

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 3 квартал 2016г., протокол № 18 от 30.09.2016г.

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	100%	Уровень рейтинга учреждения на сайте www.bus.gov.ru - 1(баллыот1до10)
Показатель 2		Анализ сайтов	10(6)= 100%	полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте (баллыот1до10)
Показатель 3		Анализ сайтов	10(6)= 100%	наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (баллыот1до10)
Показатель 4	75	74; 14- сотрудников, 60- клиентов	98,66%	доля получателей услуг (респондентов), которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%)
Показатель 5.2	75	73; 15-сотрудников, 58-клиентов	97%	степень внимания специалистов организации к своим клиентам (баллыот1до10)
Показатель 7	75	73; 15-сотрудников, 58-клиентов	97%	удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, порядок оплаты, конфиденциальностью, график посещений, сроках предоставления услуг, оперативное решение вопросов и т.п.) предоставления социальных услуг (%)
Показатель 8	75	75; 15-сотрудников, 60-клиентов	100%	доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%)
Показатель 9	75	70; 15-сотрудников, 55-клиентов	93.33%	доля получателей услуг (респондентов), оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)
Показатель 10	75	73; 15-сотрудников, 60-клиентов	97%	доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%)
Показатель 11	75	74; 15-сотрудников, 59-клиентов	98.66 %-	доля получателей услуг (респондентов), которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций, от числа опрошенных (%)
Показатель 12	75	75; 15-сотрудников, 60-клиентов	100%	доля получателей услуг (респондентов), удовлетворенных качеством обслуживания в организации, от числа опрошенных (%)
Показатель 13.2	75	74; 15-сотрудников, 59-клиентов	98.66%	доля получателей услуг (респондентов), которые считают ощутимой помощь сотрудников организации социального обслуживания, от числа опрошенных (%)

Показатель 14	75	73; 15-сотрудников, 58-клиентов	97%	доля получателей услуг (респондентов), которые готовы рекомендовать организацию людям, оказавшимся в тяжелой жизненной ситуации, от числа опрошенных (%)
Показатель 17.2	75	72; 15-сотрудников, 57-клиентов	96%	удовлетворенность качеством социально-психологических услуг (%)
Показатель 18	75	75; 15-сотрудника, 60-клиентов	100%	удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой и (или) индивидуальный характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)
Сумма по показателям			98,22%	

Проведено анкетирование - 75 человек, в том числе 15 - персонал учреждения, оказывающий социальные услуги; 60 - получатели 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, мебели( столы стулья) , устаревшего техоборудования, окон);
2. Низкая заработная плата сотрудников ;
3. Малое количество массовых мероприятий для клиентов(организация экскурсий , посещений музеев, театров и т.д.);
4. Отсутствие кружка хореографии компьютерного класса, бассейна, буфета, спортивной площадки(наличие теннисных столов);
5. Малое количество курсов трудотерапии;
6. Кадровое обеспечение (увеличение штата, психологов, специалистов по социальной работе, врачей- психиатров).

#### **Предложения по улучшению качества работы учреждения**

1. Продолжить работу по профилактике синдрома эмоционального выгорания среди персонала учреждения;
2. Увеличить массовые мероприятия для клиентов, расширить спектр тематических занятий, увеличение чаепитий , творческих бесед, кружков и т.д.;
3. Активизировать работу по привлечению благотворительных средств;
4. Укрепление материально-технической базы Учреждения: обеспечение оргтехникой, оборудованием, замена устаревшей аппаратуры, замена окон, текущий ремонт;
5. Активизировать работу по кадровому обеспечению;
6. Повышать качество оказываемых услуг в соответствии со стандартами социального обслуживания населения Самарской области;
7. Совершенствовать работу по внедрению инновационных технологий и развитию Учреждения.

«30» сентября 2016г.

Председатель Общественного совета

Кириллова И.Д.