

## **Аналитический отчет по результатам независимой оценки качества, проведенного в КГБУСО «Кризисный центр для мужчин»**

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа: организационно-подготовительный; сбор первичной информации; анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания.

На организационно-подготовительном этапе:

- осуществлен анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

- проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и уточнения показателей качества работы организаций социального обслуживания;

- разработана и согласована методика проведения работ (определены методы, осуществлен расчет и обоснование выборочной совокупности, разработан инструментарий сбора первичной информации с учетом положений вышеназванных правовых актов;

- разработан и согласован график проведения работ.

На этапе сбора первичной информации сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации.

На этапе анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания:

- обработана информация согласно Методическим рекомендациям, предложенным Министерством труда и социальной защиты РФ;

- сформирован аналитический отчет.

Исследование проводилось 27 октября 2016 г., в котором приняло участие 10 получателей социальных услуг. Пол респондентов представлен на рисунке 1.

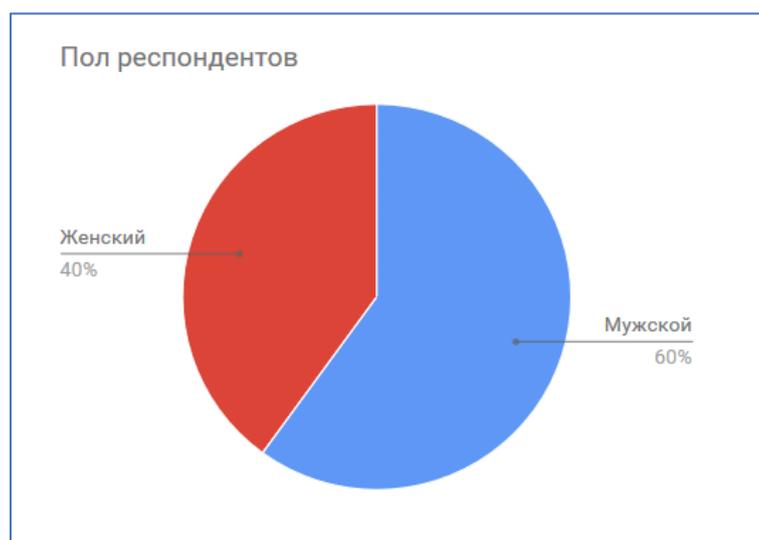
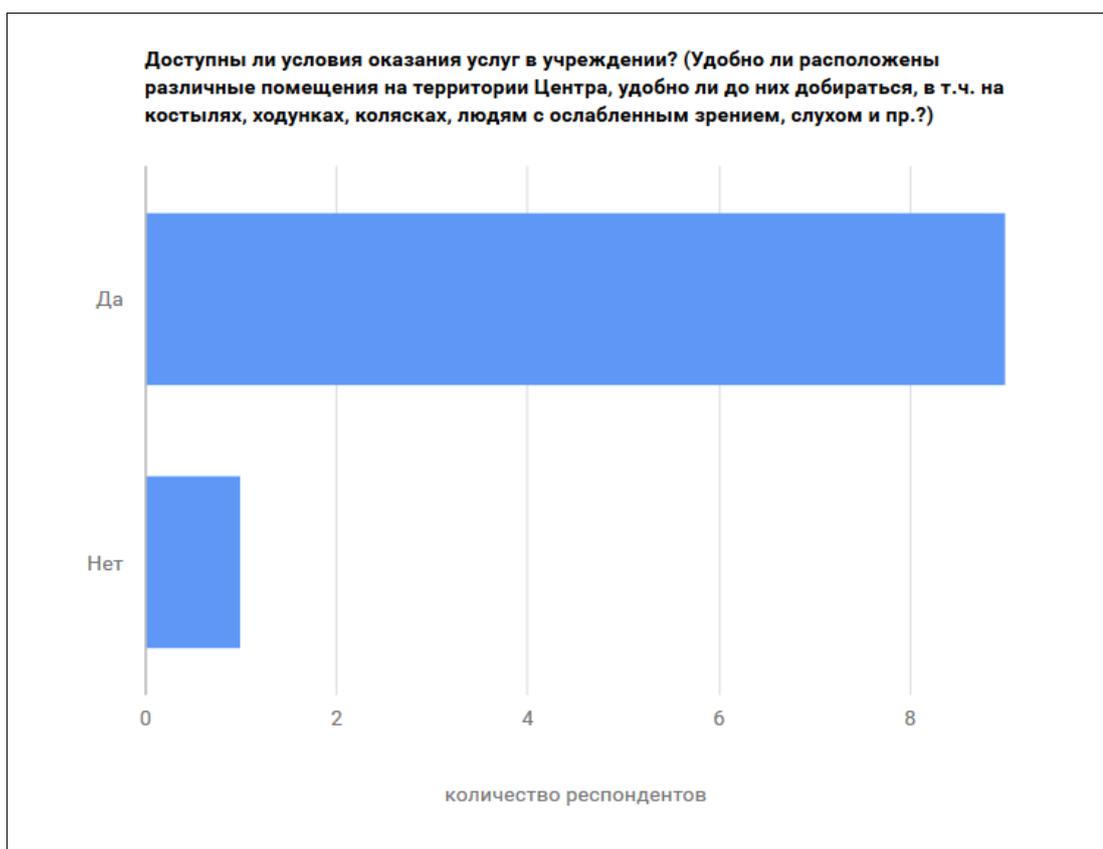


Рис. 1. Пол респондентов

***Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.***

На вопрос: «Согласны ли Вы с тем, что информация о работе организации предоставляется в полном объеме, доступно и качественно? (При личном обращении, по телефону, на сайте организации)», 100 процентов ответивших респондентов выбрали вариант ответа «Да». Не все респонденты смогли ответить на вопросы о доступности информации на сайте и по телефону, так как не использовали эти средства взаимодействия с Центром.

На вопрос: «Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.)», мнения респондентов распределились следующим образом (рис. 2.)



*Рис. 2. Доступность условий оказания услуг*

***Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.***

Все респонденты высоко оценили комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

Так, отвечая на вопросы: «Можно ли оценить, как хорошее, благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена?»; «Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения (туалеты, раковины, душевые)?»; «Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?» все 100 процентов респондентов выбрали вариант ответа «Да».

Одно из слабых мест Центра – это доступность для МГН. Среди основных трудностей – недостаток финансовых средств для обеспечения условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для людей с инвалидностью и других групп МГН.

***Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.***

Отвечая на вопрос «Как долго Вы ждете в очереди приема специалиста?» все респонденты выбрали вариант ответа «менее 15 минут», что соответствует нормативам времени ожидания приема специалистом.

***Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.***

Оценивая доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания были получены следующие результаты. На вопросы «Согласны ли Вы, что сотрудники Центра вежливы и доброжелательны?»; «Считаете ли Вы сотрудников Центра компетентными специалистами?»; «Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?»; «Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?», все респонденты выбрали вариант ответа «да».

Исходя из этого получатели социальных услуг Центра отмечают высокий уровень компетентности сотрудников, их вежливость и доброжелательность.

***Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.***

Получатели высоко оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг, так на вопросы: «Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?»; «Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей?»; «Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в Центре?»; «Нравятся ли Вам проводимые в Центре праздники, занятия в группах, экскурсии, и пр.?», все респонденты ответили «да».

Но вопрос «Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?» мнения респондентов распределились следующим образом (рис. 3).



*Рис. 3. Порядок оплаты социальных услуг*

На вопрос «Улучшилась ли Ваша жизнь, после получения услуг в данном учреждении?» все респонденты ответили «да». И в качестве главной оценки качества все респонденты готовы порекомендовать Центр родственникам и знакомым.

В целом, по результатам независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Алтайского края, в 2016 г. Центр получил 26,29 из 33 возможных баллов.