**ИТОГИ ПРОВЕДЕНИЯ**

**НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИМИ ИНТЕРНАТАМИ И ДОМАМИ-ИНТЕРНАТАМИ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ КЕМЕРОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**В 2015 ГОДУ**

В 2015 году организацией-оператором (ФГБОУ ВПО «Кемеровский государственный университет») проведена независимая оценка качества оказания услуг в 16 государственных учреждениях стационарного социального обслуживания (8 учреждений – психоневрологического профиля, 8 – общего типа), в результате определен рейтинг учреждений.

#### Рейтинг учреждений социального обслуживания населения

#### (дома-интернаты для престарелых и инвалидов) Кемеровской области

#### по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2015 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждений | Открытость и доступность информации об учреждении | Комфортность условий и доступность получения услуг | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения | Сумма набранных баллов по всемкритериям | Уровень качестваоказания социальных услуг учреждением | Место в рейтинге |
|  | ГБУ КО «Междуреченский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 10 | 10 | 10 | 10 | высокий | 1 |
|  | ГАУ КО «Кемеровский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 10 | 10 | 9,9 | 9,96 | высокий | 2 |
|  | ГБУ КО «Анжеро-Судженский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 10 | 10 | 9,7 | 9,9 | высокий | 3 |
|  | ГКУ КО «Прокопьевский дом милосердия» | 9 | 10 | 10 | 9,66 | высокий | 4 |
|  | ГАУ КО «Юргинский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 9,66 | 10 | 8,9 | 9,52 | высокий | 5 |
|  | ГКУ КО «Сусловский дом милосердия» | 8,33 | 9,5 | 9,6 | 9,14 | высокий | 6 |
|  | ГКУ КО «Журавлевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 9 | 10 | 8,4 | 9,13 | высокий | 7 |
|  | ГБУ КО «Благовещенский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» | 7,33 | 5,5 | 9,33 | 7,39 | удовлетворительный | 8 |
|  | **Средние показатели по группе учреждений** | **9,12** | **8,93** | **9,08** | **9,04** |  |  |

#### Рейтинг учреждений социального обслуживания населения

#### (психоневрологические интернаты) Кемеровской области

#### по итогам проведения независимой оценки качества работы за 2015 год

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование учреждений | Открытость и доступность информации об учреждении | Комфортность условий и доступность получения услуг | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников учреждения | Сумма набранных баллов по всемкритериям | Уровень качестваоказания социальных услуг учреждением | Место в рейтинге |
|  | ГАУ КО «Юргинский психоневрологический интернат» | 9,33 | 10 | 10 | 9,77 | высокий | 1 |
|  | ГБУ КО «Малиновский психоневрологический интернат» | 9 | 10 | 9,49 | 9,5 | высокий | 2 |
|  | ГКУ КО «Березовский психоневрологический интернат» | 9,33 | 9 | 9,5 | 9,27 | высокий | 3 |
|  | ГБУ КО «Краснинский психоневрологический интернат» | 9 | 9,5 | 9,13 | 9,21 | высокий | 4 |
|  | ГБУ КО «Инской психоневрологический интернат» | 9,33 | 9,5 | 7,89 | 8,9 | высокий | 5 |
|  | ГБУ КО «Кедровский психоневрологический интернат» | 9,33 | 7,5 | 9,3 | 8,71 | высокий | 6 |
|  | ГБУ КО «Тайгинский психоневрологический интернат» | 8,33 | 10 | 7,4 | 8,57 | высокий | 7 |
|  | ГКУ КО «Гурьевский психоневрологический интернат» | 9,33 | 6 | 10 | 8,44 | высокий | 8 |
|  | **Средние показатели по группе учреждений** | **9,12** | **8,93** | **9,08** | **9,04** |  |  |

Решением Общественного совета по формированию независимой системы оценки качества государственных учреждений социального обслуживания населения Кемеровской области определены рекомендации и предложения по повышению качества оказания услуг.

Проведена работа:

* По повышению показателя «Открытость и доступность информации об учреждении»:

-- в каждом учреждении имеется официальный сайт в сети «Интернет», что увеличило возможность обеспечения открытости информации о деятельности учреждений;

-- проведены работы по разработке и внедрению альтернативной версии официального сайта в сети «Интернет», что позволяет интернет–пользователям с ограниченными возможностями иметь полную информацию по всем интересующим вопросам о стационарных учреждениях социального обслуживания;

-- на всех официальных сайтах государственных учреждений стационарного социального обслуживания обеспечена техническая возможность выражения мнения любого потребителя о качестве оказываемых социальных услуг: предусмотрена возможность оставить отзыв о работе учреждения.

* По повышению показателя «Комфортность условий и доступность получения услуг»:

-- во всех учреждениях оборудованы места для встречи получателей социальных услуг с родственниками, места оборудованы контейнерами для сбора мусора;

--по программе «Реализация мероприятий государственной программы Российской Федерации «Доступная среда» на 2011-2015 годы в рамках подпрограммы «Реализация дополнительных мероприятий, направленных на повышение качества жизни населения» государственной программы Кемеровской области «Социальная поддержка населения Кузбасса» приобретено и установлено оборудование (гидравлические подъемники, пандусы, информационно-тактильные знаки, оборудование для санузлов и др.) по обеспечению доступности для инвалидов в 13 государственных учреждениях стационарного социального обслуживания;

* По повышению показателя «Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждений»:

-- во всех государственных стационарных учреждениях проведен анализ по рациону и качеству питания получателей социальных услуг согласно проведенных анкетирований, получатели социальных услуг удовлетвореныкачеством питания;

-- для улучшения условий проживания в учреждениях ежегодно проводятся косметические и капитальные ремонты зданий, в 2-х учреждениях проведен ремонт кровли, в одном выполнены работы по утеплению и ремонту фасадов зданий, усилению строительных конструкций, проведен монтаж пожарно-охранной сигнализации в 6 учреждениях, проведены ремонтные работы, связанные с: обеспечением противопожарных мероприятий в 7 учреждениях, приведением в соответсвие путей эвакуации в 3 учреждениях, в рамках реализации Государственной программы «Предупреждение и ликвидация чрезвычайных ситуаций на территории Кемеровской области» на 2014 – 2017 годы» по подпрограмме «Антитеррор» проведены работы по установке дополнительного видеонаблюдения в 3 учреждениях.

-- для удовлетворения потребностей получателей социальных услуг в мероприятиях имеющих групповой характер организован досуг проживающих. Созданы клубы для пожилых и инвалидов с творческими наклонностями. В процессе обучения, общения и занятий любимым делом члены клуба оказывают взаимную поддержку и помощь. Работой клубов руководят опытные психологи и специалисты домов-интернатов. Направления занятий в клубах разнообразны. Проводятся лекции, поэтические вечера, экскурсии, посещение учреждений культуры, торжественные встречи. В проведении тематических мероприятий принимают участие работники культуры и образования, представители общественных организаций. Внедрены в практику работ инновационные технологии реабилитации - театр воспоминаний, занятия арт-терапией, терренкур, музыкотерапия, пескотерапия, колоколотерапия. Ежегодно проводится Специальная спартакиада для инвалидов, спартакиада включает в себя соревнования по 6 видам спорта: легкая атлетика, троеборье, эстафета, настольный теннис, мини-футбол, дартс.

-- постоянно для работников учреждений проводятся мероприятия по профилактике деформации и синдрома эмоционального выгорания, соблюдения профессионально-этических норм и профессиональной компетентности в работе с получателями социальных услуг.