

Отчет Общественного совета по вопросам независимой оценки качества работы Государственного бюджетного учреждения Самарской области "Реабилитационный центр для инвалидов вследствие психических заболеваний (центр дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов)" "Здоровье" за 2019г.

Показатели	кол-во оп-ных	Количество лиц, выбравших для ответа утверждение из разделов «01», «02»	Значение показателя	Комментарии о значении показателя
Показатель 1		www.bus.gov.ru	10(6)-100% (400%:4)	Уровень рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru (баллы от 1 до 10)
Показатель 2		Анализ сайтов	10(6)-100% (400%:4)	полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллы от 1 до 10)
Показатель 3		Анализ сайтов	10(6)-100% (400%:4)	наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг
Показатель 4	300	290; 59-сотруд., 230-клиент..	96,66%	доля получателей услуг (респондентов), которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%)
Показатель 5.2	300	298; 60-сотруд., 237-клиент.,	99,33%	степень внимания специалистов организации к своим клиентам
Показатель 7	300	298; 60-сотруд., 238-клиент.,	98,75%	удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, порядок оплаты, конфиденциальностью, график посещения, сроках предоставления услуг, оперативное решение вопросов и т.п.) предоставления социальных услуг (%)
Показатель 8	300	283; 60-сотруд., 223-клиент.,	94,33%	доля получателей услуг (респондентов), которые считают, что не требуется длительного времени, на то, чтобы оформить документы для прохождения курса реабилитации в учреждении (%)
Показатель 9	300	288; 60-сотруд., 228-клиент.,	99,995%	доля получателей услуг (респондентов), оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)
Показатель 10	300	298; 60-сотруд., 238-клиент.,	99,25%	доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%)
Показатель 11	300	298; 60сотруд., 238 клиент.,	99,33%	доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%)
Показатель 12	300	300; 60-сотруд., 240-клиент.,	100%	доля получателей услуг (респондентов), удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%)
Показатель 13.2	300	299; 60-сотруд., 239-клиент.,	99,66%	доля получателей услуг (респондентов), которые считают ощутимой помощь сотрудников организации социального обслуживания, от числа опрошенных (%)

Показатель 14	300	298; 60-сотруд., 238-клиент.,	99.25%	доля получателей услуг (респондентов), которые готовы рекомендовать организацию людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, от числа опрошенных (%)
Показатель 17.2	300	296; 60-сотруд., 236-клиент.,	98.66%	удовлетворенность качеством социально-психологических услуг (%)
Показатель 18	300	299; 60-сотруд., 239-клиент.,	99,66%	удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой и (или) индивидуальный характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)
Сумма по показателям			98.99%	

Проведено анкетирование – 300 человек, в том числе 60 – работники учреждения, оказывающие социальные услуги; 240 – получателей социальных услуг (все инвалиды адекватно оценивающие смысл прочитанного);

Анализ сторон работы организации, неустраивающие клиентов и персонал(по данным опроса)

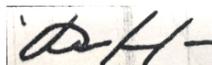
1. Неудовлетворенность состоянием материально-технической базы (необходима замена радиаторов отопления на первом этаже, оборудования для трудотерапии, устаревшего техоборудования, ремонт отмостки вокруг здания, окон);
2. Низкая заработная плата сотрудников;
3. Отсутствие хореографического кружка, буфета, бассейна, спортивной площадки;

Предложения по улучшению качества работы учреждения

1. Продолжить работу по профилактике синдрома эмоционального выгорания среди работников учреждения;
2. Расширять спектр тематических занятий, увеличение чаепитий, творческих бесед, кружков и т.д.;
3. Продолжать организацию мероприятий по контролю за соблюдением работниками Учреждения основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных кодексом этики и служебного поведения работников Учреждения;
4. Укрепление материально-технической базы Учреждения: обеспечение оргтехникой, оборудованием, замена окон, радиаторов отопления на первом этаже, замена устаревшей аппаратуры, замена окон, текущий ремонт, ремонт отмостки вокруг здания;
5. Организация мероприятий по повышению профессионального мастерства и квалификации сотрудников (обучение на курсах повышения квалификации, организация и проведение обучающих мастер-классов, семинаров; аттестация работников в соответствии с профстандартами, утвержденных приказами Министерства труда РФ);
6. Повышать качество оказываемых услуг в соответствии со стандартами социального обслуживания населения Самарской области;
7. Совершенствовать работу по внедрению инновационных технологий и развитию Учреждения.

27.12.2019г.

Председатель Общественного совета



Кириллова И.Д.