Раздел 1. Общая оценка качества условий оказания услуг обследованными организациями социального обслуживания Ульяновской области

Независимая оценка качества условий оказания услуг проводилась по пяти группам критериев. Все они имели равные веса для выведения общего показателя качества оценки по организации.

Первая группа критериев, охватывала показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания. В число этих показателей вошли те, что касались как Интернет активности учреждений социального обслуживания, содержательной наполненности сайтов организаций, наличия информации о дистанционных способах коммуникации и их функционировании, так и наличия разнообразной информации на стендах в помещениях учреждения. Эти два параметра являлись наиболее весомыми с точки зрения расчёта оценки открытости и доступности информации об организации. Из результатов опроса получателей социальных услуг, в данную группу параметров также включалась удовлетворённость потребителей открытостью, полнотой и доступностью получаемой информации.

Вторая группа критериев была связана с показателями комфортности условий предоставления социальных услуг, в том числе временем ожидания предоставления услуг гражданам. Основное место здесь занимала готовность учреждений к работе со всеми категориями получателей услуг в организации, с обустройством общих помещений, оборудованием зон отдыха и ожидания, понятностью навигации внутри учреждения, его общим санитарным состоянием, транспортной доступностью в целом, а также доступностью записи на получение услуг с помощью телефона, через электронную почту, на официальном сайте, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг и т.д. Тут же выяснялась доля участников опроса, считающих условия оказания услуг доступными, с точки зрения времени ожидания предоставления услуги. Основываясь на данных опроса, рассчитывалась удовлетворённость получателей услуги своевременностью её предоставления, соответствие записи на приём к специалисту и т.д. И еще один параметр в составе оценки показателя комфортности условий – также основывался на результатах опроса и предполагал расчёт доли тех получателей социальных услуг в организации, которые довольны благоустройством территории, материально-технической оборудованностью и укомплектованностью учреждения и содержанием помещений в организациях.

Третья группа критериев «Доступность услуг для инвалидов» исследовалась во-первых, при помощи личных наблюдений, непосредственно в организации, по ряду параметров фиксировались: оборудование входных групп, выделенные автостоянки специально для инвалидов, наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проёмов, сменных кресел-колясок, специально оборудованных санитарно-гигиенических помещений. Отдельно рассматривались те условия, которые обеспечивают доступность услуг для инвалидов в организации, включая наличие альтернативной версии сайта для слабовидящих, возможность дублирования для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации, наличие соответствующих навигационных условий для передвижения инвалидов всех категорий, подготовленность персонала организации в оказании помощи по сопровождению инвалидов внутри организации и на прилегающей территории и т д. И, во-вторых, «доступность услуг для инвалидов» в каждой

организации, оценивалась самими получателями социальных услуг, у которых есть особые потребности.

Четвертая группа критериев, охватывала показатели, характеризующие доброжелательность и вежливость работников учреждений. Эти показатели опирались на высказанное в ходе опроса мнение получателей разных видов социальных услуг о личных качествах сотрудников, работающих в регистратуре, справочной, приёмном отделении (всех те, кто обеспечивает первичный контакт получателя услуг с организацией), а также специалистов, обеспечивающих непосредственное предоставление услуги: медицинских и социальных работников, психологов, всех, кто осуществляет экспертно-реабилитационную диагностику в учреждениях. Сюда же был включен параметр, позволяющий рассчитать долю получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью работников организации социального обслуживания при дистанционном способе коммуникации: посредством обращения в учреждение по телефону, с помощью сайта и форм обращений, имеющихся на сайте или электронной почты.

И пятая группа критериев касалась общей удовлетворенности условиями оказания услуг. Она также основывалась на данных опроса и включала в себя параметры, касающиеся расчёта доли тех получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию, если бы была возможность выбора, долю тех, кому подходит график работы учреждения и его специалистов, а также долю тех, кому в целом нравятся те условия, которые созданы в организации.

Полученные результаты комплексной оценки качества условий оказания услуг в обследованных организациях иллюстрирует Таблица 1.

В Приложении 8 сравниваются полученные оценки качества условий оказания услуг в обследованных организациях, как по конкретным показателям, так и по описанным группам. В следующих разделах отчёта можно найти иллюстрирующие их графики (Раздел 2 и Раздел 3).

Что касается первого критерия «Открытости и доступности информации об организации социального обслуживания», то его средняя оценка составила 78,6 баллов из 100 возможных. На первое место с небольшим преимуществом попал Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде – 94,1 балл. На второй позиции геронтологический центр в г. Ульяновске – 91,1 балл. Сильной стороной информационной политики этих учреждений является грамотная структура сайта, насыщенный актуальный контент, удачно сочетающий в себе формальные и неформальные способы коммуникации с получателями услуги, а также активное использование электронных средств связи.

Средняя оценка по второму критерию «Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» составила 89 баллов. Здесь первые позиции занял Пансионат «Серебряный рассвет» в р.п. Языково – 95,5 балла. У данного учреждения оптимальная материально-техническая оснащенность, подходящая для комфорта относительно небольшого по сравнению с другими организациями социального обслуживания контингента. Это позволяет фактически применить индивидуальный подход к каждому получателю социальной услуги в учреждении. На второй позиции оказался Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде – 94,2 балла. Его сильной стороной является накопленный опыт в оказании социально-педагогических услуг, формирование благоприятной и комфортной

социально-психологической среды и поддержание благоприятного внутреннего климата в организации.

Таблица 1

ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОБСЛЕДУЕМЫМИ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ ПО ГРУППАМ КРИТЕРИЕВ

	Средняя оценка организаций социального обслуживания	Организации социального обслуживания				
		«Геронтологический центр в г. Ульяновске»	«Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	«Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	«Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат»	«Пансионат для граждан пожилого возраста в р.п. Языково»
I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	**78,6**	91,1	**94,1**	75,4	89,1	43,3
II. Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг	**89**	84,7	94,2	80,75	90	**95,5**
III. Доступность услуг для инвалидов в организации социального обслуживания	**76,3**	**95,8**	89	55,25	78,2	63,1
IV. Доброжелательность, вежливость, работников организаций социального обслуживания	**95,3**	93,4	**100**	93,6	89,5	**100**
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг	**79**	83,3	79,7	69,05	69,75	**91,4**
Интегральная оценка качества условий оказания услуг организацией	**83,6**	**89,7**	**91,4**	**74,8**	**83,3**	**78,7**

Средняя оценка по третьему критерию «Доступность услуг для инвалидов в организации социального обслуживания» - составила 76,3 балла по всем обследованным организациям. Здесь на первое место вышел Геронтологический центр в г. Ульяновске - 95,8 балла. Это учреждение имеет длительный опыт работы с инвалидами разных категорий. В организации на достойном уровне обеспечивается доступность услуг для инвалидов, за счет специализированного оборудования и оснащенности, позволяющей разным группам инвалидов получать весь комплекс социальных услуг, наравне с другими категориями граждан, включая дистанционные способы коммуникации. На втором месте

оказался Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде, где тоже созданы достаточно комфортные условия для предоставления инвалидам разных категорий качественных социальных услуг.

Средний балл по критерию «Доброжелательность, вежливость, работников организаций социального обслуживания» - 95,3 балла. Здесь все организации набрали достаточно высокие баллы. А два учреждения - Пансионат «Серебряный рассвет» в р.п. Языково и Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде получили абсолютные значения показателей – в 100 баллов.

Средняя оценка по пятому критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» в организациях составила 79 баллов. С максимальным количеством набранных балов среди всех остальных организаций на первое место попал Пансионат «Серебряный рассвет» в р.п. Языково – 91,4 балла и Геронтологический центр в Ульяновске - 83,3 балла.

Интегральная оценка качества условий оказания услуг организациями - 83,6 балла из 100 возможных.

Общие выводы и рекомендации

Обследуемые организации социального обслуживания Ульяновской области показали достаточно высокое качество условий предоставления социальных услуг, несмотря на то, что интегральная оценка пока еще не дотягивает до максимальной в 100 баллов.

Сильными сторонами качества условий предоставления социальных услуг в обследованных организациях, очевидно, являются высокий профессионализм, компетентность и, что важно, - персональный энтузиазм руководителей и коллективов учреждений социального обслуживания. Высоко оцененная *доброжелательность, вежливость, работников организаций*, как показали результаты проведения независимой оценки – это важная характеристика, которая способная отчасти даже компенсировать какие-то отдельные недочёты, встречающиеся в работе учреждений.

Также перспективным направлением, над которым сейчас довольно активно работают успешные организации, получившие высокие оценки по отдельным показателям качества условий оказания услуг – это та мера внимания и усилий, которую в этих учреждениях уделяют своей непосредственной деятельности, направленной на повышение *комфортности условий предоставления социальных услу*г, включая *оперативность их предоставления*, своим подопечным. Важно, чтобы и услуги социально-бытового плана, и медицинские услуги, а также весь комплекс социально-психологических, педагогических, трудовых и правовых услуг - подопечные организаций социального обслуживания могли получать свободно и своевременно. Важно, чтобы эти услуги были актуальными. Если подопечные социальных учреждений знают об этих услугах, имеют возможность их беспрепятственного получения, и при этом видят усилия коллективов учреждений по обеспечению условий их комфорта, то это не может не отразиться на удовлетворенности граждан, автоматически повышая шансы организаций оказаться в числе передовиков.

Вместе с тем, комплексный анализ качества условий оказания услуг в учреждениях социального обслуживания, открыл и несколько ключевых «точек роста», способных повысить качество всего спектра оказываемых в организациях социальных услуг.

Так, пока *открытость и доступность информации* не стали для организаций социального обслуживания одним из главных направлений работы, наряду с остальной деятельностью, которая ведется в учреждениях. Представленность организации на сайтах, а также в социальных сетях до сих пор воспринимается, скорее как «приложение» к своей основной работе. Есть куда двигаться даже более успешным в этом плане организациям (Геронтологическому центру в г. Ульяновске и Дому-пансионату в г. Димитровграде). Тем более, тем, чьи показатели не дотягивают до высоких оценок. Как минимум два из пяти обследуемых учреждений достаточно формально относятся к поддержанию официальных сайтов, не тестируют эффективность их электронных сервисов, не задумываются об удобствах поиска информации получателями услуги и не заботятся о регулярном обновлении сведений о своей организации. Проведённый анализ сайтов показал слабую продуманность их концепций, номинальность структуры, и, скорее всего, силами самих сотрудников учреждений, данную проблему достаточно сложно решить. Но нельзя отдавать сайты учреждений социального обслуживания и полностью на аутсорсинг, потому как это может привести к нарушению коммуникативной целостности в представлении деятельности учреждения, формализму при подготовке и размещении контента, его содержательной оторванности от реальной деятельности учреждений. В этих условиях, Министерству здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области имеет смысл рекомендовать ведомственным организациям рассмотреть возможность повышения квалификации тех сотрудников в организации, которые отвечают за работу сайта, его наполняемость и в целом за представленность организаций в онлайн – среде, обеспечивают коммуникацию учреждения как со своей внутренней аудиторией, - прямыми получателями социальных услуг, так и с внешними целевыми группами. Важно, чтобы повышение квалификации или дополнительное образование сотрудников было именно по профилю данного вида работ в организации («реклама и связи с общественностью», «массовые коммуникации», «цифровой маркетинг»).

Следующим перспективным направлением работы, на которое имеет смысл обратить особое внимание – является деятельность по обеспечению *доступности услуг для инвалидов в организации социального обслуживания*. Сегодня обследованными организациями уже проделан значительный объём работы по совершенствованию материально-технической базы и ее соотнесения с жизненными потребностями получателей услуг, имеющих инвалидность. В организациях выполнены комплексы работ по Государственной программе «Доступная среда», но иногда и этого бывает недостаточно. Необходим регулярный мониторинг потребностей и удовлетворенности условиями качества оказания услуг в организациях, введение новых их видов для разных категорий инвалидов. Министерству здравоохранения, семьи и социального благополучия Ульяновской области можно было бы инициировать разработку программы целевой подготовки волонтёров для помощи людям с особыми потребностями в социальных учреждениях разных типов.

Реализация вышеизложенных мер в целом будет способствовать повышению удовлетворенности условиями оказания услуг в учреждениях, у граждан, нуждающихся в социальном обслуживании.