НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА

КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ

2020г.

УТВЕРЖДАЮ:
Министр социальной политики
Калининградской области

_____А.В. Майстер

ПРОТОКОЛ
26 мая 2020 года
г. Калининград

подведения итогов выборочного опроса граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве оказания социальных услуг государственными и негосударственными поставщиками социальных услуг в стационарной, полустационарной и в форме обслуживания на дому

Во исполнение приказа Министерства социальной политики Калининградской области от 03.04.2019 № 237 поставщиками социальных услуг в период с 01 по 30 апреля 2020 года проведен опрос граждан пожилого возраста и инвалидов области о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания населения.

Опрос проведен в форме анкетирования с целью выявления мнения граждан пожилого возраста и инвалидов о качестве социального обслуживания.

Отделом организации опеки, попечительства и социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов подведены итоги проведенного опроса. В результате анализа полученных данных установлено следующее.

1. В ходе мероприятия опрошено 2294 человек. Свое мнение о качестве оказания государственных услуг социального обслуживания высказали граждане, проживающие на территории 22 муниципальных образований области. Состав участников распределился таким образом:

0,2% - граждан в возрасте до 15 лет, 0,0% - граждан в возрасте от 15 лет до 18 лет, 15 % граждан в возрасте от 18 лет до 55 лет, 13,8 % в возрасте от 55 до 65 лет, 27 % в возрасте от 65 до 75 лет, 29 % в возрасте от 75 до 85 лет, 15 % в возрасте 85 лет и старше;

- 32 % мужчин, 68 % женщин;

- 63 % одиноко проживающих, 26 % одиноких, 11 % проживающих в семьях.

2. Обобщенные отдельные показатели представлены в таблице:

N вопроса опросного листа	Содержание вопроса опросного листа	Возможные варианты ответов и данные о выбранных из них							
		отличное		хорошее		удовлетворительно		неудовлетворительно	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	к-во	%
1	Качество услуги, предоставленной учреждением социального обслуживания	1544	67,3	685	30	61	2,6	4	0,1
2	Удовлетворяет ли непосредственное взаимодействие с работником, оказывающим социальную услугу?	Удовлетворяет				Не удовлетворяет			
		Кол-во		%		Кол-во		%	
		2287		99,7		7		0,3	
3	По каким причинам не удовлетворяет непосредственное взаимодействие с работником учреждения соц. обслуживания?	некорректное поведение		невнимательное отношение		не получил желаемого результата		отсутствие компетентности	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
		3	43	0	0	4	57	0	0
		неопрятность внешнего вида		другое					
		Кол-во	%	Кол-во	%				
		0	0	0	0				
4	Если социальный работник не удовлетворяет вашим	(3 социальных работника ГБСУСО КО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Сосновая усадьба»)							

	требованиям, назовите Ф.И.О.												
5	Приходилось ли сталкиваться с необоснованными действиями сотрудников учреждения социального обслуживания	Да				Нет				Если приходилось, то в чем оно заключалось?			
		Кол-во		%		Кол-во		%					
		5		0,2%		2289		99,8%		Долгое решение проблем, подопечный нуждался более полугода в социальном обслуживании (КРООО «Российский Красный крест») в одном случае, в иных случаях причины в анкетах не указаны			
6	Приходилось ли Вам обращаться с жалобой на качество услуги?	4		0,17%		2290		99,83%					
7	Меняется ли качество предоставления социальной услуги? Как?	Улучшается		Скорее улучшается		Осталось на прежнем уровне		Скорее ухудшилось		Ухудшилось		Затрудняюсь ответить	
		Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%	Кол-во	%
		1633	71,2%	497	21,6%	132	5,8%	3	0,1	0	0%	29	1,3%
8	Оцените организацию доступной среды*	1 балл (%)		2 балла (%)		3 балла (%)		4 балла (%)		5 баллов (%)			
		0 (0)		22 (1%)		60 (3%)		434 (19%)		1717 (77%)			

*Ответ на этот вопрос анкеты дали 2233 респондентов

3. Первичная обработка ответов на вопросы осуществлена по методике, изложенной в пункте 3.3 Положения о порядке проведения опроса населения, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области от 03.04.2019 № 237, а именно:

Критерий оценки ответов на вопросы	Интерпретация оценки
В более 75% случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (7-8 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг удовлетворяет потребности гражданина
В 50-75% случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (5-6 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг в целом удовлетворяет потребности гражданина
В менее 50% случаях на вопросы анкеты даны положительные ответы (менее 5 положительных ответов)	Качество предоставленных социальных услуг не удовлетворяет потребности гражданина

4. Оценка соответствия качества социальных услуг действующим стандартам осуществлена по итогам вторичной обработки опросных листов по методике, изложенной в п. 3.4 Положения о порядке проведения опроса населения, утвержденного приказом Министерства социальной политики Калининградской области 03.04.2019 № 237, а именно:

Критерий оценки	Интерпретация оценки
Более 75% опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга соответствует стандарту качества
50-75% опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга в целом соответствует стандарту качества
Менее 50% опрошенного населения считает, что предоставленные государственные услуги удовлетворяют их потребностям	Услуга не соответствует стандарту качества

По результатам опроса в организациях, осуществляющих социальное обслуживание пожилых людей и инвалидов в целом по области 97,3 % населения считают, что предоставляемые услуги удовлетворяют их потребностям. В этой связи можно говорить о том, что оказываемые социальные услуги соответствуют стандарту качества.

Итоговый рейтинг организаций

по результатам независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Калининградской области в 2021 году

№ п/п	Организация/учреждение	Итоговый рейтинг
1.	Государственное бюджетное социальное учреждение Калининградской области профессиональная образовательная организация «Советский техникум-интернат»	100,0
2.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Жемчужина»	100,0
3.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр социальной помощи семье и детям»	100,0
4.	Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Участие»	98,6
5.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Социальная помощь»	98,3
6.	Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Региональный реабилитационный центр для инвалидов «Новые горизонты»	97,5
7.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей «Надежда»	97,1
8.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Добрые руки»	97,0
9.	Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Отрада»	96,6
10.	Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения»	96,6
11.	Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Лада»	96,0
12.	Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Нота добра»	95,4
13.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Особый ребенок»	95,4
14.	Государственное автономное учреждение Калининградской области «Областной кризисный центр помощи женщинам»	94,7
15.	Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Благо»	94,4
16.	Автономная некоммерческая организация «Неманский центр социального обслуживания населения «Благополучие»	94,2
17.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Детство»	93,9

№ п/п	Организация/учреждение	Итоговый рейтинг
18.	Социально ориентированная автономная некоммерческая организация «Пансионат паллиативной помощи Жизнь»	93,8
19.	Автономная некоммерческая организация социального обслуживания населения «Надежда и опора»	92,8
20.	Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Забота»	92,6
21.	Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доброе сердце»	92,5
22.	Автономная некоммерческая организация «Правдинский центр социального обслуживания населения «Шаг навстречу»	91,6
23.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Жизненное равновесие»	90,6
24.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Колосок»	90,4
25.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Берег надежды»	90,0
26.	Автономная некоммерческая организация «Нестеровская служба социальной помощи «Парус»	88,6
27.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Наш дом»	88,0
28.	Автономная некоммерческая организация Центр реабилитации и развития «Радуга»	88,0
29.	Автономная некоммерческая организация «Региональный Центр социального обслуживания населения «Милосердие»	86,4
30.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, «Росток»	85,8
31.	Автономная некоммерческая организация «Полесский центр социального обслуживания»	85,2
32.	Автономная некоммерческая организация «Региональный центр социального обслуживания населения «Доверие»	84,9
33.	Автономная некоммерческая организация «Центр социального обслуживания населения «Гармония»	83,0
34.	Калининградское региональное отделение Общероссийской общественной организации «Российский Красный крест»	81,9
35.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Калининградской области «Социальный приют для детей и подростков «Надежда»	81,2
36.	Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания «Социальный приют для детей и подростков в городе Калининграде»	80,9