Рейтинг домов-интернатов для пожилых и инвалидов общего типа по результатам анкетирования проживающих от 2013г.

В формировании независимой системы оценки качества деятельности учреждений социального обслуживания удовлетворенность инвалидов и пожилых граждан качеством социального обслуживания является одним из основных составляющих.

Для получения оценки качества социальных услуг, предоставляемых инвалидам и гражданам пожилого возраста, проживающих в домах-интернатах общего типа, по рекомендации Общественного совета при МТ СР РС (Я), приказом МТ СР РС (Я) от 11.12.13г. №1179-ОД «О проведении анкетирования», проведено социологическое исследование путем анкетирования 24% дееспособных проживающих в ДИПИ общего типа.

Анкетирование проживающих в домах-интернатах (далее-респонденты) было проведено силами представителей территориальных органов ЯРО ООО ВОИ улусов и районов.

Анкетирование было проведено в 18 ДИПИ, опрошено всего 299 человек или 24% от всех проживающих (приложение №1):

Анкета для социологического исследования мнения получателей социальных услуг была разработана в соответствии сприложением №2 приказа Минтруда России от 30.08.2013 N 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания».

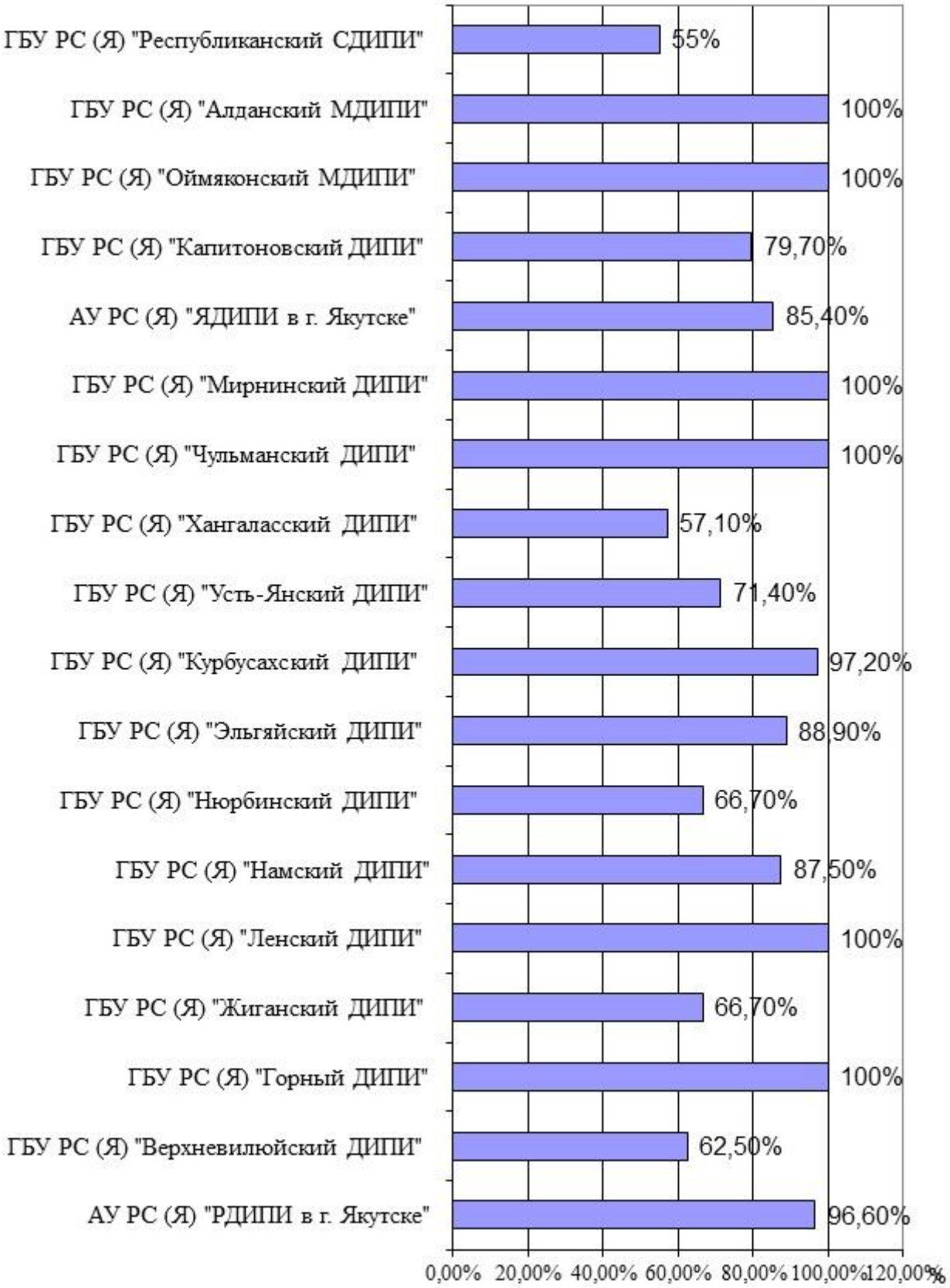
Проживающим были заданы 9 вопросов (приложение №1):

1. О степени информированности по работе ДИПИ и порядке предоставления социальных услуг;
2. Об условиях предоставления социальных услуг и комфортности;
3. О компетентности персонала при предоставлении социальных услуг;
4. О вежливости и доброжелательности работников организации;
5. О периоде ожидания получения социальных услуг;
6. Об удовлетворенности качеством питания;
7. О качестве уборки помещений, оформлении и освещении комнат, температурного режима;
8. О качестве хранения личных вещей;
9. О качестве проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).

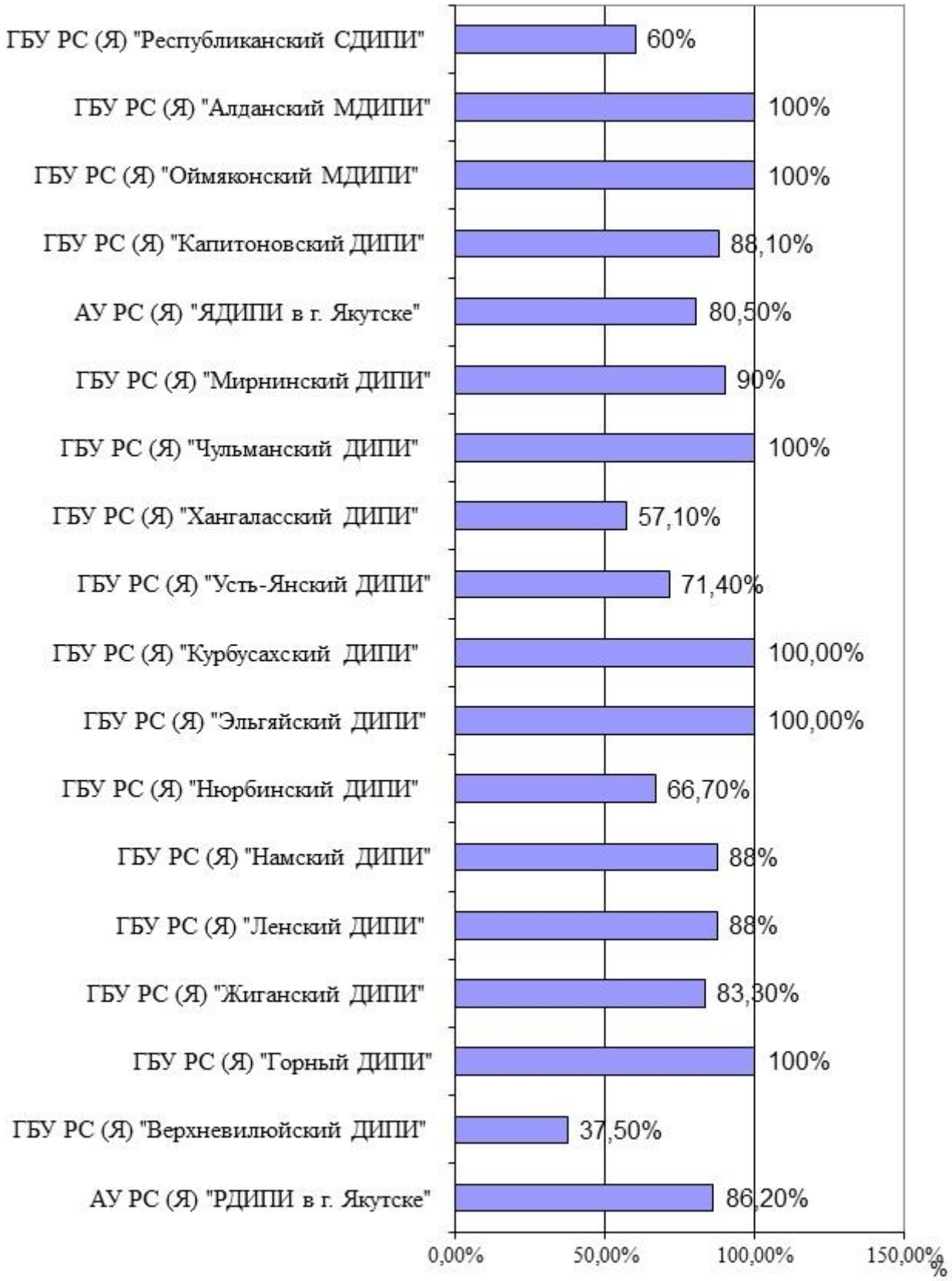
По результатам анкетирования был составлен общий рейтинг деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов (приложение №2), рейтинг деятельности малокомплектных домов-интернатов для престарелых и инвалидов с коечной сетью до 50 коек и рейтинг учреждений деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов с коечной сетью более 50 коек (приложение №3).

Распределение ответов проживающих в % указано в таблице №1, при этом, в степень удовлетворенности включены ответы «удовлетворен полностью». Таблица №1

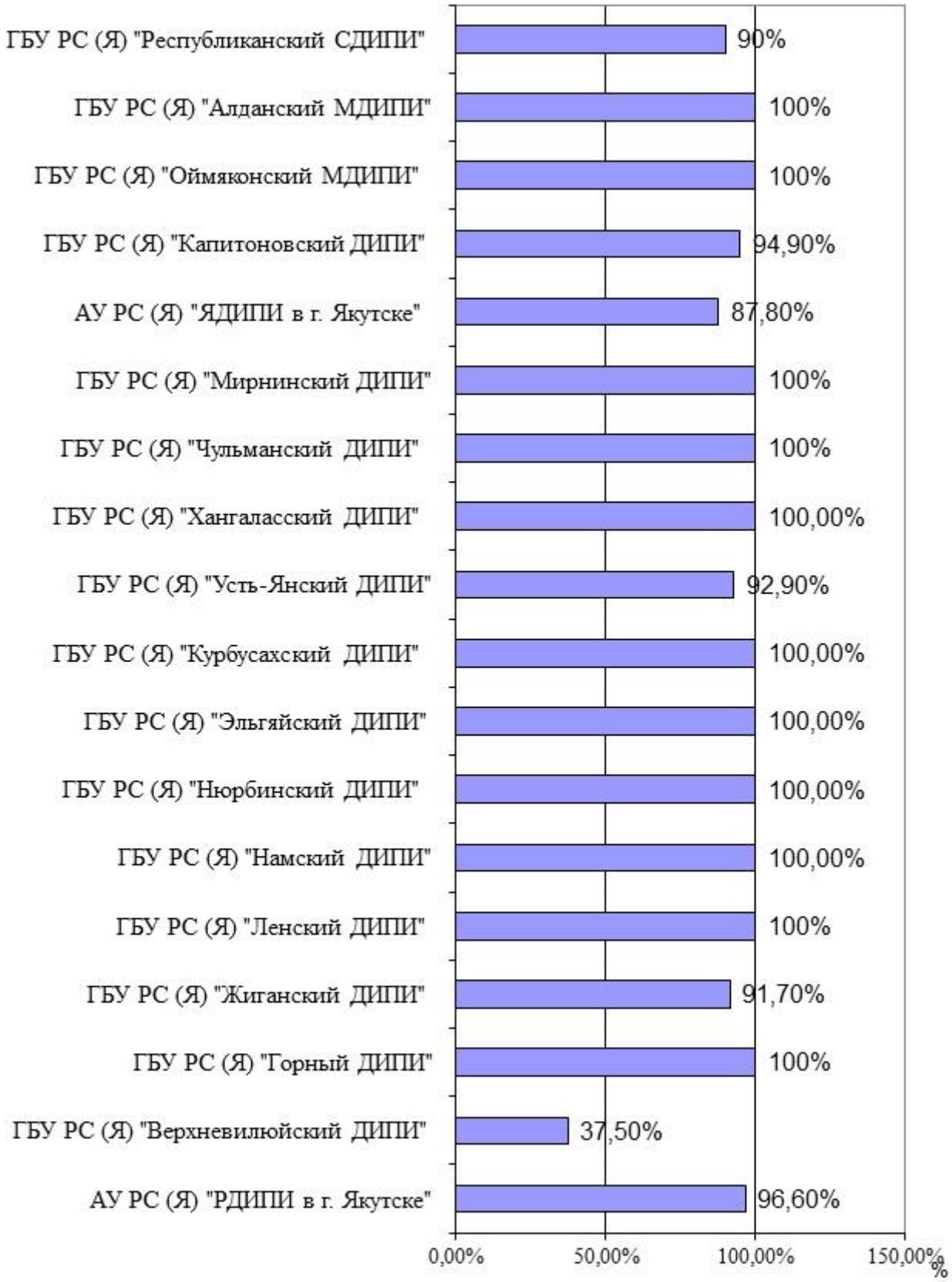
Степень информированности проживающих в ДИПИ работой учреждения и условиями предоставления услуг «Удовлетворен – полностью» (таблица №2)



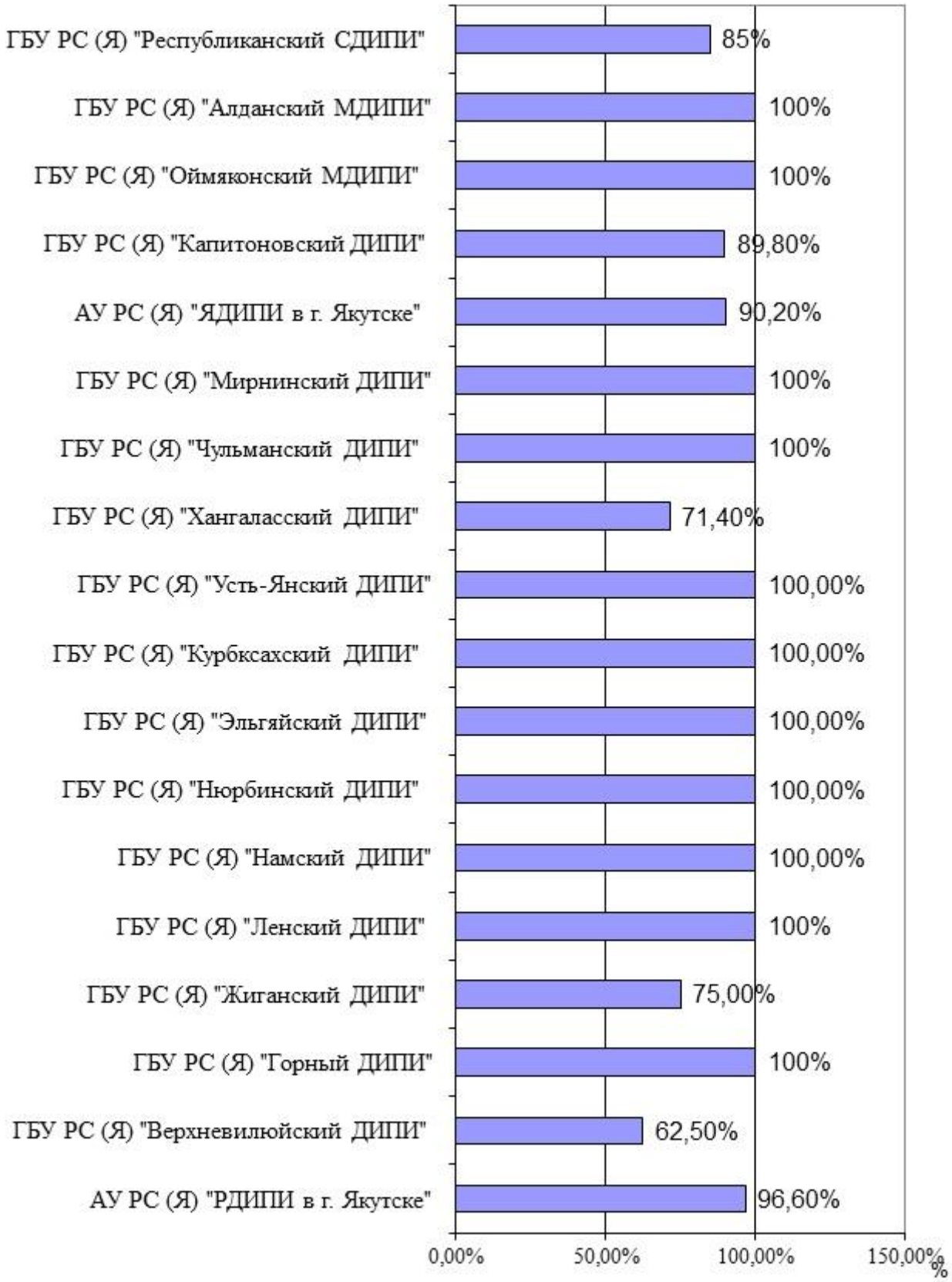
Степень удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг и комфортности учреждения социального обслуживания «Удовлетворен – полностью» (таблица №3)



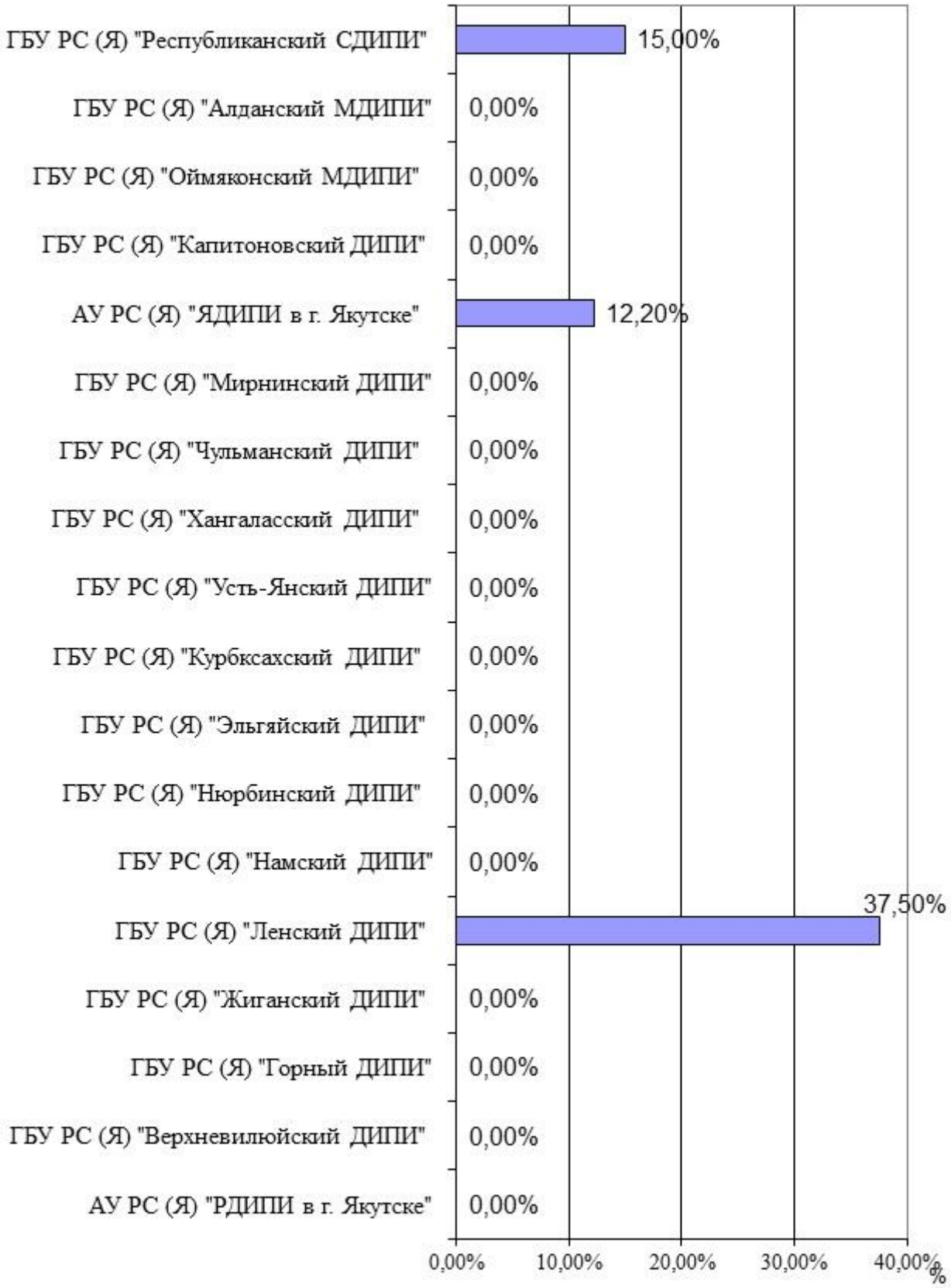
Степень удовлетворенностикомпетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении услуг? «Доволен работой работников организации- да» (таблица №4)



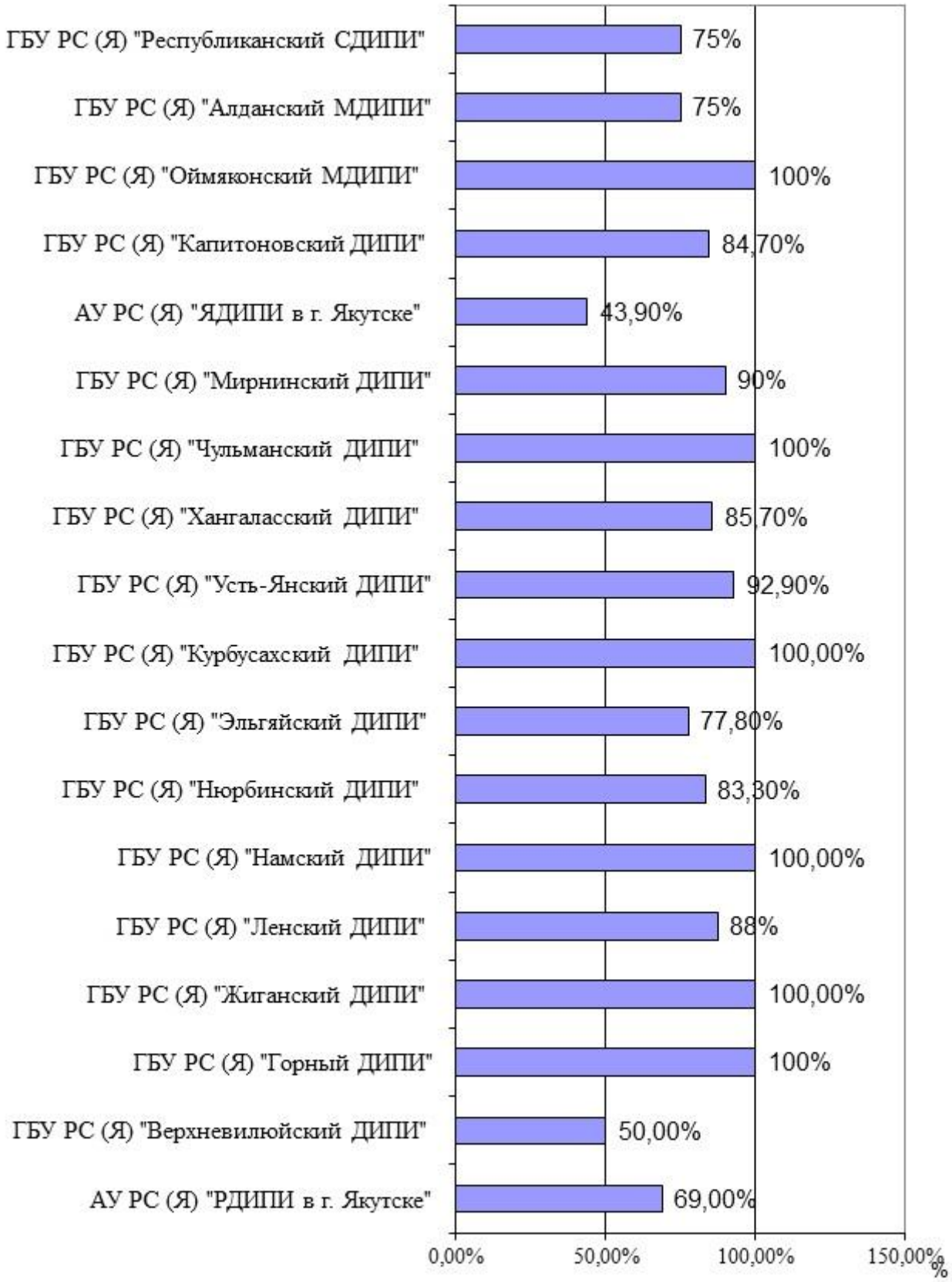
Оценка вежливости и доброжелательности обслуживающего персонала учреждения «Вежливы, доброжелательны –да » (Таблица №5)



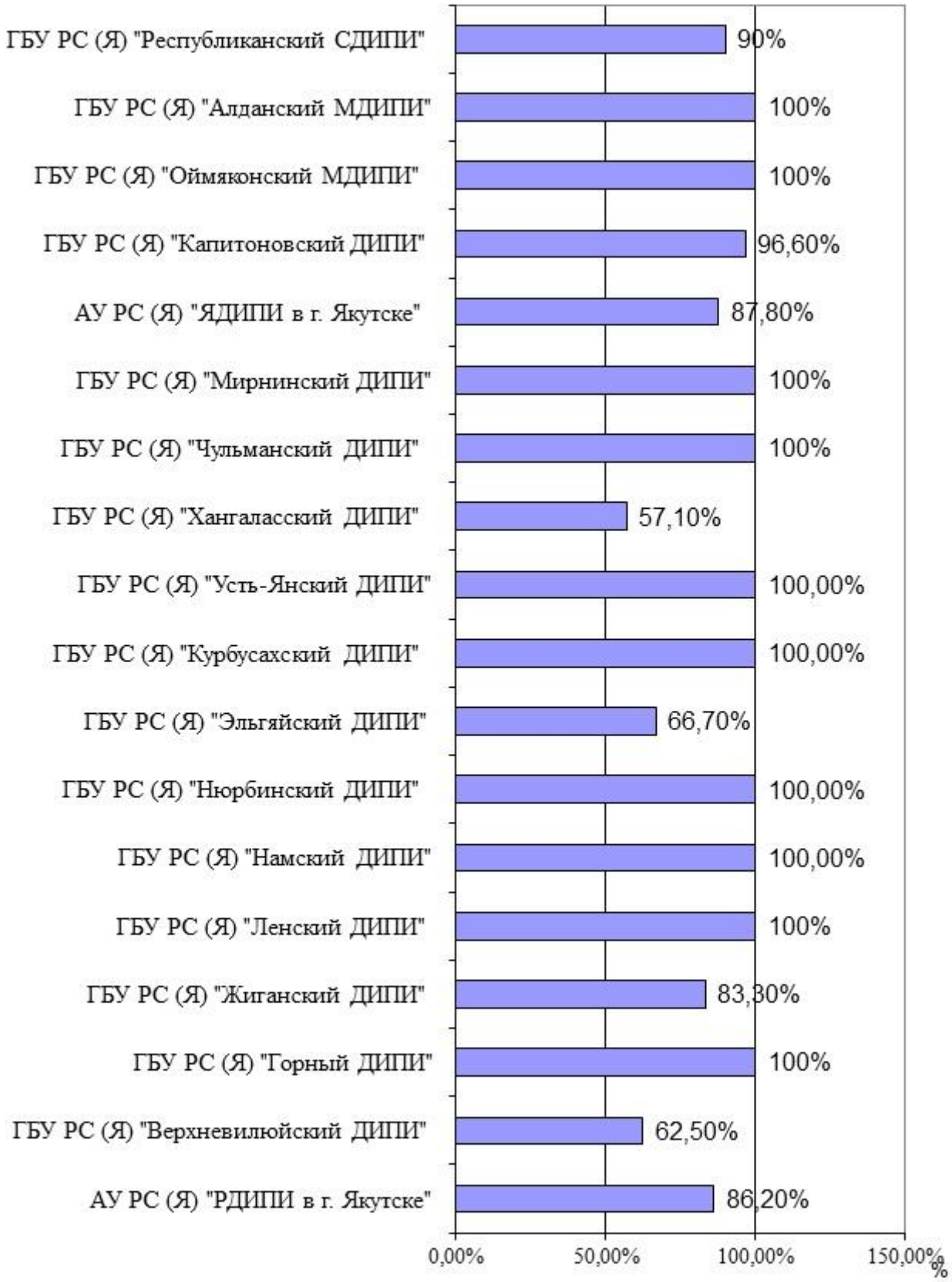
Оценка периода ожидания получения соцуслуг «Очередь на получение услуг – длительный период ожидания в очереди» (таблица №6):



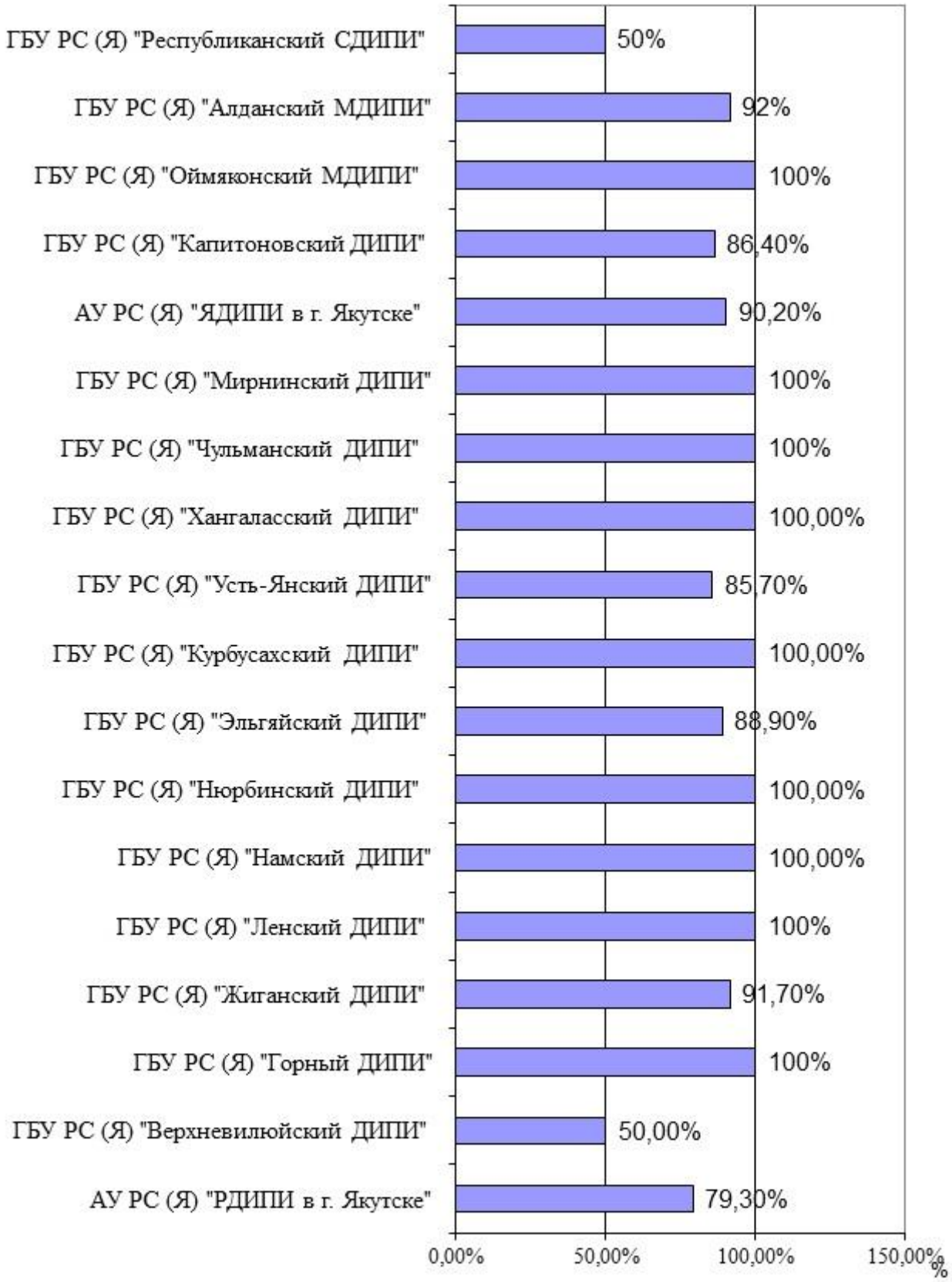
Удовлетворенность проживающих качеством питания «Удовлетворяет –полностью» (таблица №7).



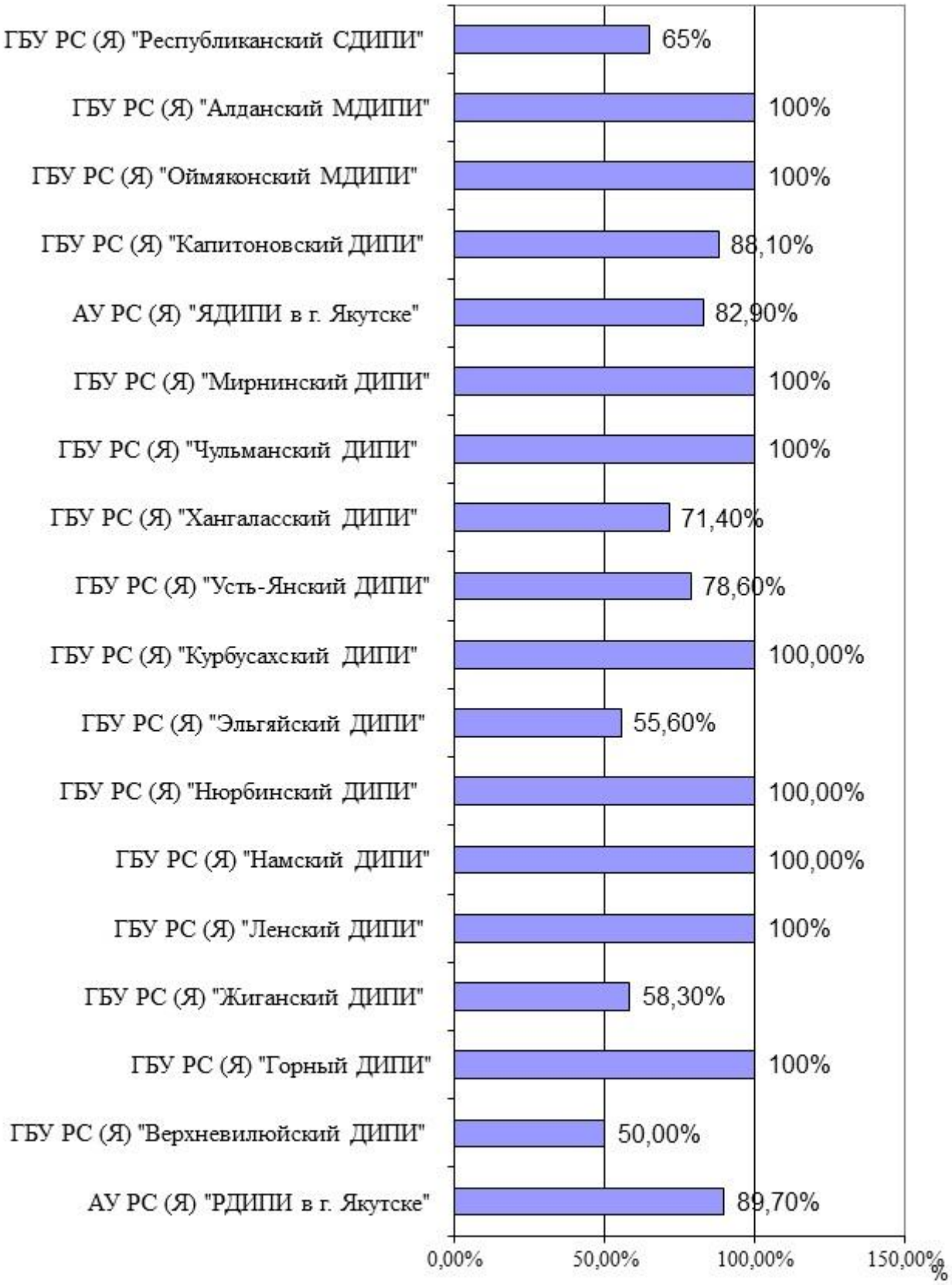
Качество уборки помещения «Удовлетворен –полностью» (таблица №8)



Качество хранения вещей проживающих «Удовлетворен –полностью» (таблица №9)



Качество проводимых массовых мероприятий «Удовлетворен –полностью» (Таблица №10).



Приложение №1

Результаты анкетирования
удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в домах-интернатах для престарелых и инвалидов
(общее количество заполненных анкет)

1. Как Вы оценивает свою информированность о работе домов-интернатов для престарелых и инвалидов и порядке предоставления социальных услуг:

а) хорошо информирован (а) – 237;
б) слабо информирован (а) – 56;
в) не информирован (а) – 6.

2. Удовлетворяют ли Вас условия (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь и пр.) предоставления социальных услуг? Вам здесь комфортно:

а) полностью- 243;
б) частично – 55;
в) условия не удовлетворяют – 1.

3. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при предоставлении Вам услуг? Довольны ли Вы работой работников организации:

а) да – 281;
б) нет – 18.

4. Считаете ли Вы, что работники организации вежливы и доброжелательны:

а) да, всегда и в любой ситуации – 266;
б) скорее, нет – 30;
в) абсолютно нет – 3.

5. Как Вы оцениваете период ожидания получения социальных услуг:

а) очередь на получение услуг отсутствует – 229;
б) незначительный период пребывал в очереди – 59;
в) период ожидания в очереди длительный – 11.

6. Удовлетворяет ли Вас качество питания:

а) полностью – 229;
б) частично – 68;
в) не удовлетворяет (указать, что именно не удовлетворяет) – 2.

7. Удовлетворяет ли Вас качество уборки помещений, в которых Вы находитесь, оформление и освещение комнат, температурный режим:

а) полностью – 276;
б) частично – 22;
в) не удовлетворяет – 1.

8. Удовлетворяет ли Вас, как хранятся Ваши личные вещи:

а) полностью – 262;
б) частично – 34;
в) не удовлетворяет – 3.

9. Удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)

а) полностью – 246;
б) частично – 50;
в) не удовлетворяет – 3.

Приложение №2

Общий рейтинг деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов

Рейтинг	Наименование учреждения	Количество бал
1	ГБУ РС (Я) "Горный ДИПИ"	8,00
1	ГБУ РС (Я) "Чульманский ДИПИ"	8,00
1	ГБУ РС (Я) "Оймяконский МДИПИ"	8,00
2	ГБУ РС (Я) "Курбусахский ДИПИ"	7,97
3	ГБУ РС (Я) "Намский ДИПИ"	7,75
4	ГБУ РС (Я) "Мирнинский ДИПИ"	7,70
5	ГБУ РС (Я) "Алданский МДИПИ"	7,42
6	ГБУ РС (Я) "Ленский ДИПИ"	7,25
7	ГБУ РС (Я) "Усть-Янский ДИПИ"	7,07
8	ГБУ РС (Я) "Капитоновский ДИПИ"	7,05
9	ГБУ РС (Я) "Эльгяйский ДИПИ"	7,00
10	ГБУ РС (Я) "Нюрбинский ДИПИ"	7,00
11	ГБУ РС (Я) "Жиганский ДИПИ"	6,92
12	АУ РС (Я) "РДИПИ в г. Якутске"	6,80
13	ГБУ РС (Я) "Хангаласский ДИПИ"	6,14
14	АУ РС (Я) "ЯДИПИ в г. Якутске"	5,98
15	ГБУ РС (Я) "Республиканский СДИПИ"	5,65
16	ГБУ РС (Я) "Верхневилюйский ДИПИ"	4,13

Приложение №3

Рейтинг деятельности малокомплектных домов-интернатов для престарелых и инвалидов с коечной сетью до 50 коек

Рейтинг	Учреждение	Количество ба
1	ГБУ РС (Я) "Горный ДИПИ"	8,00
1	ГБУ РС (Я) "Чульманский ДИПИ"	8,00
1	ГБУ РС (Я) "Оймяконский МДИПИ"	8,00
2	ГБУ РС (Я) "Намский ДИПИ"	7,75
3	ГБУ РС (Я) "Мирнинский ДИПИ"	7,70
4	ГБУ РС (Я) "Ленский ДИПИ"	7,25
5	ГБУ РС (Я) "Эльгяйский ДИПИ"	7,00
6	ГБУ РС (Я) "Нюрбинский ДИПИ"	7,00
7	ГБУ РС (Я) "Хангаласский ДИПИ"	6,14
8	ГБУ РС (Я) "Верхневилюйский ДИПИ"	4,13

Рейтинг учреждений деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов с коечной сетью более 50 коек

Рейтинг	Учреждение	Количество бал
1	ГБУ РС (Я) "Курбусахский ДИПИ"	7,97
2	ГБУ РС (Я) "Алданский МДИПИ"	7,42
3	ГБУ РС (Я) "Усть-Янский ДИПИ"	7,07
4	ГБУ РС (Я) "Капитоновский ДИПИ"	7,05
5	ГБУ РС (Я) "Жиганский ДИПИ"	6,92
6	АУ РС (Я) "РДИПИ в г. Якутске"	6,80
7	АУ РС (Я) "ЯДИПИ в г. Якутске"	5,98

8	ГБУ РС (Я) "Республиканский СДИПИ"	5,65