

Наименование учреждения: ГБСУ СО МО «Талдомский дом-интернат малой вместимости для граждан пожилого возраста и инвалидов «Березка»

Адрес: Московская область, Талдомский р-н, п. Вербилки, ул. Пушкина, д. 18

Количество ПСУ обслуживаемых в стационарной форме: 40 человек.

Количество сотрудников: 79,5 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в стационарной форме с выездом эксперта в учреждение (10 чел.)
2. Опрос сотрудников (40 чел.)
3. Оценка учреждения независимым экспертом (1 выезд)

Таблица 1. Значения показателей качества по результатам оценки независимого эксперта и интервьюирования ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Значение показателя, баллы
1	"Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет".	1,00
2	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".	1,00
3	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.	1,00
4	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.	1,00
5	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) телефон.	1,00
6	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети "Интернет".	1,00
7	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков.	1,00
8	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.	0,30
9	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания.	1,00

10	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".	1,00
11	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.	1,00
12	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.	1,00
13	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".	0,00
14	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".	0,00
15	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.	1,00
Интегральная оценка по показателям, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания		1,609
16	Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).	1,00
17	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.	1,00
18	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.	1,00
19	Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.	1,00
20	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.	1,00
21	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.	1,00
22	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	0,98
23	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.	1,00
Интегральная оценка по показателям, характеризующих комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения		1,696
24	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.	1,00

25	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).	1,00
Интегральная оценка по показателям, характеризующим время ожидания предоставления социальной услуги		0,134
26	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	1,00
27	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	1,00
28	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.	0,55
Интегральная оценка по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания		0,283
29	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.	1,00
30	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением.	1,00
31	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг.	1,00
32	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием.	1,00
33	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем.	1,00
34	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг.	1,00
35	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей.	1,00
36	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением.	1,00
37	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования.	1,00

38	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг.	1,00
39	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг.	1,00
40	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания.	1,00
41	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом.	1,00
42	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов.	1,00
43	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.	1,00
44	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством мероприятий по социально-трудовой реабилитации	1,00
45	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).	1,00
46	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных.	1,00
Интегральная оценка по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством оказания социальных услуг		11,031

Интегральная оценка качества работы организации социального обслуживания - **14,753** балла

Таблица 2. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Значение показателя
1	Доля работников, удовлетворенных комфортностью рабочего места	86%
2	Доля работников, удовлетворенных количеством необходимого инвентаря/оборудования/хоз. средств	93%
3	Доля работников, удовлетворенных психологическим климатом и отношением в коллективе	95%
4	Доля работников, удовлетворенных профессионализмом руководителя учреждения	92%
5	Доля работников, удовлетворенных заработной платой	66%
6	Доля работников, удовлетворенных соотношением необходимого количества персонала к количеству подопечных	95%
7	Доля работников, удовлетворенных распределением нагрузки и задач между сотрудниками	83%
8	Доля работников, удовлетворенных работой в учреждении соц. обслуживания	89%
Средний показатель удовлетворенности сотрудники		87