Общественный совет в сфере социальной защиты и социального обслуживания
при Министерстве здравоохранения и социального развития Республики Карелия

Результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания и предложения об улучшении качества их деятельности в Республике Карелия

Общественный совет в сфере социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального развития Республики Карелия (далее – Общественный совет) решением от 27 января 2015 года в соответствии с Федеральным законом от 21 июля 2014 года № 256-ФЗ утвердил перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых в 2015 году проводится независимая оценка качества оказания социальных услуг (Приложение №1).

Независимая оценка качества оказания социальных услуг была осуществлена в период с 12 мая 2015 года по 12 октября 2015 года.

13 ноября 2015 года результаты независимой оценки качества оказания услуг организациями и предложения об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания рассмотрены на заседании Общественного совета, утверждены и переданы в Министерство здравоохранения и социального развития Республики Карелия (далее – Министерство) (Приложение №2).

Независимая оценка качества осуществлялась на основе общих критериев, утвержденных федеральным законодательством, приказом Приказ Минтруда России №995 от 8 декабря 2014 года «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» и решений Общественного совета от 27 января 2015 года и 29 апреля 2015 года, утвердивших:

- дополнительные показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг, дополнительных показателях и индикаторах, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг, дополнительный критерий, показатели и индикаторы к нему;

- порядок проведения независимой оценки качества оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания населения в Республике Карелия на 2015 год.

Результаты независимой оценки качества оказания социальных услуг в 2015 году по каждой организации социального обслуживания и предложения об улучшении качества их деятельности, исходя из уровня проявленности качества оказания социальных услуг, представлены в итоговых информациях, экспертных заключениях, сводах результатов и приложениях к ним и переданы в печатном виде в организации социального обслуживания, в электронном виде в Министерство.

Общие результаты независимой оценки качества по федеральным и региональным критериям представлены в таблице №1.

Таблица № 1

Значения/ критерии	Открытость и доступность информации		Комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения		Время ожидания предоставления услуги		Доброжелательность, вежливость, компетентность работников		Удовлетворенность качеством оказания услуг		Созидательность управленческого процесса		Итого	
Максим. значение по критерию, в том числе по ФП	21,0 / 15,0	100 %	23,0 / 8,0	100 %	3,0 /не замер.	100 %	17,0 / 3,0	100 %	12,0 / 5,0	100 %	26,0	100 %	101,0 / 31,0	100 %
Среднее значение по факту, в. т.ч. по ФП	**15,2 / 11,1**	**72% / 74%**	**17,8 / 5,0**	**85% / 83%**	**3,8 / 2,0**	**88% / 100 %**	**8,7 / 2,1**	**51% / 70%**	**10,1 / 4,4**	**86% / 94%**	**14,7**	**56%**	**70,4 / 23,7**	**70% / 76%**

В опросах физических лиц и представителей юридических лиц при проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями через анкетирование приняли участие 1388граждан. Ниже в таблице № 2 указан % (процент) участия работников, получателей услуг, партнеров от общего количества участвующих в опросе.

Таблица № 2

Работники		Получатели услуг		Партнеры	
492	54%	812	21%	84	64%

Достигнутые результаты в разрезе каждой организация и рейтинги по формам обслуживания представлены в печатном виде к данному отчету. (Приложение №3)

Основные выводы по состоянию качества оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания по результатам независимой оценки качества:

1. Услуги организаций социального обслуживания активно востребованы целевым контингентом получателей муниципальных районов Республики Карелия.
2. Организация проводят системную работу по развитию информационной открытости организации, доступности и открытости информации о деятельности для получателей услуг, членов их семей и партнеров организаций.
3. Материально-техническое обеспечение помещений, территорий и оборудования в целом обеспечивает комфортность условий при получении социальных услуг, в том числе для людей с инвалидностью и членов их семей.
4. Все услуги предоставляются Центрами своевременно с учетом потребностей и индивидуальной нуждаемости их получателей.
5. Сотрудники Центров уделяют серьезное внимание удовлетворению индивидуальных (особых) потребностей получателей услуг и достижению ими устойчивых жизненных результатов, в том числе для людей с инвалидностью и членов их семей.
6. Преимущественное большинство получателей услуг удовлетворены качеством предоставления социальных услуг.
7. Предоставление услуг и реализация деятельности строятся на принципах сотрудничества, что значительно повышает качество и продуктивность процесса предоставления услуг и

формирует коллективный творческий потенциал, подтверждаемый достаточно высоким уровнем удовлетворенности всех участников отношений качеством деятельности Центров.

8. Профессиональную деятельность в организациях осуществляют работники, стремящиеся к повышению квалификации и удовлетворяющие этическим требованиям получателей услуг.

Обобщенные предложения об улучшении качества деятельности организаций социального обслуживания:

1. Продолжение работы по созданию и обновлению нормативных и локальных актов, регулирующих трудовые отношения, процесс оказания услуг, внутреннюю систему оценки качества деятельности организации.
2. Создание условий для повышения образовательного и профессионального уровня сотрудников в соответствии с их занимаемой должностью.
3. Создание условий для включенности работников, получателей, партнеров и общественности в систему государственно-общественного управления организациями и внутреннюю и внешнюю оценку качества деятельности организаций.
4. Создание безопасных, комфортных и доступных условий оказания услуг получателям, особенно с инвалидностью: оборудование территорий, входных зон и помещений Центров с учетом потребностей и индивидуальной нуждаемости маломобильных групп получателей услуг.
5. Продолжение целенаправленной и системной деятельности по содействию работникам Центра в развитии навыков раскрытия и развития собственного индивидуального творческого потенциала и потенциала жизнетворчества получателей услуг, в том числе через систему повышения квалификации, проведение методических семинаров, творческих и проектных лабораторий и т.д.
6. Продолжение описания и утверждения паспортов реализуемых социальных услуг и комплексных программ сотрудников Центра, обеспечивающих качество и продуктивность процесса предоставления услуги полного цикла и основанных на принципах индивидуального подхода к раскрытию потенциала жизнетворчества получателей услуг, формированию у них социальных компетенций жизнеспособности и развитию устойчивых навыков жизнедеятельности.
7. Активизация деятельности Попечительских советов, Советов получателей услуг и членов их семей, общих собраний коллективов с целью повышения потенциала участия органов управления в повышении качества оказания социальных услуг.
8. Целенаправленное и системное привлечение к реализации совместных проектов и программ социально ориентированных некоммерческих организаций.
9. Дальнейшее формирование и развитие внутренней системы оценки качества организаций с учетом результатов независимой оценки качества и активное выполнение принятых планов мероприятий по повышению качества деятельности.
10. Расширение спектра дифференцированных индивидуальных и групповых социально-педагогических и социально-психологических услуг, позволяющих развивать потенциал жизнеспособности получателей услуг и членов их семей и повышать степень их успешной социальной адаптации.
11. Совершенствование системы работы по повышению потенциала семей в компетентной заботе о их членах, имеющих проблемы в самостоятельном социальном развитии.
12. Создание системы постреабилитационного сопровождения получателей услуг до их полной социальной адаптации.

13. Проведение специальных мероприятий по продвижению сайтов организаций и электронных способов взаимодействия среди получателей услуг, членов их семей, партнеров и населения.
14. Создание альтернативной версии сайта организации в сети «Интернет» для инвалидов по зрению.
15. Продолжение деятельности по распространению и продвижению информации о работе Центров, проектах, нововведениях, результатах в СМИ, среде Интернет и официальном сайте организации.

Приложение №3:

1. Свод результатов независимой оценки качества в разрезе организаций: стационарная форма облуживания – 6 стр.
2. Свод результатов независимой оценки качества в разрезе организаций: полустационарная форма обслуживания – 6 стр.
3. Свод результатов независимой оценки качества в разрезе организаций: социальное обслуживание на дому – 6 стр.
4. Свод результатов рейтинга по итогам независимой оценки качества в разрезе организаций: стационарная форма облуживания – 1 стр.
5. Свод результатов рейтинга по итогам независимой оценки качества в разрезе организаций: полустационарная форма облуживания – 1 стр.
6. Свод результатов рейтинга по итогам независимой оценки качества в разрезе организаций: социальное обслуживание на дому – 1 стр.
7. Свод результатов рейтинга по итогам независимой оценки качества в разрезе организаций: общий – 1 стр.
8. Свод результатов по итогам независимой оценки качества по критериям – 1 стр.
9. Свод результатов: количество участников анкетирования – 1 стр.