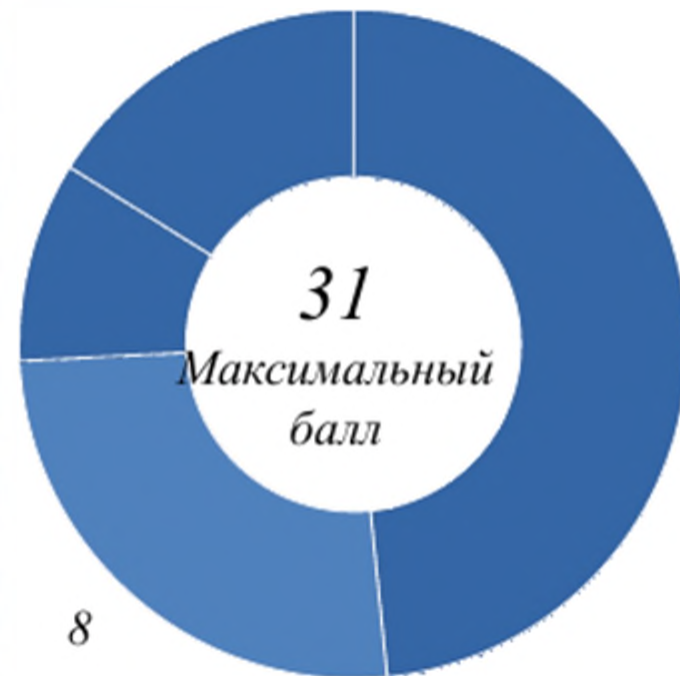


Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

- По уровню комфортности среди учреждений отмечены значимые отличия. Наиболее комфортные условия созданы в «Железнодорожном доме-интернате для умственно-отсталых детей «Надежда», «Щигровском психоневрологическом интернате» и «Курском доме-интернате ветеранов войны и труда», менее комфортные наблюдаются в «Социальной гостиной» г. Курска.
- Основные причины низких оценок - отсутствие необходимого оборудования (пандусов, поручней) для передвижения маломобильных групп населения как в помещении, так и за его пределами, неработающие или частично работающие кондиционеры, отсутствие видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения. Особенно характерны перечисленные недостатки для сельских домов интернатов.
- «Социальная гостиная» г. Курска менее всего соответствует предложенным критериям.

1	«Железнодорожный дом-интернат для умственно-отсталых детей «Надежда»	7,0
2	«Щигровский психоневрологический интернат»	6,95
3	«Курский дом-интернат ветеранов войны и труда»	6,95
4	«Суджанский психоневрологический интернат»	6,9
5	«Глушковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	6,9
6	«Беловский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей»	6,85
7	«Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»	6,84
8	«Ольшанский психоневрологический интернат»	6,8
9	«Железнодорожный дом-интернат ветеранов труда»	6,8
10	«Букреевский психоневрологический интернат»	6,8
11	«Ширковский психоневрологический интернат»	6,7
12	«Краснооктябрьский психоневрологический интернат»	6,7
13	«Обоянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	6,67
14	«Социальная гостиная» г. Курска	4,31
Средний балл		6,66

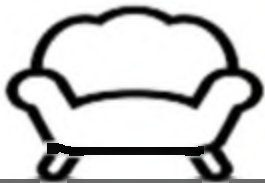


Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

Комфортность условий предоставления социальных услуг оценивалась как сумма показателей метода наблюдения, фиксирующих наличие, либо отсутствие необходимого оборудования в учреждении, и опроса получателей услуг по вопросам благоустройства помещений и доступности социальных услуг, также учитывались статистические показатели. посредством суммирования баллов, присвоенных каждому критерию, был установлен максимально возможное значение по данному блоку, равное 8.



- ✓ Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг
- ✓ оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг
- ✓ оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения
- ✓ наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения
- ✓ Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем предоставляемых социальных услуг
- ✓ наличие в помещениях видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения



- ✓ Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных
- ✓ Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных



- ✓ Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

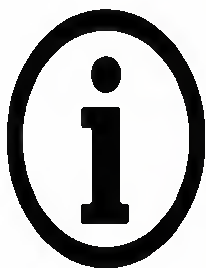
- Все учреждения имеют информационные сайты, которые выполнены в едином стиле и соответствуют большинству предъявляемых требований;
- 14 учреждений имеют информационные стенды в здании учреждения;
- Несоответствие предложенным критериям наблюдалось чаще всего в наличии на сайте организации информации о порядке подачи жалобы. Непосредственно в учреждениях такая информация присутствует.

1	«Щигровский психоневрологический интернат»	13,9
2	«Железнодорожный дом-интернат для умственно-отсталых детей «Надежда»	13,8
3	«Курский дом-интернат ветеранов войны и труда»	13,7
4	«Суджанский психоневрологический интернат»	13,64
5	«Социальная гостиная» г. Курска	13,08
6	«Букреевский психоневрологический интернат»	12,8
7	«Беловский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей»	12,6
8	«Железнодорожный дом-интернат ветеранов труда»	12,6
9	«Ольшанский психоневрологический интернат»	12,6
10	«Ширковский психоневрологический интернат»	12,6
11	«Краснооктябрьский психоневрологический интернат»	12,4
12	«Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»	11,75
13	«Обоянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	11,7
14	«Глушковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	11,5
Средний балл		12,76

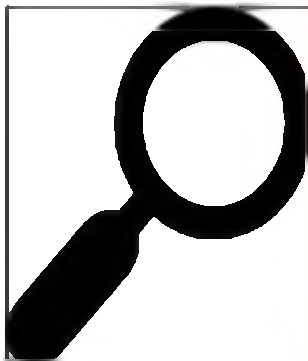


Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

Открытость и доступность информации об организации оценивалась как сумма показателей оценки информационных сайтов учреждений, долей результативных звонков в учреждение и показателей наблюдения, фиксирующих наличие, либо отсутствие необходимых информационных материалов. Путем суммирования баллов, присвоенных каждому критерию, был установлен максимально возможный балл по данному блоку – 15.



- ✓ Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг
- ✓ Полнота и актуальность информации размещаемой на общедоступных информационных ресурсах
- ✓ Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, порядку утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти
- ✓ Наличие альтернативной версии официального сайта для инвалидов по зрению
- ✓ Телефон
- ✓ Электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети Интернет



- ✓ Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания
- ✓ Наличие информации о порядке подачи жалобы в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания
- ✓ Наличие возможностей направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг
- ✓ Для результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации



- ✓ Для результативных звонков по телефону
- ✓ Для получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации

Оценка работы сотрудников организации

- Все получатели услуг в ходе опроса высоко оценили персонал учреждений с точки зрения внимательности, доброты и вежливости по отношению к получателям услуг. Но согласно предоставленным статистическим данным не все сотрудники проходят предусмотренную профессиональную переподготовку или повышение квалификации:
- Все интернаты, своевременно направили статистические данные о количестве прошедших повышение квалификации сотрудниках.

1	«Шигровский психоневрологический интернат»	3
2	«Глушковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	3
3	«Курский дом-интернат ветеранов войны и труда»	2,96
4	«Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»	2,94
5	«Обоянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	2,93
6	«Железнодорожный дом-интернат для умственно-отсталых детей «Надежда»	2,9
7	«Железнодорожный дом-интернат ветеранов труда»	2,87
8	«Ольшанский психоневрологический интернат»	2,85
9	«Букреевский психоневрологический интернат»	2,8
10	«Беловский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей»	2,8
11	«Суджанский психоневрологический интернат»	2,7
12	«Краснооктябрьский психоневрологический интернат»	2,7
13	«Ширковский психоневрологический интернат»	2,65
14	«Социальная гостиная» г. Курски	1,96
Средний балл		2,79



Оценка работы сотрудников организации

Оценка работы сотрудников организации рассчитана как сумма статистических показателей и данных опроса получателей услуг. В результате суммирования баллов, присвоенных каждому критерию, был установлен максимально возможный балл по данному блоку равный 3.




- ✓ Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг
- ✓ Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных получателей социальных услуг



- ✓ 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

Рейтинг организаций, осуществляющих стационарное социальное обслуживание

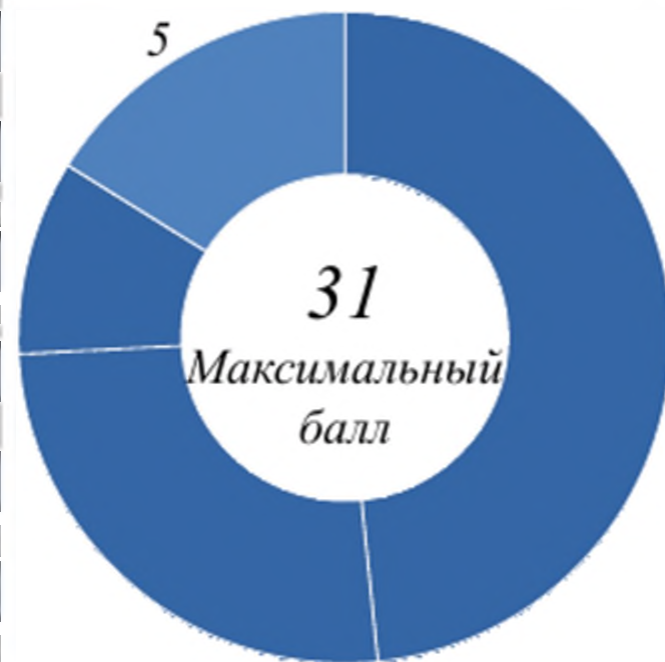
- По итогам независимой оценки качества самые высокие результаты показали «Железногорский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Надежда», «Щигровский психоневрологический интернат» и «Курский дом-интернат ветеранов войны и труда».
- Самый низкий уровень соответствия установленным критериям отмечен у «Социальной гостиной» г. Курска.

1	«Железногорский дом-интернат для умственно-отсталых детей «Надежда»		28,7
2	«Щигровский психоневрологический интернат»		28,63
3	«Курский дом-интернат ветеранов войны и труда»		28,45
4	«Суджанский психоневрологический интернат»		28,08
5	«Букреевский психоневрологический интернат»		27,4
6	«Беловский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей»		27,25
7	«Ольшанский психоневрологический интернат»		27,17
8	«Железногорский дом-интернат ветеранов труда»		27,05
9	«Щирковский психоневрологический интернат»		26,71
10	«Краснооктябрьский психоневрологический интернат»		26,56
11	«Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»		26,25
12	«Глушковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		26,2
13	«Обоянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»		25,63
14	«Социальная гостиная» г. Курска		23,25
Средний балл			26,95

Удовлетворенность качеством оказания услуг

- По данному блоку показателей все учреждения получили высокие и средние баллы. Основные несоответствия выявлены в области оборудования санитарно-гигиенических помещений и комфортности помещений в целом (обветшавшие здания, мебель), однако соблюдение чистоты в помещениях как по итогам наблюдения, так и по итогам опроса получателей во всех учреждениях было оценено высоко;
- Следует отметить, что лишь в двух учреждениях присутствуют жалобы («Обоянский дом-интернат для престарелых и инвалидов», «Социальная гостиная» г. Курска).

1	«Железнодорожный дом-интернат для умственно-отсталых детей «Надежда»	5
2	«Букреевский психоневрологический интернат»	5
3	«Беловский детский дом-интернат для умственно-отсталых детей»	5
4	«Ольшанский психоневрологический интернат»	4,92
5	«Суджанский психоневрологический интернат»	4,84
6	«Курский дом-интернат ветеранов войны и труда»	4,84
7	«Глушковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	4,8
8	«Щигровский психоневрологический интернат»	4,78
9	«Железнодорожный дом-интернат ветеранов труда»	4,78
10	«Ширковский психоневрологический интернат»	4,76
11	«Краснооктябрьский психоневрологический интернат»	4,76
12	«Курский пансионат ветеранов войны и труда «Сосновый бор»	4,72
13	«Обоянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	4,33
14	«Социальная гостиная» г. Курска	3,9
Средний балл		4,75



Удовлетворенность качеством оказания услуг

Блок «Удовлетворенность качеством предоставления услуг» оценивался как сумма показателей опроса получателей услуг, результатов, полученных в ходе наблюдения и анализа статистических данных, предоставленных организацией социального обслуживания. В результате суммирования баллов, присвоенных каждому критерию, был установлен максимально возможный балл по данному блоку равный 5.



- ✓ Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания
- ✓ Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных:
 - ✓ - жилым помещением
 - ✓ - наличием оборудования для предоставления социальных услуг
 - ✓ - питанием
 - ✓ - мебелью, мягким инвентарем
 - ✓ - предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг
 - ✓ - хранением личных вещей
 - ✓ - оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением
 - ✓ - санитарным содержанием санитарно-технического оборудования
 - ✓ - порядком оплаты социальных услуг
 - ✓ - графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания
 - ✓ - оперативностью решения вопросов
- ✓ Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий
- ✓ Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных



- ✓ оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением