.09.2014 с Санкт-Петербургским государственным институтом психологии и социальной работы об оказании услуг по внедрению независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Для проведения независимой оценки качества использовались показатели качества работы организаций социального обслуживания населения, характеризующие:

1) доступность и открытость информации об организации:

полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте;

наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг;

2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

степень выполнения условий доступности для инвалидов;

соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам;

удовлетворенность условиями;

3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги;

4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;

5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации:

удовлетворенность качеством питания, проживания, уборки помещений, проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) и др.

***Государственные учреждения: дома-интернаты***

**Показатели «Ранги усреднённых оценок качества работы организации»**

**со стороны клиентов, руководителей и экспертов Государственных учреждений: дома-интернаты**

Рейтинги Государственных учреждений: дома-интернаты

(ранги усреднённых оценок качества работы организаций со стороны клиентов, руководителей и экспертов)

**Рейтинги учреждений (Ранги усреднённых оценок качества работы организаций**

**со стороны клиентов, руководителей и внешних экспертов)**

**Государственных учреждений: дома-интернаты**

*1 — самый высокий рейтинг; 8 — самый низкий рейтинг*

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Учреждения** | ранги оценок клиентов | ранги оценок руководителей | ранги оценок экспертов | интегральный рейтинг |
| 1. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Всеволожский дом-интернат для престарелых» | **5** | **4** | **7** | **5** |
| 2. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Каменногорский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **4** | **6** | **8** | **7,5** |
| 3. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Кингисеппский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **1** | **1** | **4** | **1** |
| 4. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Лодейнопольский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **7** | **5** | **6** | **7,5** |
| 5. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Вознесенский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | **6** | **2** | **5** | **4** |
| 6. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Приозерский детский дом-интернат для умственно отсталых детей» | **8** | **8** | **1** | **6** |
| 7. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Сланцевский дом-интернат для ветеранов войны и труда» | **3** | **3** | **2** | **2** |
| 8. Ленинградское областное государственное стационарное казенное учреждение социального обслуживания «Тихвинский дом-интернат для престарелых граждан и инвалидов» | **2** | **7** | **3** | **3** |

**Всеволожский дом-интернат**

Интегральный рейтинг Всеволожского дома-интерната – 5, включая:

5-ое место по оценке качества оказываемых социальных услуг со стороны клиентов,

4-ое место по оценке работы организации со стороны администрации

7-ое место по оценке работы организации со стороны внешних экспертов.

Результаты анкетирования клиентов по оценке качества социального обслуживания данного учреждения выявили следующие проблемы:

Параметр «Информированность о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг» - 2,22 балла;

Параметр «Качество проводимых групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых и пр.)» - 2,32 балла Руководству и сотрудникам учреждения необходимо проанализировать выявленные «зоны недостаточности качества» и разработать комплекс мер по оптимизации деятельности. Особое внимание уделить информированности о работе учреждения и качеству проводимых групповых мероприятий