ДОКЛАД

министерства социального развития и труда Астраханской области по итогам реализации пилотного проекта по проведению независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания Астраханской области

Результаты реализации пилотного проекта

В рамках реализации пилотного проекта по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги, в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.05.2013 № 217 «О пилотном проекте по проведению независимой оценки качества работы государственных (муниципальных) учреждений, оказывающих социальные услуги» (далее – пилотный проект) министерством социального развития и труда Астраханской области:

- подготовлен проект распоряжения Правительства Астраханской области «Об уполномоченных органах», в соответствии с которым министерство социального развития и труда Астраханской области определено уполномоченным органом на реализацию пилотного проекта в сфере социального обслуживания; министерство образования и науки Астраханской области - в сфере образования (распоряжение № 300-Пр принято 02.07.2013);

- постановлением министерства социального развития и труда Астраханской области от 20.05.2013 № 30 создан межведомственный совет по делам граждан пожилого возраста, малоимущих семей и малоимущих одиноко проживающих граждан и инвалидов при министерстве социального развития и труда Астраханской области (далее – Межведомственны совет), утверждены Положение о совете и его состав. К полномочиям межведомственного совета, в том числе отнесены: формирование перечня организаций социального обслуживания населения для проведения оценки качества работы данных организаций на основе изучения результатов общественного мнения; определение критериев эффективности работы организаций, которые характеризуют открытость и доступность информации об организации; комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья; время

ожидания в очереди при получении услуги; доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации и т.д.; установление порядка оценки качества работы организации на основании определенных критериев эффективности работы организаций социального обслуживания населения; организация работы по выявлению, обобщению и анализу общественного мнения и рейтингов о качестве работы организаций социального обслуживания населения.

27 мая 2013 года состоялось заседание Межведомственного совета, решением которого:

- для участия в реализации пилотного проекта в Астраханской области определены следующие муниципальные образования и учреждения социального обслуживания: на территории МО «Город Астрахань» - государственное казенное стационарное учреждение Астраханской области «Астраханский дом-интернат для престарелых и инвалидов»; на территории МО «Камызякский район» - государственное казенное стационарное учреждение Астраханской области «Волго-Каспийский дом-интернат для престарелых и инвалидов»;

- утвержден порядок проведения независимой оценки качества работы учреждений в рамках реализации пилотного проекта и доведен до руководителей учреждений социального обслуживания Астраханской области, участвующих в пилотном проекте, для организации работы;

- определен состав рабочей группы, ответственной за проведение мониторингового исследования качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, в рамках реализации пилотного проекта по итогам 2012 года (далее – рабочая группа).

Оценка качества работы учреждений осуществлялась рабочей группой по критериям и параметрам, установленным Порядком проведения независимой оценки качества работы государственных стационарных

учреждений социального обслуживания Астраханской области, по следующим направлениям:

- оценка качества открытости и доступности информации об учреждении;

- оценка качества удовлетворения потребностей населения в стационарном социальном обслуживании;

- оценка качества условий проживания и доступности для маломобильных групп;

- оценка качества оказания учреждением социальных услуг;

- оценка соответствия уровня и качества кадрового состава учреждения направлениям осуществляемой деятельности.

С целью определения степени доступности информации о деятельности учреждений рабочей группой Межведомственного совета были изучены материалы, размещенные на официальных сайтах: www.bus.gov.ru, www.minsoctrud.astrobl.ru. При этом отмечены наличие и постоянное обновление данной информации. Кроме того, при посещении учреждений члены рабочей группы ознакомились с содержанием информационных стендов, размещенных в общедоступных местах.

Выводы, сделанные рабочей группой, по результатам анализа представленной учреждениями информации с показателями по утвержденным критериям:

1. В 2012 году потребность в стационарном социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов в домах-интернатах общего типа была обеспечена на 100%;

2. Учреждения - участники пилотного проекта не доукомплектованы штатами. При этом квалификация работающих в домах-интернатах специалистов полностью соответствует установленным требованиям;

3. Заработная плата работников продолжает оставаться ниже средней заработной платы по региону;

4. Площадь спальных помещений, приходящаяся на одного обслуживаемого, полностью соответствует нормативу;

5. Все инвалиды, проживающие в учреждениях, охвачены реабилитационными мероприятиями в соответствии с индивидуальными программами реабилитации;

6. Питание обслуживаемых граждан осуществляется в соответствии с установленными нормами обеспечения продуктами питания;

7. В каждом учреждении предпринимаются отдельные меры по оборудованию помещений общего пользования элементами доступной среды для инвалидов и маломобильных групп населения;

8. Учреждения практически полностью соответствуют установленным требованиям обеспечения безопасного функционирования (96%);

9. В каждом учреждении проводится более 100 досуговых мероприятий в год.

10. Все это способствует комфортному проживанию, продлению активности граждан пожилого возраста и инвалидов. Показателем является доля проживающих старше 80 лет (Астраханский дом-интернат – 38,5%; Волго-Каспийский дом-интернат – 13,3%).

В целях определения степени удовлетворения качеством предоставляемого обслуживания рабочей группой был проведен выборочный опрос проживающих в домах-интернатах граждан с привлечением студентов ВУЗов, который показал, что обслуживаемые учреждений удовлетворены качеством предоставляемых услуг более чем на 90%.

Анализ результатов независимой оценки качества работы государственных стационарных учреждений социального обслуживания Астраханской области за 2012 год показал, что оба дома-интерната являются учреждениями со средним уровнем эффективности.

Как показали результаты независимой оценки качества, проблемными вопросами функционирования стационарных учреждений социального обслуживания остаются:

1. Развитие их материально-технической базы в части обеспечения доступной среды для инвалидов и маломобильных групп и систем комплексной безопасности;

2. Кадровое обеспечение в части укомплектованности штатами, основной причиной которого является невысокий уровень оплаты труда обслуживающего персонала.

Введение независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги, способствует дальнейшему укреплению отношений сотрудничества органов исполнительной власти с представителями общественности в деле совершенствования социального обслуживания населения и еще большей прозрачности и открытости деятельности учреждений.

Однако применение порядка проведения независимой оценки качества в рамках реализации пилотного проекта показало, что критерии оценки качества работы учреждений – участников проекта, на основе которых формируется рейтинг деятельности, не могут в полной мере распространяться на другие учреждения социального обслуживания, принимая во внимание специфику их работы (комплексные центры социального обслуживания населения, социально-реабилитационные центры, центры социальной поддержки, дома ребенка и др.). Более того, для каждого из видов учреждений отрасли социального развития и труда Астраханской области критерии и параметры оценки необходимо разрабатывать индивидуально. А это, в свою очередь, приведет к затруднению дальнейшего сопоставления результатов работы всех учреждений отрасли и формирования единого рейтинга их деятельности.

К примеру, в основе деятельности центров социальной поддержки населения положен территориальный признак (центры расположены в каждом муниципальном образовании области и обслуживают проживающих в данном районе граждан). Независимо от результатов

рейтинга, гражданин, проживающий в одном районе, не может обратиться в центр социальной поддержки другого района, даже если качество обслуживания второго лучше, то есть рейтинг деятельности учреждений не даст гражданину право выбора между ними.

В то время как результаты рейтинга могут быть определяющими при выборе дома-интерната для граждан пожилого возраста и инвалидов, направление в которые осуществляется по желанию гражданина, независимо от его места проживания.

Предложения по повышению качества работы учреждений

Решением Межведомственного совета от 14.06.2013 по результатам проведенной оценки качества работы в министерство социального развития и труда Астраханской области были направлены информация о результатах мониторингового исследования и предложения об улучшении качества работы учреждений социального обслуживания – участников пилотного проекта.

Министерством социального развития и труда Астраханской области данным учреждениям направлены предложения об улучшении качества работы, подготовленные с учетом изучения результатов оценки, рейтинга деятельности и предложений Межведомственного совета:

1. Продолжить укрепление материально-технической базы стационарных учреждений социального обслуживания;

2. Проводить постоянный анализ строительных, эпидемиологических и гигиенических правил и нормативов, правил комплексной безопасности и приводить условия проживания в соответствие с современными требованиями жизнеустройства в учреждениях социального обслуживания;

3. Продолжить поэтапное увеличение заработной платы работников учреждений отрасли на основе совершенствования системы оплаты труда

работников государственных учреждений социального обслуживания населения;

4. Усилить стимулирующие механизмы и применять методы поощрения сотрудников. Повышать интенсивность работы специалистов и их заинтересованность в конечном результате работы учреждения;

5. Создать попечительские советы.

В соответствии с приказом министерства социального развития и труда Астраханской области от 16.07.2013 № 246 «Об улучшении качества работы государственных стационарных учреждений социального обслуживания Астраханской области» учреждениям – участникам пилотного проекта поручено, основываясь на предложениях, разработать план по улучшению качества работы учреждения на текущий год; согласованный с министерством план разместить на собственной странице учреждения сайта министерства; обеспечить выполнение плана и по итогам 2013 года представить информацию в министерство.

На ежегодных общественных слушаниях руководители учреждений будут отчитываться о результатах реализации планов работы по улучшению качества деятельности учреждений.

Предложения
для подготовки методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы учреждений

Порядок проведения независимой оценки качества работы государственных стационарных учреждений социального обслуживания Астраханской области позволяет дать объективную оценку их деятельности, предусматривает доступные представителям общественности инструменты и методы проведения исследования и подсчета результатов.

Однако, принимая во внимание вышеупомянутые проблемы распространения данного порядка при проведении оценки деятельности

других учреждений отрасли социального развития и труда Астраханской области, считаем целесообразным формировать рейтинг деятельности учреждений по видам деятельности, а не единый по всем учреждениям отрасли.

Также важно отметить, что в состав рабочей группы по проведению независимой оценки качества необходимо включать представителей от учредителя или учреждений, как это представлено в Межведомственном совете, поскольку общественные организации не располагают достаточными ресурсами для проведения данной работы.

Все документы и материалы о реализации пилотного проекта размещены на официальном сайте министерства в разделе «Независимая оценка качества» (http://www.minsoctrud.astrobl.ru/content/pilotnyi-proekt-po-nezavisimoi-otsenke-kachestva-raboty-gosudarstvennykh-uchrezhdenii-sotsia)