

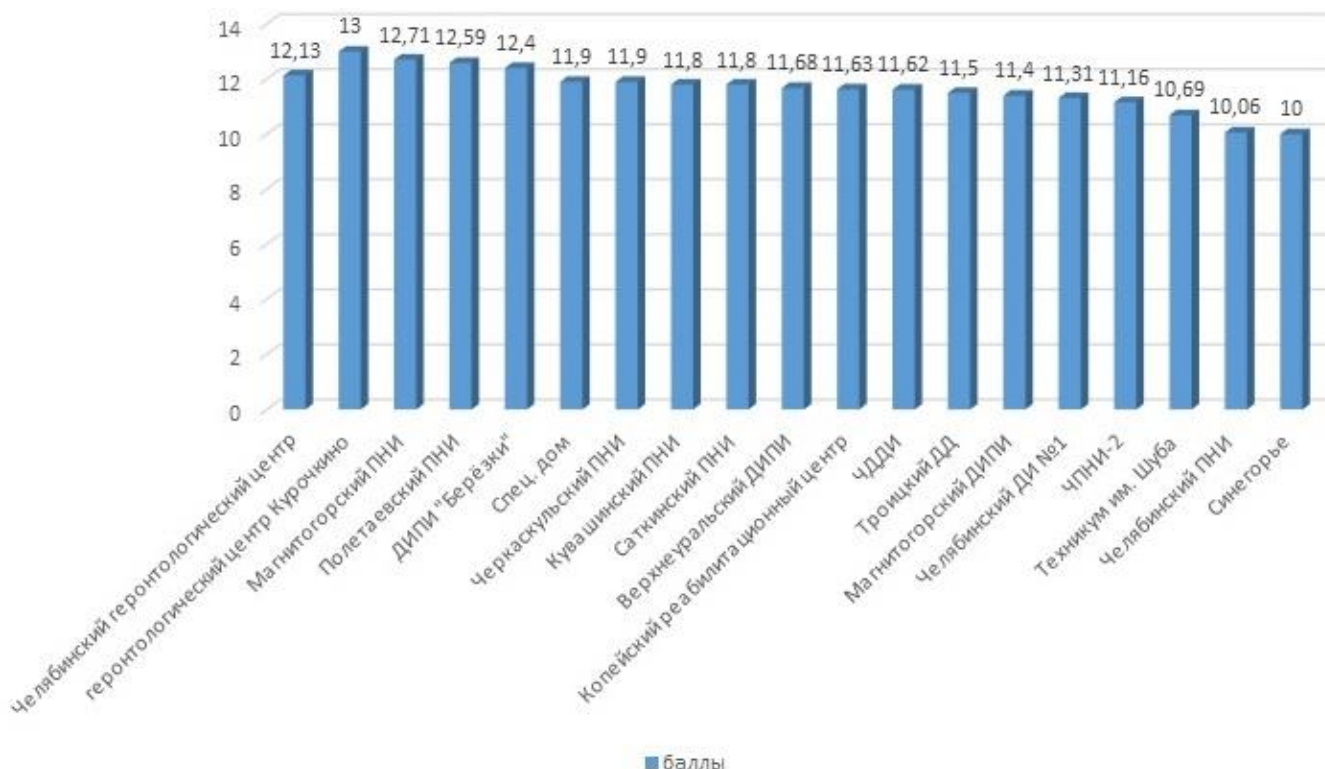
Результаты независимой оценки качества предоставления услуг в 2016 году

С 17 октября по 11 ноября 2016г. в соответствии с приказом Министерства социальных отношений Челябинской области от 27.06.2016г. № 431 «О проведении независимой оценке качества работы учреждений, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания на период 2016 — 2018гг.» проведено независимое информационно — аналитическое исследование комфортности и доступности предоставления услуг организациями социального обслуживания Челябинской области. Исследование проводилось ООО «Аргумент» при поддержке Министерства социальных отношений Челябинской области. При составлении рейтинга организаций исследовались следующие документы: анкеты клиентов учреждений; рабочие карты, заполненные по итогам наблюдения, эксперимента; рабочие карты по учреждениям социального обслуживания. Независимая оценка проводилась в отношении 56 организаций социального обслуживания, из них в 49 организациях стационарного социального обслуживания, в том числе в 19 Государственных стационарных организациях социального обслуживания системы социальной защиты населения, к которым относится и Черкаскульский психоневрологический интернат.

Оценка организаций проводилась по 5 группам критериев:

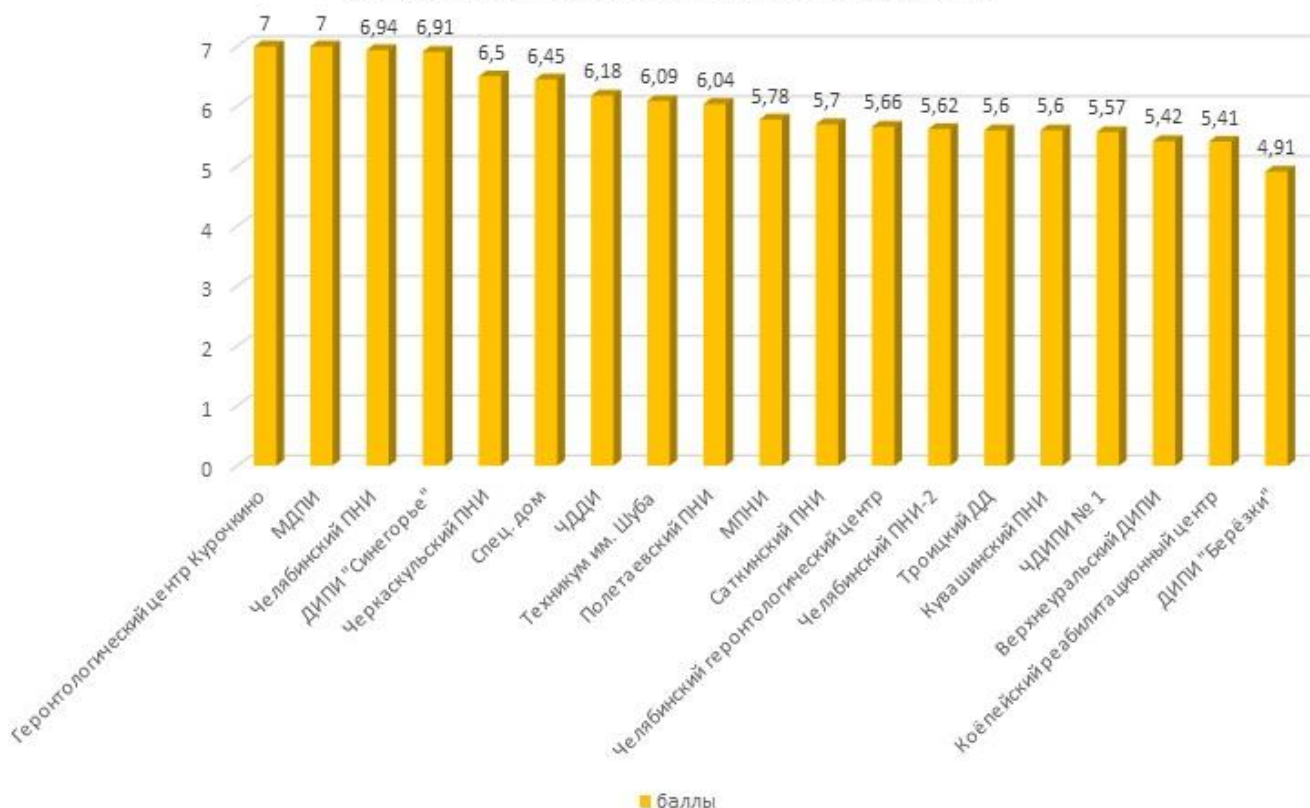
1 группа: показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания. Из 15 возможных баллов наше учреждение набрало 11,9б., что позволило нам занять 17-18 место в общем рейтинге из 56 организаций, 8-9 место из 49 стационарных организаций и 6-7 место из 19 Государственных стационарных организаций.

показатель: открытость и доступность информации. max 15 б.



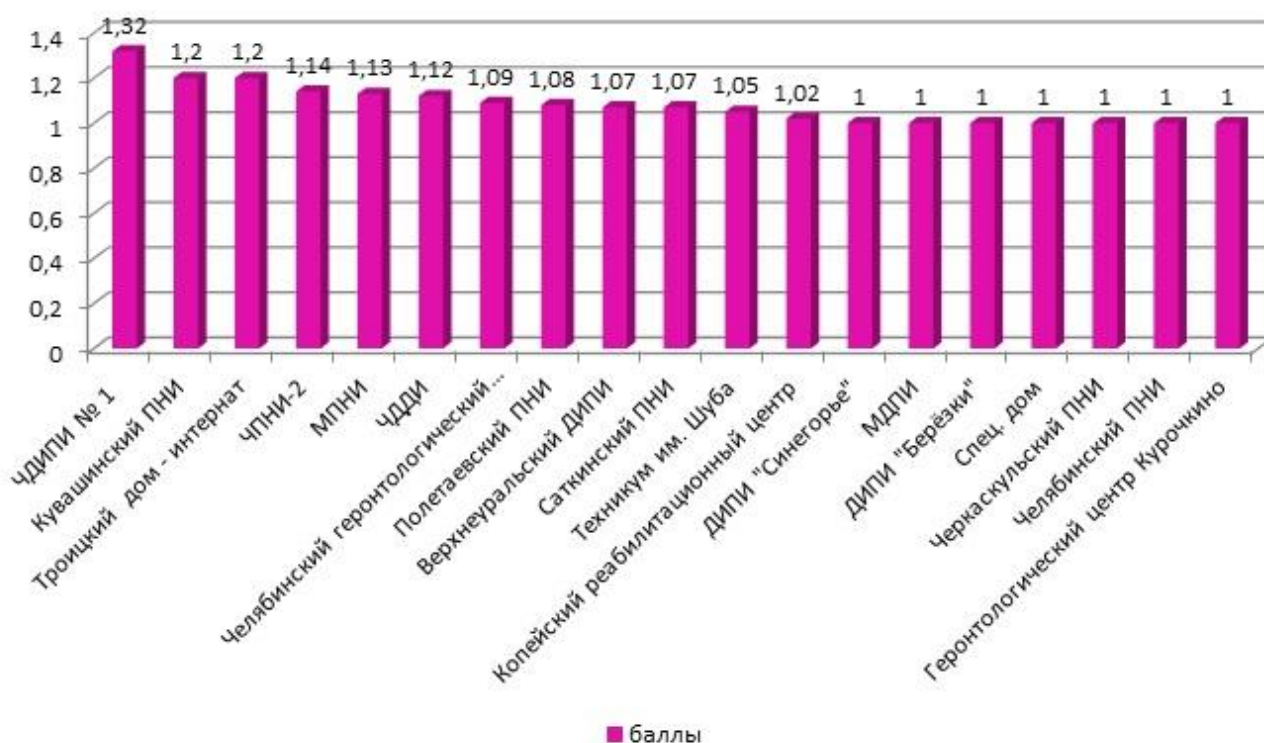
2 группа: показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения. Максимально возможное количество баллов — 86. Черкаскульскому ПНИ присуждено 6,5 баллов, что означает 9-12 место из 56 (общий рейтинг), 6 из 49 организаций стационарного обслуживания и 5 из 19 Гос. стационаров.

показатель: комфортность условий. max 86.



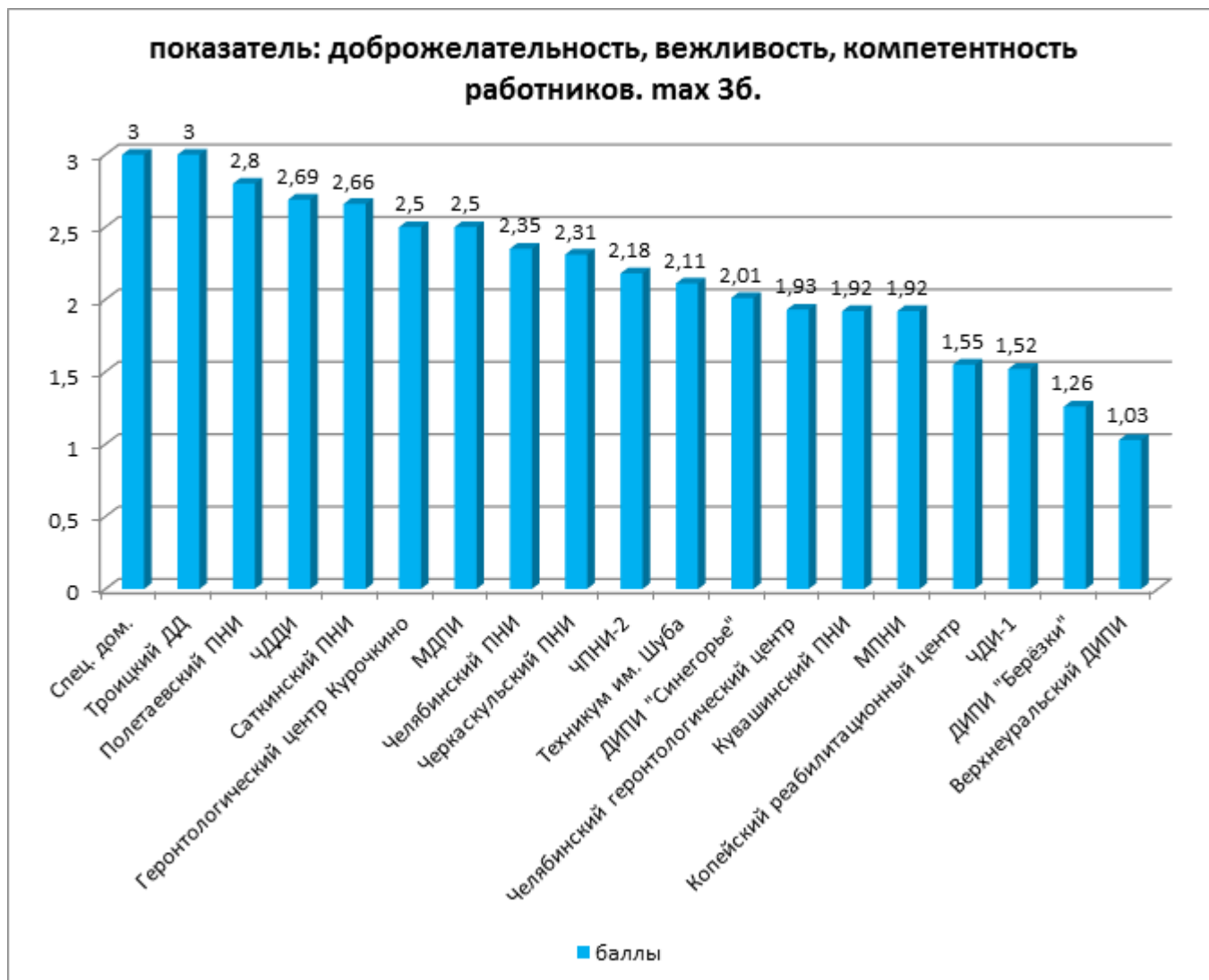
3 группа: показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги (26.) По данной группе показателей наше учреждение, как и многие другие стационары набрали 1 балл, что связано с пожизненным проживанием клиентов в учреждениях и высокой продолжительностью их жизни,

показатель: время ожидания max - 26.

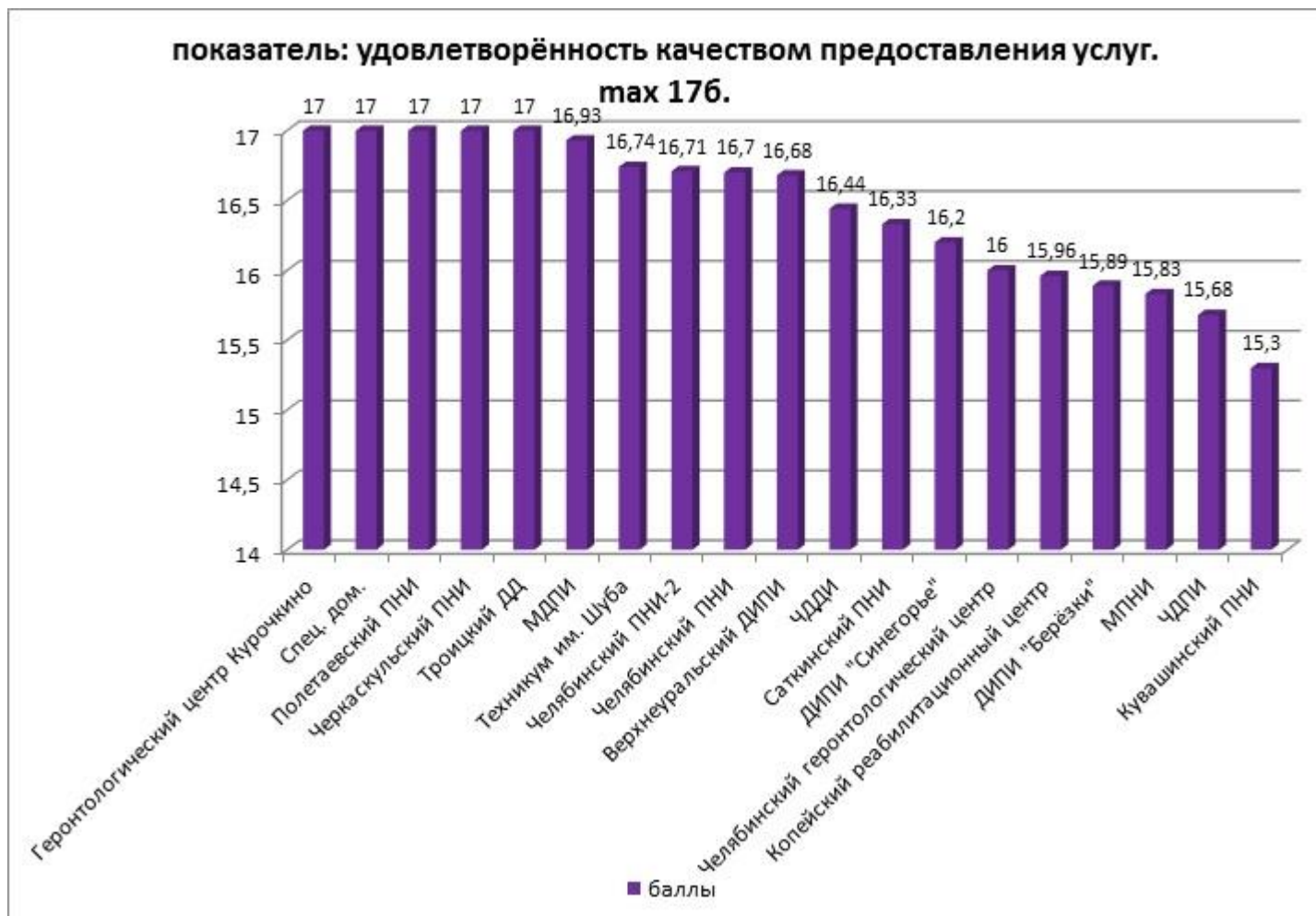


поэтому рейтинг по данной группе показателей выглядит следующим образом: в общей группе учреждений социального обслуживания мы занимаем 17-56 место, среди стационаров 17-49, среди государственных стационарных учреждений — 13-19 место.

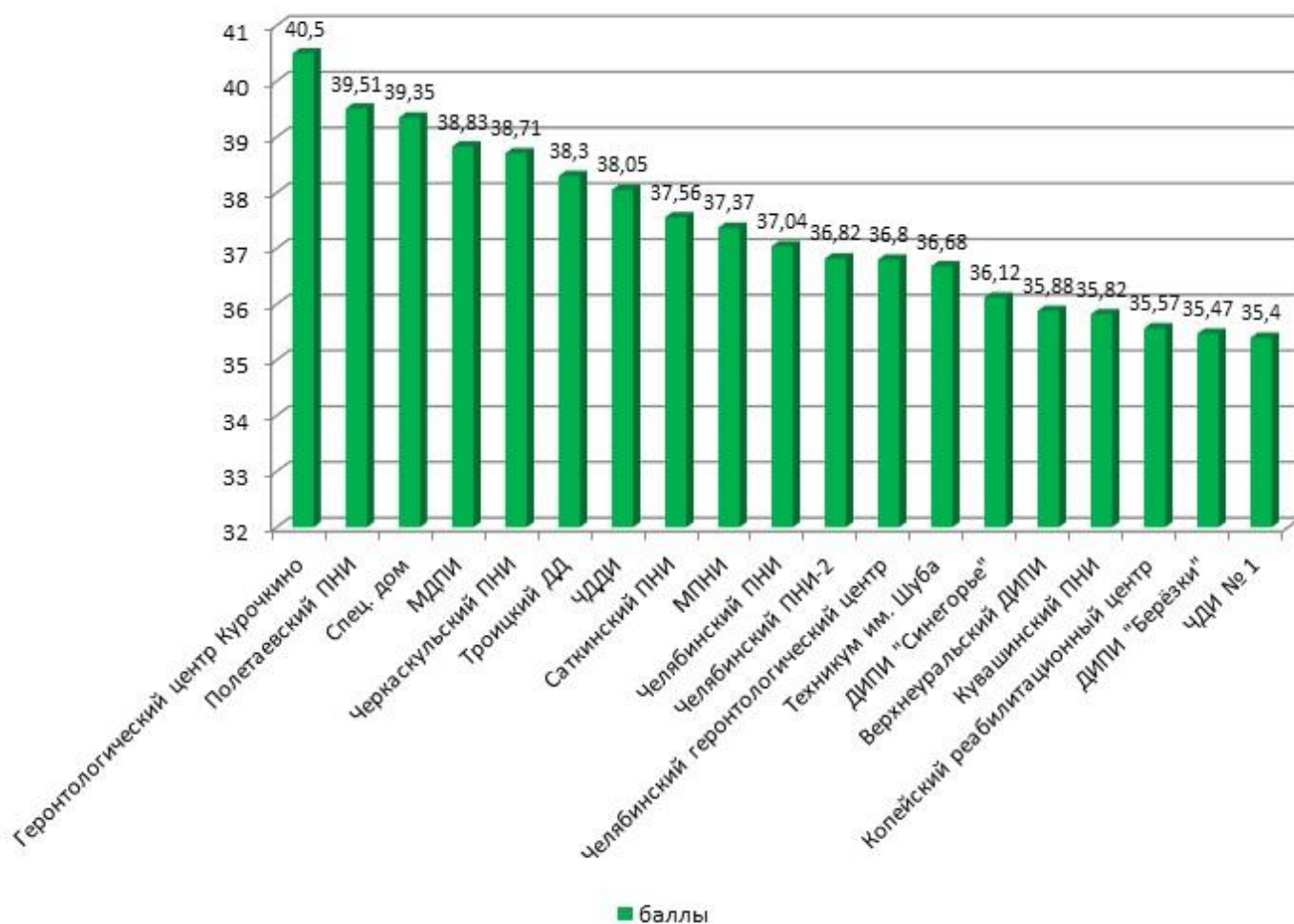
4 группа: показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций. Максимально возможное количество баллов — 3. По результатам исследования нами набрано 2,31б., что соответственно занимаемым местам выглядит следующим образом: 16 из 56, 12 из 49 и 9 из 19.



5 группа: показатели, характеризующие удовлетворённость качеством оказания услуг. По данному показателю мы получили максимально возможные 17 баллов, что в выражении мест выглядит так: 1-20 из 56, 1 — 6 из 49 и 1-4 из 19. То есть из 56 организаций, в отношении которых проводилось исследование, кроме нас ещё 19 организаций набрали 17 баллов, в том числе ещё 5 учреждений стационарного обслуживания из них 4 учреждения (вместе с Черкаскульским ПНИ) государственных стационарных учреждения.

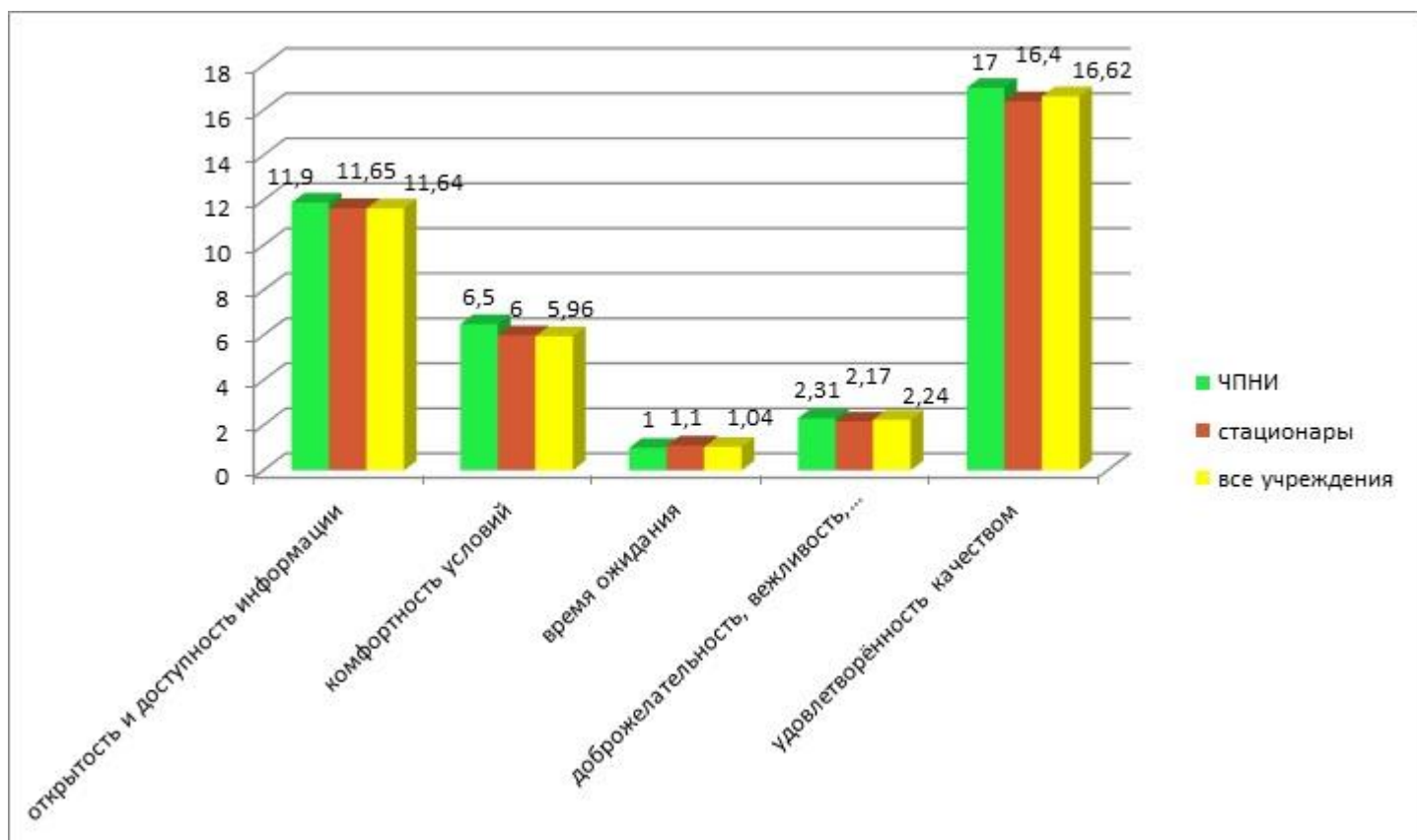


суммарная оценка по 5 показателям. max 45 б.



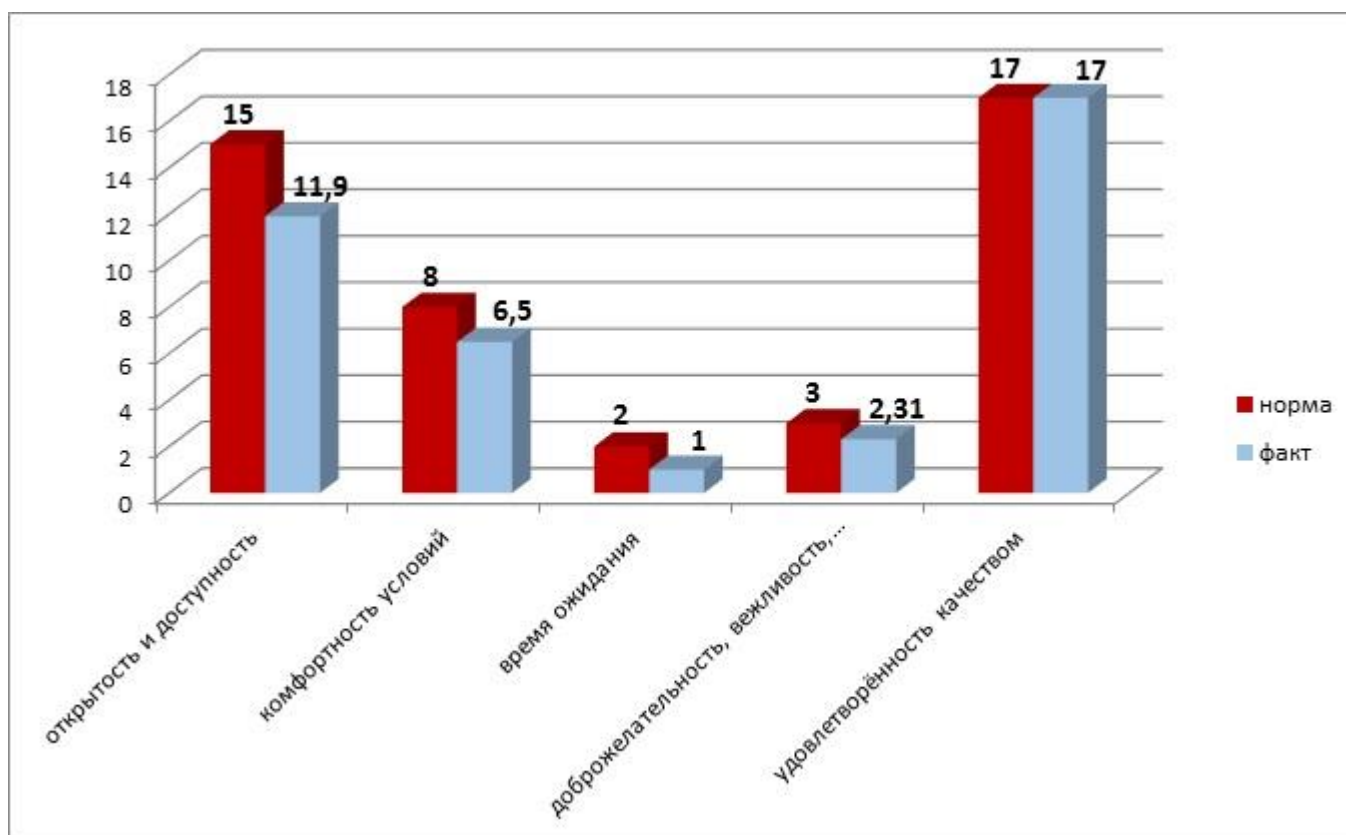
Таким образом, суммарная оценка Черкасульского психоневрологического интерната по данным показателям, среди организаций социального обслуживания Челябинской области в отношении которых проводилась независимая оценка, составила 38, 71 б. из 46 возможных, что обеспечило нам 13 место из 56 обследуемых организаций, 6 место из организаций, предоставляющих услуги в стационарной форме и 5 место среди государственных стационарных учреждений.

По среднему показателю каждого из критериев уровень достижения данных критериев превышает средний по области (из 56 обследуемых организаций).



Казалось бы-сухие статистические показатели!? Но за ними стоит каждодневный кропотливый труд целого коллектива единомышленников каждый день творящего добро!

Уровень достижения критериев в 2016г.



По результатам проведённой независимой оценки учреждением разработан план мероприятий по улучшению данных показателей и достижения максимально возможных результатов, а также план по улучшению информационной открытости учреждения.