

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГБУ СО ЯО
Красноперекопского
психоневрологического
интерната

М.В.Филиппова

«03» 02 2020 г.

**Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг
в сфере социального обслуживания с участием получателей услуг в
ГБУ СО ЯО Красноперекопский психоневрологический интернат,
проведенном в соответствии с
Приказом Департамента труда и социальной поддержки населения
Ярославской области №30 от 14.01.2020 г.**

В соответствии с Приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области №30 от 14.01.2020 г. «О проведении мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания с участием получателей услуг» в период с 20.01.2020 г. по 30.01.2020 г. в учреждении было проведено анкетирование, в котором приняли участие 100 человек – клиентов интерната, что составляет 25,6% от всего контингента.

Полученные результаты были обработаны и проанализированы.

Сводная таблица результатов анкетирования

№ п/п	Вопросы анкеты	Кол-во клиентов, выбравших вариант ответа, %						
		а	б	в	г	д	е	ж
1.	Оценка информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг	100	-	-	-	-	-	-
2.	Оценка компетентности персонала, оказывающего социальные услуги в учреждении	100	-	-	-	-	-	-
3.	Оценка вежливости и доброжелательности сотрудников учреждения	100	-	-	-	-	-	-
4.	Оценка удовлетворенности качеством оказываемых социальных услуг в учреждении	100	-	-	-	-	-	-
5.	Рекомендация Вами при необходимости социальных услуг, предоставляемых учреждением, своим родственникам или знакомым	100	-	-	-	-	-	-
6.	Оценка удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, прилегающая территория)	100	-	-	-	-	-	-

7.	Оценка удовлетворенности качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	100	-	-	-	-	-	-
8.	Оценка удовлетворенности качеством питания	100	-	-	-	-	-	-
9.	Оценка удовлетворенности условиями проживания в жилых комнатах учреждения	100	-	-	-	-	-	-

Анализ результатов анкетирования:

1. Результаты анкетирования показали, что все клиенты, принявшие участие в опросе, очень хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. В целях повышения уровня информированности получателей социальных услуг, их родственников, законных представителей в зданиях учреждения размещены в необходимом количестве информационные стенды, подготавливаются, издаются и распространяются среди получателей услуг, их родственников, прочих граждан брошюры и буклеты, касающиеся деятельности интерната по предоставлению социальных услуг, вступлению в силу Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», реализуемых в учреждении технологиях и проектах. Сотрудниками интерната в рамках информационно-просветительской деятельности регулярно проводятся разъяснительные беседы с получателями социальных услуг, их родственниками и законными представителями, ведутся консультации. В холлах корпусов учреждения размещены информаторы (бегущая строка, сопровождающаяся звуковыми сообщениями; звуковой информатор), мнемосхемы и сенсорный терминал на которых размещена актуальная информация об интернате, предоставляемых услугах, условиях предоставления услуг, работающих специалистах. Помимо этого, в холлах отделений размещены баннеры с информацией о сотрудниках, предоставляющих услуги, описанием содержания социальных услуг, направлениях работы и партнерах учреждения. Активно ведется информационно-просветительская работа и в сети «Интернет»: информация о деятельности учреждения, а также необходимые документы размещены на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" (www.kpni76.ru); обновление происходит в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений (в соответствии с Порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в ИТС «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления), утвержденным приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886, Правилами размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в ИТС «Интернет», установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239). В социальной сети ВКонтакте создана группа «ГБУ СО ЯО КПНИ», в «Фейсбуке» - ведется страница интерната. Данные мероприятия направлены на обеспечение открытости и доступности информации об учреждении как поставщике социальных услуг, способствуют повышению степени информированности получателей социальных услуг о работе интерната и порядке

предоставления услуг.

2. Персонал интерната, по мнению клиентов, обладает высоким уровнем профессионализма и компетентности. Руководством учреждения уделяется большое внимание работе с персоналом: разрабатываются и реализуются программы внутрифирменного обучения, проводится информационно-просветительская и разъяснительная работа с сотрудниками, в соответствии с утвержденным графиком работники своевременно проходят курсы повышения квалификации, аттестацию, профессиональную переподготовку и т.д.

3. В ходе анкетирования получатели социальных услуг отметили, что персонал учреждения вежлив и доброжелателен всегда и в любой ситуации. Руководители подразделений учреждения постоянно контролируют соблюдение персоналом кодекса профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к получателям социальных услуг, их родственникам, законным представителям и др.

4. Качество предоставляемых социальных услуг в интернате оценивается клиентами как очень высокое. Качество услуги предполагает полноту предоставления в соответствии с требованиями (стандартами); доступность; своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги. Достижение таких результатов стало возможным благодаря реализации индивидуального дифференцированного подхода к получателям социальных услуг, учет их психофизических и психофизиологических особенностей, а также соблюдение стандартов предоставления социальных услуг и реализуемая система контроля качества предоставляемых услуг, определенных индивидуальными программами предоставления социальных услуг.

5. Все получатели социальных услуг, проживающие в интернате и участвовавшие в опросе, рекомендовали бы своим родственникам и знакомым, при необходимости, социальные услуги, предоставляемые учреждением.

6. Все анкетлируемые высказали удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг. Материально-техническая база учреждения соответствует действующим требованиям к условиям предоставления социальных услуг, что позволяет обеспечивать высокое их качество. В учреждении функционируют система внутреннего контроля, а также система менеджмента качества, позволяющие системно проводить мониторинги, по результатам которых оперативно разрабатываются и осуществляются корректирующие и предупреждающие действия.

7. Все опрошиваемые отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и прочее). При организации досуговых, оздоровительных, информационно-просветительских мероприятий учитываются физическое состояние здоровья клиентов, наличие у них ограничений в возможностях и способностях, специфика их интересов и склонностей, их специальные потребности. Помимо организации и проведения различных мероприятий непосредственно в учреждении сотрудниками интерната, активно привлекаются ресурсы сторонних организаций сферы культуры, спорта и др., а также некоммерческие организации и волонтеры. Все

это позволяет расширить спектр занятий, предлагаемых клиентам интерната, увеличить разнообразие проводящихся для проживающих мероприятий, имеющих групповой характер.

8. Все клиенты удовлетворены качеством питания. Обеспечение питания осуществляется согласно нормативам, утвержденным Правительством Ярославской области, и представляет собой 4 разовое горячее питание, приготовленное из доброкачественных продуктов, имеющих сертификаты и (или) паспорта качества, соответствует калорийности, установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и состоянию здоровья получателей социальных услуг; имеются диетстолы. В учреждении 2 раза в год проводятся мониторинги удовлетворенности проживающих питанием, их пожелания к составлению меню. На основе полученной от получателей социальных услуг обратной связи и действующих требований к организации питания в психоневрологическом интернате, в учреждении разработаны сезонные 14-дневные меню.

9. Удовлетворенность условиями проживания отмечается всеми респондентами. В учреждении организованы условия проживания клиентов приближенные к домашним; количество клиентов, проживающих в комнатах, от 2 до 5 человек (в отделении социальной адаптации проживают по 1 человеку в комнате). Площадь жилых помещений в расчете на одного получателя социальных услуг соответствует действующим требованиям и составляет не менее 5 кв. м на 1 чел. Получатели социальных услуг в каждом отделении в расчете на 1 человека обеспечены мебелью согласно утвержденным нормативам на 100%. В частности, в жилых комнатах получателей социальных услуг имеются для каждого кровать, тумбочка, стул, место для вещей в платяном шкафу.

Отчет о результатах мониторинга подготовлен заместителем директора по организационно-методической работе ГБУ СО ЯО КПНИ Федоровой П.С.

