**ВЫПИСКА**

**из независимой оценки качества**

**предоставления социальных услуг**

**учреждениями социального обслуживания**

**проводимая в 2015 году**

На этапе **сбора первичной информации:** проведено анкетирование в целях изучения мнения клиентов о качестве оказания социальных услуг, фокус-группы; проанализирована информация на официальных сайтах; рассмотрены другие источники информации о качестве работы учреждения; составлены отчеты, по независимой оценке, качества работы учреждения;

Пример отчета дистанционного мониторинга:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Организация | Максим.кол-во баллов **7,75** |
| Нестационарные учреждения социального обслуживания |
| 1 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» | **4,3** |
| 2 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | **5,8** |
| 3 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гурьевском городском округе» | **6,1** |
| 4 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гусевском муниципальном районе» | **6,5** |
| 5 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском районе» | **6,3** |
| 6 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Правдинском районе» | **4,5** |
| 7 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Советском городском округе» | **4,8** |
| 8 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черняховском муниципальном районе» | **6,3** |
| 9 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Полесском городском округе» | **2,7** |
| 10 | МУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония» | **5,3** |
| 11 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Пионерском городском округе» | **5,9** |
| 12 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе» | **3,0** |
| 13 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Нестеровском районе» | **3,0** |
| 14 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Славском муниципальном районе» | **3,0** |
| 15 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Озерском городском округе» | **7,6** |
| 16 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Янтарном городском округе» | **3,0** |
| 17 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском районе» | **3,8** |
| 18 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Багратионовском муниципальном районе» | **3,8** |
| 19 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светловском городском округе» | **6,3** |
| 20 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском муниципальном районе» | **6,3** |
| 21 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | **3,1** |
| 22 | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Ладушкинском городском округе» | **3,8** |

Результатом **4-го** этапа стало составление рейтинга учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества.

РЕЙТИНГ

учреждений нестационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, подлежащих независимой оценке качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Рейтинг | Название организации | Баллмакс. 10 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в городе Калининграде» | 7,5 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гурьевском городском округе» | 7,4 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Озерском городском округе» | 7,2 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гвардейском районе» | 6,9 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Неманском муниципальном районе» | 6,8 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Пионерском городском округе» | 6,6 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Советском городском округе» | 6,5 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Зеленоградском районе» | 6,2 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Полесском городском округе» | 6,1 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Правдинском районе» | 6 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Черняховском муниципальном районе». | 5,9 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Гусевском муниципальном районе» | 5,8 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Багратионовском муниципальном районе» | 5,3 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Ладушкинском городском округе» | 4,7 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светлогорском городском округе» | 4,5 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Мамоновском городском округе» | 4,4 |
|  | МУСО «Центр социального обслуживания пожилых людей и инвалидов «Гармония» | 4 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Славском муниципальном районе» | 3,8 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Светловском городском округе» | 3,7 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Краснознаменском муниципальном районе» | 3,7 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Нестеровском районе» | 3 |
|  | МУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения в Янтарном городском округе» | 2,8 |

Результаты реализации проекта показали очень высокий уровень качества работы организаций, оказывающих социальные услуги населению Калининградской области.

Результаты независимой оценки качества позволили выявить сильные стороны деятельности учреждений социального обслуживания, например,

- разнообразные виды досуга для клиентов социальных организаций («Большаковский психоневрологический интернат», «Светлогорский социально-оздоровительный центр «Мечта», «Реабилитационный центр для детей с ограниченными возможностями «Детство»);

- материально-техническое оборудование помещений («Советский психоневрологический интернат», «Центр социальной помощи семье и детям «Юнона»);

- организации оснащены видеонаблюдением («Психоневрологический интернат «Надежда»);

- спокойная домашняя обстановка, благоприятный эмоциональный фон («Областной кризисный центр помощи женщинам», «Центр социальной помощи семье и детям» «Доверие», «Центр социальной помощи семье и детям «Крошка Дельфин;

- организация детского досуга (лагеря, выездные мероприятия: «Центр социальной помощи семье и детям «Журавленок», «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Росток»);

- постинтернатное сопровождение воспитанников детских центров («Центр социальной помощи семье и детям «Крошка Дельфин);

- школа приёмного родителя («Центр социальной помощи семье и детям «Крошка Дельфин», «Центр социальной помощи семье и детям «Журавленок»);

- наличие собственных микроавтобусов в организациях (Социальный приют для детей и подростков г. Калининграда, «Большаковский психоневрологический интернат».

Наряду с достоинствами результаты независимой оценки качества позволили выявить наиболее проблемные вопросы деятельности учреждений социального обслуживания:

- доступность оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья; (не все помещения оборудованы для лиц с нарушениями зрения и слуха, маломобильных групп населения («Большаковский психоневрологический интернат», «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», «Росток», «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей» «Надежда», «Центр социальной помощи семье и детям «Журавленок»)

- информированность населения и специалистов о деятельности учреждения (ГБСУСОКО «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»);

- недостаток жилых площадей (маленькие комнаты для проживания клиентов и проведения занятий («Большаковский психоневрологический интернат», ГБУСО «Центр социальной помощи семье и детям» «Доверие»))

- профилактика синдрома эмоционального выгорания (организации, работающие со сложной категорией клиентов);

- обеспечение высококвалифицированными специалистами («Психоневрологический интернат «Надежда»);

- отсутствие специализированных кабинетов (кабинетов психологической разгрузки («Детский дом-интернат для умственно отсталых детей «Аистенок»), спортивные площадки (ГБУСО КО «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей», «Теплый дом») и др.;)

- требуется ремонт подъездных путей («Центр социальной помощи семье и детям «Юнона» и др.);

- повышение квалификации персонала (многие сотрудники высказывают потребность в повышении квалификации («Психоневрологический интернат «Надежда», «Долгоруковский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»).