

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.)

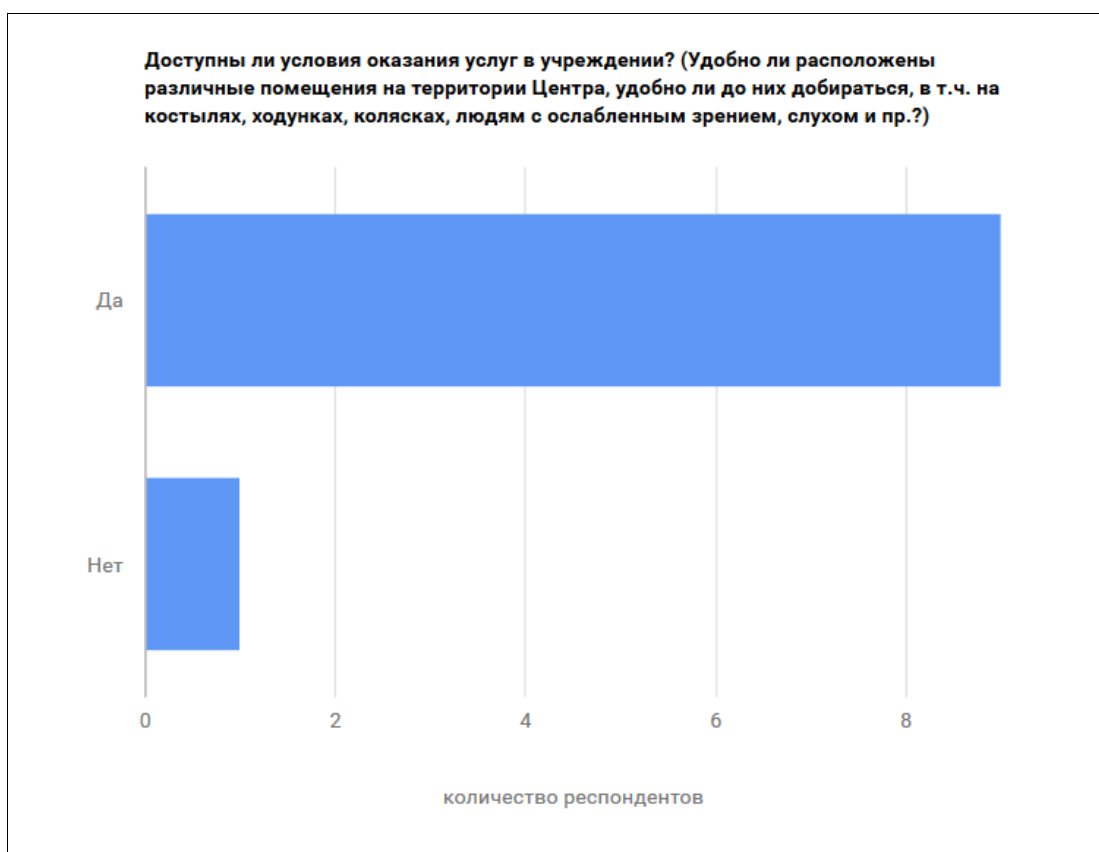


Рис. 2. Доступность условий оказания услуг

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.