

**Аналитический отчет по результатам независимой оценки качества
работы организаций, оказывающих социальные услуги
в сфере социального обслуживания Алтайского края, в 2016 г.**

Оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Алтайского края, проводилась с 19 сентября по 12 декабря 2016 г.

Независимая оценка качества осуществлялась в три этапа: организационно-подготовительный; сбор первичной информации; анализ и оценка качества работы организаций социального обслуживания.

На организационно-подготовительном этапе:

- осуществлен анализ нормативно-правовой базы о социальном обслуживании, мнений экспертов, представителей получателей социальных услуг, открытых источников информации с целью составления предварительного перечня проблем для изучения;

- проведен анализ нормативных правовых актов, регулирующих деятельность организаций социального обслуживания, с целью определения или уточнения, учета динамики нормативно устанавливаемых значений оцениваемых параметров и уточнения показателей качества работы организаций социального обслуживания;

- разработана и согласована методика проведения работ (определены методы, осуществлен расчет и обоснование выборочной совокупности, разработан инструментарий сбора первичной информации с учетом положений вышеназванных правовых актов;

- разработан и согласован график проведения работ.

На этапе сбора первичной информации сформированы итоговые массивы данных, заполнены отчетные формы предоставления информации.

На этапе анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания:

- обработана информация согласно Методическим рекомендациям, предложенным Министерством труда и социальной защиты РФ;
- сформирован аналитический отчет.

В 38 организациях социального обслуживания края проводилась независимая оценка качества в форме:

- экспертной оценки информационного обеспечения организации на портале bus.gov.ru и официальном сайте организации;
- экспертной оценки условий обслуживания и доступности среды непосредственно в самой организации;
- контрольных звонков и контрольных электронных писем в организацию;
- опроса получателей социальных услуг.

Экспертами выступили 59 человек. В опросе приняло участие 329 получателей услуг.

На рисунках 1 – 10 приложения к аналитическому отчету представлены рейтинги организаций социального обслуживания. Организации разделены по типам. Максимальный балл, который могли получить стационарные организации социального обслуживания – 31, полустационарные организации социального обслуживания могли получить максимально 32 балла.

В целом все организации получили достаточно высокие оценки. Нужно отметить общее положительное впечатление экспертов, которые посещали организации.

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания.

Одной из основных сложностей при оценке показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организациях социального обслуживания, стало отсутствие прямого соответствия Интернет-страниц организаций социального обслуживания требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан

в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ, Приказа Минфина России от 16.06.2016 № 86н «О внесении изменений в приложения № 1 - 3 к приказу Министерства финансов Российской Федерации от 04.12.2014 г. № 143н «Об утверждении форм отчетов о расходах и численности работников федеральных государственных органов, государственных органов субъектов Российской Федерации, органов местного самоуправления, избирательных комиссий муниципальных образований, а также Инструкции о порядке их составления и представления». Экспертам приходилось осуществлять контекстный поиск, в том числе искать «глубоко» внутри приложенных документов (рис. 11 приложения к аналитическому отчету).

В качестве положительного примера хочется отметить Интернет-сайт Кризисного центра для мужчин, оценивая который легко было найти прямое соответствие требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ.

При оценке соответствия информации об организации социального обслуживания на ее официальном сайте требованиям Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 № 442-ФЗ выяснилось, что у трети (31,6%) организаций присутствует полное соответствие (1 балл) требованиям федерального закона; 60,5% сайтов организаций продемонстрировали практически полное соответствие (0,9 балла); у 5,3% организаций выполнено более половины требований (0,6 балла); у 2,6% организаций имеется значительное несоответствие официальных сайтов требованиям федерального закона (0,3 балла) (рис. 12 приложения к аналитическому отчету).

73,7% официальных сайтов организаций социального обслуживания имеют альтернативные версии для слабовидящих людей, 26,3% сайтов – не имеют (рис. 13 приложения к аналитическому отчету).

При оценке информации на стендах в организациях социального обслуживания, выяснилось, что это слабое место некоторых стационарных

организаций. В некоторых стационарных организациях на стендах отсутствует информация о перечне услуг, порядке оказания и особенно о тарифах на услуги. Например, информация о порядке и условиях предоставления услуг, тарифах на услуги находится в отделе кадров, который не является общедоступным местом для размещения такой информации для потребителей услуг (рис. 14 приложения к аналитическому отчету).

Получатели услуг высоко оценили доступность информации о работе всех организаций социального обслуживания. В то же время большое число потребителей услуг не смогли оценить такие способы взаимодействия, как телефон и Интернет (рис. 15 приложения к аналитическому отчету).

Контрольные звонки и письма в организации социального обслуживания осуществлялись в течение месяца. Обобщенные результаты представлены на рисунках 16 и 17 приложения к аналитическому отчету.

2 организации из 38 не ответили на телефонные звонки. 4 организации из 38 не ответили на электронные письма. В остальных случаях ответы были большей частью результативные.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

С помощью данной группы показателей оценивались комфортность условий предоставления и доступность получения социальных услуг, в том числе для людей с инвалидностью и других маломобильных групп населения (далее – МГН), информация представлена на рисунках 18-28 приложения к аналитическому отчету.

Одно из слабых мест всех организаций социального обслуживания в крае – это доступность для МГН. Среди основных трудностей – недостаток финансовых средств для обеспечения условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам для людей с инвалидностью и других групп МГН.

Вместе с тем, важно осознание того факта, что обеспечение беспрепятственного доступа – это правовая норма, в связи с чем ссылки

на то, что МГН не являются потребителями услуг учреждения, что всегда есть те, кто могут заменить собой условия беспрепятственного доступа (родные, персонал организации) не являются состоятельными.

Оценка соответствия вывески организации требованиям обеспечения доступности для МГН, наличие работающей кнопки вызова персонала для инвалидов и других МГН в случае несоответствия входа в организацию требованиям доступности, покрытий пешеходных дорожек на территории организации выявило преимущественное соответствие требованиям (1 балл) у 60,5% организаций социального обслуживания; соответствие половины критериев (0,5 баллов) – у 31,6% организаций; полное несоответствие (0 баллов) – у 7,9% организаций (рисунок 18 приложения к аналитическому отчету).

Оценка соответствия входных зон организаций социального обслуживания требованиям беспрепятственного доступа к объектам и услугам выявила, что у 28,9% организаций условия соблюдены (1 балл), у 50% организаций выполнена половина требований (0,5 балла) и у 21,1% организаций входные зоны не соответствуют требованиям доступности получения социальных услуг (0 баллов) (рисунок 19 приложения к аналитическому отчету).

Таким образом, очевидно позитивное изменение ситуации в области обеспечения беспрепятственного доступа к объектам и услугам для МГН в организациях социального обслуживания края. В то же время остается нерешенным большое количество проблем.

Так, важно, чтобы антискользящие покрытия для лестниц, входных площадок, пандусов в том случае, если покрытия выносные, при соответствующих погодных условиях были на улице, а не в помещении.

В меньшей степени оказались выполненными условия обеспечения беспрепятственного доступа для МГН в санитарно-гигиенических помещениях (рис. 22 приложения к аналитическому отчету).

Только в 13,2% организаций преимущественно соблюдены условия (1 балл), в половине (52,6%) – отчасти (0,5 балла), в трети организаций (34,2%) – преимущественно не выполнены условия беспрепятственного доступа для МГН в санитарно-гигиенических помещениях (0 баллов). Более подробно данные представлены на рисунках 23-24 приложения к аналитическому отчету.

Выполнение условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам организаций социального обслуживания для МГН позволило бы обеспечить большую степень самообслуживания потребителей услуг с ограниченными возможностями здоровья, в т.ч. детей, а также уменьшить нагрузку на обслуживающий персонал.

В отличие от экспертовполучатели социальных услуг высоко оценили комфортность и доступность получения социальных услуг.

На рисунках 25, 27 представлены мнения получателей услуг в стационарных учреждениях.

На вопрос «Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)» 95,7% клиентов стационарных учреждений социального обслуживания ответили, что «Да», и только 4,3% – «Нет»

На вопрос «Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)» 93,3% клиентов полстационарных учреждений социального обслуживания ответили «Да», 6,7% – «Нет».

На вопрос «Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям

с ослабленным зрением, слухом и пр.?)» 93,3% клиентов полустационарных учреждений социального обслуживания ответили «Да», 6,7% – «Нет».

На рисунках 26, 28 представлены мнения получателей услуг в организациях социального обслуживания (полустационарная и стационарная формы).

На вопрос «Можно ли оценить как хорошее благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена? (Можно ли считать помещение и территорию интерната хорошими, удобными?)» 98,6% клиентов стационарных учреждений социального обслуживания ответили, что «Да», и только 1,4% – «Нет».

На вопрос «Можно ли оценить как хорошее благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена? (Можно ли считать помещение и территорию интерната хорошими, удобными?)» 95,6% клиентов полустационарных учреждений социального обслуживания ответили, что «Да», и только 4,4% – «Нет».

Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги.

Время ожидания предоставления услуги оценивалось только в полустационарных организациях.

Как видно из диаграммы на рисунке 29 приложения к аналитическому отчету 97,8% респондентов ожидают в очереди менее 15 минут.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания.

Оценивая доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания (рис. 30-31 приложения к аналитическому отчету) были получены следующие результаты. На вопрос «Согласны ли Вы, что сотрудники Центра вежливы и доброжелательны?» 97,1% получателей услуг ответили, что «Да», 2,9% – «Нет».

Оценивая компетентность специалистов домов-интернатов, 98,8% респондентов ответили, что специалисты компетентны, 1,2% – «Нет».

Как видно из диаграмм, получатели социальных услуг всех типов учреждений отмечают высокий уровень компетентности сотрудников, их вежливость и доброжелательность.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг.

Этот показатель включал в себя анализ жалоб и удовлетворенность качеством социальных услуг.

В ходе исследования было выявлено, что в ряде организаций на информационных стендах отсутствует информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг и социального обслуживания: в 21,1% организаций данная информация отсутствует (0 баллов); в 15,8% организаций информация представлена не в полном объеме (0,5 балла); в 63,2% организаций информация представлена полностью (1 балл) (рис. 34 приложения к аналитическому отчету).

В 4 организациях отсутствует книга жалоб, в одной из этих организаций есть альтернативный вариант – ящики для жалоб (рис. 32 приложения к аналитическому отчету). Так, руководитель одного из психоневрологических интернатов прокомментировал, что «В связи со спецификой учреждения в корпусах находятся «ящики для жалоб. Жалобы рассматриваются в срочном порядке». Вероятно, наличие таких ящиков может являться средством рассмотрения и решения жалоб клиентов внутри учреждения, но не может замещать наличие книги жалоб, а также информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг, органе обращения и сроках рассмотрения жалоб в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.

Получатели высоко оценивают удовлетворенность качеством оказания услуг (по 12 критериям) как в стационарных, так и в полустационарных

организациях социального обслуживания (рис. 35-40 приложения к аналитическому отчету).

На вопрос «Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?» 95,6% клиентов организаций стационарного социального обслуживания ответили, что «Да», 4,4% – «Нет» (рис. 35 приложения к аналитическому отчету).

Были высказаны пожелания о наличии спортивного зала в одном из психоневрологических интернатов.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы предоставленным (жилым) помещением?» 98,1% респондентов ответили, что «Да», 1,9% – «Нет» (рис. 36 приложения к аналитическому отчету).

На вопрос «Устраивает ли Вас предоставляемое питание?» 92,8% получателей услуг в организациях социального обслуживания края ответили, что «Да», 7,2% – «Нет» (рис. 37 приложения к аналитическому отчету).

Были высказаны мнения о необходимости предоставлять питание при полустационарной форме обслуживания в одном из реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей (в гардеробе)?» 88,4% получателей услуг в организациях социального обслуживания края ответили, что «Да», 11,6% – «Нет» (рис. 38 приложения к аналитическому отчету).

В некоторых стационарных учреждениях социального обслуживания клиенты говорили о нехватке места для хранения личных вещей; в некоторых полустационарных организациях выражали пожелание улучшить условия хранения личных вещей, сделать индивидуальные секции.

На вопрос «Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?» 87,9% клиентов организаций полустационарного социального обслуживания ответили, что «Да», 12,1% – «Нет» (рис. 39 приложения к аналитическому отчету).

Были высказаны пожелания о наличии отдельного зала для занятий ЛФК, улучшении качества тренажеров в одном из реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями.

На вопрос «Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь?» 92,2% клиентов организаций полустационарного социального обслуживания ответили, что «Да», 7,8% – «Нет» (рис. 40 приложения к аналитическому отчету).

Еще на подготовительном этапе проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Алтайского края, мы столкнулись с рядом трудностей, так, например:

- адаптация методики предложенной министерством труда и социальной защиты РФ под уникальные условия отдельно взятого учреждения социального обслуживания;

- адаптация инструментария (бланка интервью получателей услуг) под специализированные типы учреждений (психоневрологические интернаты и особенно детские-дома интернаты для умственно отсталых детей).

В связи с этим предлагаем адаптировать инструментарий исследования посредством:

- приглашения сотрудников специализированных организаций социального обслуживания (психоневрологических интернатов, домов-интернатов для умственно отсталых детей) для участия в рабочих совещаниях при обсуждении инструментария;

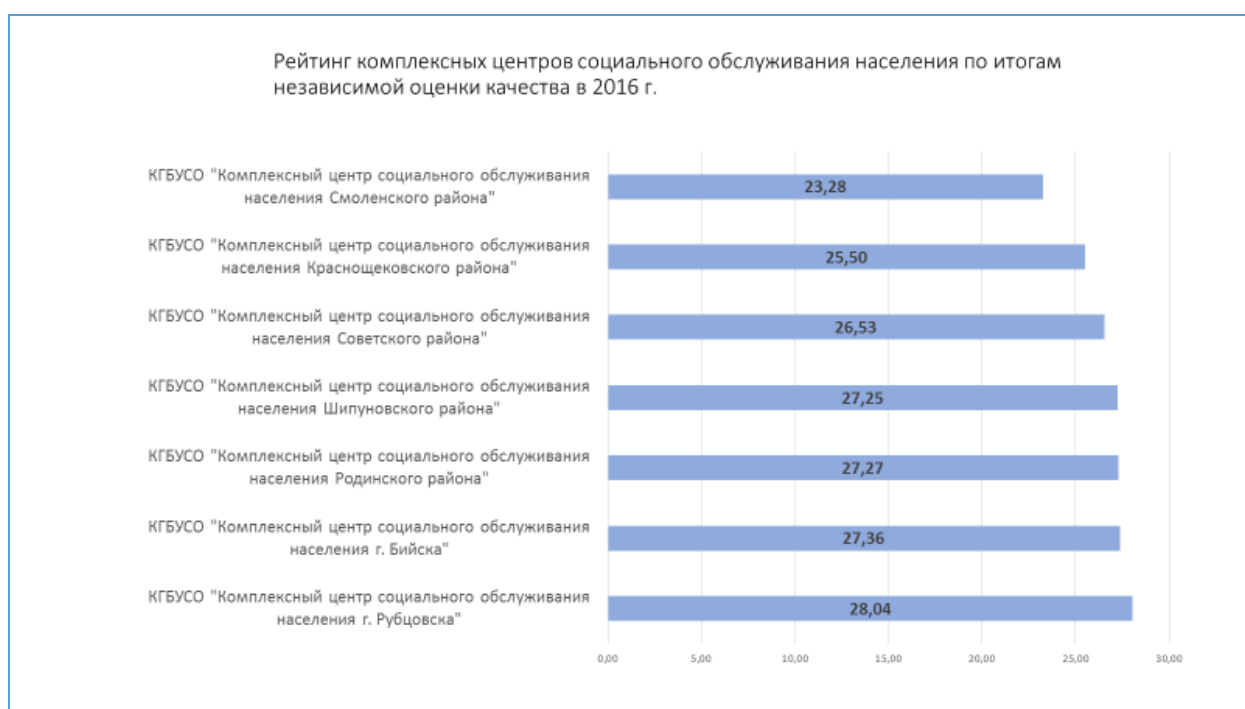
- выявления особенностей взаимодействия с получателями услуг – умственно отсталыми детьми, посредством выездных 2-3 дневных акций в Егорьевский и Тюменцевский детские дома для умственно отсталых детей (группа студентов-волонтеров с технологией «Доктор Клоун»).

Предлагаем рассмотреть возможность:

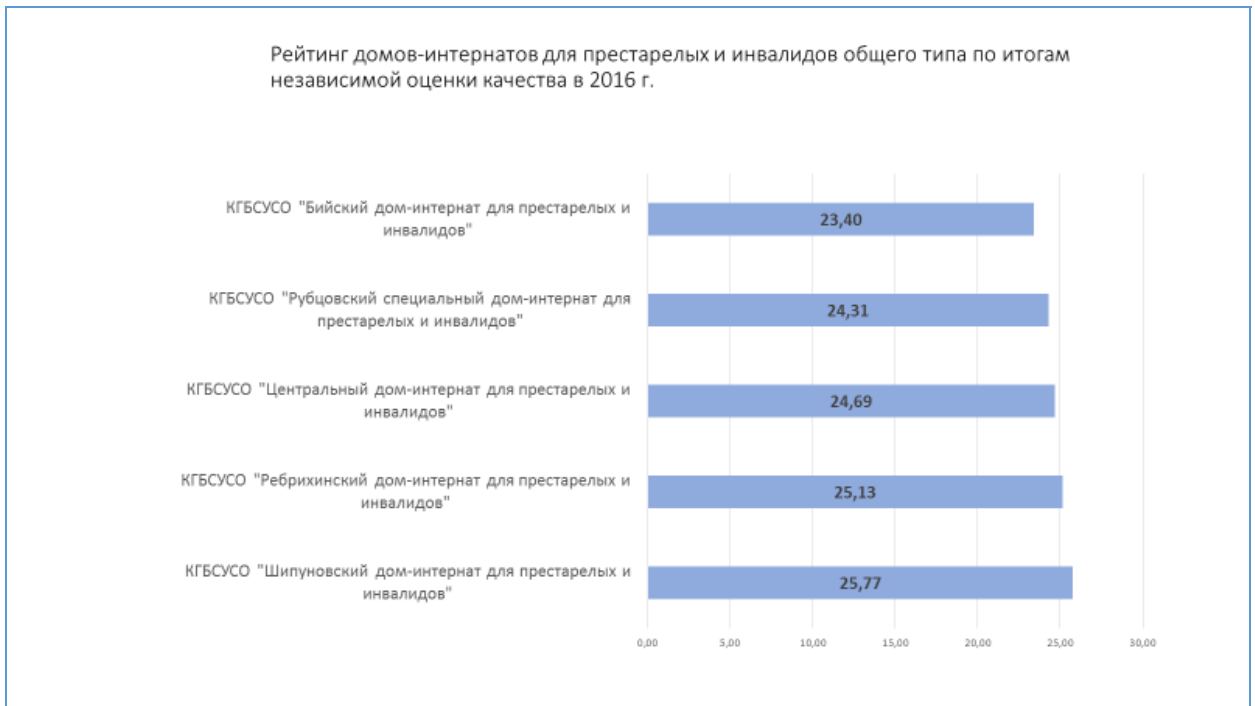
– разработки прикладной программы для внесения данных и обработки полученных результатов независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Алтайского края;

– включения дополнительных критериев для оценки качества организаций социального обслуживания в Алтайском крае (для учета методик, технологий, качества внутренних услуг, в т.ч. включить изучение мнения сотрудников организаций).

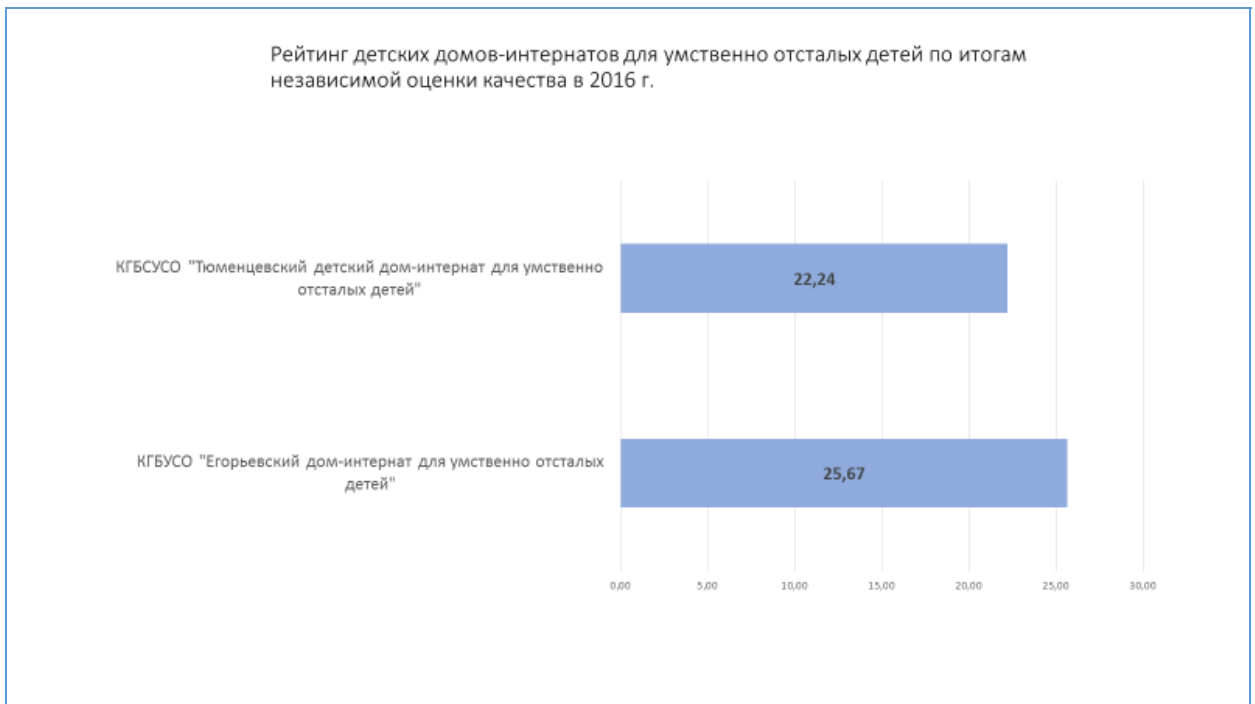
Приложение к аналитическому отчету



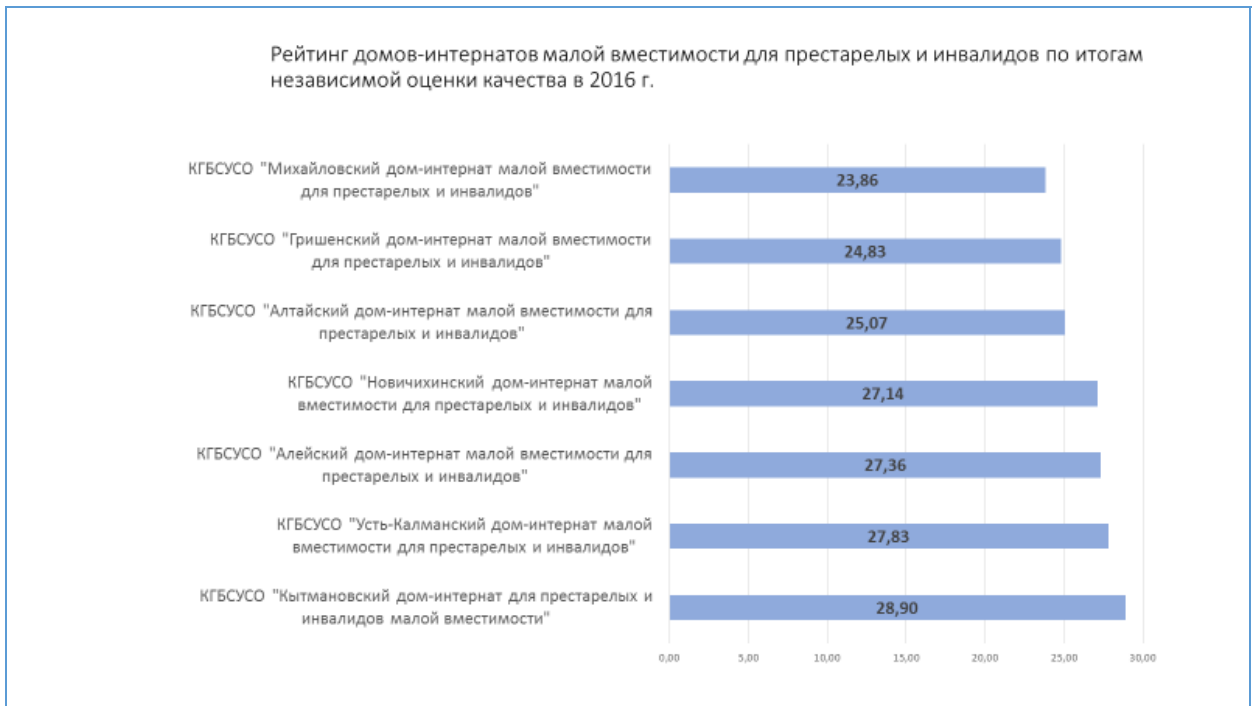
– Рисунок 1. Рейтинг комплексных центров социального обслуживания населения по итогам независимой оценки качества в 2016 г.



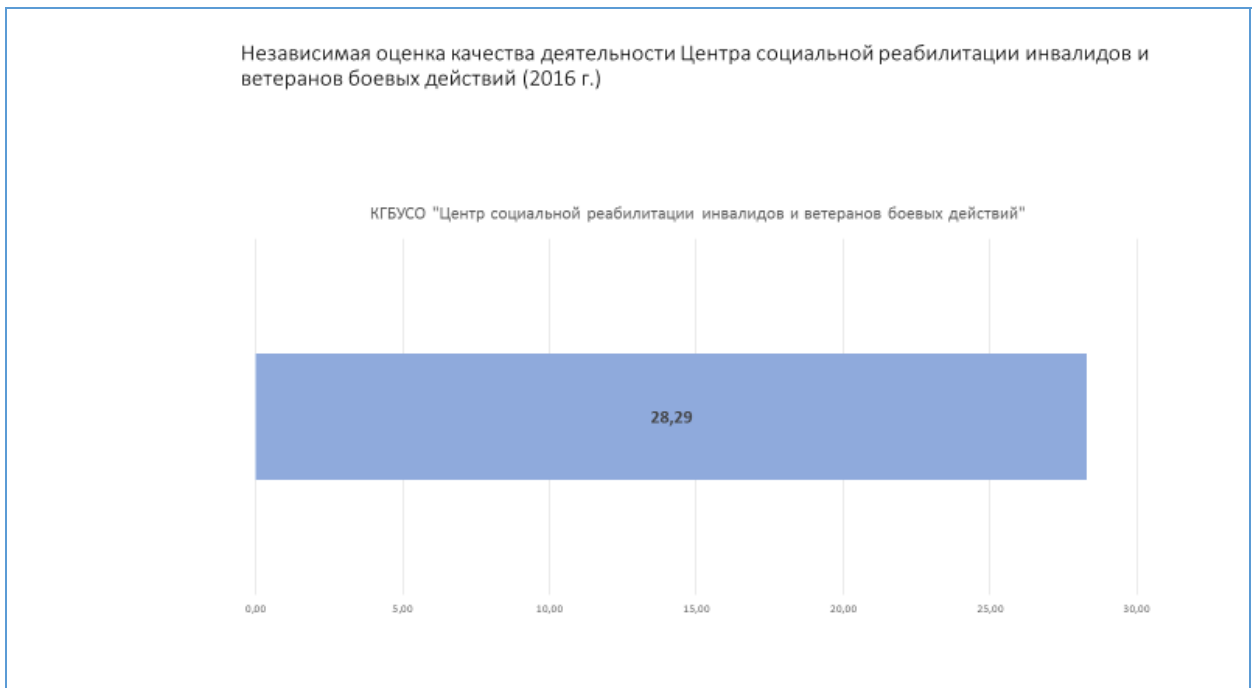
— Рисунок 2. Рейтинг домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа по итогам независимой оценки качества в 2016 г.



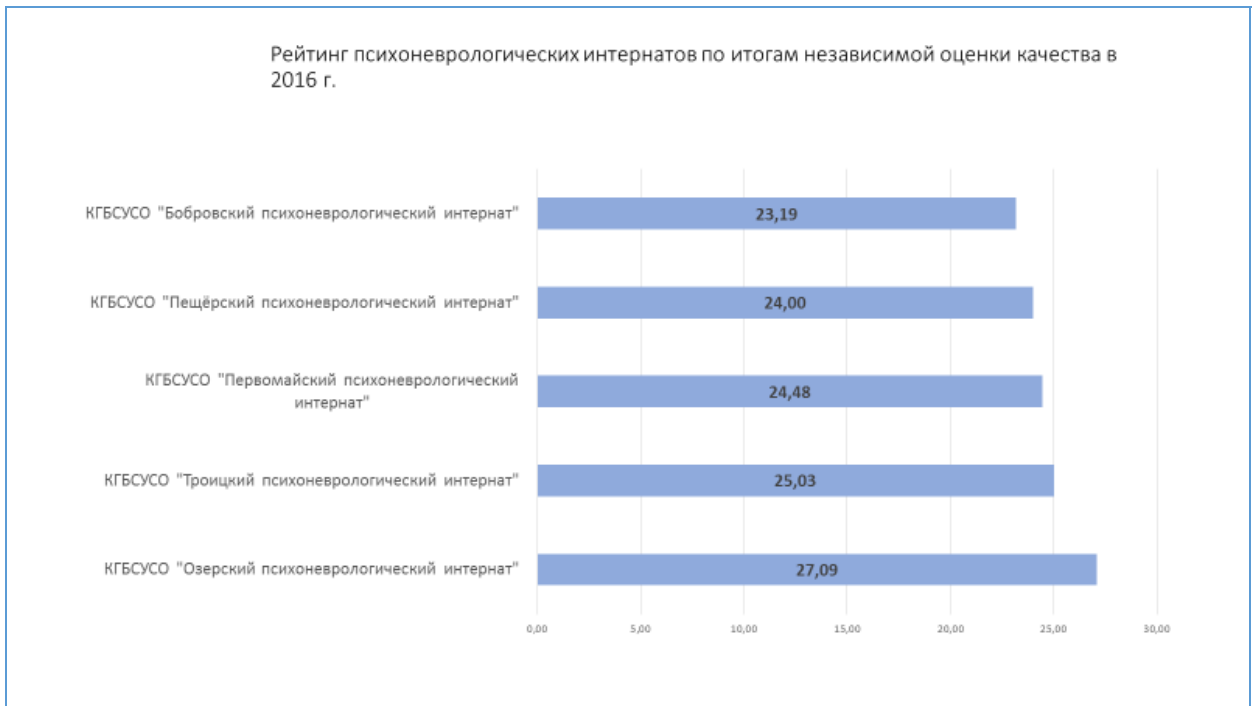
— Рисунок 3. Рейтинг домов-интернатов малой вместимости для престарелых и инвалидов по итогам независимой оценки качества в 2016 г.



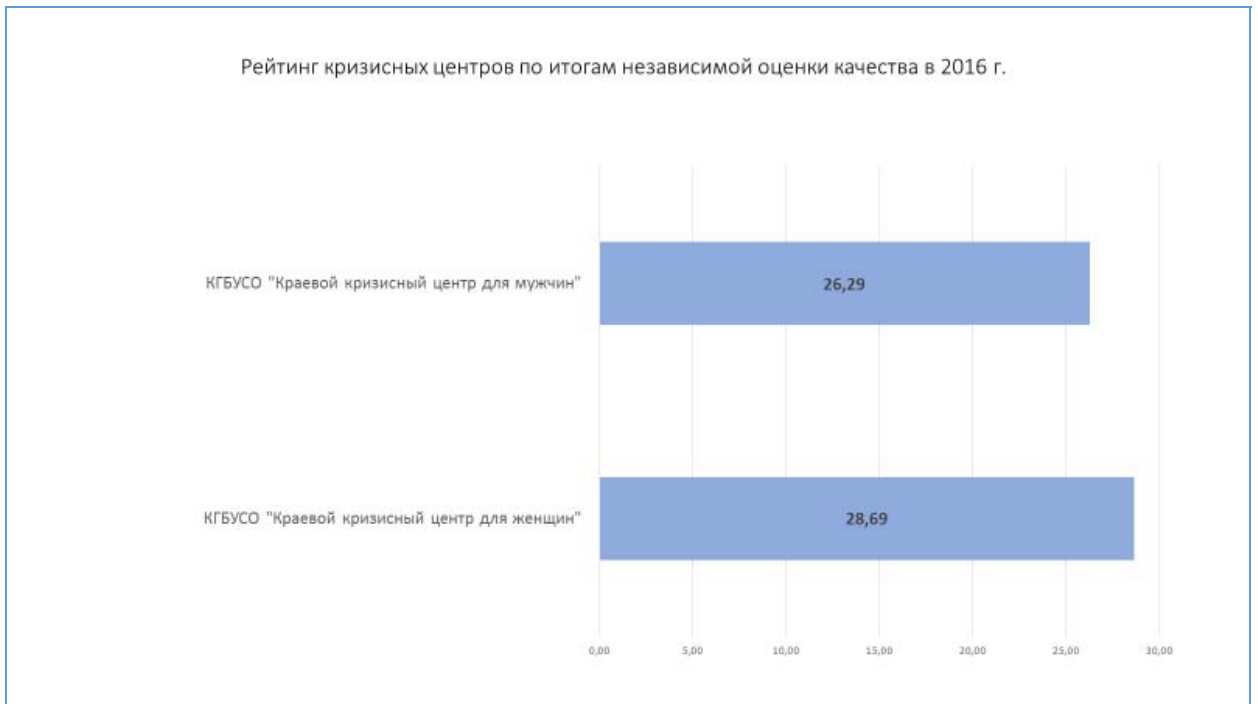
— Рисунок 4. Рейтинг детских домов-интернатов для умственно отсталых детей по итогам независимой оценки качества в 2016 г.



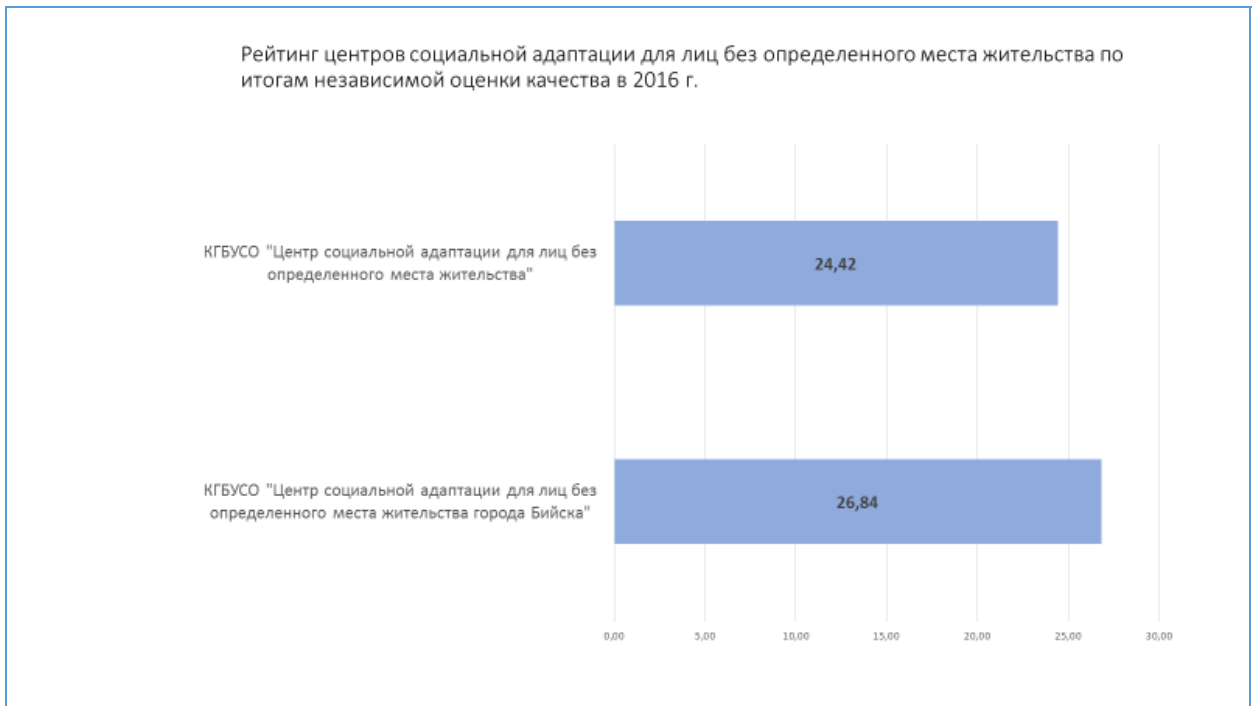
— Рисунок 5. Независимая оценка качества деятельности Центра социальной реабилитации инвалидов и ветеранов боевых действий 2016 г.



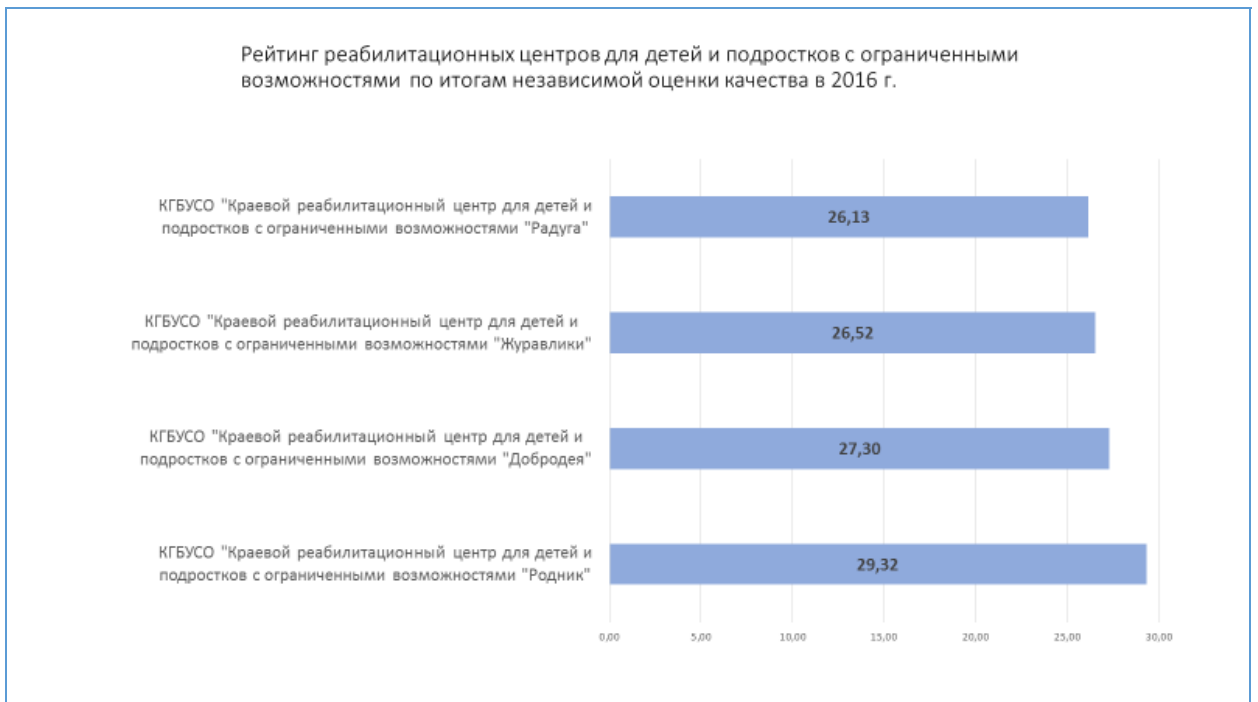
— Рисунок 6. Рейтинг психоневрологических интернатов по итогам независимой оценки качества в 2016 г.



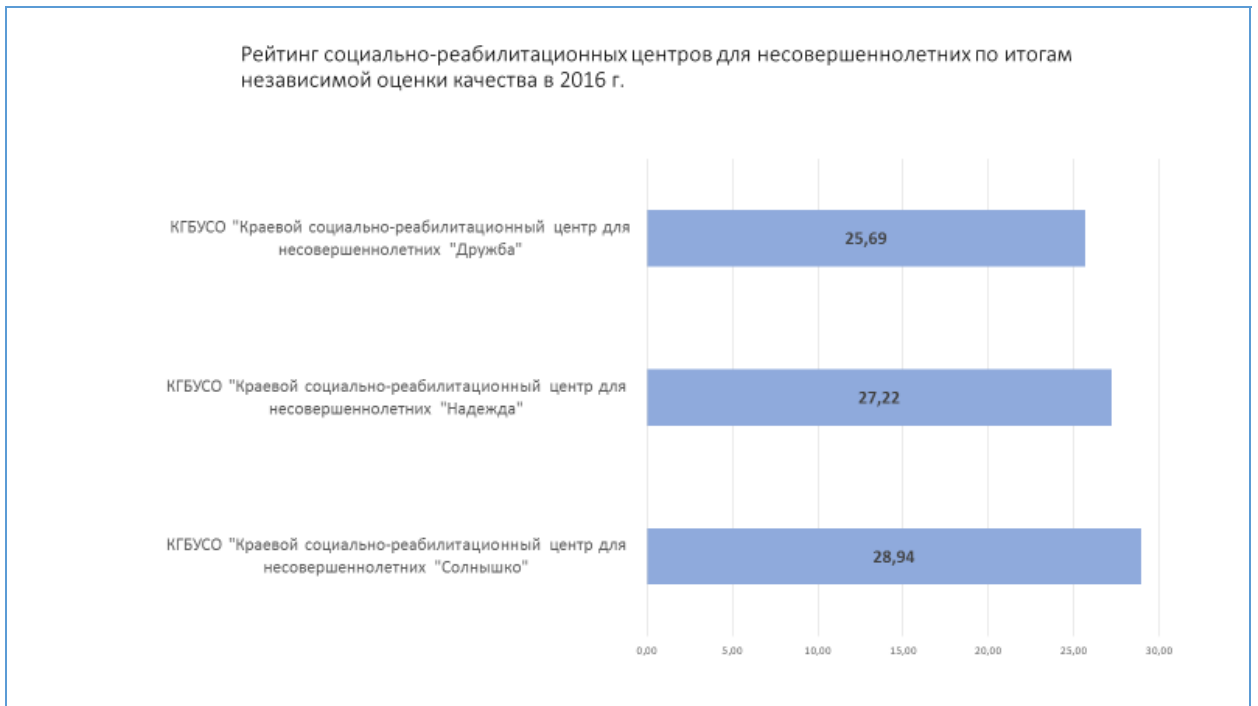
— Рисунок 7. Рейтинг кризисных центров по итогам независимой оценки качества в 2016 г.



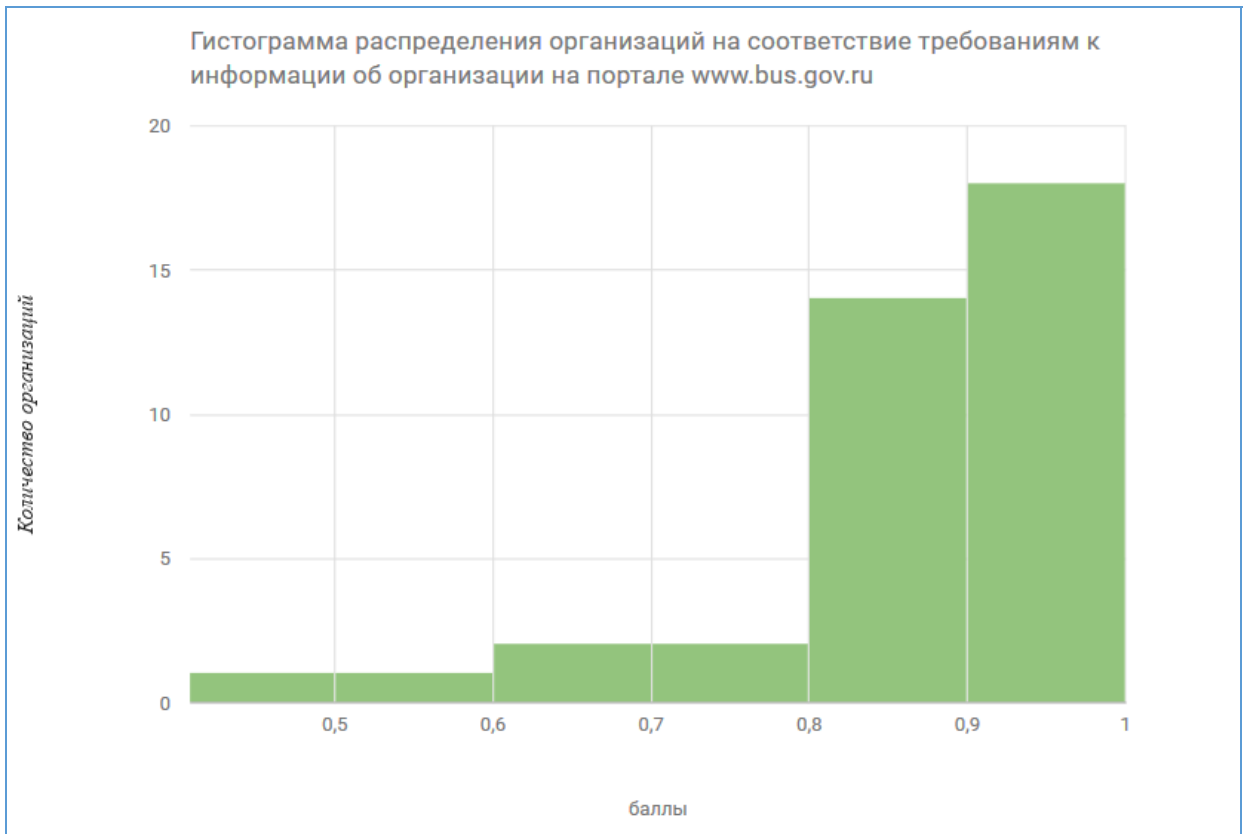
— Рисунок 8. Рейтинг центров социальной адаптации для лиц без определенного места жительства по итогам независимой оценки качества в 2016 г.



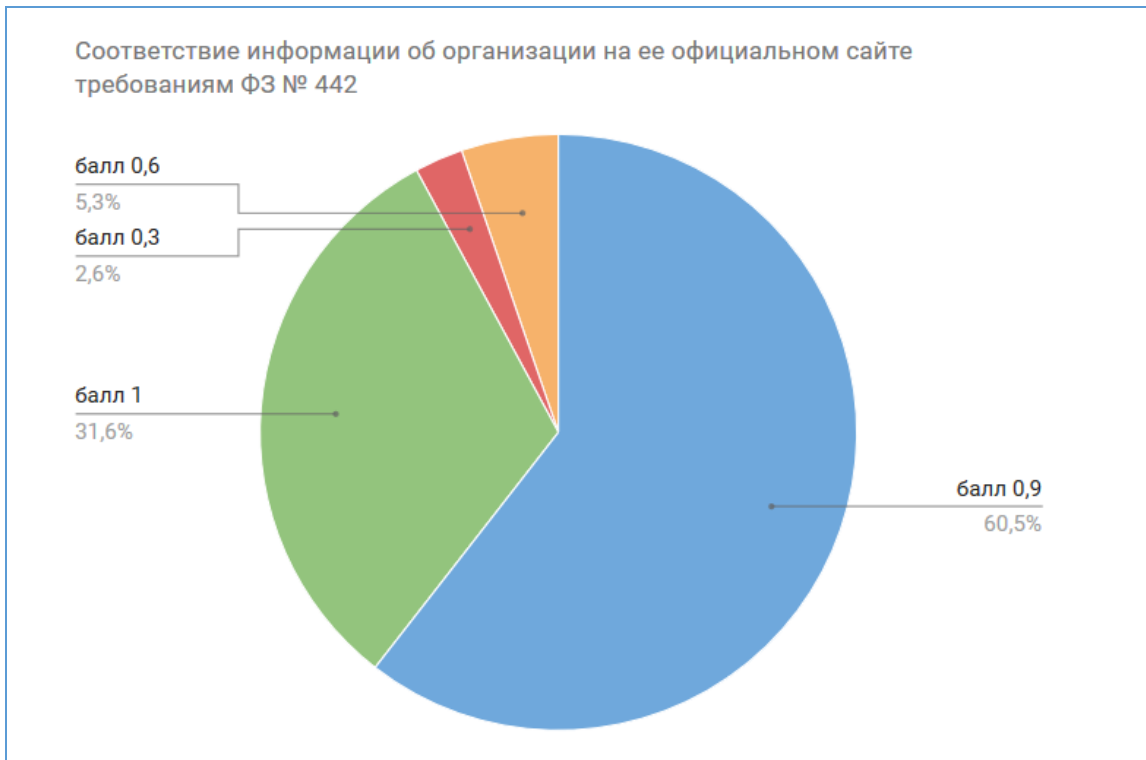
— Рисунок 9. Рейтинг реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями по итогам независимой оценки качества в 2016 г.



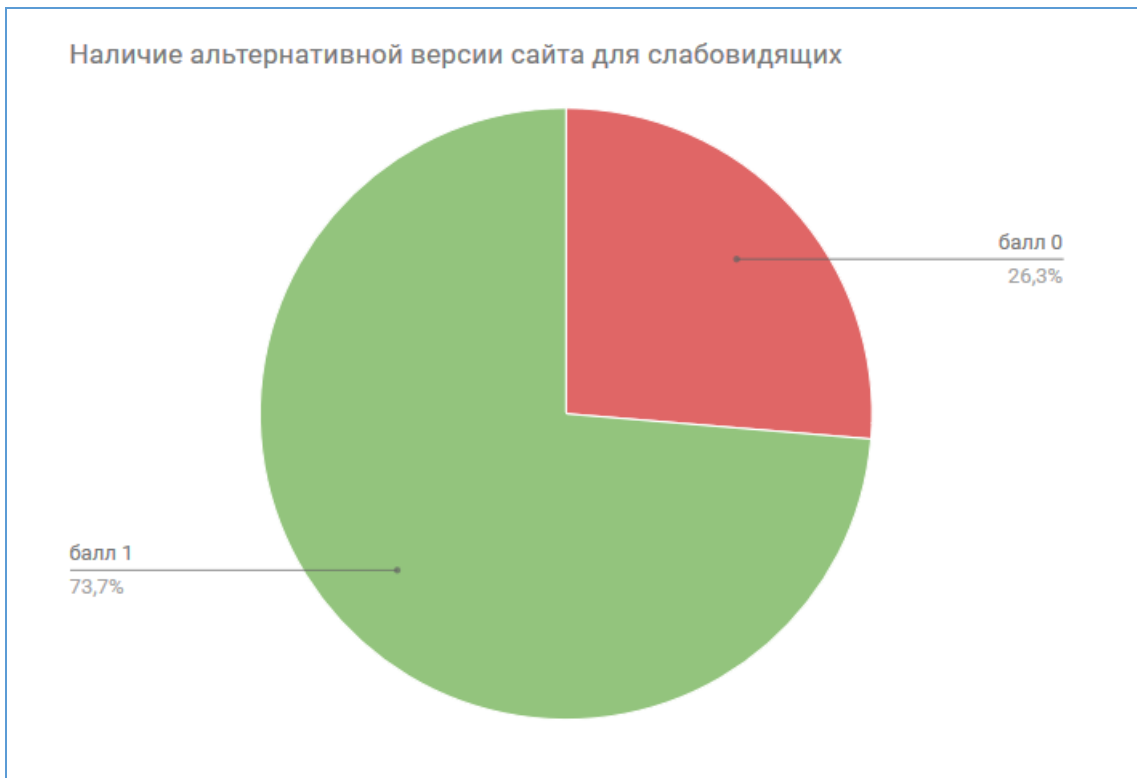
— Рисунок 10. Рейтинг социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних по итогам независимой оценки качества в 2016 г.



— Рисунок 11. Открытость и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на портале bus.gov.ru и официальном сайте организации



– Рисунок 12. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания на официальном сайте организации



– Рисунок 13. Доступность информации об организации социального обслуживания на официальном сайте организации

I. Информация на информационном стенде в организации, буклетах, брошюрах

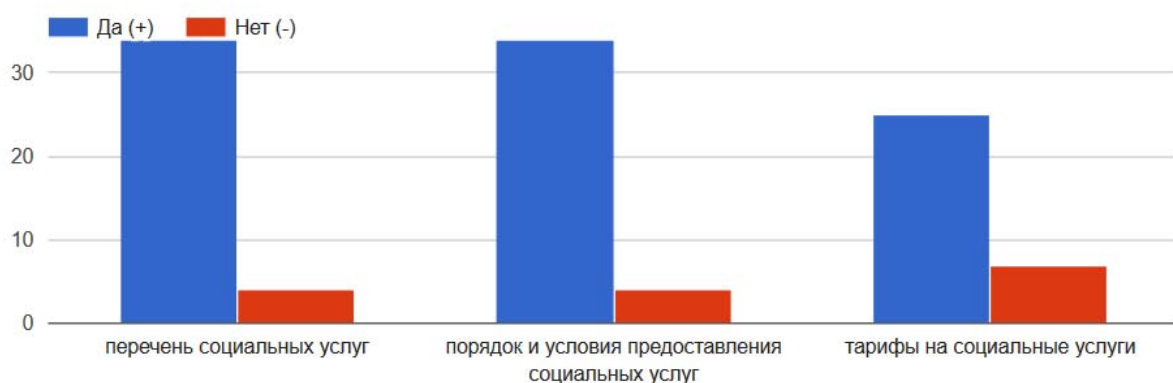
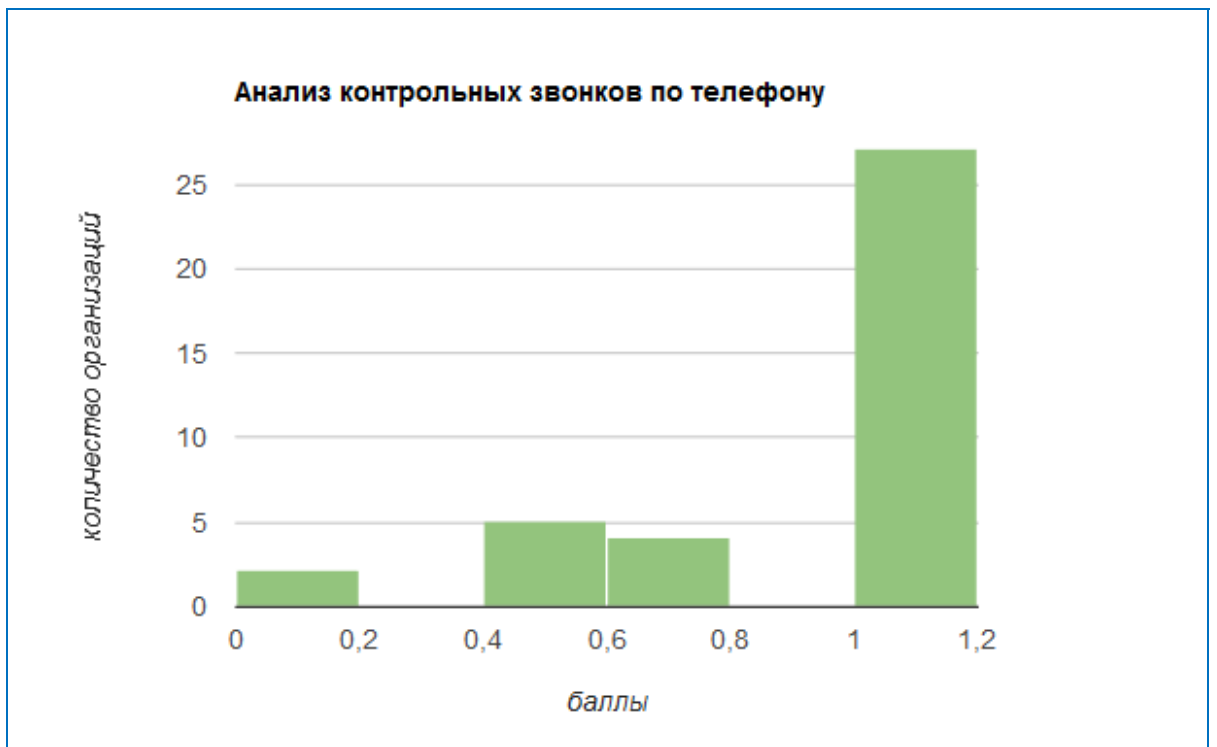


Рисунок 14. Открытость и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания на стенде в организации

1. Согласны ли Вы с тем, что информация о работе организации предоставляется в полном объеме, доступно и качественно?



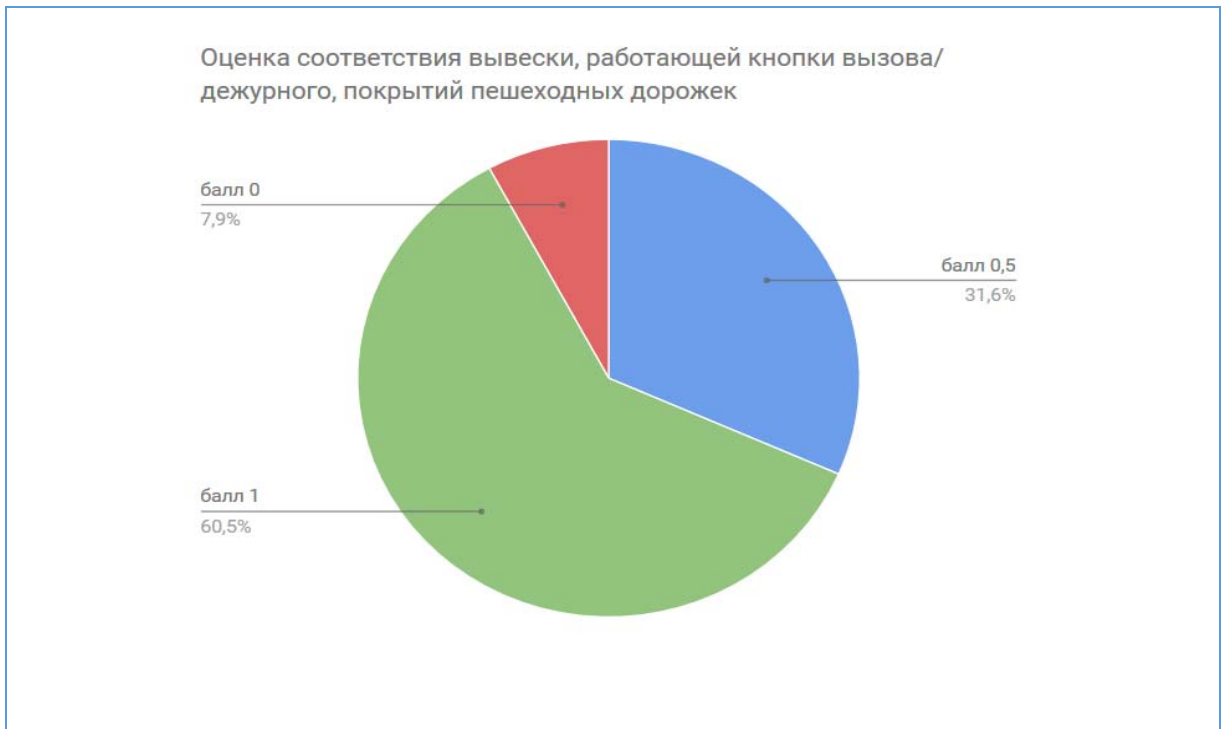
Рисунок 15. Открытость и доступность информации о деятельности организации социального обслуживания (полустационарные организации).



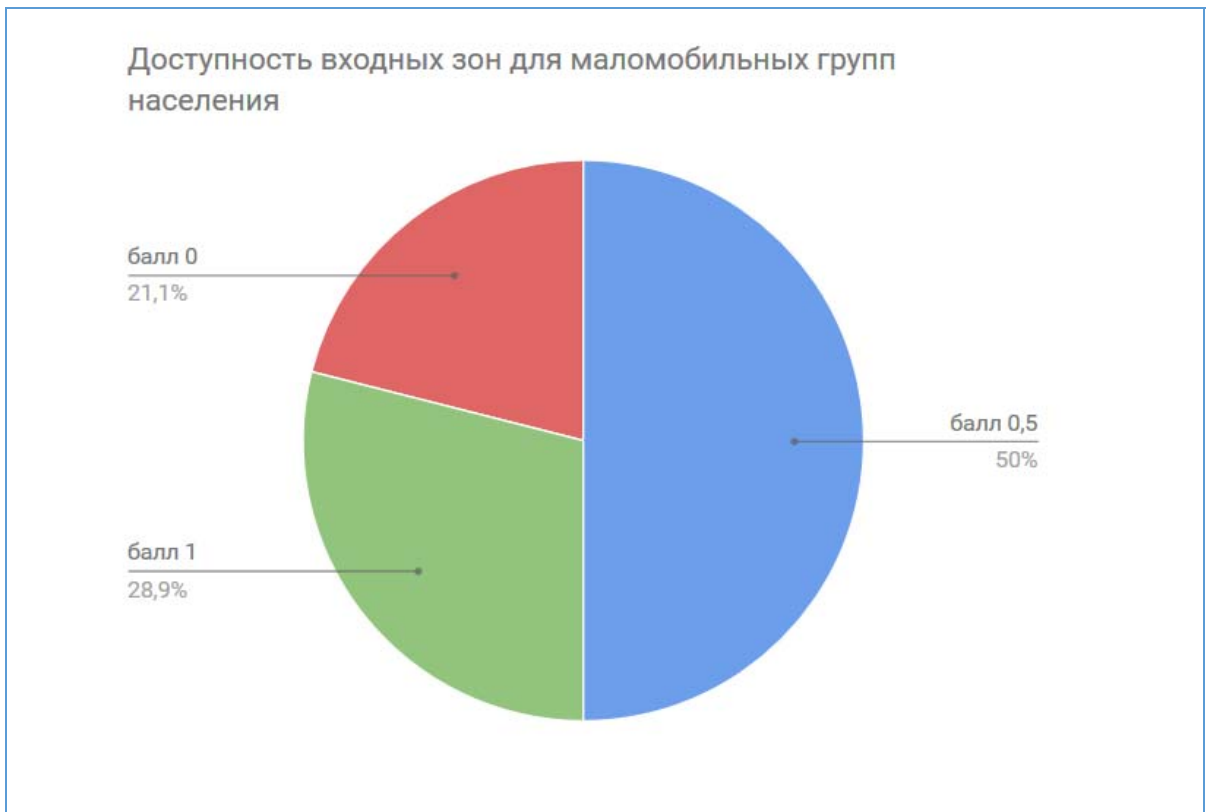
– Рисунок 16. Анализ контрольных звонков по телефону



– Рисунок 17. Анализ контрольных обращений по электронной почте



– Рисунок 18. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения



– Рисунок 19. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

VIII. Открытая лестница (перед входом в организацию)

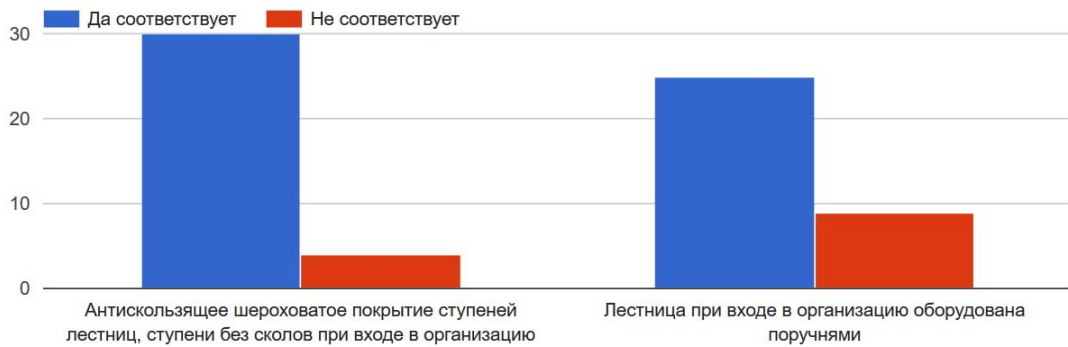
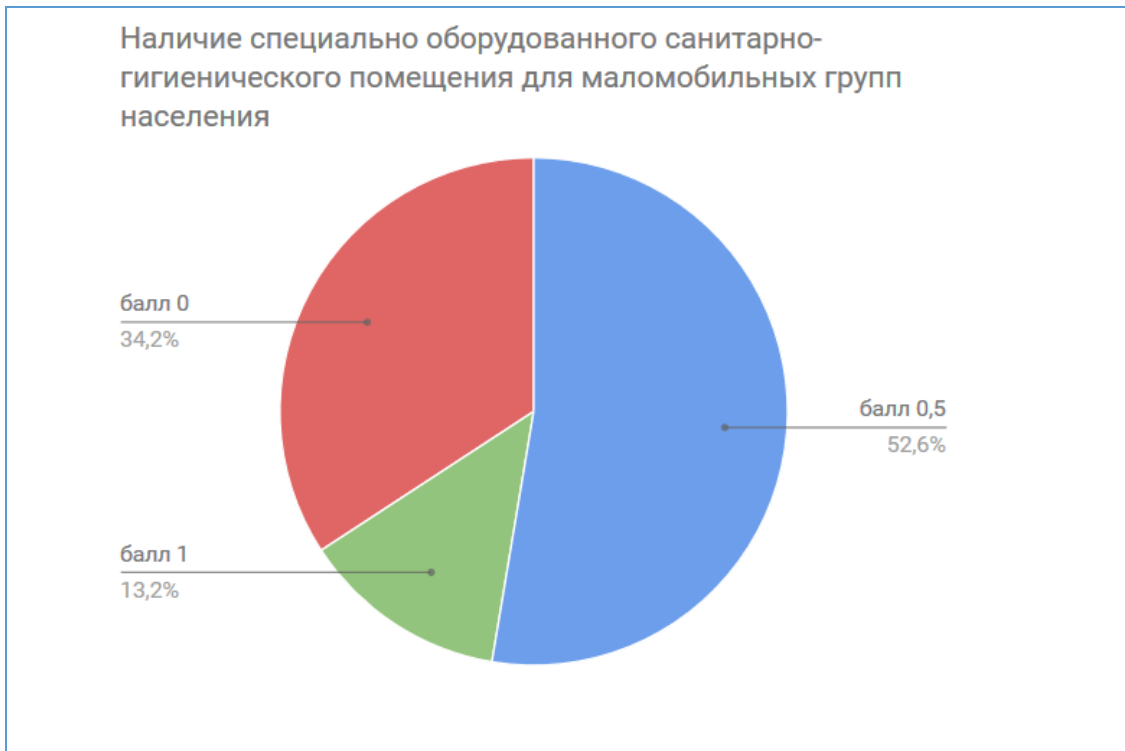


Рисунок 20. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

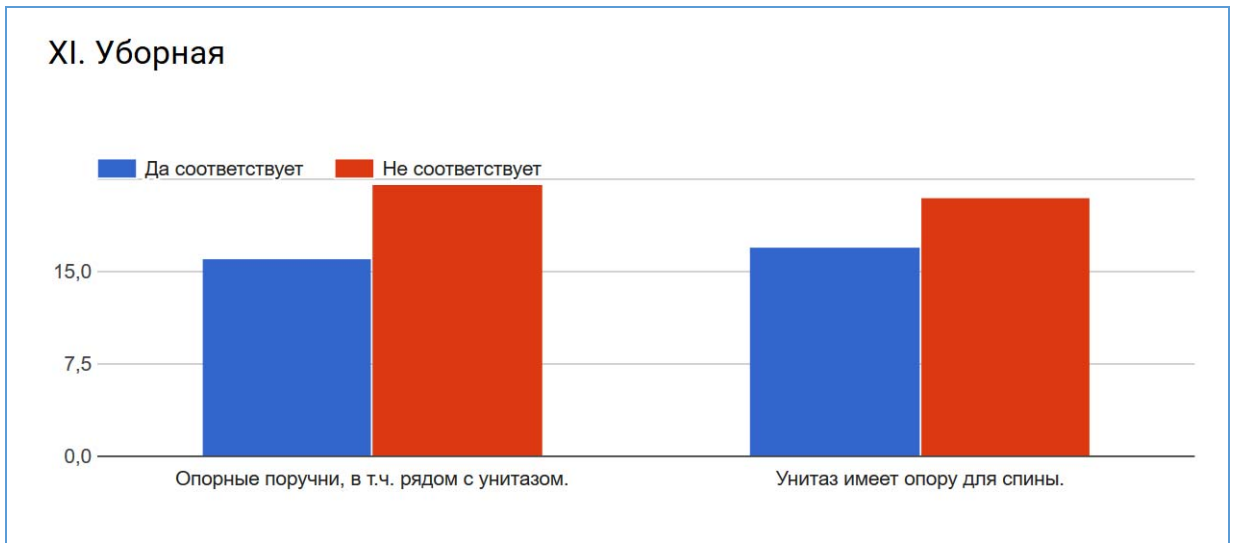
IX. Пандус или работающее подъемное устройство, дублирующие лестницу при входе в организацию



Рисунок 21. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения



— Рисунок 22. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения



— Рисунок 23. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

XII. Душевая (для стационарных учреждений)

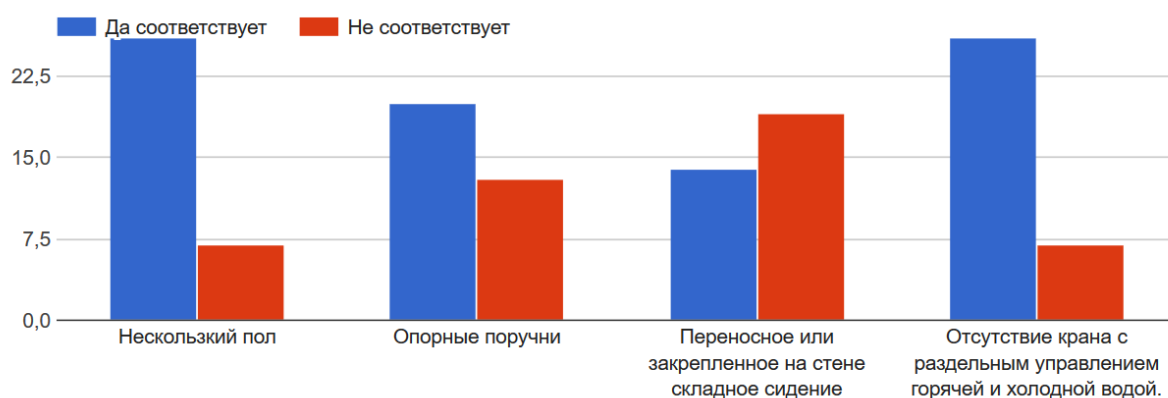


Рисунок 24. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения

2. Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра (интерната), удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)

(70 ответов)

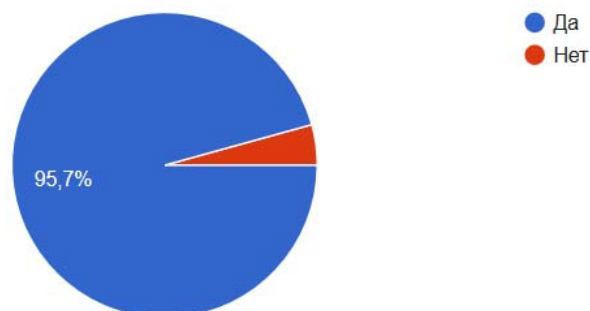
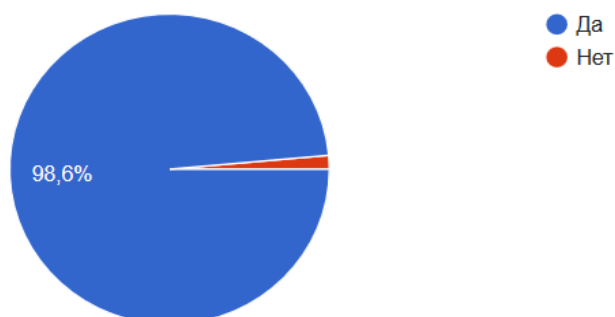


Рисунок 25. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (стационарные)

3. Можно ли оценить, как хорошее, благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена? (Можно ли считать помещение и территорию интерната хорошими, удобными?)

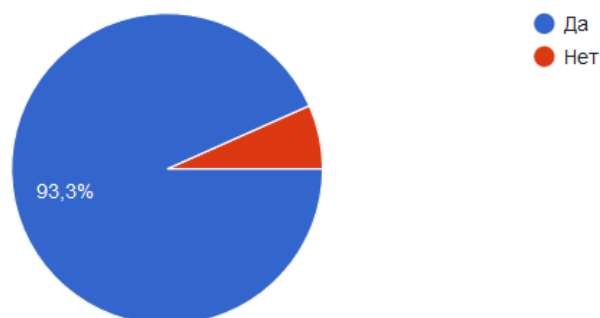
(70 ответов)



— Рисунок 26. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (стационарные)

2. Доступны ли условия оказания услуг в учреждении? (Удобно ли расположены различные помещения на территории Центра, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)

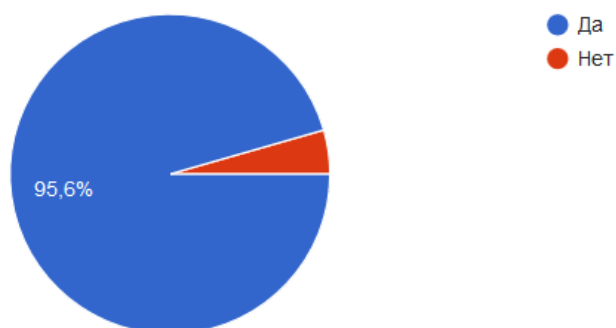
(90 ответов)



— Рисунок 27. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (полустационарные)

3. Можно ли оценить, как хорошее, благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания, территории, на которой она расположена? (Можно ли считать помещение и территорию интерната хорошими, удобными?)

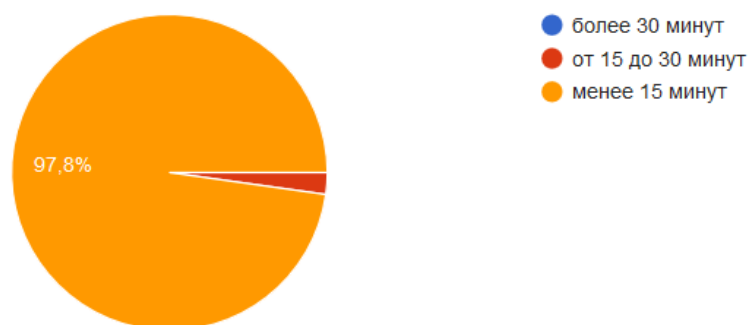
(90 ответов)



—

— Рисунок 28. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (полустационарные)

4. Как долго Вы ждете в очереди приема специалиста? (90 ответов)



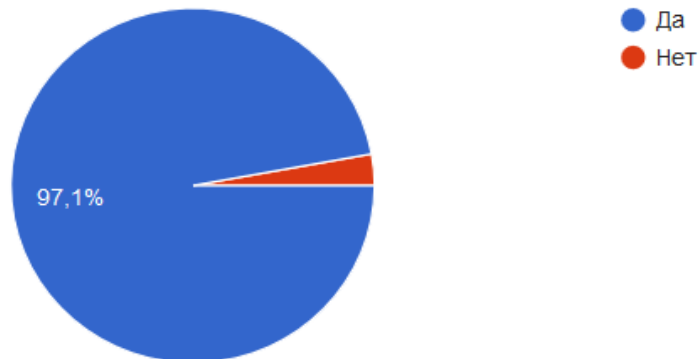
—

— Рисунок 29. Время ожидания предоставления социальной услуги (полустационарные)

—

5. Согласны ли Вы, что сотрудники Центра вежливы и доброжелательны?

(70 ответов)

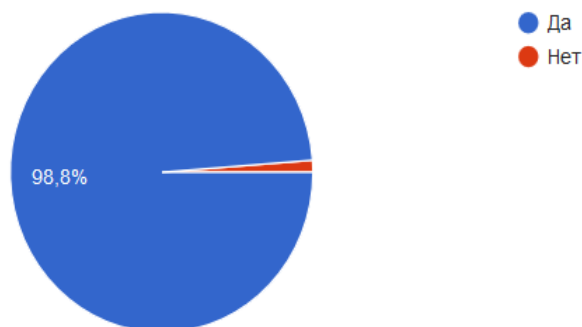


—

— Рисунок 30.. Доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организаций социального обслуживания

5. Считаете ли Вы сотрудников дома-интерната компетентными специалистами?

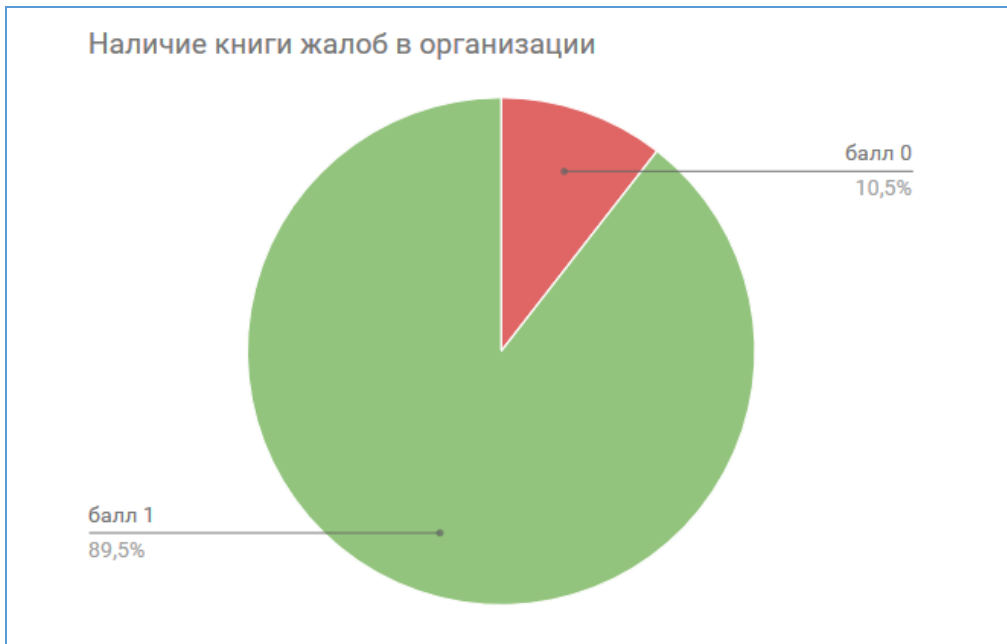
(83 ответа)



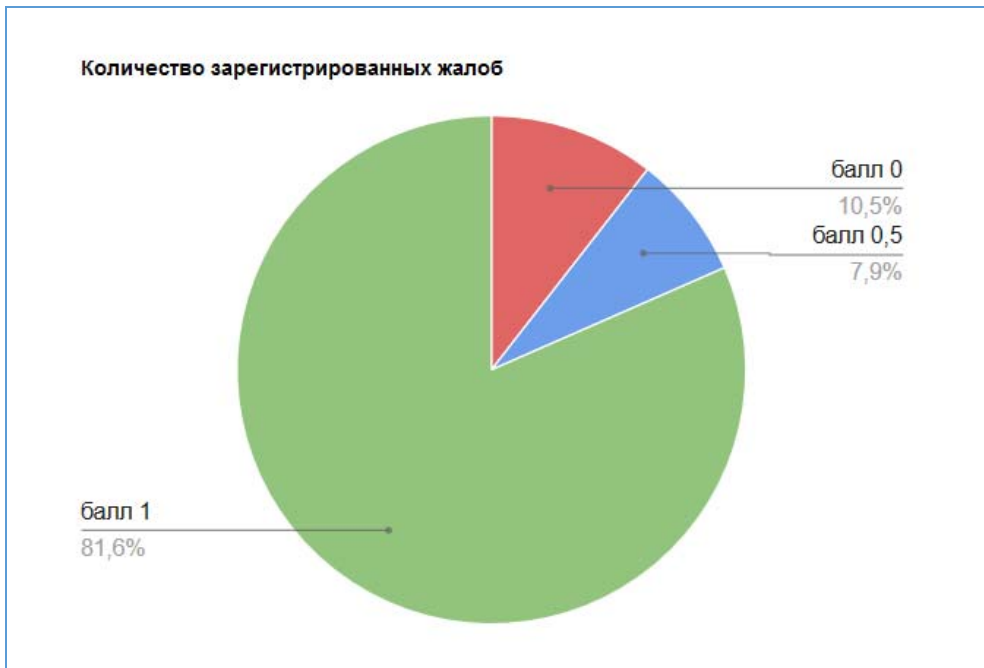
—

— Рисунок 31. Доброжелательность, вежливость, внимательность и компетентность работников организаций социального обслуживания

—



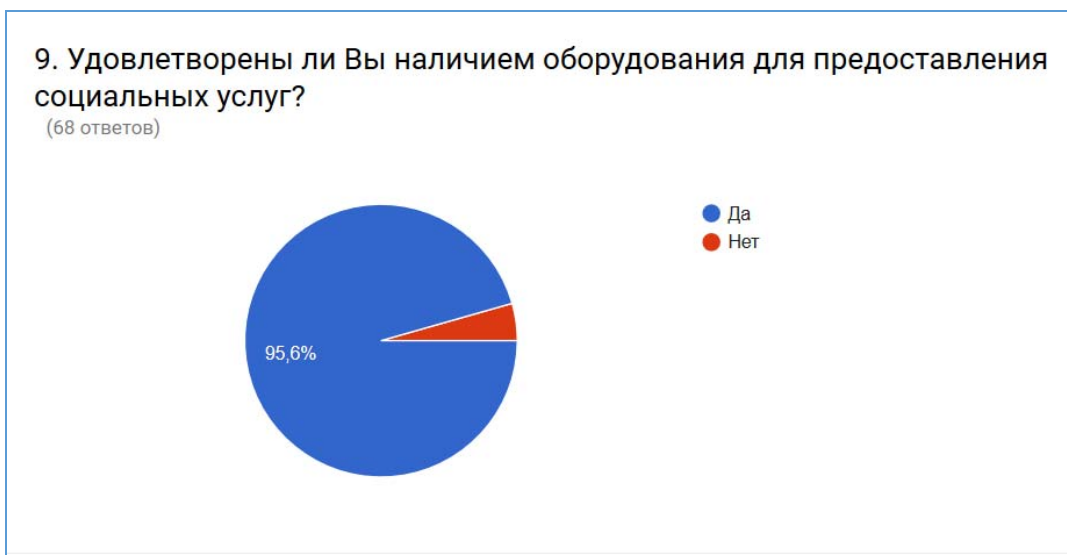
– Рисунок 32. Наличие книги жалоб в организации



– Рисунок 33. Количество зарегистрированных жалоб

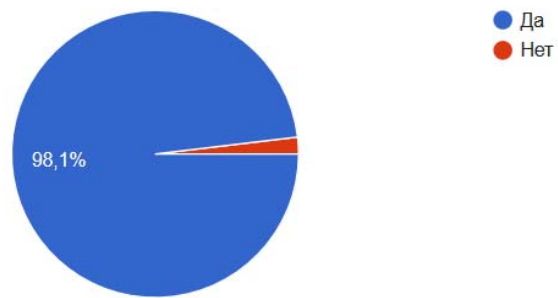


– Рисунок 34. Наличие информации о порядке подачи жалобы



– Рисунок 35. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг (стационарные)

8. Удовлетворены ли вы предоставленным (жилым) помещением?
(53 ответа)



– Рисунок 36. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг (стационарные)

9. Устраивает ли Вас предоставляемое питание? (83 ответа)

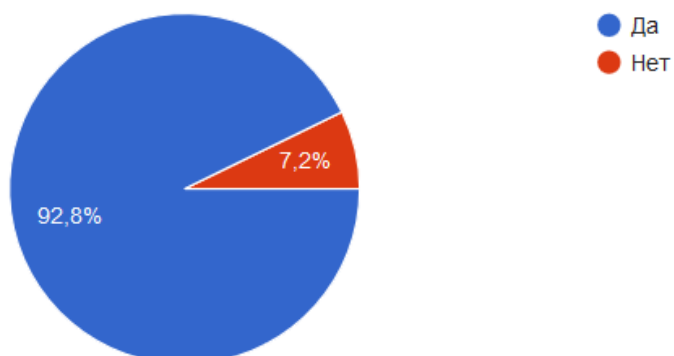


Рисунок 37. Удовлетворенность качеством оказания социальных услуг (стационарные)

10. Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей (в гардеробе).

(86 ответов)

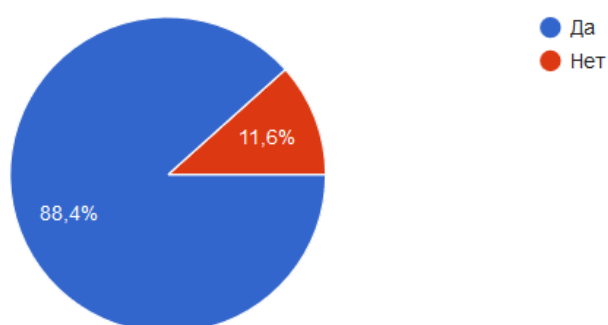


Рисунок 38. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (полустационарные)

8. Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?

(91 ответ)

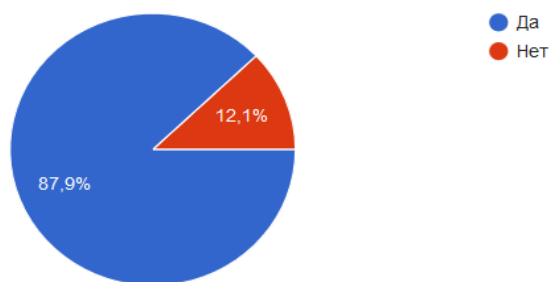


Рисунок 39. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (полустационарные)

9. Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в Центре? (90 ответов)

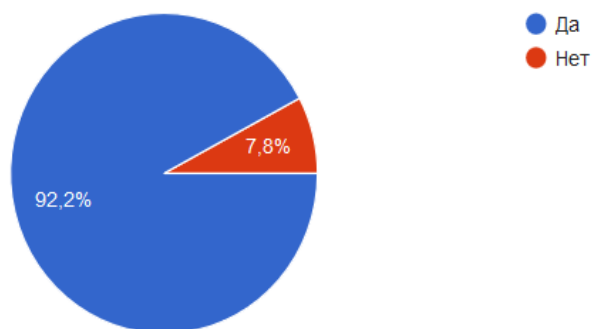


Рисунок 40. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения (полустационарные)