



ПЕРМСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ

Классика будущего

**НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА
КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ,
ОКАЗЫВАЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЯМИ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПЕРМСКОГО КРАЯ
(СТАЦИОНАРЫ)**

Пермь, 2015 г.



С июля по ноябрь 2015 года ФГБОУ ВПО «Пермским государственным национальным исследовательским университетом» по заказу Министерства социального развития Пермского края была проведена независимая оценка качества социальных услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания стационарного типа. Экспертиза проводилась преподавателями кафедры социальной работы и конфликтологии юридического факультета ПГНИУ и студентами старшего курса специальности «Социальная работа»



Нормативные условия проведения независимой оценки:

- 1). Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации» №442 от 25.12.2013 г.
- 2). Указ Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».

Цель независимой оценки – проведение комплексного обследования учреждений стационарного социального обслуживания Пермского края, формирование рекомендаций по совершенствованию деятельности в сфере оказания социальных услуг.

Задачи, поставленные экспертами в процессе проведения независимой оценки:

- 1) проведение оценки информационной открытости и доступности учреждений стационарного социального обслуживания;
- 2) проведение оценки благоустроенности учреждений, комфортности помещений и их адаптированности для представителей маломобильных групп населения;
- 3) проведение оценки кадрового потенциала учреждений, квалификации и компетентности кадров.



Методика проведения независимой оценки.

- В основе проведения общественной экспертизы был использован перечень показателей НОК работы организаций социального обслуживания (стационары), предложенный Минтрудом РФ;
- Разработана анкета для опроса клиентов стационарных учреждений социального обслуживания из 26 вопросов. Проведено анкетирование силами кафедры. Опрошено 425 получателей услуг, проживающих в 47 учреждениях края (10% от общего числа).
- Разработан бланк наблюдения для проведения внешней оценки учреждений социального обслуживания, включая состояние информации о деятельности учреждений;
- Проведен анализ 13 документов – государственных стандартов оказания социальных услуг;
- Состоялись беседы с руководителями и специалистами учреждений и др.



Основные критерии проведения независимой оценки.

Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания:

Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;

Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания;

Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

1. Показатель для анализа:

полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"))



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

Показатели для анализа:

- а) оценка "открытости и прозрачности государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет";
- б) оценка соответствия информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно [части 3 статьи 13](#) Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации;
- в) оценка наличия информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

В этой базе данных о каждом учреждении должны быть заполнены 4 раздела: «Контактная информация», «Услуги и работы», «Показатель деятельности» и «Отзывы о работе».

На сайте www.bus.gov.ru представлена информация практически обо всех учреждениях, участвовавших в аудите, кроме Казанского отделения КГАСУСОН «Дубровский ПНИ», Голубевского отделения КГАСУСОН «Дубровский ПНИ», Вознесенского отделения КГАСУСОН «Дубровский ПНИ», Садового отделения «Дубровский ПНИ», Тулумбаихинского отделения КГАСУСОН «Дубровский ПНИ», Пелымского филиала КГАСУСОН «Кудымкарский дом-интернат для престарелых и инвалидов».



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

13 наименований запроса на информацию по данной оценке и лидерами в данном направлении стали 3 учреждения:

1. КГАУ «Верхне-Курьинский геронтологический центр» -

92%

2. «Краснокамский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - филиал КГАУ «Верхне-Курьинский геронтологический центр» - 92%

3. «Култаевский дом-интернат для престарелых и инвалидов» - филиал КГАУ «Верхне-Курьинский геронтологический центр» - 92%



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

Проводилось наблюдение и анализ информационных стендов

Для анализа информационной доступности учреждений социального обслуживания был использован метод наблюдения. Экспертами проведен осмотр информационных стендов, где предоставляется информация для потребителей услуг, сделан анализ информационных буклетов.

Кроме того, фиксировалось наличие/отсутствие информации на стендах учреждений:

- ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» № 442 от 25.12.2013 г.;
- Перечень услуг, предоставляемых в учреждении;
- Тарифы на оказание платных услуг;
- Информация об учреждении, его структурных подразделениях, отделениях;
- Тематическая информация о деятельности учреждения, графике и количестве проводимых мероприятий, месте и времени работы специалистов.



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

2. Показатель для анализа:

наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг оценивалось посредством наблюдения (наличие информации о руководстве учреждения, специалистах учреждения, время приема потребителей услуг руководителем учреждения и руководителем филиала), а также анализ книг жалоб, отзывов и предложений, имеющихся в учреждениях.



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

В большинстве учреждений информация о руководстве учреждения, специалистах, времени приема проживающих, членов их семей руководителем учреждения и руководителем филиала имеется, однако, размещена она, как правило, в административной части учреждений (например, «Пермский геронтопсихиатрический центр», Пальниковский филиал Пермского ГПЦ, Краснокамский филиал Верхне-Курьинского геронтологического центра), что затрудняет доступ потребителей услуг к данной информации, особенно из числа маломобильных граждан и в тех случаях, когда администрация учреждения находится на 2 или 3 этажах здания без лифта. Как пример лучшей практики в данном направлении, размещение в доступных местах, в том числе, для маломобильных потребителей услуг, планов и программ работы филиалов Дубровского ПНИ, Озерского ПНИ, Соликамского ДИПИ.



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

Надо отметить, что в тех учреждениях, где книги отзывов и предложений находятся в общедоступных местах и нет регламента подачи клиентами жалоб и предложений, в них содержатся, в основном, благодарности клиентов за проведенные мероприятия (например, Красновишерский ПНИ) или благодарности родственников клиентов (Озерский ПНИ и его филиалы).

В качестве замечаний, на момент проведения общественной экспертизы стоит отметить, во-первых, отсутствие книг отзывов, жалоб и предложений в Кизеловском ПНИ, Краснокамском филиале Верхне-Курьинском геронтологическом центре, и, во-вторых, то, что в большинстве учреждений книги отзывов, заполняются редко и не отражают «реакцию» администрации учреждения на обращения потребителей услуг (даже если это благодарность или пожелание).



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

В качестве примеров иных практик стоит отметить книги обращений потребителей услуг, которые ведут специалисты Чайковского ДИПИ, Озерского ПНИ, Ильинского ДИПИ, где подробно отражены все обращения клиентов с различными жалобами и вопросами и описаны действия специалистов по их разрешению.

В качестве особой практики «обратной связи» можно назвать ящики для обращений потребителей услуг, которые есть в большинстве учреждений (Вишерский ПНИ, Дубровский ПНИ и его филиалы, Озерский ПНИ и его филиалы, Пермский ГПЦ).



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

3. Показатель для анализа:

наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

Для анализа информации о порядке подачи жалобы были изучены информационные стенды учреждений социального обслуживания. В качестве единиц для анализа выступили:

наличие информации о порядке подачи обращения и/или жалобы в учреждение социального обслуживания (наличие регламента оказания социально-правовых услуг), в том числе – в адаптированной для потребителей услуг — форме;

наличие информации о вышестоящих организациях, контрольно-надзорных органах и их контактах (информации о Министерстве социального развития Пермского края, Уполномоченном по правам человека, Роспотребнадзоре).

Учреждения, находящиеся в рейтинге информационной доступности учреждений (по материалам наблюдения) на местах с 1 по 30 удовлетворяют всем требованиям, ниже – удовлетворяют лишь частично (нет какой-либо информации).



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

В качестве рекомендации можно предложить специалистам учреждений уточнить наличие информации о контрольно-надзорных органах и разместить информацию о порядке подачи жалобы/обращения в учреждении в адаптированной для клиентов форме.



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

4. Показатель для анализа:

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных



Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания

Анализ был сделан на основе анкетного опроса потребителей услуг о качестве, полноте и доступности информации о работе учреждения, в том числе, о перечне и порядке предоставления социальных услуг.

Стоит отметить, что только 2/3 клиентов высоко оценивают информационную доступность учреждений, при этом, более критичны к качеству и доступности информации клиенты домов-интернатов для престарелых и инвалидов, клиенты, проживавшие до поступления в учреждения в Перми и клиенты – инвалиды III группы. Наименее критичны к информационному обеспечению деятельности учреждения лица в возрасте 41-50 лет, клиенты психоневрологических интернатов, лица, не являющиеся инвалидами. Поэтому можно рекомендовать специалистам учреждений ориентироваться при улучшении информационного обеспечения деятельности учреждений на запросы и потребности этих групп потребителей услуг. В общей сложности, 78% опрошенных клиентов удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации в учреждении.



Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

1. Показатель для анализа:

доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг



Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

Доступность условий для получения услуг представителями маломобильных групп осуществлялась посредством наблюдения и оценки соответствия помещений, занимаемых учреждениями, и прилегающей территории требованиям национальных стандартов в области доступности среды для маломобильных категорий граждан.

Учреждение считается соответствующим требованиям, если:

- оборудована территория для представителей маломобильных групп, в том числе, потребителей услуг с нарушениями функций опорно-двигательного аппарата, зрения и слуха;**
- оборудованы входные зоны (ширина входных и комнатных дверей соответствует требованиям ГОСТ, отсутствуют пороги, есть пандус и/или подъемник, в здании есть лифт);**
- в здании есть специально оборудованные для представителей маломобильных групп санитарно-гигиенические помещения (оборудованные поручнями, специальными подъемниками);**
- в помещениях имеются видео- и аудиоинформаторы для лиц с нарушениями зрения и слуха.**



Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

Необходимо отметить, что большинство учреждений стационарного социального обслуживания населения находятся в приспособленных зданиях (кроме Верхне-Курьинского геронтологического центра, Кудымкарского ДИПИ, Чайковского ДИПИ, Пермского геронтопсихиатрического центра). Поэтому, признать полное соответствие всем требованиям ГОСТа сложно. Однако следует отметить, что большинством учреждений была проведена значительная работа по обеспечению доступной среды для маломобильных групп, в некоторых учреждениях на момент проведения оценки шли ремонтные работы в помещениях учреждений (Голубевское отделение Дубровского ПНИ, Кудымкарский ДИПИ, Красновишерский ПНИ), на прилегающих территориях Кудымкарского ДИПИ, Чайковского ДИПИ, Губахинского ПНИ, Кизеловского ПНИ.

Наиболее удачным примером обеспечения внешней безбарьерной среды необходимо назвать Пермский геронтопсихиатрический центр, в котором территория оборудована не только для лиц, передвигающихся на креслах-колясках, но и для слабовидящих клиентов (рельефная плитка).



Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

В связи с этим, по данному параметру оценки 2/3 учреждений попадают в категорию «частично оборудованы». Руководители большинства учреждений и филиалов в качестве выхода из этой неблагоприятной ситуации предоставляют первые этажи зданий для маломобильных клиентов (например, в Дубровском ПНИ это – Голубевское отделение, в Губахинском ПНИ – сам Губахинский ПНИ, в Озерском ПНИ – Октябрьский ДИПИ, в Соликамском ДИПИ – Березниковский филиал и Вишерский ПНИ). В категорию «частично оборудованы» практически половина учреждений попадают по критерию «Оборудование входных зон для маломобильных групп населения». Действительно, в большинстве учреждений на момент обследования, были установлены пандусы при входе или оборудованы дополнительные въезды для маломобильных категорий граждан. Но не все входные конструкции соответствуют требованиям ГОСТу и СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001». Так, на момент проведения экспертизы не было пандуса в Коспашском ПНИ, Кизеловском ПНИ, Кудымкарском ДИПИ.



Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

Опрос клиентов учреждений показал, что, в целом, они удовлетворены благоустройством и содержанием помещений и территорий.

Незначительную долю неудовлетворенности демонстрируют потребители услуг в возрасте 71-80 лет и люди, проживающие в домах-интернатах для престарелых и инвалидов, тогда как потребители услуг в возрасте до 50 лет и, граждане, проживающие в психоневрологических интернатах, весьма положительно оценивают условия проживания в учреждениях.



Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

Отдельный вопрос для проведения анализа – наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения. При проведении экспертизы оценивалось наличие поручней, соответствие ширины дверей требованиям ГОСТа и СП 59.13330.2012 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001», наличие подъемников для лежачих клиентов. Необходимо отметить, что в большинстве учреждений данные требования соблюдены. В качестве примеров имеет смысл привести специально оборудованные учреждения Кудымкарского ДИПИ, где баня, соединена с основным корпусом переходом, доступным, в том числе, для передвижения маломобильных клиентов, Березниковского филиала Соликамского ДИПИ, Оханского ДИПИ, Верещагинского ДИПИ, Бардымского ДИПИ, филиалов учреждений Кучинского ДИПИ.



Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

Во всех учреждениях Пермского края в настоящее время отсутствует специальное оборудование – видео- и аудиоинформаторы для людей с нарушениями зрения и слуха. Во время проведения экспертизы в каждом учреждении задавался вопрос о наличии клиентов с нарушениями зрения и слуха и о наличии специального оборудования для данных клиентов. При этом, световыми полосами для слабовидящих оборудован только Суксунский ПНИ. Видеоинформаторов в учреждениях нет вообще. Внутреннее радио имеется только в Пермском геронтопсихиатрическом центре, Березниковском филиале Соликамского ДИПИ, Суксунском ПНИ. Все учреждения оборудованы звуковой системой оповещения о пожаре. Поэтому, по данному критерию оценки у всех учреждений стоит «0».



Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

2. Показатель для анализа:

доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных



Оценка по данному критерию осуществлялась на основе анкетирования клиентов. **В целом, 75% клиентов считают условия оказания социальных услуг в учреждении, доступными.** Наиболее критичными в оценке доступности услуг оказались люди в возрасте 31-40 лет, имеющие 2 группу инвалидности и клиенты психоневрологических интернатов. Наиболее высоко доступность услуг оценивают молодежь в возрасте до 30 лет, не имеющие группы инвалидности и клиенты домов-интернатов для престарелых и инвалидов. В общем рейтинге доступности условий оказания услуг в учреждении низкий уровень доступности отметили только в Оханском ДИПИ, 71,4% Средний уровень доступности отметили в Гайвинском ДИПИ, Горнозаводском ПНИ, Гремячинском ПНИ, Дубровском ПНИ, Краснокамском ДИПИ, Кучинском ПНИ, Лысьвенском ПНИ (100% клиентов ответили так) и Верхне-Городковском ПНИ (так ответили 50% получателей услуг), а также в Оханском ДИПИ (28,6%). В остальном, клиенты остальных учреждений хорошо, высоко оценили доступность условий оказания услуг.



Данный показатель анализировался с помощью наблюдения – визуальной оценки наличия помещений для оказания социальных услуг. В соответствии с нормативными документами, учреждениями стационарного социального обслуживания оказываются социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, социально-трудовые услуги и услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей услуг.



Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания

Данный показатель анализировался с помощью наблюдения – визуальной оценки наличия помещений для оказания социальных услуг.

В соответствии с нормативными документами, учреждениями стационарного социального обслуживания оказываются социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, социально-трудовые услуги и услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей услуг.



Для оказания социально-бытовых услуг во всех учреждениях имеются комнаты для проживания клиентов, оборудованные мебелью и мягким инвентарем в соответствии с состоянием здоровья клиента и степенью утраты им способности к самообслуживанию, помещения для питания клиентов, помещения для оказания санитарно-гигиенических услуг (ваннанные комнаты, бани, душевые, прачечные, гладильные комнаты, помещения для хранения вещей клиентов, в некоторых учреждениях – парикмахерские комнаты), ритуальные комнаты, помещения (холлы и залы) для проведения досуга и отдыха. По данному критерию можно говорить о 100% наличии помещений для оказания данного типа услуг. Причем, в некоторых учреждениях комнаты для проживания клиентов оборудованы санитарно-гигиеническими комнатами (Верхне-Курьинский геронтологический центр, например), в том числе, адаптированными для маломобильных категорий граждан. В некоторых учреждениях для клиентов оборудованы комнаты для самостоятельного приготовления пищи (Пермский геронтопсихиатрический центр, Верхне-Курьинский геронтологический центр).



Для оказания социально-медицинских услуг в учреждениях медицинские посты и медицинские кабинеты. Перечень и объем социально-медицинских услуг в разных учреждениях стационарного социального обслуживания отличаются, что обусловлено наличием или отсутствием у учреждения лицензии на оказания определенных социальных услуг. В процессе обследования эксперты посетили все помещения для оказания социально-медицинских услуг, а также ознакомились с лицензиями на оказание медицинской деятельности.



Ситуация с помещениями для оказания социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых и социально-правовых услуг клиентам учреждений социального обслуживания иная. Так, в ряде учреждений, особенно, небольших по размеру, у психологов нет отдельных кабинетов (Гайвинский ДИПИ), психолог ведет индивидуальную работу с клиентами в свободных помещениях (кабинетах) или в комнатах проживающих, групповые занятия проводятся в холлах (Соликамский ДИПИ), библиотеках (Верхне-Курьинский геронтологический центр) и иных помещениях. В качестве примеров оборудованных кабинетов психолога можно привести Краснокамский ДИПИ, Суксунский ПНИ, Чайковский ДИПИ, Дубровский ПНИ, Марковский геронтопсихиатрический центр – филиал Чайковского ДИПИ, Пермский геронтопсихиатрический центр, Кучинский ДИПИ.



В некоторых учреждениях имеются «многофункциональные» комнаты, в которых в зависимости от времени проводят групповые мероприятия разные специалисты, в том числе, оказываются социально-педагогические услуги.

Социально-правовые услуги оказываются специалистами по социальной работе, как правило, имеющими отдельные кабинеты или размещающихся вместе с другими специалистами социального блока: социальным работником, социальным педагогом, специалистом по реабилитации или инструктором по труду (в зависимости от специфики учреждения).

Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей услуг оказываются в залах для групповой работы или специальных залах для лечебной физкультуры, в зависимости от содержания реабилитационной программы. В ряде учреждений есть комнаты для обучения клиентов навыкам самообслуживания, формирования или сохранения их (Чайковский ДИПИ).



Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения

4. Показатель для анализа:

доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных



Получатели социальных услуг стационарных учреждений социального обслуживания Пермского края, в целом, высоко (как хорошее) оценивают уровень благоустройства и содержания помещений и территорий, так ответили 88% опрошенных клиентов учреждений. Плохое содержание помещений территорий отметили по одному клиенту из Коспашского филиала Губахинского ПНИ и Лысьвенского ПНИ, что, в общем, составило 0,5% от общего числа опрошенных. Средний уровень оценки благоустройства помещений и территорий учреждений отметили 11,4% опрошенных получателей социальных услуг.



В большей степени удовлетворены благоустройством и содержанием помещений и территорий удовлетворены клиенты психоневрологических интернатов (91,16%), в меньшей степени – в клиенты домов-интернатов для престарелых и инвалидов (83,89%). Среди представителей разных возрастных групп наиболее критичны в оценке благоустройства помещений и территорий представители старшей возрастной группы (очевидно, проживающие в ДИПИ), менее критичны клиенты моложе 50 лет (клиенты ПНИ). Но общая доля получателей социальных услуг, довольных содержанием помещений и территорий, говорит, что в настоящее время большинство учреждений соответствуют пожеланиям клиентов о комфортности, благоустроенности и надлежащем содержании.



Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания

1. Показатель для анализа:

доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных



Данный показатель оценивался на основе анкетного опроса получателей услуг стационарных социальных учреждений, 85% которых отметили высокий уровень доброжелательности, вежливости и внимательности работников. Здесь надо отметить, что больше всего доброжелательное отношение отмечают молодые клиенты, меньше – клиенты старших возрастных групп.

Скорее всего, это объясняется возрастными особенностями людей пожилого возраста, их повышенной чувствительностью, эмоциональностью, требовательностью к внимательности со стороны других.

Клиенты ПНИ и ДИПИ практически одинаково, на высоком уровне, оценивают доброжелательность, внимательность и вежливость сотрудников, 88% и 82% соответственно.ность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных



Интересно, что получатели социальных услуг, не имеющие группы инвалидности, более критичны и требовательны к обращению сотрудников, именно среди представителей данной социальной группы почти четверть оценивают доброжелательность, внимательность и вежливость сотрудников средне и только три четверти высоко. Среди клиентов, имеющих группу инвалидности, инвалиды 1 группы менее довольны обращением сотрудников (77% оценивают уровень доброжелательности, внимательности и вежливости сотрудников как высокий), более довольны – инвалиды 3 группы (92% оценивают уровень доброжелательности, внимательности и вежливости сотрудников как высокий).



Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания

2. Показатель для анализа:

**доля получателей социальных услуг,
которые высоко оценивают компетентность
работников организации социального
обслуживания**



Вопрос оценки уровня компетентности кадров клиентами достаточно сложный. В процессе беседы с клиентами экспертов интересовала способность специалистов учреждений грамотно, понятно и доступно отвечать клиентам учреждений на поставленные вопросы и разъяснять необходимую информацию, способность быстро и оперативно решать проблемы клиента. Оценка компетентности специалистов клиентами, безусловно, очень субъективна, что связано с уровнем умственных и интеллектуальных способностей клиентов, наличием у них психических расстройств, обусловленных возрастными изменениями или заболеванием человека.

При этом, результаты экспертизы показали, что 85% опрошенных получателей социальных услуг оценивают уровень компетентности работников, как высокий, 12,5% – как средний и только 2% - как низкий. При этом, чем старше клиенты – тем более критичны они к уровню компетентности сотрудников. Клиенты ДИПИ оценивают уровень компетентности сотрудников ниже, чем клиенты ПНИ.



Среди учреждений наиболее низко оценивают уровень компетентности сотрудников в Кудымкарском ДИПИ: 21% опрошенных клиентов оценили его как низкий, 32% - как средний и только 47% - как высокий. Не так низко, но, тем не менее, и не высоко (как средний) оценивают уровень компетентности сотрудников значительная часть опрошенных клиентов Тулумбаихинского отделения Дубровского ПНИ (50%), Верхне-Городковского ПНИ (44%), Оханского ДИПИ (33%), Кудымкарского ДИПИ (32%), и Марковского ГПЦ – филиала Чайковского ДИПИ (31%).



Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания

3. Показатель для анализа:

**кадровый потенциал специалистов
«социального блока» учреждений.**



С 2015 года в практику деятельности учреждений социального обслуживания введены профессиональные стандарты, предполагающие определенные требования к уровню, содержанию и специализации образования, имеющегося у специалистов, осуществляющих функции по социальной работе и оказывающих иные социальные услуги в учреждении.

Так, для руководителя социальной службы в соответствии с профессиональным стандартом требуемое образование – профильное, уровнем не ниже магистратуры. Для специалиста по социальной работе требование к образованию (в соответствии с профессиональным стандартом) - высшее (бакалавриат, специалитет) или среднее профессиональное образование либо профессиональная переподготовка в соответствии с профилем деятельности.

анализ уровня и содержания образования специалистов, работающих на должности специалиста по социальной работе, показал, что в большинстве учреждений эти требования выполняются. Так, специалисты по социальной работе – это люди с высшим или средним профессиональным образованием по специальности/профилю «специалист по социальной работе», «психология и педагогика», «юриспруденция». Надо отметить, что специалистов с образованием по социальной работе меньшинство, но есть специалисты, получающие профильное образование по социальной работе в настоящее время. В соответствии с функциями и содержанием оказываемых клиентам социальных услуг специалисты по социальной работе действительно должны обладать правовыми, педагогическими, экономическими, психологическими, медицинскими знаниями, но обязательно должны знать и понимать специфику социальной работы как деятельности ее особенности в системе ПНИ и ДИПИ.



Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

1. Показатель для анализа:

**доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями предоставления
социальных услуг, от числа опрошенных**



Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

2. Показатель для анализа:

**доля получателей социальных услуг,
которые положительно оценивают
изменение качества жизни в результате
получения социальных услуг в организации
социального обслуживания, от числа
опрошенных**



Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

3. Показатель для анализа:

**доля получателей социальных услуг,
которые положительно оценивают
изменение качества жизни в результате
получения социальных услуг в организации
социального обслуживания, от числа
опрошенных**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

а). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных
услуг, удовлетворенных жилым
помещением**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

б). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных оборудованием для
предоставления социальных услуг.**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

в). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных
услуг, удовлетворенных питанием.**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

г). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных
услуг, удовлетворенных мебелью и
мягким инвентарем.**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

д). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных
услуг, удовлетворенных
санитарно-бытовыми и
парикмахерскими услугами.**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

е). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных
услуг, удовлетворенных хранением
личных вещей.**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

ж). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных
услуг, удовлетворенных
оборудованным для инвалидов
санитарно-гигиеническим
помещением.**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

з). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных санитарным содержанием
санитарно-технического оборудования.**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

и). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных порядком оплаты
социальных услуг.**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

к). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных
услуг, удовлетворенных
конфиденциальностью
предоставления социальных услуг.**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

л). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных
услуг, удовлетворенных графиком
посещения родственниками**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных условиями
предоставления социальных услуг, от
числа опрошенных**

м). Показатель для анализа:

**Доля получателей социальных
услуг, удовлетворенных
оперативностью решения
вопросов**



**Доля получателей социальных услуг,
удовлетворенных качеством
проводимых мероприятий, имеющих
групповой характер (оздоровительных,
досуговых), от общего числа
опрошенных**



Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)



**Доля получателей социальных
услуг, которые готовы
рекомендовать организацию
социального обслуживания
родственникам и знакомым,
нуждающимся в социальном
обслуживании, от общего числа
опрошенных**



Спасибо за внимание!

614990, Россия, Пермь, Букирева, 15,
+7 (342) 239 64 35, +7 (342) 237 16 11 (факс)
info@psu.ru
www.psu.ru