

Результаты
 проведения независимой оценки качества работы областных государственных
 учреждений социального обслуживания
 (для стационарных учреждений для граждан пожилого возраста и инвалидов)

г.Владимир

13.10.2015

Для проведения независимой оценки организацией-оператором проведен анализ сайтов стационарных учреждений, а также анкетирование получателей услуг в этих учреждениях. К опросу было привлечено 574 получателей социальных услуг, находящихся на обслуживании, или 15% от общего числа граждан согласно утвержденному государственному заданию на 2015 год. Анкетирование проводилось с привлечением представителей общественных организаций, КТОСов, ветеранских организаций, волонтеров-студентов.

По результатам анкетирования на каждое учреждение составлена карта оценки деятельности, в которой выведено значение каждого показателя по каждому критерию оценки с учетом его значимости в общем наборе показателей.

Критерии оценки

№ п/п	Наименование показателя	Источник информации	Макс. кол-во баллов	Значимость показателя	Итого (баллы)
1.	Открытость и доступность информации об учреждении				
1.1	1) уровень рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru	официальный сайт www.bus.gov.ru	7	0,1	сумма баллов по строке 1.1
1.2	2) полнота, актуальность информации об учреждении, размещаемой на официальном сайте	анализ сайтов <i>(снижение за каждый отрицательный (некорректный) показатель официального сайта – 0,5 балла, за каждый недоработанный (некорректный) показатель сайта www.bus.gov.ru – 0.25 балла)</i>	7		сумма баллов по строке 1.2
1.3	3) наличие способов обратной связи с получателями социальных услуг	анализ сайтов <i>(снижение за каждый показатель официального сайта – 0,5 балла)</i>	8		сумма баллов по строке 1.3
1.4	4) доля лиц, считающих информирование о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг достаточным от числа опрошенных о работе учреждения	Опрос граждан получателей социальных услуг	8		сумма баллов по строке 1.4
	Итого баллы по данному показателю:				(сумма баллов по строкам 1.1,1.2,1.3,1.4) x0,1

					(значимость показателя)
2.	Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья				
2.1	1) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.), предоставления социальных услуг (%)	Опрос граждан получателей социальных услуг	8	0,2	сумма баллов по строке 2.1
2.2	2) качество уборки помещений, оформление комнат (<i>только для стационарных учреждений</i>)	Опрос граждан получателей социальных услуг	8		сумма баллов по строке 2.2
	Итого баллы по данному показателю:				(сумма баллов по строкам 2.1,2.2)х0,2
3.	Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения				
3.1	1) доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания,(%)	Опрос граждан получателей социальных услуг	9	0,15	сумма баллов по строке 3.1
3.2	2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников социального обслуживания (о %)	Опрос граждан получателей социальных услуг	9		сумма баллов по строке 3.2
	Итого баллы по данному показателю:				(сумма баллов по строкам 3.1,3.2)х0,15
4.	Удовлетворенность качеством обслуживания в учреждении				
4.1	1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания и организацией социального обслуживания (%)	Опрос граждан получателей социальных услуг	10	0,55	сумма баллов по строке 4.1
4.2	2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в жилых комнатах (%)	Опрос граждан получателей социальных услуг	9		сумма баллов по строке 4.2
4.3	3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым (%)	Опрос граждан получателей социальных услуг	8		сумма баллов по строке 4.3
4.4	4) удовлетворенность качеством питания (%)	Опрос граждан получателей социальных услуг	9		сумма баллов по строке 4.4
4.5	5) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан получателей социальных услуг	8		сумма баллов по строке 4.5
	Итого баллы по данному показателю:				(сумма баллов по строкам 4.1,4.2,4.3,4.4, 4.5)х0,55

Согласно методическим рекомендациям Минтруда принято к расчету 4 общих оценочных показателя, исключая показатель «Время ожидания в очереди» как

неактуальный для стационарных учреждений социального обслуживания. По каждому показателю определена его индивидуальная значимость в общем наборе показателей, установленная с учетом рекомендаций Минтруд. Сумма всех значимых показателей равняется 1.

Для определения оценки выводится количество баллов по каждому показателю.

Расчетное количество баллов оценки деятельности получается путем суммирования баллов по каждому из четырех общих оценочных показателей.

Далее значение каждого показателя приведено к сопоставимым значениям по десятибалльной системе:

1) для показателей, увеличение значений которых характеризует повышение качества работы учреждения, определяется максимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале.

В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым учреждениям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{мин}}}{k_i^{\text{макс}} - k_i^{\text{мин}}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$ - максимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$ - минимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

2) для показателей, увеличение значений которых характеризует снижение качества работы учреждения, определяется минимальное (целевое) значение в исходной единице измерения, которому соответствует 10 баллов по десятибалльной шкале и максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения, которому соответствует 0 баллов по десятибалльной шкале.

В этом случае значения k_i^{10} по оцениваемым учреждениям рассчитываются по следующей формуле:

$$k_i^{10} = \frac{k_i - k_i^{\text{макс}}}{k_i^{\text{мин}} - k_i^{\text{макс}}} \times 10, \text{ где:}$$

k_i - значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{мин}}$ - минимальное (целевое) значение показателя в исходной единице измерения;

$k_i^{\text{макс}}$ - максимальное (худшее) значение показателя в исходной единице измерения.

Фактическое расчетное количество баллов по 10-балльной системе оценки по каждому общему показателю в отношении к максимально допустимому количеству баллов с учетом максимальных и минимальных значений показателей в исходной единице измерения перемножаются на коэффициент значимости.

Итоговое количество баллов для каждого учреждения рассчитано как сумма баллов по всем показателям независимой оценки качества по 10-ти балльной системе.

Каждому учреждению, в отношении которого проведена оценка, присвоен порядковый номер по мере уменьшения итогового количества баллов.

Рейтинг учреждений сформирован путем упорядочивания присвоенных учреждениям порядковых номеров в соответствии с рейтинговым количеством баллов.

**Рейтинг учреждений социального обслуживания населения,
в отношении которых в 2015 году проведена независимая оценка качества их работы**

№ в рейтинге	Наименование стационарного учреждения	Количество баллов
1. Стационарные учреждения социального обслуживания		
1.1. Стационарные учреждения социального обслуживания населения общего типа		
1	ГБУСО ВО "Муромский комплексный центр социального обслуживания населения" отделение милосердия	9,99
2	ГБУСО ВО "Собинский дом-интернат для престарелых и инвалидов " Лакинское отд.	9,99
3	ГБУСО ВО "Тюрмеровский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов"	9,98
4	ГБУСО ВО "Камешковский комплексный центр социального обслуживания населения" отделение милосердия	9,98
5	ГБУСО ВО "Комплексный центр социального обслуживания населения Юрьев-Польского района" отделение милосердия	9,98
6	ГКУСО ВО "Кольчугинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей"	9,98
7	ГАУСОВО "Кольчугинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов"	9,95
8	ГБУСО ВО "Папулинский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов"	9,94
9	ГБУСО ВО "Собинский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	9,82
10	ГБУСО ВО "Меленковский комплексный центр социального обслуживания населения" отделение милосердия	9,71
11	ГБУСО ВО "Муромский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	9,61
12	ГАУСО ВО "Геронтологический центр «Ветеран» Филлипповское отделение	9,49
13	ГБУСО ВО "Оргтрудовой дом-интернат для престарелых и инвалидов"	9,39
14	ГБУСО ВО "Вязниковский комплексный центр социального обслуживания населения" отделение милосердия	9,38
15	ГБУСО ВО "Владимирский комплексный центр социального обслуживания населения" отделение временного проживания	9,34
16	ГБУСО ВО "Новлянский дом-интернат милосердия для престарелых и инвалидов"	9,21
17	ГБУСО ВО "Суздальский дом-интернат для престарелых и инвалидов"	9,14
18	ГКУСО ВО "Владимирский центр реабилитации для лиц БОМЖ"	9,03
19	ГБУСО ВО "Ковровский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов"	9,03
1.2. Стационарные учреждения социального обслуживания населения психоневрологического типа		
1	ГБУСО ВО "Гороховецкий психоневрологический интернат"	10,00
2	ГБУСО ВО "Жереховский психоневрологический интернат"	9,99
3	ГБУСО ВО "Арбузовский психоневрологический интернат"	9,98
4	ГБУСО ВО "Хольковский психоневрологический интернат"	9,77
5	ГБУСО ВО "Психоневрологический интернат г.Гусь-Хрустальный, п.Гусевский"	9,72
6	ГБУСО ВО "Балакиревский психоневрологический интернат"	9,61
7	ГБУСО ВО "Болотский психоневрологический интернат"	9,57
8	ГБУСО ВО "Владимирский психоневрологический интернат"	9,51
9	ГБУСО ВО "Копнинский психоневрологический интернат"	9,39
10	ГБУСО ВО "Гусевской психоневрологический интернат"	9,10

<i>1.3. Другие стационарные учреждения социального обслуживания</i>		
1	ГКУСО ВО «Владимирский специальный дом для ветеранов»	9,87
2	ГАУСО ВО "Геронтологический центр «Ветеран»	9,53
3	ГАУСО ВО "Социально-оздоровительный центр "Вербовский"	9,10