ДОКЛАД
по итогам реализации пилотного проекта по проведению независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания в Калининградской области

В целях реализации подпункта «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года№ 597 «О мерах по реализации государственной социальной политики», в соответствии с постановлением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 286 «О формировании независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги» и планом мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, утвержденным распоряжением Правительства Российской Федерации от 30 марта 2013 года № 487-р, в период с 01 января по 3 марта 2014 года была проведена независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Организация деятельности по проведению оценки качества осуществлялась на основе Методических рекомендаций по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения, утвержденных приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30 августа 2013 года № 391а.

Проведение независимой оценки показателей качества работы организаций социального обслуживания осуществляется последовательно в 4 этапа

1.Организационный этап.

Определение (при необходимости дополнение) Перечня организаций, подлежащих независимой оценке качества в текущем периоде, уточнение (дополнение) при необходимости показателей качества работы организаций социального обслуживания, определение методов сбора первичной информации и уточнение требований к методикам их применения.

2.Подготовительный этап.

Осуществляется разработка методик и инструментария сбора первичной информации, в том числе рекомендаций интервьюерам (последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса), форм для регистрации первичной информации, анкет.

3.Этап «сбора первичной информации».

Проведение «полевого этапа» исследования - сбор первичных данных и их обработка в соответствии с разработанными методами, выбранными или разработанными методиками; сбор статистических данных; проведение анкетирования (опросов);независимый выборочный контроль исполнителей,

осуществляющих сбор первичной информации; заполнение отчетных форм представления информации.

4.Этап «анализа и оценки качества работы организаций социального обслуживания»

Систематизация полученных данных, систематизация выявленных проблем деятельности организации социального обслуживания, расчет интегральной оценки качества работы организаций социального обслуживания и формирование рейтинга, общественное обсуждение результатов независимой оценки и разработка предложений по улучшению качества работы организаций социального обслуживания

Результаты реализации 1-го этапа:

Определение типов и перечня учреждений

Перечни определялись в соответствии с реестрами поставщиков социальных услуг с учетом:

типов организаций (организации стационарного, полустационарного (нестационарного) социального обслуживания и организации надомного социального обслуживания);

категорий получателей социальных услуг.

Были определены 2 типа учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества:14 учреждений стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов,23 учреждения нестационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и 2учреждения социально-трудовой реабилитации для лиц без определенного места жительства (Приложения 1,2, 3).

Определение критериев и показателей

За основу были принятыкритерии, изложенные в Постановлении Правительства РФ от 30 марта 2013 года №286 (протокол № 2). Для каждого критерия определены показатели, которые можно было бы оценить с помощью анкетирования.

Общий критерий
Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания
Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
Время ожидания в очереди при получении социальных услуг
Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания
Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания

Наименование показателя	Источник информации
1. Открытость и доступность информации об организации:	
1) уровень рейтинга на сайте www.bus.gov.ru (от 0 до 1)	www.bus.gov.ru
2) полнота, актуальность и понятность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на официальном сайте (баллы)	Анализ сайтов
3) наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг (балл)	Анализ сайтов
4) доля лиц, считающих информирование о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг достаточным (от числа опрошенных, %)	Опрос граждан - получателей социальных услуг

Наименование показателя	Источник информации
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:	
1) степень выполнения условий доступности для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других лиц с ограниченными возможностями здоровья, учитывающих ограничения их жизнедеятельности при предоставлении социальных услуг в стационарных или полустационарных условиях	Невключенное наблюдение
2) соответствие площадей жилых помещений установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого (%)	Статистика
3) удовлетворенность условиями (помещение, имеющееся оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей и проч.)предоставления социальных услуг	Опрос граждан - получателей социальных услуг

Наименование показателя	Источник информации
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг:	
1) среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)	Опрос граждан - получателей социальных услуг
2) доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное, от числа опрошенных (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг

Наименование показателя	Источник информации
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации:	
1) доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг
2) доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг

Наименование показателя	Источник информации
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации:	
1) доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг
2) доля получателей услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах стационарных организаций социального обслуживания	Опрос граждан - получателей социальных услуг
3) доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым	Опрос граждан - получателей социальных

	услуг
4) Внутренняя оценка качества	Официальная статистика
5) число обоснованных жалоб получателей услуг на качество услуг, предоставленных организацией социального обслуживания (жалоб на 100 получателей услуг)	Официальная статистика
6) удовлетворенность качеством питания	Опрос граждан - получателей социальных услуг
7) удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) (%)	Опрос граждан - получателей социальных услуг

На подготовительном этапе были определены методы сбора первичной информации: анализ статистической информации, анализ документации организаций, анализ официальных интернет-сайтов, опрос, наблюдение, интервью, анкетирование, фокус-группы.

Разработаны анкета по анализу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания, анкета для сотрудников, бланки для анализа сайтов, а также бланки отчетов экспертов(Приложение 4).

Были проведены организационные собрания, на которых давались рекомендации интервьюерам: последовательность задаваемых вопросов, описание вариантов поведения в зависимости от ответов респондента, порядок опроса и т.д.

На этапе «сбора первичной информации»:провели анкетированиев целях изучения мнения о качестве оказания социальных услуг; изучили рейтинг учреждения на федеральном сайте www.bus.gov.ru; изучили информацию на официальных сайтах; рассмотрели различные источники информации о качестве работы учреждения; составили отчеты по независимой оценке качества работы учреждения;

Результатом 4-го этапа стало составление рейтинга учреждений социального обслуживания, участвующих в независимой оценке качества.

Результаты независимой оценки качества позволили выявить наиболее проблемные вопросы деятельности учреждений социального обслуживания:

- доступность оказания услуг гражданам с ограниченными возможностями здоровья;
- информированность населения о деятельности учреждения;
- расширение практики социального сотрудничества;
- профилактика синдрома эмоционального выгорания;
- обеспечение высококвалифицированными специалистами;
- повышение квалификации персонала.