



ГОСУДАРСТВЕННОЕ
БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР «СПУТНИК»

ПРИКАЗ № 52/2-ОД

« 01 » марта 2013 года
г. Шадринск

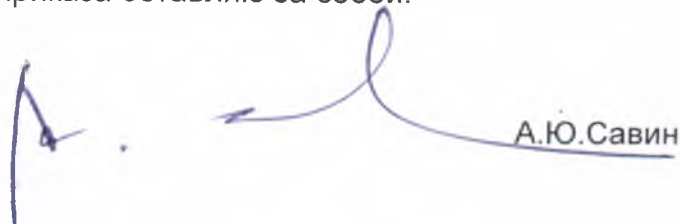
«О создании независимой комиссии по оценке результативности, эффективности и качества предоставления социальных услуг в ГБУ «ГЦ «Спутник»»

В целях определения оценки эффективности и качества предоставления социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении «Геронтологический центр «Спутник»

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Создать независимую комиссию по оценке результативности, эффективности и качества предоставления социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении «Геронтологический центр «Спутник» (приложение 1).
2. Утвердить Положение об организации деятельности независимой комиссии в Государственном бюджетном учреждении «Геронтологический центр «Спутник» по оценке эффективности и качества предоставления социальных услуг в Геронтологическом центре «Спутник» (приложение 2).
3. Утвердить план-график работы комиссии по оценке эффективности и качества предоставления социальных услуг в Геронтологическом центре «Спутник» (приложение 3).
4. Утвердить сроки и порядок проведения социологического опроса среди пожилых людей и инвалидов, проживающих в Государственном бюджетном учреждении «Геронтологический центр «Спутник» (приложение 4).
5. Контроль за исполнением настоящего приказа оставляю за собой.

Директор ГБУ «ГЦ «Спутник»


А.Ю.Савин

Состав независимой комиссии
по проведению социологического опроса,
среди пожилых людей и инвалидов, проживающих в
Государственном бюджетном учреждении
«Геронтологический центр «Спутник»,
для определения оценки эффективности и
качества предоставления социальных услуг

- Анненко И.А. – заведующая организационно-методического отделения Государственного бюджетного учреждения «Геронтологический центр «Спутник» (председатель комиссии);
- Дедюхина О.В. – заведующая отделения социально-трудовой реабилитации и культурно-массового обслуживания Государственного бюджетного учреждения «Геронтологический центр «Спутник» (заместитель председателя);
- Бабыкина Н.В. – специалист по социальной работе организационно-методического отделения;
- Широкова Е.М. – психолог отделения социально-трудовой реабилитации и культурного обслуживания;
- Телешева Н.В. - специалист по социальной работе отделения социально-трудовой реабилитации и культурного обслуживания;
- Попова Т.В. – специалист по социальной работе отделения социально-трудовой реабилитации и культурного обслуживания.

Положение

об организации деятельности независимой комиссии
по проведению социологического опроса, среди пожилых людей и инвалидов,
проживающих в Государственном бюджетном учреждении
«Геронтологический центр «Спутник»,
для определения оценки эффективности и качества
предоставления социальных услуг

Общие положения

1. Порядок проведения независимой комиссией социологического опроса пожилых людей и инвалидов, проживающих в Государственном бюджетном учреждении «Геронтологический центр «Спутник», определяет процедуру проведения социологического интервью (опроса) пожилых людей и инвалидов и социологических показателей эффективности предоставления социальных услуг для определения качества предоставления этих услуг.

2. Целью проведения социологического опроса пожилых людей и инвалидов, проживающих в Государственном бюджетном учреждении «Геронтологический центр «Спутник», является – определение своевременности, полноты, адресности, результативности и оценки эффективности предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности пожилых людей и инвалидов.

3. Показателями эффективности предоставления социальных услуг пожилым людям и инвалидам, проживающим в Государственном бюджетном учреждении «Геронтологический центр «Спутник» для определения качества предоставления социальных услуг, является:

3.1. удовлетворенность пожилых людей и инвалидов в предоставлении социально-медицинских услуг;

3.2. удовлетворенность пожилых людей и инвалидов в предоставлении социально-бытовых и социально-гигиенических услуг;

3.3. удовлетворенность пожилых людей и инвалидов в предоставлении социально-психологических услуг;

3.4. удовлетворенность пожилых людей и инвалидов в предоставлении социально-экономических и социально-правовых услуг;

3.5. удовлетворенность пожилых людей и инвалидов в предоставлении социально-педагогических услуг;

3.6. удовлетворенность пожилых людей и инвалидов качеством культурного обслуживания;

3.7. удовлетворенность пожилых людей и инвалидов деятельностью совета местного самоуправления, в том числе их информационной открытостью.

График
 проведения независимой комиссией социологического опроса
 пожилых людей и инвалидов, проживающих в
 Государственном бюджетном учреждении
 «Геронтологический центр «Спутник»,
 с целью определения оценки эффективности и
 качества предоставления социальных услуг

№ п/п	Наименование отделений	2015 год, месяцы											
		I	II	III	IV	V	VI	VII	VIII	IX	X	XI	XII
1.	Отделение «Милосердия» №2												
2.	Отделение «Милосердия» №3												
3.	Отделение «Милосердия» №4												
4.	Отделение «Милосердия» №5												
5.	Отделение реабилитации постинсультных больных												
6.	Отделение социально-медицинской реабилитации инвалидов												
7.	Отделение Активного долголетия												

Приложение 4

Сроки и порядок проведения социологического опроса

1. Социологический опрос граждан проживающих в Государственном бюджетном учреждении «Геронтологический центр «Спутник» проводится для определения эффективности предоставления социальных услуг не реже 2 раз в год и включает ряд этапов:

- индивидуальный или групповой социологический опрос;
- первичная обработка полученных данных;
- подведение итогов опроса и определение показателей (обработка и анализ данных, формирование выводов и рекомендаций);

2. Предоставление отчета по социологическому опросу Директору Государственного бюджетного учреждения «Геронтологический центр «Спутник». Социологический опрос пожилых людей и инвалидов, проживающих в Геронтологическом центре «Спутник», проводится методом социологического интервью - это устный вид опроса, при котором опрашиваемый находится в непосредственном контакте с опрашиваемым (респондентом); роль опрашиваемого заключается в постановке перед опрашиваемым вопросов и фиксации его ответов. В социологическом опросе принимают участие пожилые люди и инвалиды, в возрасте старше 18 лет, постоянно или временно проживающие в стационарном учреждении.

3. Подведение итогов социологического опроса и определение показателей завершаются независимой комиссией не позднее 10 дней с момента его проведения.

4. Составляется отчет в 2-х экземплярах, в котором указывается наименование отделения, направление социологического опроса, оценка эффективности и качества предоставления социальных услуг, выводы и рекомендации.

Методика определения показателей.

1. Показатели рассчитываются отдельно по каждому отделению, в котором проводится опрос.

2. Показатель «Удовлетворенность граждан проживающих в Геронтологическом центре «Спутник» по оказанию социальных услуг»

рассчитывается как среднее значение определения оценки удовлетворенности, эффективности и качества предоставления социальных услуг.

3. Для сбора первичных данных об удовлетворенности предоставления услуг в данном исследовании применяется пятибалльная шкала. Максимальное количество баллов, используемое для сбора данных по оценочной шкале – 5 баллов, минимальное – 1 балл.

4. Среднее значение определения оценки удовлетворенности, эффективности и качества предоставления социальных услуг находят в соответствии со следующей формулой:

$$Cp\phi = \frac{Pou\phi \times 5 + Puf\phi \times 4 + Pnn\phi \times 3 + Pnu\phi \times 2 + Ponu\phi \times 1}{Pou\phi + Puf\phi + Pnn\phi + Pnu\phi + Ponu\phi}$$

где:

Pou - численность респондентов, ответивших "очень удовлетворен", человек.

Pu - численность респондентов, ответивших "удовлетворен", человек.

Pnn - численность респондентов, ответивших "ни то, ни другое", человек.

Pnu - численность респондентов, ответивших "не удовлетворен", человек.

Ponu - численность респондентов, ответивших "очень не удовлетворен", человек.

φ - значимый фактор.

Шкала значений удовлетворенности

№ п/п	Оценка, количество баллов	Интерпретация значений коэффициента удовлетворенности
1.	5 баллов	Отлично (очень удовлетворен)
2.	4 балла	Хорошо

		(удовлетворен)
3.	3 балла	Средне (ни то, ни другое)
4.	2 балла	Плохо (не удовлетворен)
5.	1 балл	Очень плохо (очень не удовлетворен)

Примерный образец Анкеты

Качество предоставления услуг в _____

Уважаемый получатель услуг! Мы проводим анкетирование с целью выявления степени Вашей удовлетворенности качеством предоставляемых услуг.

Ваши ответы, рекомендации окажут существенное влияние при планировании комплекса мероприятий и уровня обслуживания. Заранее благодарим Вас за участие!

1. Какие услуги, предоставляемые данной организацией, являются наиболее значимыми для Вас?

2. В какой мере Вы удовлетворены... (Сделайте одну отметку в каждой строчке, соответствующую степени Вашей удовлетворенности по каждому из следующих критериев).	Удовлетворены	Не удовлетворены	Затрудняюсь ответить
1. Перечнем предоставляемых услуг			
2. Качеством предоставляемых услуг ¹			
2.1. условиями предоставления социальных услуг (помещением, имеющимся оборудованием, мебелью, мягким инвентарем, хранением личных вещей)			
2.2. условиями проживания			
2.3. качеством питания			
2.4. качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, лечебно- профилактических)			
3. Своевременностью предоставления услуг			
4. Доступностью получения услуг			
5. Объемом выполнения услуг			
6. Стоимостью социальных услуг			
7. Вежливостью и доброжелательностью специалистов в общении с Вами			
8. Внешним видом специалистов			
9. Компетентностью (профессионализмом) специалистов			
10. Удобством мест ожидания для посетителей			

¹ – 2.1, 2.4 – для получателей социальных услуг в стационарной форме обслуживания

11. Чистотой в помещениях			
12. Режимом работы организации			
13. Степенью адаптации организации для инвалидов и других маломобильных групп населения (пандусы, кнопки вызова и др.)			

3. В какой мере Вы удовлетворены доступностью информации о данной организации и предоставляемых социальных услугах?

1. Удовлетворен
2. Не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

4. Из каких источников Вы чаще получаете информацию о работе организации и предоставляемых услугах?

1. Из буклетов и стендов организации
2. По телефону
3. Через Интернет
4. От специалиста
5. Другое _____

5. В какой мере Вы удовлетворены работой организации в целом?

1. Удовлетворен
2. Не удовлетворен
3. Затрудняюсь ответить

6. Ваш пол: 1. Мужской 2. Женский

7. Ваш возраст _____

8. Что нужно сделать в организации для улучшения Вашего обслуживания?
