

ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ
при Департаменте Смоленской области по социальному развитию

«25» марта 2016 г.

СПРАВКА

**по проведению независимой оценки качества оказания услуг
СОГАУ «Жуковский психоневрологический интернат с обособленным
спецотделением», СОГБУ «Самолубовский психоневрологический интернат»,
СОГАУ «Центр социальной адаптации лиц без определенного места
жительства и занятий»**

Цель: оценка открытости и доступности информации об организациях социального обслуживания; комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения; времени ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания; удовлетворенности получателей социальных услуг качеством оказания услуг

Общественным советом проведена независимая оценка качества оказания услуг:

1. СОГАУ «Жуковский психоневрологический интернат с обособленным спецотделением»
2. СОГБУ «Самолубовский психоневрологический интернат»
3. СОГАУ «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий»

Результаты проведения независимой оценки качества оказания услуг

Организаций социального обслуживания, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг, обеспечены:

1. Открытость и доступность информации об учреждениях.

В наличии информация об организациях социального обслуживания, размещаемая на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организаций, на официальном сайте организаций социального обслуживания, на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru), на официальном сайте Департамента Смоленской области по социальному развитию (www.socrazvitie67.ru) в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет».

2. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

В СОГАУ «Жуковский психоневрологический интернат с обособленным спецотделением», СОГБУ «Самолубовский психоневрологический интернат», СОГАУ «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и

занятий» обеспечена доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организациях социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг.

- в наличии оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данных организациях социального обслуживания;

- обеспечена укомплектованность организаций социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг;

- обеспечено благоустройство и удовлетворительное содержание помещений организаций социального обслуживания и территории, на которых они расположены.

3. Предоставление социальных услуг согласно установленным срокам.

В СОГАУ «Жуковский психоневрологический интернат с обособленным спецотделением», СОГБУ «Самолубовский психоневрологический интернат», СОГАУ «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий» социальные услуги гражданам предоставляются в сроки, установленные при назначении данных услуг. Обеспечен прием граждан к специалистам при личном обращении для получения информации о работе организаций социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг в установленные сроки.

4. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

Работниками организаций социального обслуживания проявляются по отношению к получателям социальных услуг доброжелательность, вежливость и внимательность.

Организации социального обслуживания укомплектована работниками, обладающими высоким уровнем компетентности, а также прошедшими повышение квалификации (профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности).

5. Удовлетворенность качеством оказания услуг.

В организациях социального обслуживания:

- обеспечивается улучшение качества жизни получателей социальных услуг в результате получения социальных услуг;

- обеспечены удовлетворенные условия предоставления социальных услуг гражданам;

- проводятся мероприятия, имеющих групповой характер (оздоровительные, досуговые).

У каждого получателя социальных услуг в наличии индивидуальная программа с указанием формы социального обслуживания, видов, объемов, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг, перечня рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятий по социальному сопровождению, осуществляемых в соответствии с действующим законодательством.

Согласно проведенному анонимному опросу граждан-получателей социальных услуг:

СОГАУ «Жуковский психоневрологический интернат с обособленным спецотделением» – 99,18% граждан из 100 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг.

СОГБУ «Самолубовский психоневрологический интернат» – 74,33% граждан из 28 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг.

СОГАУ «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий» – 96,56% граждан из 47 опрошенных полностью удовлетворены качеством оказываемых услуг.

При проведении независимой оценки качества оказания услуг в СОГБУ «Самолубовский психоневрологический интернат» организациями социального обслуживания Общественным советом **выявлен ряд недостатков (нарушений):**

- необходимо усилить контрольно-пропускной режим на территорию организации;

- требуется доукомплектовать аптечки для оказания неотложной медицинской помощи;

- необходимо обеспечить комфортные условия для лежачих граждан в помывочном помещении (установить дополнительные поручни, убрать неровности в напольном покрытии), а также установить дополнительно специальное оборудование (поручни) для маломобильных групп в санитарно-гигиенических помещениях;

- необходимо обеспечить замену/ремонт неисправного сантехнического оборудования в жилых комнатах обслуживаемых граждан;

- сотрудникам организации необходимо обеспечить более внимательное отношение к обслуживаемым гражданам, в том числе усилить контроль за обеспечением своевременной уборки жилых помещений.

Решение по итогам проведения независимой оценки качества оказываемых услуг:

1. Администрации разработать перспективный план совершенствования деятельности организации социального обслуживания с четко установленными сроками устранения выявленных недостатков (далее – перспективный план).

2. Рассмотреть на очередном заседании Общественного совета перспективный план СОГБУ «Самолубовский психоневрологический интернат».

3. Считать предоставление услуг гражданам, получающим социальные услуги в СОГАУ «Жуковский психоневрологический интернат с обособленным спецотделением» СОГБУ «Самолубовский психоневрологический интернат» СОГБУ «Самолубовский психоневрологический интернат» СОГАУ «Центр социальной адаптации лиц без определенного места жительства и занятий» удовлетворительным.