

РАЗДЕЛ 5. ОЦЕНКА КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОТДЕЛЬНЫХ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ УЛЬЯНОВСКОЙ ОБЛАСТИ, ВЫВОДЫ И ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО СОВЕРШЕНСТВОВАНИЮ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР В Г. УЛЬЯНОВСКЕ»

ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» ведет свою историю с 1967 года. Учреждение расположено в черте города, в Заволжском р-не, недалеко от лесопарковой зоны и р. Волга, рядом с Центральной городской клинической больницей. Под своим нынешним именем («Геронтологический центр»), учреждение оказывает социальные услуги гражданам старших возрастных групп, начиная с 2009 г. За десять лет у организации уже сложился устойчивый имидж именно Центра геронтологии в городе и области, основным направлением деятельности которого является продление активного долголетия и сохранение высокого жизненного потенциала населения старших возрастных групп. Помимо медицинских и социально-психологических услуг и др. видов услуг, на его базе организуется культурно-досуговая деятельность (клубы, кружки и т.д.).

Но сегодня получателями социальных услуг Центра являются не только граждане старше 55-ти лет, подопечные учреждения это и люди более молодого возраста, - те, кто имеет инвалидность, нуждается в особом уходе. В целом возрастной состав подопечных учреждения, согласно данным, предоставленным в Центре, на сегодняшний день следующий: граждане старше 55 лет – 402 человека; старше 75 лет – 244 человека; граждане других возрастных групп – 50 человек. Из них на социальном обслуживании находятся граждане, имеющие 1 группу инвалидности – 113 человек, 2 группу инвалидности – 207 человек, 3 группу инвалидности – 95 человек (т.е. 60% подопечных Центра имеют инвалидность). В Геронтологическом центре граждане обслуживаются в стационарной и полустационарной формах. Предоставляется также услуга круглосуточного временного пребывания.

В ходе независимой оценки был проведен опрос граждан, находящихся на стационарной форме обслуживания (80) и полустанционарной форме обслуживания (10).

I. Открытость и доступность информации об организации

По показателю открытость и доступность информации, данное учреждение социального обслуживания получило высокий балл - 91,1 (из 100 баллов). И в целом можно отметить, что информация о деятельности организации, размещенная на общедоступных информационных ресурсах, соответствует требованиям установленным нормативными правовыми актами. Анализ сайта зафиксировал наличие большинства требуемых параметров: информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг, имеются телефоны учреждения, адрес электронной почты, разработаны адекватные формы для подачи электронного обращения, жалоб и предложений, есть возможность получения консультации по оказываемым услугам. Имеется также раздел, где содержатся часто задаваемые вопросы. Также на сайте имеется техническая возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением), отдельной кнопкой представлена анкета, предназначенная

для опроса граждан, тут же есть возможность заполнить ее в онлайн-режиме, все технические сервисы официального сайта организации функционируют. Версия для слабовидящих снабжена голосовым сопровождением.

Информация представленная на стенах в самом учреждении также не вызывает нареканий. Несмотря на то, что проведение независимой оценки пришлось на период активного проведения ремонтных работ в Геронтологическом центре, тем не менее, ко всем информационным стенам открыт свободный доступ, можно заметить, что представленная на них информация, в том числе и неформального содержания, регулярно обновляется, все требуемые для оценки документы актуальны.

Вероятно, потому и доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, согласно данным опроса, оказалась достаточно высока и составила порядка 80%.

Единственное замечание, которое можно сделать, относительно повышения показателя «открытость и доступность информации, представленной на общедоступных информационных ресурсах», - носит больше формальный характер. Оно касается необходимости представления на сайте некоторых требуемых для оценки параметров замера «информационной открытости организации», а также размещения соответствующих документов. Учреждению может быть рекомендовано:

1. Расширить информацию по структуре и органам управления учреждения, с помощью добавления на сайт телефонных номеров и электронных адресов руководителей структурных подразделений.

2. Расширить информацию о численности получателей услуг (с указанием: за счет бюджетных средств, за плату, частичную плату) по видам и формам. Сейчас на сайте Центра имеется информация об общем объеме предоставленных услуг и объеме услуг предоставленных за плату.

3. Привести план финансово-хозяйственной деятельности учреждения (его эл.копию) в соответствие с требованиями к оформлению такого рода документации (сейчас на документе нет резолюций соответствующих должностных лиц).

4. Разместить на сайте отчеты об исполнении предписаний, органов государственного контроля по результатам проведенных проверок. Сейчас на сайте Центра представлен лишь один документ «Сведения о проведенных проверках в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске за 2018 г.», где содержатся предписания органов государственного контроля по результатам проведенных проверок, отчетов о выполнении предписаний не приложено.

5. Добавить на сайт информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (в форме памятки).

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

По данному показателю учреждение получило 84,7 баллов из 100 возможных. Этот показатель представляет собой суммарную оценку трёх параметров, один из которых оценивался при личном непосредственном наблюдении в организации, а два других являлись результатами опроса получателей социальной услуги.

С помощью непосредственного наблюдения в организации оценивался параметр «Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг». По нему в

карте наблюдения было зафиксировано 100% соответствие всем предъявляемым к организациям социального обслуживания, требованиям: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения); наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации и пр.).

По параметру «Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги» - по данным опроса получателей услуг, 72,75 % опрошенных выразили свою удовлетворенность. Этот совокупный показатель мог бы быть и выше, но количество опрошенных, отметивших, что в Центре «не всегда решаются вопросы так быстро, как хотелось бы», - оказалось порядка 25% (больше 70% респондентов ответили, что необходимую помощь они получают очень быстро и все их вопросы решаются тоже быстро), и также 25% опрошенных сказали, что иногда сталкивались с задержкой времени приёма специалистов (больше 70% - «время всегда соблюдается, ждать приёма практически не приходится»). Речь идет, главным образом, о врачах. В ходе личной беседы с сотрудниками Центра, непосредственно во время проведения независимой оценки в учреждении, было выяснено, что на постоянной основе здесь есть не все врачи. Сами проживающие в анкете, в открытых вопросах, писали, например, что «хотелось бы увидеть уролога, за шесть лет не видел его ни разу» или «желательно, чтобы был врач-терапевт в старом корпусе», «чтобы был геронтолог и в корпусе №1», что «невролог поздно принимает», что «ревматолога ждешь по неделе» и «врачей мало своих, постоянных». С помощью персонала Центра, за консультацией, особенно к узким специалистам, проживающим зачастую приходится обращаться в соседнее медицинское учреждение - ЦГБ, что, конечно, предполагает задержку в получении медицинских услуг для них. Кроме того, сотрудниками Центра было отмечено, что существуют объективные трудности, связанные с привлечением на работу среднего и младшего персонала: «не каждый готов работать с людьми пожилого возраста и инвалидами, тяжело, поэтому и не идут». Нехватка и тяжесть труда младшего персонала отмечается и в ответах на открытые вопросы анкеты, касающиеся просьб и пожеланий, которые имеются у проживающих. Например один из маломобильных респондентов рассказал, что он нанимает за небольшую плату специального человека, «волонтера», как он его назвал, для выполнения его мелких поручений, а другая жительница Центра, которая полностью парализована, пожалела «девочек-санитарок», которым приходится ее самим перекладывать, когда они транспортируют ее к врачу. В связи с этим, может быть рекомендовано проанализировать текущую кадровую работу, рассмотрев перспективные направления деятельности по формированию кадрового резерва.

Доля получателей услуг, удовлетворенных общей комфортностью условий предоставления услуг, после выведения средней оценки по всем вопросам параметрам, оказалась 85,2%. Этот процент получился таким, благодаря высоким оценкам призывающих, которые отметили свое удовлетворение жилыми помещениями, туалетом, душевыми и ванными, зонами отдыха, состоянием медицинских кабинетов и других

помещений в Центре. Те отдельные просьбы, которые звучали, касались, главным образом обновления мебели («поменять старую кровать», «поменять матрас», «поменять маленький шкаф») и ее добавления («поставить стулья на 9-м этаже в комнате дневного пребывания», «добавить стулья в комнатах», «прошу поставить диван в холле на 2-м этаже в левом крыле»). Санитарно-гигиеническое состояние помещений, проживающих полностью устраивает, как и всё то, чем они могут здесь пользоваться. Параметром, который понизил процент получателей соц.услуг, отметивших, что им очень комфортно в Центре оказалась оценка питания. Питание абсолютно устраивает - 37,5 % из числа всех опрошенных, то есть эти респонденты указали, что им очень нравится питание: «питание всегда разнообразное и вкусное». 41, 2 % - отметили, что их, в общем-то, всё устраивает, но «иногда питание бывает однообразным». И 21 % - указали, что им не нравится то, как они питаются в Центре, эти респонденты оценили свое питание здесь как «однообразное и невкусное». Согласно плану по улучшению качества работы, составленному по результатам проведения независимой оценки в 2015 г., показатель «питание», был отмечен как один из наиболее проблемных в Геронтологическом центре (согласно оценке 2015 г. он составлял 27,4%). За три года в организации была проведена комплексная работа по улучшению данного направления предоставления социальных услуг, например, был создан Совет по питанию, создана Культурно-бытовая комиссия из числа проживающих, регулярно проводятся заседания Совета и Комиссии, где происходит обсуждение планов питания и меню. Учреждение самостоятельно проводит ежегодный мониторинг удовлетворенности качеством питания, по итогам которого происходит корректировка меню и т.д. Все эти целенаправленные усилия, предпринимаемые сотрудниками Центра, позволили к сегодняшнему дню повысить процент тех, кто в полной мере удовлетворен питанием в Центре. Поэтому эту работу в организации, безусловно, следует продолжать.

Что касается предложений по принятию дополнительных мер, которые могли бы также позитивно отразиться на оценках питания проживающими, то они также имеют отношение к кадровому вопросу и касаются, рассмотрения возможности увеличения числа персонала, в чьи обязанности входит раздача завтраков, обедов и ужинов по комнатам. Основная масса проживающих в Центре питаются в столовой, но все же, в учреждении достаточно и маломобильных граждан, которые принимают пищу непосредственно там, где живут. На её раздаче заняты две санитарки-буфетчицы, для 9-ти этажного корпуса этого может оказаться недостаточно. В ходе личной беседы с сотрудниками Центра, непосредственно во время проведения независимой оценки в учреждении, было выяснено: несмотря на то, что персонал всякий раз меняет порядок раздачи, (т.е. сегодня завтрак к 8.00 получил один, а завтра – его сосед по этажу) и временной лаг раздачи пищи не превышает одного часа, все же, очередность раздачи может нравиться далеко не всем.

Также, в качестве предложения: стоит рассмотреть возможность проведения дополнительной разъяснительной работы проживающим в Центре, по информированию их об особенностях составления диетического меню для людей, нуждающихся в диетическом столе или специализированном диет-питании. Было бы нeliшним организовать дополнительные лекции или, даже кулинарные мастер-классы об особенностях повседневного и праздничного меню для людей пожилого возраста, особенно тех, кто нуждается в особом диетическом питании, с целью поддержания их активного долголетия. Такая работа может быть организована в разных формах,

сочетающих в себе одновременно и информационно-разъяснительную и досугово-развлекательную функции. Например, лекция с условным названием «О пользе и вреде здоровой пищи 50+» могла бы сопровождаться презентацией из серии «*Про картошку кругляшами и другие полезные овощи*¹», отражающей соблюдение принципов здорового меню в Центре. Тематика мероприятий могла бы быть самой разнообразной и касаться не только питания. Такие мероприятия могли бы даже проводиться не самим персоналом, а теми же группами самоуправления из числа проживающих (предложение по их дополнительной организации см. ниже). Как показали результаты опроса, у проживающих достаточно высок интерес к любого рода мероприятиям информационно-разъяснительной и культурно-досуговой направленности, не случайно в анкетах респонденты писали: «была лекция с соц.защиты, таких надо больше», «чтобы библиотекарь проводила беседы», «чтобы проживающим отмечать дни их профессий», «участвую в самодеятельности и наш хор мне нравится», «больше самодеятельности». Это значит, что организация такого рода работы сотрудников Центра не останется без внимания и благодарности со стороны их подопечных. Отдельно стоит продумать программы для маломобильных и так называемых «лежачих» проживающих.

Также для повышения комфорtnости предоставления услуг и сокращения времени ожидания, было бы полезным разработать несколько брошюр-памяток с информацией, важной для удовлетворения бытовых нужд проживающих и адаптирующих «новичков» при поселении (телефоны всех служб, графики работ структурных подразделений и всех специалистов в центре, правила проживания, посещения родственников, навигация в центре, разъяснение порядка очереди на расселение, разъяснение возможности консультаций у соц.работника, психолога, юриста, порядок записи к врачам и т.п.). Было бы не лишним, если бы такая информация была не только на стенде, но и находилась у проживающего всегда под рукой, в его комнате.

И, в третьих, - отталкиваясь от результатов опроса проживающих по двум вышеописанным параметрам, оценки по которым, очевидно, имеют потенциал для роста, - оказывается, что, как ни парадоксально, одним из самых ценных ресурсов для проживающих в Центре оказывается время. С одной стороны, получатели услуг не готовы ждать, им не нравится стоять в очереди, ждать времени приёма, и т.д. и это понятная ситуация: в учреждении с достаточно большим числом проживающих, у многих могут возникнуть естественные опасения, что чьи-то потребности могут остаться неучтенными (этот момент «снятия страха невнимания» также рекомендуется отразить в информационно-разъяснительной работе). Вместе с тем, с другой стороны – очевидно, что многие проживающие в Центре граждане, хотят распоряжаться своим временем по своему усмотрению, тем более, что географическое расположение учреждения в черте города позволяет им это сделать. Т.е. фактически они хотят, а многие и делают свое проживание как можно более приближенным к проживанию дома. В Центре для этого имеются все условия: проживающие могут свободно готовить на отдельных кухнях, выходить в магазин за продуктами, здесь есть личные холодильники, телевизоры и т.п. То есть задача заключается, в том, чтобы увязать это стремление к свободной активности проживающих с решением их бытовых проблем и повседневных вопросов, касающихся, прежде всего, здоровья, питания, культурного досуга. И здесь учреждение может воспользоваться своим

¹ «Хочу картошку кругляшами» - это цитата одной из проживающих, которая, по словам сотрудников Центра, отказывалась есть нецелевые картофелины.

же удачным опытом по созданию групп самоуправления (по примеру КБК) из числа активных проживающих, которые занимались бы вопросами здоровья, досуга, проводили информационно-просветительскую и разъяснительную работу, уделяя внимание самым разным бытовым темам и решению повседневных вопросов всех групп проживающих.

III. Доступность услуг для инвалидов

По данному показателю учреждение получило самый высокий балл по сравнению со всеми организациями, где проводилась независимая оценка (95,8 баллов из 100 возможных). В 2017-2018-м году организация стала участником программы «Доступная среда». И, с учётом, завершающегося ремонта, оборудование помещений организации, прилегающей территории, с точки зрения её доступности для инвалидов, не вызывает нареканий: входные группы все оборудованы, имеется выделенная автостоянка, лифты, поручни, расширенные дверные проемы, сменные кресла-коляски и другое специальное оснащение для маломобильных лиц, все санитарно-гигиенические помещения оборудованы специальной сантехникой, вмонтированы поручни, устройства для подтягивания в кровати, специализированные столы, варьируемые по наклону и высоте, активные захваты для инвалидов, имеется специализированная посуда (поильники, ножи, вилки, ложки, адаптированные для инвалидов, ограничители на тарелки), специализированные кресла для душа, на каждом этаже в ванных комнатах и санузлах есть кнопка вызова. Кнопки вызова, выходящие на пост дежурного на этаже, имеются также в комнатах проживающих. На каждом этаже круглосуточно дежурит санитарка, медсестра – дежурит на два этажа. В организации обеспечиваются максимальные условия доступности, позволяющие инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; имеются индукционные петли для слабослышащих, навигационная система, дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; есть возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика. Кроме того, специалисты, прошедшие специальное обучение, сопровождают инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории, обеспечивают возможность предоставления услуги в дистанционном режиме. У Центра, единственного среди всех организаций, проходивших независимую оценку, имеется альтернативная версия сайта для слабовидящих, снабженная дополнительным голосовым сопровождением. Конечно, это всё значительно облегчает быт людей с ограниченными возможностями.

Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов тоже в связи с этим достаточно высока: в опросе всего приняло участие 72 человека, имеющих инвалидность (10 чел – 1 группа, 35 чел – 2 группа, 27 чел – 3 группа). И лишь трое из 72-х ответили, что здесь «мало условий для людей с таким заболеванием, как у меня». Количественные методы исследования, применяемые в ходе анкетного опроса, ограничивают возможность понимания мотивов ответов трёх недовольных респондентов. Но организации может быть рекомендовано для поддержания высокого уровня обеспечения доступности услуг для разных категорий инвалидов, проводить регулярный мониторинг качества социального обслуживания граждан с инвалидностью и других маломобильных групп.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

По показателю «доброжелательность и вежливость работников организации» Геронтологический центр тоже получил достаточно высокий балл - 93,4 из 100 возможных. Высока доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации, которые обеспечивают первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) – 92 %. Чуть выше доля опрошенных, которые довольны тем насколько доброжелательны и вежливы по отношению к ним те сотрудники, которые обеспечивают непосредственное оказание услуги (медицинские работники, социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику) – 94,3%. Работа, которая ведется в Центре, начиная с 2016 г. – дала видимый результат: по результатам независимой оценки 2015 года в план по улучшению качества работы был включен ряд мероприятий, направленных на развитие доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг, а также на повышение коммуникативной компетентности работников. В учреждении была создана комиссия по этике, решающая конфликтные ситуации, разработан и утвержден этический кодекс, регулярно проводился инструктаж персонала и сотрудников. Всю эту работу безусловно имеет смысл продолжать для поддержания высокого уровня по данному параметру. Дополнительно можно было бы порекомендовать обратить внимание на повышение коммуникативной компетентности сотрудников при дистанционных способах обращения получателей социальной услуги в организацию (доля удовлетворенных доброжелательностью и вежливостью при обращении по телефону составила 89,3%).

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

По данному показателю Геронтологический центр заняло второе место среди всех остальных организаций, где проводилась независимая оценка (83,3 балла из 100 возможных). 93% получателей услуг выразили желание рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, 98,8% - отметили свою удовлетворенность графиком работы организации и ее отдельных специалистов. В целом, порядка 71 % получателей услуг сказали, что им определенно нравятся те условия, которые здесь созданы. В анкетах респонденты писали свои пожелания доброго здоровья, терпения и процветания всему коллективу Центра.

Обобщенные выводы и предложения по совершенствованию работы

I. Рекомендации, касающиеся повышения показателя «открытость и доступность информации, представленной на общедоступных информационных ресурсах» носят формальный характер. Необходимо разместить на официальном сайте организации некоторые документы и представить ряд требуемых параметров «информационной открытости»:

1. Расширить информацию по структуре и органам управления учреждения, с помощью добавления на сайт телефонных номеров и электронных адресов руководителей структурных подразделений.

2. Расширить информацию о численности получателей услуг (с указанием: за счет бюджетных средств, за плату, частичную плату) по видам и формам. Сейчас на сайте Центра имеется информация об общем объеме предоставленных услуг и объеме услуг предоставленных за плату.

3. Привести план финансово-хозяйственной деятельности учреждения (его электронную копию) в соответствие с требованиями к оформлению такого рода документации (сейчас на документе нет резолюций соответствующих должностных лиц).

4. Разместить на сайте отчеты об исполнении предписаний, органов государственного контроля по результатам проведенных проверок. Сейчас на сайте Центра представлен лишь один документ «Сведения о проведенных проверках в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске за 2018 г.», где содержатся предписания органов государственного контроля по результатам проведенных проверок, отчетов о выполнении предписаний не приложено.

5. Добавить на сайт информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме (в форме памятки).

II. Для обеспечения комфортности условий предоставления услуг, а также удовлетворенности временем ожидания предоставления услуг рекомендуется:

1. Продолжить работу, начатую в 2016-м году по обеспечению удовлетворенности проживающих питанием, которое они получают в Центре. Рассмотреть возможность проведения дополнительной информационно - разъяснительной работы об особенностях составления диетических меню, специализированном питании, а также, в целом, об особенностях повседневного и праздничного меню для людей пожилого возраста, с целью поддержания активного долголетия.

2. Проанализировать текущую работу с кадрами в организации, рассмотреть возможные направления деятельности по формированию кадрового резерва, особенно среднего и младшего медперсонала.

3. Расширить работу, начатую в 2016-м году по созданию групп самоуправления из числа активных проживающих, заинтересованных в занятии организационной и информационно-просветительской работой в отношении самого широко спектра актуальных тем, касающихся здоровья, быта и решения повседневных вопросов проживающих.

4. Рассмотреть возможность разработки информационно-разъяснительных памяток для проживающих.

III. Для сохранения достигнутого высокого уровня в оценке обеспечения доступности услуг для разных категорий инвалидов, может быть рекомендовано проведение регулярного мониторинга качества социального обслуживания граждан с инвалидностью (всех категорий), и особенно маломобильных групп.

IV. Продолжить работу связанную с поддержанием высокого уровня удовлетворенности проживающих доброжелательностью и вежливостью персонала и сотрудников, комплекс которой стал реализовываться в учреждении с 2016-го года. Особое внимание обратить на повышение коммуникативной компетентности персонала, с которым получатель социальной услуги сталкивается при первичном контакте, и используя дистанционные способы обращения (телефон).

**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ
ОБСЛУЖИВАНИЯ «ДОМ-ИНТЕРНАТ
ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ В Г.
ДИМИТРОВГРАДЕ»**

ОГАУ СО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов функционирует в Димитровграде с 1996 г. Он обслуживает в первую очередь левобережье Ульяновской области. Однако география проживающих охватывает всю территорию региона. Получателями услуг являются граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет и женщины от 55 лет), в том числе инвалиды впервые, второй и третьей группы (старше 18 лет), частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе. Дом-интернат предоставляет стационарную форму обслуживания по всему перечню социальных услуг. Здесь возможно как постоянно, так и временное проживание, предоставляются, в том числе, и платные социальные услуги.

На момент проведения независимой оценки согласно официальным данным Дом-интернат оказывал услуги в стационарной форме 307 гражданам (включая оказание социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала людей, имеющих ограничения жизнедеятельности). В общей сложности в Доме-интернате проживает 173 мужчины и 134 женщины, 90% из которых – пенсионеры по возрасту. Причем доля женщин старше 75 лет составляет 51%, а больше половины проживающих мужчин (67%) - в возрасте от 55 до 75 лет. Более половины проживающих (56,2%) имеют инвалидность (69 человек – первую группу, 76 – вторую, 25 – третью). 150 человек находится на постельном режиме.

В 2013 год в учреждении, путем присоединения, образовалось Отделение в с. Никольское-на-Черемшане, где проживает 21 человек.

I. Открытость и доступность информации об организации

В ходе проведения независимой оценки данный блок вопросов не выявил серьезных нарушений. Полнота и актуальность информации об организации оценивалась как на официальном сайте Дома-интерната, так и на информационных стендах в помещении самой организации. Фиксировалось наличие необходимых материалов, их содержание, удобство доступа и пользования для реальных и потенциальных получателей услуг. Набранное количество баллов по этому направлению – 94,1 из 100 возможных. Это один из самых высоких показателей среди учреждений, участвующих в независимой оценке в этом году.

В организации функционирует официальный сайт: www.божья-коровка.рф. Представленная на нем информация на 83,9% соответствует необходимым требованиям. Следует отметить, что успешному функционированию сайта способствует тот факт, что его обслуживание, поддержание осуществляется сотрудниками дома-интерната самостоятельно, и они не прибегают к услугам сторонних организаций. Это, несомненно, сказывается на оперативности, полноте и качестве представленной информации. Работа по наполнению сайта, судя по срокам вывешивания представленных материалов, осуществляется равномерно в течение года. Ссылки на сайты органов исполнительной

власти, на «Единый портал государственных и муниципальных услуг» находятся в рабочем состоянии.

На сайте полно представлена информация о контактных данных организации, ее учредителях, перечень видов и форм оказываемых социальных услуг, порядке и условиях их предоставления. Так же на сайте содержатся правила внутреннего распорядка, текст коллективного договора, представлена отчётная информация о проводимых мероприятиях. В открытом доступе находится вся необходимая плановая и отчетная документация о деятельности Дома-интерната. На сайте много полезной дополнительной информации. Есть работающая альтернативная версия для инвалидов по зрению.

К основным информационным недочётам следует отнести отсутствие следующей информации:

- даты государственной регистрации,
- графика и режима работы сотрудников, руководства (рабочие часы, часы приема и пр.),
- правила внутреннего трудового распорядка,
- информация о преимуществах получения гос. услуг в электронной форме.

Кроме того, неполные данные о материально-техническом обслуживании (не описаны условия питания, возможности доступа к сети Интернет).

Таким образом, несмотря на некоторые недочеты, в целом на сайте есть вся необходимая информация.

Однако имеющаяся структура сайта является не очень удобной с точки зрения навигации пользователей. Например, лицензии, государственное задание, независимая оценка и прочая документация представлены в разных разделах. В целом поиск нужных сведений, данных требует времени.

Вся основная информация для проживающих представлена в самом Доме-интернате на стенах. По результатам анкетного опроса почти все получатели услуг их читают (41 человек из 49, принявших участие в опросе). На стенах содержится вся информации об услугах Дома-интерната, повседневной жизни проживающих, прочие, в том числе новостные, объявления. Это подтверждают не только результаты наблюдения в ходе независимой оценки, но и мнения самих проживающих, которые почти единодушно (97,5%) считают, что всю информацию можно найти на стенах. Следует отметить, что в Доме-интернате есть своя стенная газета – «Наши новости», размещенная на переходе центральной лестницы.

Информационные буклеты для проживающих, в которых содержатся правила внутреннего распорядка, режим, основные контактные данные руководства, их территориальное расположение по корпусу, находятся в свободном доступе непосредственно в холлах организации (в соответствующих кармашках).

Кроме того, проживающие могут в любое время получить необходимую информацию непосредственно от руководства организации, проводятся обязательные индивидуальные беседы с вновь прибывшими людьми, общие собрания, собрания по секциям.

В Доме-интернате имеются все необходимые дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг. На сайте предусмотрена электронная форма обращения, функционирующий раздел «часто задаваемые вопросы». В целом в качестве плюса следует отметить наличие информации, как на информационных стенах, так и на сайте организации о порядке возможных обращений граждан с жалобами по

вопросам качества оказания социальных услуг, есть возможность направления заявления, предложений и отзывов о качестве услуг (как в личной форме, так и on-line). Существует раздел антикоррупционной деятельности.

Что касается удовлетворенности самих получателей услуг открытостью и доступностью информации, то среди тех, кто принял участие в опросе, 21 человек из 49 обращаются к сайту организации за информацией. Учитывая контингент проживающих, это достаточно высокий показатель.

В целом уровень удовлетворенности качеством, полнотой и доступностью информации самих получателей социальных услуг, полученной в ходе анкетного опроса, достаточно большой – 95,1%. Особенно высоко оценивается уровень личных обращений.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В целом, Дом-интернат соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности на территории и внутри здания. Все помещения оборудованы необходимой мебелью, санитарными условиями, в исправленном состоянии система горячего и холодного водоснабжения. На 2019 г. запланирован ремонт канализации, замена труб. В помещениях чисто, поддерживается комфортная температура. На территории имеется пункт охраны.

Территория Дома-интерната хорошо зонирована (жилые зоны – секции, столовая, зоны отдыха, актовый зал, библиотека, бытовые помещения и прочее). Учитывая конфессиональный состав, открыты две молельные комнаты (для православных и мусульман). В целом работниками поддерживается атмосфера не столько казенного учреждения, сколько дома. Сотрудники предложили оригинальное решение - назвать коридоры секций улицами с соответствующими номерами комнат – «домов». В публичных местах на всех трех этажах здания представлено множество артефактов, работ, инсталляций как самих проживающих, так и персонала. В секциях предусмотрены зоны отдыха, небольшие кухни, оборудованные плитами, холодильником, микроволновой печью и электрическим чайником. Для оказания социально-медицинских услуг в Доме-интернате имеются необходимые медицинские кабинеты, ведутся приёмы врачей, работают медицинские сестры. На сегодняшний день, по оценкам руководства Дома-интерната, существенных проблем набора медицинских кадров нет. Есть вакантные должности младшего медицинского персонала, недавно освободилась и пока еще не занята ставка психолога.

В Доме-интернате есть небольшой зал для занятий физкультурой, оборудованный тренажерами и прочим инвентарем. Однако посетители высказывали пожелания расширить эту сферу услуг, создать больше возможностей для занятий спортом, проводить больше спортивных соревнований. В холе третьего этажа установлены столы для занятий настольным теннисом и бильярдом.

В туалетах соблюдаются санитарно-гигиенические требования, но на момент проведения обследования отсутствовала туалетная бумага, которую посетители приносят с собой. Сами получатели социальных услуг в ходе опроса оценили комфортность условий их предоставления в целом на 94,2 балла.

При этом комфортность условий проживания (жилых комнат и прочих территорий) была оценена на 96,9 баллов. Поддерживаемая чистота и порядок вызывают еще большую

удовлетворенность – 98,3 балла. Благоустройство прилегающих территорий не вызывает нареканий со стороны респондентов. Однако есть ряд замечаний со стороны проживающих. Наибольшие из них были высказаны в адрес состояния мебели и качества питания.

Что касается времени ожидания предоставления услуг, замерялась доля получателей социальных услуг, которым она предоставлялась своевременно, а так же скорость решения возникающих вопросов или оказания необходимой помощи. Существенных нареканий по данному параметру не выявлено (итоговый показатель оказался выше 90% удовлетворенных).

III. Доступность услуг для инвалидов

По данному параметру оценивалась доступность условий беспрепятственного доступа в организацию для инвалидов, наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, благоустройства здания и территории. Общий уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов в учреждении оказался высоким (количество баллов –89 из 100 возможных).

Дом-интернат оборудован по Государственной программе «Доступная среда». Установлены уличные пандусы, соответствующим образом обустроены входные группы, на этажах соблюдена достаточная для проезда инвалидных колясок ширина дверных проемов, сделаны тактильные направляющие дорожки, поручни в коридорах. Вход в здание оборудован автоматической дверью со звуковым сигналом. Соответствующим звуковым сигналом оборудован и лифт. Имеется специально оснащенные санитарно-гигиенические помещения. Однако в силу того, что здание было построено в 1971 году, не все туалеты имеют достаточный внутренний проем для проезда инвалидных колясок.

На балансе есть автотранспорт для перевозки инвалидов, в том числе «колясочников». В целом доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью для инвалидов составила 93,4% опрошенных.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Вопросы доброжелательности, вежливости работников организации имеют важное значение для данной сферы. Они затрагивают очень существенную сторону работы коллектива, который должен создавать особую атмосферу, положительный психологический климат. По этому параметру было набрано максимальное количество баллов. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников Дома-интерната, от общего числа опрошенных составила 100%. Следует отметить, что в анкетах респонденты в открытой форме высказывали благодарность и писали наилучшие пожелания в адрес работников организации, подчёркивая именно их внимательное отношение к людям.

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Большинство опрошенных положительно оценивают изменение качества получения социальных услуг в организации за последние годы (73,8%), Остальные считают, что условия почти не изменились. Ухудшений не отметил ни один из

респондентов. Общий уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценивается высоко. Однако наличие отрицательных оценок по некоторым критериям данного блока не позволили оценить его максимально (79,7 балла из 100 возможных). Наибольшие нарекания вызвала старая мебель, грязные матрасы. Высказывались пожелания о том, чтобы не пропускали в верхней одежде в столовую, актуальной остается и проблема курения на территории интерната.

Анкетирование выявило очень высокий уровень удовлетворённости качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (100%). При этом сами получатели услуг готовы ещё больше включаться в массовые мероприятия. Например, высказывались пожелания детских концертов, экскурсионных поездок, посещения культурно-массовых событий в городе. Большинство опрошенных (89,6%) готовы рекомендовать организацию родственникам и знакомым, нуждающимся в подобном обслуживании.

Выводы и предложения по совершенствованию работы

1. В целом оценка качества оказания услуг «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» оказалась на достаточно высоком уровне. По некоторым параметрам были получены максимальные оценки. Так получатели услуг очень высоко оценили внимательность и доброжелательное отношение сотрудников, доступность и открытость информации. Очень высоко оценивается работа в плане проведения культурно-массовых, мероприятий, оказания социально-медицинских и социально-педагогических услуг.

2. В связи со специфическим, сложным контингентом получателей услуг (пенсионеры, инвалиды, люди, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, одинокие пр.), а так же психологическими нагрузками самих сотрудников учреждения, для совершенствования системы организации социально-психологической помощи на базе дома-интерната необходимо скорейшее решение проблемы привлечения психолога.

3. Продолжать работу по информационному наполнению, поддержанию сайта организации. Активнее развивать группы в социальных сетях. УстраниТЬ незначительные замечания в плане обеспечения открытости и доступности информации об организации, представленной на ее официальном сайте:

- Оптимизировать структуру сайта организации в соответствии с выявленными недочетами, сделать ее более прозрачной, компактной и удобной для использования.

- Регулярно проводить информационный аудит, предоставлять и обновлять информацию на сайте и стенах об условиях предоставления оказываемых социальных услугах.

4. Дом-интернат соответствует критериям безопасности, благоустройства и комфортности территории и здания. В рамках программы «Доступная среда» созданы основные условия для инвалидов. Оборудованы помещения для предоставления социальных услуг, которые сами проживающие в целом оценили высоко. Основные нарекания со стороны пользователей услуг звучат в адрес материально-технического обеспечения (старой мебели, возможностей спортивного зала) и питания. В плане обеспечения условий комфорtnого проживания в первую очередь, следует обратить внимание на следующие проблемы:

- Продолжить дальнейшую работу по проведению собственного мониторинга качества деятельности Дома-интерната,
- Отдельно проводить мониторинг удовлетворенности питанием получателей услуг. Возможно, сформировать экспертную группу с участием самих проживающих.
- Усилить работу по обмену опытом с аналогичными организациями в других регионах, развивающими систему инновационных форм и методов работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами.
- Расширять план проведения спортивных мероприятий в соответствии с запросами и возможностями получателей услуг.

5. Лица с ограниченными возможностями, не способные самостоятельно себя обслуживать, вынуждены большое количество времени проводить в комнате, что сказывается на их здоровье и самочувствии. следует направить усилия на максимально возможное развитие мобильности, социально-бытовых и гигиенических навыков лежачих. Рассмотреть возможности организации досуговой деятельности получателей социальных услуг, находящихся на постельном режиме.

6. Учитывая накопленный опыт в оказании социально-педагогических услуг, а также высокую квалификацию персонала, более активно использовать возможности привлечения средств за счет участия в конкурсах социальных проектов.

7. С целью профилактики психологического здоровья, улучшения качества жизни, шире развивать образовательные программы. Отдельным направление может стать обучение желающих основам компьютерной грамотности, в том числе в социальных сетях. Такое обучение способствует сохранению и восстановлению социальных, в том числе родственных, связей, преодолению социальной изоляции, сохранению социальной активности пожилых людей, удовлетворению потребностей в коммуникации.

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ В С. РЕПЬЁВКА КОЛХОЗНАЯ»

ОГАУСО «Специальный дом – интернат для престарелых и инвалидов имеет давнюю историю. Дом-интернат общего типа был введен в эксплуатацию еще в 1957 г. В 1994 г. было открыто специальное отделение по обслуживанию престарелых граждан и инвалидов, освобожденных из мест лишения свободы, в том числе, рецидивистов. Таким образом, особенность данного дома-интерната связана с его специфическим контингентом. На сегодняшний день учреждение предназначено для постоянного и временного проживания (сроком до шести месяцев) граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет, женщин старше 55 лет), в том числе инвалидов, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, из числа освобожденных из мест лишения свободы и других лиц, за которыми в соответствии с действующим законодательством установлен административный надзор, а также граждан пожилого возраста и инвалидов, ранее судимых или неоднократно привлекавшихся к административной ответственности за нарушение общественного порядка, занимающихся бродяжничеством и попрошайничеством. В учреждение могут также направляться лица, систематически и грубо нарушающие правила внутреннего распорядка в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа системы органов социальной защиты населения. Данное учреждение предлагает услуги в стационарной форме.

Согласно официальным данным услуги специального дома-интерната на сегодняшний день получают 123 человека. Основную долю получателей услуг составляют люди старше 55 лет. Причем 83,4% мужчин (а их в доме-интернате большинство) составляют люди в достаточно активном возрасте – от 55 до 75 лет. 82 человека имеют инвалидность: 33 – первой группы, 40 – второй и 9 третьей.

Учитывая биографический опыт многих проживающих, на повседневную жизнь в доме-интернате переносятся практики из мест лишения свободы. В общей сложности чуть больше половины всех проживающих имеют судимость. Очень высок уровень алкоголизма. Как сказал один из сотрудников Дома-интерната: «Сюда хорошие люди не попадут».

I. Открытость и доступность информации об организации

Данный блок вопросов в ходе проведения независимой оценки выявил самые большие проблемы. Полнота и актуальность информации об организации оценивалась как на официальном сайте Специального дома-интерната, так и на информационных стендах в помещении самой организации. Фиксировалось наличие необходимых материалов, их содержание, удобство доступа и пользования для получателей услуг. Набранное количество баллов по этому направлению составило 75,4 из 100 возможных. Основные нарекания следует высказать в адрес сайта организации, оценка по которому составила лишь 61,3 балла (фактически - ниже среднего).

Официальный сайт в организации функционирует (<http://repiovka.ulpni.ru>), однако информация на нем представлена не в полном объеме. Следует отметить, что на сайте представлены контактные данные организации, учредительные документы, перечень

видов и форм оказываемых социальных услуг, порядок и условия их предоставления. Так же на сайте содержатся правила внутреннего распорядка, текст коллективного договора.

К основным информационным недочётам следует отнести отсутствие следующей информации:

- нет даты государственной регистрации,
- нет информации об учредителях (контактные данные),
- отсутствует график и режим её работы,
- информация о попечительском совете,
- внутренний трудовой распорядок для работников.
- полностью отсутствуют ссылки на сайты органов исполнительной власти, «Единый портал государственных и муниципальных услуг».

Данные о материально-техническом обслуживании представлены не полно. Отсутствует информация об объектах спорта (как и сами объекты), описание материально-технического обеспечения охраны здоровья и пр.

В разделе «Данные о финансово-хозяйственной деятельности Центра» содержится документ чужой организации – «Психоневрологический интернат в п. Дальнее Поле» Ульяновская обл, Базарносызганский р-н, (гл. бух Тараканова И.Н.).

В разделе коллективного договора не открывается электронная версия самого договора.

На сайте содержится много не актуализированной информации. Ссылки на нормативные акты без принимаемых поправок за последние 5 лет (устаревшие варианты). Например, ссылка на ФЗ от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» висит в редакции 2014 г. (без принятых изменений 2017, 2018 гг.). А ссылка на ФЗ от 18 июля 2011 г. N 223-ФЗ «О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» представлена в версии 2011 г. Есть нецелевые ссылки (например, на День правового просвещения школьников и молодёжи). В разных разделах дублируется одинаковая по содержанию информация (для заполнения его структуры)

Есть информация не соответствующая действительности:

- так на сайте говорится о том, что проживающие размещаются в двухместных комнатах, но большая часть проживает в главном корпусе по 6 человек;
- наряду с лицензией самой организации в разделе «Документы» в разделе «Материально-техническое оснащение» под видом лицензии на медицинскую деятельность представлена гиперссылка на лицензию дома – интерна «Забота» г. Владикавказ, респ. Северная Осетия – Алания;
- по ссылке на государственную программу «Доступная среда 2014-2020 гг.» - переход на сайт «Заботы» Владикавказ, респ. Северная Осетия – Алания.

Таким образом, в целом на сайте отсутствует большая часть необходимой информации. Однако имеющаяся структура сайта является простой и удобной с точки зрения навигации пользователей. Есть альтернативная версия для инвалидов по зрению, но она не работает.

Что касается самих получателей услуг, которые приняли участие в опросе, только один человек когда-либо сам лично обращались к сайту за информацией, ни один из опрошенных не пользовался электронной почтой для обращения к специалистам. В самом специализированном доме-интернате на стенах в главном административном корпусе

представлена основная информация. Чуть больше половины опрошенных читали информационные стенды и считают представленную на них информацию доступной.

Посетители не получают «на руки» какие-либо брошюры и буклеты.

Из дистанционных способов информирования получателей услуг на сайте подставлены только телефон и адрес электронной почты. Дистанционные способы взаимодействия с получателями социальных услуг отсутствуют (исключение – кнопка «отзывы»).

Основной проблемой информирования получателей услуг стало непонимание порядка расчета оплаты за проживание в Доме-интернате. Его изменение вызывает не только (а в некоторых случаях и не столько) неудовлетворенность, а именно непонимание самой процедуры. С 2015 года плата составляет 75% от всех доходов проживающего. Кроме того, получается, что человек с инвалидностью, или получающий другие льготы, будет платить за свое проживание больше, чем тот, кто этих льгот не имеет. При этом условия проживания не изменятся. В ситуации в Доме-интернате в с. Репьевка ситуация осложнилась еще и тем, что взимание этой выплаты было на время приостановлено руководством, а потом был сделан перерасчет. Это сразу ощутимо сказалось на сумме денежных средств, которые люди получают на руки. По оценкам проживающих, она существенно сократилась. Проводимая информационно-разъяснительная работа со стороны администрации не устраивает, не устраивают и письменные ответы официальных органов. Здесь следует учитывать еще то, как и каким языком разговаривать со специфическим контингентом дома-интерната, чтобы они в простой и доступной форме понял данные нововведения.

В ходе анкетного опроса также задавались вопросы возможности оформления пенсии в связи с наступлением пенсионного возраста человеком, прикованным к коляске. Очевидно, что коммуникация в этом плане тоже нарушена.

Несмотря на имеющиеся недостатки в информационном обеспечении деятельности Дома-интерната, в целом уровень удовлетворённости качеством, полнотой и доступностью информации самих получателей социальных услуг, полученных в ходе опроса, средний – 75,4 балла. Самым распространенным оказывается уровень личных обращений.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

В ходе независимой оценки изучалась комфортность условий предоставления услуг и время их получения. Следует сразу отметить, что само здание основного корпуса Дома-интерната было построено в начале 80-х годов, что, безусловно, отражается на состоянии помещений. Капитальный ремонт запланирован на 2019 г. При этом общий уровень удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг - 80,75 баллов. Такая достаточно высокая оценка связана с низким уровнем притязаний данного специфического контингента проживающих. В целом, специализированный дом-интернат лишь частично соответствует критериям благоустройства и комфортности здания. При этом территория выглядит более благоустроенной. Имеется пункт охраны.

В работающем состоянии системы канализации, холодного и горячего водоснабжения. Однако из-за большого скопления людей, многие из которых лежачие, комнаты не проветриваются. По оценкам самих работников, если в летнее время года

проживающие стараются ходить на рыбалку, гулять, то зимой почти все время все находятся в жилых помещениях. В основном жилом корпусе большая часть проживает по 6 человек (вместе «лежачие» и «ходячие»). Такая скученность создает постоянные повседневные конфликтные ситуации. В отдельном корпусе проживает еще 50 человек на постельном режиме. На территорию этого корпуса нам не дали пройти. Помещения сильно прокурены. Санитарное состояние здания так же вызывает нарекания – например, наличие бегающих тараканов.

Специализированный дом-интернат находится в отдаленном от основных транспортных путей районе. К Дому-интернату три раза в неделю ходит автобус из Майны. Поэтому добраться куда-либо крайне затруднительно. Возможно, такая специфическая форма «изоляции» связана с особенностями контингента большинства проживающих.

Сами получатели социальных услуг в ходе опроса оценили комфортность условий проживания на 77 баллов. Чистота помещений оценивается выше - на 97 баллов. В доме-интернате кроме жилых помещений предусмотрены только рекреационные холлы, в которых установлены телевизоры и стоят диваны. Других помещений для досуга фактически нет. Для проживающих работает библиотека.

В доме-интернате нет возможности для занятий физкультурой, спортом, что неоднократно отмечали и о чем просили многие респонденты в ходе опроса. Отсутствует спортивный инвентарь.

В туалетах санитарно-гигиенические требования соблюдаются частично, так как там так же сильно накурено. Однако условия комфортными назвать нельзя (отсутствие дверей внутри туалетных комнатах, сидений на унитазах). На каждом этаже два туалета (мужской и женский). С учетом преобладания мужского контингента, при том, что туалеты оборудованы так, что одновременно ими могут пользоваться только два человека, часто возникают очереди. Туалетную бумагу проживающие приносят с собой. Нарекания в ходе опроса высказывались в отношении обеспечения гигиеническим средствами.

Самый высокий уровень неудовлетворенности проживающих высказывался в ходе опроса по поводу организации питания. На сайте организации представлен расписанный недельный рацион, в котором постоянно присутствует мясо, фрукты. Однако сами респонденты говорили почти о полном отсутствии мясной пищи. Нарекания высказывались и в адрес поваров одной из смен, находящихся в состоянии алкогольного опьянения на работе. Качество приготовлении пищи также активно критиковалось («Кормят как свиней» - цитата из интервью). В Доме-интернате обеспечен доступ питьевой водой. Однако ее качество так же вызывало нарекания.

Что касается времени ожидания предоставления услуг, существенных нареканий по данному параметру не выявлено. Удовлетворенность соблюдением времени ожидания приема к специалисту более 95%, а графика времени предоставления услуг – 87%.

III. Доступность услуг для инвалидов

По данному параметру оценивалась доступность условий перемещения инвалидов по территории, наличие оборудованных помещений, их благоустройство соответствующим образом. Общий уровень удовлетворенности доступностью услуг для инвалидов высокий (количество баллов – 89 из 100 возможных).

Дом-интернат оборудован по Государственной программе «Доступная среда». Установлены уличные пандусы, соответствующим образом обустроены входные группы, на этажах соблюдена достаточная для проезда инвалидных колясок ширина дверных проемов, сделаны поручни в коридорах. Однако в корпусе нет лифта, а инвалиды, которые составляют значительную часть контингента, проживают как на 1, так и на 2 этаже. Кроме того, среди жильцов-инвалидов много колясочников. Это создает определенные трудности одновременного их перемещения оп коридорам (где может проехать только одна коляска) и внутри комнат. Дублирующих надписей, звуковой информации для инвалидов не предусмотрено. Специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения имеются. На балансе есть автотранспорт для перевозки инвалидов, в том числе «колясочников». Достаточное количество кресел-колясок. Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составила 73,5% опрошенных.

IV. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации

По параметрам доброжелательности, вежливости работников организации было набрано максимальное для данной организации количество баллов 93,6. Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость, внимательность работников организации, от общего числа опрошенных составила 92-93%. Следует отметить, что в анкетах респонденты в открытой форме высказывали благодарность в адрес медицинский работников Дома-интерната, просили их отдельно поощрить.

По данным руководства учреждение укомплектовано основными специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг. Однако более 60% персонала составляют пенсионеры. Сотрудники проходят повышение квалификации согласно установленным правилам. При этом психологические проблемы взаимоотношений как внутри проживающих, так и в отношении с персоналом очевидны. Психологические сложности в работе, по мнению самих сотрудников, возникают особенно зимой, когда проживающие почти не выходят на улицу и постоянно находятся в замкнутых помещениях.

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

Половина опрошенных считает, что условия жизни в организации за последние годы существенно не изменились. Каждый третий опрошенный отметил, что условия стали лучше. В целом, уровень удовлетворенности качеством оказания услуг оценивается ниже среднего – 69%. Наибольшие нарекания вызвала старая мебель, отсутствие газет и журналов, спортивного зала. Основной формой досуга проживающих являются народы, шашки, шахматы. Высказывались пожелания в адрес появления хоть какого-то спортивного инвентаря.

Культурно-massовые, групповые мероприятия особого энтузиазма для собственного включения не вызывают, но при этом нравятся. Однако дополнительных каких-то пожеланий в этом направлении не высказывалось. Мероприятия реосоциализации, по мнению, как самих проживающих, так и персонала, проводить «с этим контингентом бесполезно» и «поздно».

58% опрошенных готовы рекомендовать проживание в Специализированном доме-интернате другим людям.

Выводы и предложения по совершенствованию работы

1. В целом оценка качества оказания услуг «Специальным домом – интернатом для престарелых и инвалидов в с. Репьевка Колхозная» оказалась удовлетворительной. Средний балл по всем параметрам составил 74,8. Однако это ниже, чем средняя оценка по всем пяти учреждениям, участвующих в обследовании в 2018 г. Половина принявших участие в опросе не ощущает существенных изменений качества жизни за последние годы.

2. Выше всего была оценена внимательность и доброжелательное отношение сотрудников. При этом параметры комфортности условий проживания оказались ниже среднего среди исследуемых учреждений.

Следует отметить, что отдельные проблемы социально-психологического климата воспринимаются наиболее остро. В ситуации отсутствия внешних контактов проживающих, плотности проживания, социально-неблагополучного контингента актуализируются проблемы повседневного взаимодействия. В этой связи наиболее актуальной становится работа медико-психологического направления по выявлению и урегулирования конфликтов в среде проживания, а так же во взаимоотношении с персоналом. Морально-психологическое состояние самих сотрудников также требует коррекционной работы.

Кроме того, следует подготовить рекомендации по повышению мотивации работников дома-интерната в улучшении качества предоставления услуг.

3. Существуют серьёзные замечания в плане обеспечения открытости и доступности информации об организации, представленной на ее официальном сайте. На сегодняшний день на сайте отсутствует значительная часть необходимой информации. Это касается как некоторых параметров, характеризующих саму деятельность организации, так и возможности обратной связи с получателями услуг.

Для дальнейшего совершенствования системы информационного обеспечения деятельности Дома-интерната требуется:

- Доработать сайт организации в соответствии с порядком размещения и выявленными недочетами.
- Регулярно проводить информационный аудит, предоставлять и обновлять информацию на сайте об оказываемых услугах.
- Рассмотреть вопрос о возможности самостоятельного наполнения контентом сайт организации, а не делать это через стороннюю организацию.
- Формализовать и закрепить внутри учреждения правила, условия и порядок предоставления информации на сайт.

4. Учитывая проблемы открытости и доступности информационной среды, следует улучшить персональную информационную работу как с проживающими, в том числе за счет привлечения к консультированию профильных специалистов (в первую очередь юристов, работников социальных служб). Следует усилить именно формат очных форм предоставления информации.

5. «Специальный дом – интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьевка Колхозная» не соответствует в полной мере критериям благоустройства и комфортности

проживания для инвалидов. Несмотря на предпринимаемые меры, необходимо усилить работу по формированию комфортной среды для инвалидов, особенно – колясочников, а также инвалидов по слуху и зрению. Разработать дополнительный план формирования доступной среды для данной категории граждан с учетом выявленных выше замечаний.

6. Несмотря на выявленные проблемы, получатели социальных услуг в целом удовлетворительно оценили уровень благоустройства помещений и территории. Основные нарекания со стороны проживающих звучат в адрес материально-технического обеспечения (старой мебели, сантехнического оборудования, отсутствия газетной продукции, спортивно инвентаря).

В плане обеспечения условий комфорта в организации в первую очередь следует обратить внимание на следующие проблемы:

- Самые серьезные нарекания высказывались в адрес организации питания проживающих. Причем, эта проблема регулярно фиксируется в ходе независимой оценки в этом учреждении. Следует рассмотреть возможность создания независимой комиссии, которая оценит по факту качество приготовления пищи, соответствия рациона заявленному, проверит качество питьевой воды, предлагаемой получателям услуг.

- Предлагается рассмотреть возможность оборудования спортивной комнаты/зала.

- В Доме-интернате остро стоит проблема пьянства и алкоголизма. Однако контингент проживающих, несмотря на его общее социальное неблагополучие, оказывается неоднородным. Это вызывает серьезные внутренние конфликты и противоречия, решить которые можно путем зонирования территории (особенно в рамках капитального ремонта, запланированного на 2019 год),

- Необходимо усилить работу по медицинскому психиатрическому освидетельствованию людей при направлении в дом-интернат.

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ В С. АКШУАТ»

ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» ведёт свою историю с 1945-го года, он был открыт, как дом отдыха для ветеранов Великой Отечественной войны, затем существовал, как туберкулёзный интернат, далее - как интернат повышенного типа, начиная с 1992 года – как психоневрологический интернат, а в своем нынешнем статусе «специального дома-интерната» он работает с 2004-го года. В официальных источниках указано, что учреждение предназначено для постоянного проживания граждан (мужчин старше 60 лет, женщин старше 55 лет) и инвалидов 1 и 2 групп старше 18 лет, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном уходе из числа освобождаемых из места лишения свободы, занимающихся бродяжничеством. То есть особенностью данного учреждения является то, что оно имеет сходный специфический контингент с Домом-интернатом в с. Репьевка Колхозная. В него также могут направляться лица, систематически нарушающие правила внутреннего распорядка в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа системы органов социальной защиты населения. Дом-интернат в с. Акшуат также предлагает услуги в стационарной форме.

На момент проведения независимой оценки, согласно данным, предоставленным в учреждении, услуги специального дома-интерната в с. Акшуат получают 204 человека. Из них большинство – это люди активного возраста от 55-ти до 75-ти лет (65,6 %) и в этой активной группе процент женщин оказался чуть выше, чем в репьевском доме-интернате (женщин – 28%, мужчин – 72%). Остальной контингент проживающих в ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» - это люди старше 75-ти лет (20%) и граждане других возрастных групп (14,2%). 130 человек, получающих здесь социальные услуги, имеют инвалидность: 41 – первой группы, 70 – второй и 19 третьей. Выборка в данном учреждении составила – 35 человек из числа проживающих.

Несмотря на схожесть статусов, сходный контингент, типовые здания корпусов и даже одинаковые оболочки интерфейса официальных сайтов, сделанных одним и тем же разработчиком, тем не менее, по своему внутреннему климату, атмосфере, поддержанию общественного порядка, презентативности и ощутимым признакам места, которому регулярно уделяется внимание и в которое эмоционально вкладывают люди здесь работающие, Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат, заметно отличается от Дома-интерната в с. Репьевка. Это достигнуто, безусловно, не только благодаря выделенным средствам, вложенным в ремонт по программе «Доступная среда», но и благодаря профессиональной работе всего коллектива учреждения и его руководителя.

I. Открытость и доступность информации об организации

Несмотря на общую позитивную оценку, у учреждения, все же есть ряд ключевых направлений, над которыми ему еще предстоит работать. Одним из таких направлений работы, которое требует пристального внимания – является повышение показателя открытости и доступности информации, важного для оценки качества оказания услуг

организацией. В Доме-интернате в с. Акшуат – он составил 89,1 балла из 100 возможных. С одной стороны, многие требования соответствия информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, в частности, на информационных стендах в самой организации и на официальном сайте организации (<http://domakshuat.ulpn.ru>) – выполнены. Информационные стенды не вызывают никаких нареканий, все представленная там информация доступна и актуальная. По целому ряду параметров, касающихся работы сайта, организация также получила положительные оценки, зафиксированные в карте наблюдений. Но, с другой стороны, вся информация об организации и предоставляемых ею услугах, - на официальном сайте носит чрезвычайно формальный характер, и во многих случаях – эту информацию можно считать «условно представленной». Это значит, что на сайте все необходимые получателям социальных услуг сведения, представлены за счёт размещения соответствующей нормативной документации (копий документов), без какого-либо дополнительного её описания или разъяснения получателям социальных услуг. То есть, у граждан, у которых, как правило, нет представления о порядке нормативного регламента социальных услуг, о правилах делопроизводства в целом, – шансов на оперативное, доступное и доходчивое информирование о том, что могло бы их заинтересовать в работе Дома-интерната или оказаться полезным – попросту нет. При этом, 38,2 % подопечных Дома-интерната имеют опыт знакомства с сайтом организации и пользуются этим информационным каналом.

Дому-интернату в с. Акшуат может быть рекомендовано ознакомиться с более удачным опытом структуры сайтов Геронтологического центра в г. Ульяновске и Дома-пансионата в г. Димитровграде. На сайтах этих организаций удачно сбалансировано размещение нормативной документации с ее описательной, разъяснительной частью для удобства получателей социальных услуг. Сайты этих двух учреждений могут служить наглядными примерами, опираясь на которые может быть рекомендовано вести работу с сайтом и размещаемой на нём информацией. Также у самого Дома-интерната уже имеется опыт по разработке презентационных материалов для проживающих: по результатам оценки 2015 г., была создана видео презентация, освещаяшая работу учреждения, все виды и возможности предоставляемых организацией социальных услуг их получателям. Этот презентационный материал также стоило бы разместить на сайте учреждения в ознакомительных и информационных целях для пользователей.

Кроме того, что общей рекомендацией для Дома-интерната в с. Акшуат может стать модернизация сайта, выявлены также основные информационные недочёты, на которые необходимо обратить внимание:

1. Рекомендуется создать на сайте учреждения отдельный раздел «информация об учреждении», где дать полное описание истории создания учреждения - сейчас эти сведения представлены формально, назывным порядком.

Так, например, дата создания учреждения формально отражена в содержании устава (документа) в следующем виде: «Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» создано в соответствии с Федеральным законом от 03.11.2006 № 174-ФЗ «Об автономных учреждениях» путём изменения типа государственного учреждения социального обслуживания «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» на основании распоряжения Правительства Ульяновской области от 18.06.20010 № 397-пр «О создании областных государственных автономных учреждений путём изменения типа существующих

государственных учреждений» и является правопреемником его прав и обязанностей в соответствии с передаточным актом (разделительным балансом)». Кроме формалистского языка, мало подходящего для данного информационного ресурса, как видно, и год создания (переименования) в данном документе указан с ошибкой.

В этот же раздел «информация об учреждении», рекомендуется добавить сведения о дате государственной регистрации юридического лица, являющегося поставщиком социальных услуг. Сейчас дата государственной регистрации – также формально отражена в разделе «реестр услуг»: 23.12.2004, но чтобы ее найти, необходимо потратить достаточно много времени.

В тот же раздел необходимо включить информацию об учредителях, и отдельно (не в содержании устава организации, как это есть сейчас) включить полное наименование учредителя, местонахождение, контактные телефоны и адрес электронной почты. Здесь также примером может служить сайт Геронтологического центра в г. Ульяновск, где вся информация об учредителях вынесена в раздел «информация об учреждении», а справа внизу страницы представлены «баннеры» учредителей и сопутствующих организаций в сфере предоставления услуг социальной защиты, в том числе ссылка на «Единый портал государственных и муниципальных услуг», добавление которого на сайт организации является обязательным требованием.

2. Рекомендуется расширить информацию, касающуюся доступа получателей услуг к руководителю, его заму и ключевым специалистам, добавив на сайт организации электронные адреса специалистов.

3. На сайте следует представить информацию, касающуюся попечителей, меценатов и спонсоров учреждения.

4. Также требуется расширить информационный блок, касающийся материально-технического обеспечения. Наблюдения, проведенные в данном учреждении социального обслуживания, зафиксированные в карте оценки, показывают, что имеющиеся в ОГАУСО СДИ в с. Акшуат возможности материально-технического обеспечения получателей социальных услуг, значительно полнее тех, что обозначены на сайте. В доме-интернате достаточно высокий уровень материально-технического обеспечения и для получателей социальных услуг открыты и функционируют и тренажерный зал, и клуб настольных игр, и музей, массажные кабинеты, имеется даже молельная комната. Но на сайте учреждения все эти сведения представлены неполно и перечислены лишь назывным порядком («списком»): библиотека, тренажерный зал, столовые, актовый зал, читальный зал, кабинет физиотерапии, швейная мастерская. В рамках действующих нормативных предписаний – привести лишь перечень средств материально-технического обеспечения недостаточно. Эти сведения должны быть представлены шире, чтобы получатели услуг могли иметь полную информацию о функционировании вышеперечисленных объектов, а также о средствах обучения/воспитания, об условиях питания, обеспечения охраны здоровья, доступа к сети Интернет и другом материально-техническом обеспечении в организации.

В качестве удачного примера того, как могли бы быть представлены эти сведения, также рекомендуется обратить внимание на опыт Дома-пансионата в Димитровграде или Геронтологического центра в г. Ульяновске. Здесь, на сайтах, имеется концепция питания, представлено меню, получателям услуг наглядно предложено ознакомиться с теми возможностями, которые касаются доступности средств обучения/воспитания, обеспечения охраны здоровья и т.д. Кроме того, дополнительно, сведения о материально –

техническом обеспечении Центра обобщены в специальном разделе под названием «материально-техническое оснащение».

5. Необходимо расширить информационный блок, касающийся численности получателей услуг (с указанием: за счет бюджетных средств, за плату, частичную плату) по видам и формам. Сейчас на сайте учреждения имеется информация о контингенте с которым работает учреждение. Также некоторые сведения за 2017 г. об общем количестве потребителей, воспользовавшихся услугами учреждения, имеются в содержании нормативного документа, размещенного на сайте «Отчет о деятельности автономного учреждения Областное государственное автономное учреждение социального обслуживания «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат» за 2017 отчётный год», но этого недостаточно, согласно нормативным предписаниям.

6. Следует добавить сведения об объеме социальных услуг (за счет бюджетных средств, за плату и частичную плату).

7. Внести корректизы в электронный образец коллективного договора: на титульном листе указан 2018-2020 гг., а в самом тексте документа 2015 - 2017 годы.

8. Необходимо добавить на сайт информацию о предписаниях органов государственного контроля и отчеты об исполнении предписаний.

9. Необходимо добавить на сайт информацию о преимуществах получения государственных и муниципальных услуг в электронной форме.

10. Проверить актуальность всей представленной на сайте информации, так как анализ сайта показал, что отдельные информационные блоки уже не актуальны, например, в разделе общей информации об ОГАУСО «СДИ в с. Акшуат», где описываются возможности для получателей социальных услуг, данные представлены за 2010-2011 годы, или, например, самые свежие мероприятия в разделе «мероприятия» - датируются 2017-м годом.

11. Наладить режим обратной связи через электронные обращения. Тот режим обращения через электронную форму, которая имеется в настоящий момент на сайте организации, - крайне неудобен. Перед отправкой он требует подтверждения идентификационной формулы, которую практически невозможно с первого раза воспроизвести даже человеку со 100% зрением. Тем более это затруднит обращение для инвалида по зрению.

12. Добавить на сайт раздел «Часто задаваемые вопросы».

13. Реализовать посредством сайта возможность выражения мнения о качестве условий оказания услуг организацией (разместить анкету для опроса граждан или гиперссылку на нее). Тот образец анкеты, который сейчас присутствует на сайте, во-первых, следует актуализировать (он датирован 2013-м годом), во-вторых, - адаптировать непосредственно к деятельности учреждения (он заявляется на момент проведения независимой оценки как «примерный образец»), в-третьих, - вынести в отдельный раздел, который функционально и по своему содержанию будет ориентирован на сбор мнений граждан о качестве условий оказания услуг (на момент проведения независимой оценки примерный образец анкеты был размещен в разделе «перечень услуг» и его поиск был затруднён).

14. Наладить работу версии сайта для слабовидящих, т.к. несмотря на то, что на сайте имеется кнопка альтернативной версии для инвалидов по зрению, тем не менее, свою функцию она в полном объеме не реализует, часть документов и страниц сайта не раскрывается в его альтернативной версии.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Параметр «комфортность предоставления услуг и время ожидания» в Доме-интернате в с. Акшуат получил 90 баллов из возможных 100. Это достаточно высокий балл 90. В целом, специализированный дом-интернат соответствует критериям благоустройства и комфортности здания. Заметно, что проводится регулярный косметический ремонт в помещениях, у учреждения благоустроенная территория. Проживающие, в целом, удовлетворены временем ожидания предоставления услуги – 84,75 %, также результаты опроса показывают высокий процент удовлетворенных комфортностью условий проживания, состоянием санитарно-гигиенических условий (больше 90%). В акшуатском доме-интернате при общей лояльности и умеренном уровне притязаний, проживающие тем не менее оказались более критичными, чем в Репьевке Колхозной. Их пожеланиями, касающимися повышения комфортности условий своего пребывания, которые они озвучивали в анкете, при ответе на открытые вопросы были просьбы о том, чтобы появилась дополнительная мебель, поставили стулья в комнатах, просьбы о посещении бани (именно бани, а не ванны или душа), организации волейбольной площадки и площадки для игры в городки, а также большего разнообразия настольных игр. Питанием оказались полностью удовлетворены 53,1 %., то, что питание иногда бывает однообразным, отметило 28 %, а тех, кому питание не нравится оказалось 18,8%. Непосредственно во время проведения независимой оценки сотрудниками организации было дано разъяснение о том, что сейчас предоставление услуги по питанию отдано на аутсорсинг, и, конечно, бы было удобнее, если бы вопросы питания снова были переданы непосредственно в их ведомство, поскольку ответственность лежит непосредственно на администрации дома-интерната. В связи с этим, может быть рекомендовано рассмотреть такую возможность, а в качестве внутренней системы мер, касающихся повышения удовлетворенностью питанием – проведение регулярного мониторинга удовлетворенности проживающих качеством питания, с последующим принятием мер на основе его результатов.

III. Доступность услуг для инвалидов

По данному параметру оценивалась оборудование помещение организации территории с учетом ее доступности для инвалидов, обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать условия наравне с другими и лояльно получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов. Совокупный балл из этих трех параметров составил 78,2 из 100 возможных. Дом-интернат оборудован по государственной программе «Доступная среда». Установлены уличные пандусы, соответствующим образом обустроены входные группы, на этажах соблюдено достаточно расстояние для проезда инвалидных колясок, соответствующая ширина дверных проемов, сделаны поручни в коридорах. Однако в корпусе нет лифта, а инвалиды, которые составляют значительную часть контингента, проживают на втором этаже. Непосредственно с улицы оборудована входная группа, которая позволяет им попасть сразу на второй этаж, но перемещение внутри самого корпуса с этажа на этаж для них затруднены. Поэтому те, кто живет на втором этаже (колясочники), фактически оказываются «замкнуты» границами своего этажа и не могут самостоятельно подниматься

на третий этаж, где расположены, например, другие комнаты и настольные игры. Некоторые проживающие в связи с этим, например, не могли даже дать ответ о том, как им нравится чистота в каких-то других помещениях, потому что кроме своей комнаты, общего холла и туалета, они мало где бывают, особенно в зимний период.

В учреждении предусмотрены дублирующие надписи, и звуковое сопровождение, имеются специально оборудованные санитарно-гигиенические помещения, есть автотранспорт для перевозки инвалидов, в том числе «колясочников». Достаточное количество кресел-колясок. В целом, доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов составила 86,5% опрошенных.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

Этот показатель в Доме-интернате с. Акшуат оказался одним из самых низких по сравнению с теми баллами, которые получили другие организации 89,5 баллов из 100 возможных. Согласно результатам опроса, трое из 35-ти опрошенных в этом учреждении респондентов, указали, что с ними «были случаи, когда их обращения не замечались». Интересно при этом, что абсолютно все (100%) довольны обращением медперсонала и социального работника, многие удовлетворены тем, как с ними обращаются работники, обеспечивающие первичный контакт (90, 3%). При этом на вопрос - насколько быстро здесь решаются возникающие у вас вопросы или оказывается необходимая помощь, - 83,3% (25 человек из 35-ти) ответили, что очень быстро; а трое сказали, что не всегда так быстро, как бы им хотелось и двое отметили, что иногда про их вопрос забывали.

Чтобы более подробно объяснить эти цифры, важно было бы знать характер обращений проживающих. Его не позволяют «снять» количественные методы опроса, применяемые в данном случае. Тем не менее, наблюдения, сделанные в учреждении, указывают, скорее, на то, что администрация учреждения, стремясь поддерживать высокий уровень внутренней дисциплины, вынуждена оперировать всем возможным педагогическим арсеналом воспитательных средств, в том числе и устными запретительными мерами. Они могут касаться, например, запрета на курение в жилых комнатах (действительно, курительные комнаты оборудованы при туалетах, а в общем помещении, в коридорах и холлах нет запаха дыма), запрета на распитие алкогольных напитков и проч. Можно предположить, что далеко не у всех проживающих в Доме-интернате такого рода «радикальные меры» вызывают позитивные чувства. Тем не менее, сейчас мы не можем говорить с уверенностью, с чем именно связано недовольство и о каких отказах идет речь. В данном случае может быть рекомендовано проводить соответствующую работу с персоналом, направленную на развитие доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг, а также работу, направленную на повышение коммуникативной компетентности персонала и сотрудников. Параллельно вести этому информационно-разъяснительную работу на предмет важности предпринимаемых мер для поддержания общественного порядка. Для того, чтобы канализировать интерес проживающих в русло культурного досуга, под руководством специалистов учреждения, может быть также рекомендовано разработать план регулярного проведения культурно-досуговых и общественно-полезных мероприятий, учитывающих их сезонность. И поставить эту работу с коллективом проживающих на регулярную основу.

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

В целом, по общей удовлетворенности условиями оказания услуг специальный Дом-интернат в с. Акшуат получил - 69,75 балла из 100 возможных. Это не самый высокий показатель и у него есть потенциал для роста. Он складывался из трёх параметров: готовности получателей услуг рекомендовать место своего проживания другим, нуждающимся в таком же уходе гражданам (1) – таких в Доме-интернате оказалось 79,4%. Из удовлетворенности организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации, графиком отдельных специалистов и т.д. (2) – таких здесь оказалось 93,9% от общего числа опрошенных получателей услуг. И из оценки в целом, общей удовлетворенности условиями оказания услуг (3) – 54,3% отметили, что им очень нравятся созданные условия, 42,85% - ответили, что им «что-то нравится, а что-то нет», и один человек сказал, что ему не очень нравятся созданные здесь условия.

Для повышения этих параметров в целом может быть рекомендовано продолжить работу по двум ключевым направлением:

- по формированию, культивированию позитивного и благоприятного социально-психологического климата в учреждении. Наладить работу по профилактике конфликтов между проживающими гражданами пожилого возраста, проводить регулярную работу по оптимизации межличностных коммуникаций (как между проживающими, так и между коллективом/персоналом учреждения и получателями услуг);

- обратить внимание на проводимые информационно-разъяснительные мероприятия с проживающими: сделать их регулярной практикой, попробовать их новые формы, сделать их максимально доступными и понятными для получателей социальных услуг в интернате.

Обобщенные выводы и предложения по совершенствованию работы

Для повышения информационной доступности и открытости организации - разработать четкое ТЗ по сайту организации и наладить регулярный контроль за его исполнением, в случае необходимости, рассмотреть возможность дополнительного обучения цифровой грамотности ответственного за сайт лица от организации.

Для повышения комфортности условий предоставления услуг, включая время ожидания, может быть рекомендовано реализовать те мероприятия, которые были озвучены самими проживающими: о предоставлении дополнительной мебели в комнатах, о расширении количества и доступности настольных игр для разных категорий проживающих, об организации спортивной площадки для волейбола и игр в городки. С целью повышения удовлетворенности проживающих питанием, может быть рекомендована передача услуг по его обеспечению непосредственно в само учреждение, а также проведение регулярного мониторинга мнений проживающих о качестве питания, с последующим принятием мер на основе его результатов.

Для повышения удовлетворенности коммуникаций с сотрудниками и персоналом учреждения у проживающих, может быть рекомендовано:

- во-первых, проводить соответствующую работу с персоналом, направленную на развитие доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг, а также работу, направленную на повышение коммуникативной компетентности персонала;

- во-вторых, наладить регулярную информационно-разъяснительную работу среди проживающих на предмет важности предпринимаемых мер для поддержания общественного порядка;

- в-третьих, - разработать план проведения совместных культурно-досуговых и общественно-полезных мероприятий, учитывающих сезонность их проведения. И поставить эту работу со всеми категориями проживающих на регулярную основу.

Для повышения общей удовлетворенности качеством предоставляемых услуг продолжить работу по двум ключевым направлением:

- по формированию, культивированию позитивного и благоприятного социально-психологического климата в учреждении. Наладить работу по профилактике конфликтов между проживающими гражданами пожилого возраста, проводить регулярную работу по оптимизации межличностных коммуникаций (как между самими проживающими, так и между коллективом/персоналом учреждения и получателями услуг);

- обратить внимание на тематическое содержание и наполнение проводимых информационно-разъяснительные мероприятия; расширить имеющуюся программу по проведению информационно-разъяснительной работы, дополнить ее мероприятиями разной тематической направленности, учитывающими актуальные потребности проживающих; сделать их проведение регулярной практикой; попробовать новые формы мероприятий, сделать их максимально доступными и понятными для получателей социальных услуг в интернате.

ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «ПАНСИОНАТ ДЛЯ ГРАЖДАН ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА В Р.П. ЯЗЫКОВО»

ОГКУСО «ПГПВ в р.п. Языково» зарегистрировано 26 августа 2013 г. регистратором Инспекция Федеральной налоговой службы по Ленинскому району г.Ульяновска. Руководитель организации: директор Пузраков Юрий Алексеевич. Юридический адрес ОГКУСО «ПГПВ в р.п. Языково» - 433201, Ульяновская область, Карсунский район, рабочий поселок Языково, Советская улица, За. На портале информации о юридических лицах и индивидуальных предпринимателях сообщается, что основным видом деятельности учреждения является «Деятельность по уходу с обеспечением проживания прочая».

Сейчас эта организация социального обслуживания под названием «Серебряный рассвет», рассчитана на одновременное проживание 40-ка человек, функционирует как казённое учреждение. В этом статусе она была открыта в июле 2017 года. Однако, директор организации сообщил, что учреждение сейчас готовится к смене своего статуса: вносятся изменения в устав организации и с января 2019 года пансионат получит статус «бюджетного учреждения».

На момент проведения независимой оценки общее число проживающих в организации составило - 29-ть человек. 19 из них находились на постоянном проживании, в том числе 11 получателей услуг, имеющих инвалидность: I группа – двое, II группа – двое, III группа – семеро. Остальные 10-ть человек находились в пансионате на временном (краткосрочном) проживании (рассчитанном до 18-ти дней). Особенностью данного учреждения как раз является то, что в пансионат по бесплатной путевке (по направлению от отделов социальной защиты по месту жительства), могут попасть пенсионеры (женщины, достигшие 55-летнего возраста, мужчины 60-летнего возраста) для отдыха, общего оздоровления, получения соответствующих медицинских, а также социально-психологических услуг. В этом смысле пансионат отличается от других организаций социального обслуживания, где проводилась независимая оценка качества услуг в 2018 г., не только с точки зрения оптимальной материально-технической оснащенности и относительно небольшого по объему контингента проживающих по сравнению с другими организациями, но и с точки зрения особой внутренней «санаторно-курортной» атмосферы в учреждении.

I. Открытость и доступность информации об организации

Оценка открытости и доступности информации о данной организации исключала ряд параметров, которые имеют отношение к анализу сайта учреждения (1) и непосредственной оценке удовлетворенности пользователей сайта - получателей социальной услуги (2). ОГКУСО «ПГПВ в р.п. Языково» - пока не имеет собственного сайта. И это сразу понизило показатели открытости и доступности информации об организации в целом (43,3 из 100 возможных баллов). Потому что общая оценка по показателю «Открытость и доступность информации об организации социальной сферы» основывается, во-первых, на анализе ряда параметров сайта учреждения, во-вторых, на результатах наблюдения представленности информации на стендах в самом учреждении, в-третьих, на данных анкетного опроса, позволяющих учесть общее число получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о

деятельности организации социальной сферы, размещенной как на сайте, так и на информационных стендах в самой организации. Поэтому, фактически не слишком высокий балл по показателю «Открытость и доступность информации об организации» ОГКУСО «ПГПВ в р.п. Языково» получился путем сложения лишь двух из четырёх параметров оценки: наблюдение стендов, непосредственно в самой организации (1) и доля получателей услуг, удовлетворенных информацией на стенах (2). По этим двум параметрам оценки учреждение получило высокие баллы. Непосредственное личное наблюдение показало, что на стенах представлена вся требуемая информация и имеется также дополнительная полезная информация для получателей социальных услуг (например, расписание культурно-досуговых мероприятий для проживающих и др.). И процент проживающих, удовлетворенных открытостью и доступностью информации, размещенной на стенах в учреждении, также оказался достаточно высоким 94,7%. Тем не менее, остальные составляющие, из которых складывалась общая сумма оценки, согласно расчётной формуле, в силу объективных обстоятельств (не разработанный сайт и отсутствие, в связи с этим, у получателей социальной услуги возможности обратиться в организацию с его помощью) – остались без замера.

II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Что касается комфортности предоставления услуг, в том числе оценки времени ожидания предоставления услуг, то по данному параметру ОГКУСО «ПГПВ в р.п. Языково» - получило самые высокие баллы среди всех остальных организаций, в которых проводилась независимая оценка (95,5 баллов из 100 возможных). В учреждении, которое открылось только в прошлом году, сделан качественный ремонт, зоны отдыха полностью оборудованы новой комфортной мебелью, техникой, аквариумами. В холлах имеются кулеры с питьевой водой, получатели социальных услуг проживают в двухместных комнатах, оборудованных всем необходимым для комфортного проживания, в каждой комнате имеется свой душ и туалет, а также кнопка для вызова персонала. Санитарно-гигиеническое состояние помещений организаций соответствует всем предъявляемым требованиям. Получатели услуг удовлетворены территорией, которая прилегает к пансионату. Учреждение с одной стороны, - расположено в черте районного поселка и близко к трассе, что позволяет гражданам без физических ограничений, способных к активному передвижению, достаточно просто доехать до пансионата на общественном транспорте, а, с другой стороны, - примыкает к Языковскому парку («Языковские сады»), который является культурно-историческим памятником и достопримечательностью Ульяновской области. Получатели социальной услуги высоко отзываются о тех условиях, в которых они проживают, и о качестве тех услуг, которые получают в пансионате: 95,2 % - удовлетворено временем ожидания и своевременностью предоставления всех услуг; в среднем, порядка 96% - отмечают комфортность жилых комнат, душевых, ванных, туалетов, столовой, медицинских кабинетов, тренажерного зала, библиотеки и т.п., также проживающие удовлетворены чистотой, регулярностью замены белья и гигиенических средств, общественным порядком, который соблюдается в учреждении. Проживающие имеют возможность пользоваться всеми преимуществами передового материально-технического оснащения организации, включая фито-бар, где проживающие принимают кислородные коктейли, сенсорную комнату, кабинеты ЛФК, посещение кабинета

штатного психолога для персональных бесед по вопросам выстраивания конструктивных детско-родительских отношений, а также посещение тренинговых групп, имеющих адаптационную направленность для тех, начал проживать в учреждении на постоянной основе.

III. Доступность услуг для инвалидов

По данному показателю 63,1 (из 100 возможных баллов) учреждение получило не самый высокий балл. Это также связано с тем, что расчет этого показателя также складывался из суммы параметров оценки, части которых ОГКУСО «ПГПВ в Р.П. Языково» заранее не мог соответствовать. Например: «наличие альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению» - это заранее нулевой параметр в оценке организации, поскольку у неё пока нет своего официального сайта. Или параметр «дублирование текстовой и графической информации рельефно-точечным шрифтом Брайля» - также нулевой критерий, так как, согласно разъяснениям руководства, в учреждении не проживают инвалиды, нуждающихся в подобном дублировании надписей. К двум инвалидам по зрению, проживающим здесь, специально прикреплены двое работников из числа медперсонала, сопровождающих их в помещениях организации и на прилегающих территориях. Понятно, что у учреждения, где число инвалидов по зрению или слуху значительно выше, чем два человека, потребность в регулярном сопровождении не может быть так легко решена. Поэтому, несмотря на то, что по критерию «оборудование помещений и прилегающей территории с учётом доступности для инвалидов» учреждение получило самые высокие баллы. Непосредственное личное наблюдение показало, что в учреждении оборудованы все входные группы, лифты, поручни, расширенные дверные проёмы, санитарно-гигиенические помещения и т. д. и по данным параметрам организация получила самые высокие баллы. И на то, что, в целом достаточно высока оказалась доля получателей услуг, имеющих инвалидность, которых, в общем-то, вполне устраивает их возможность получения услуг наравне с другими проживающими (83,5%), тем не менее, по совокупности критериев, включающих ряд формальных параметров, которые должны были быть выполнены, - оценка оказалась не так высока, как могла бы быть.

Таким образом, в целях повышения доступности услуг для инвалидов, ОГКУСО «ПГПВ в Р.П. Языково» может быть рекомендовано, во-первых, рассмотреть возможности для расширения условий, повышающих доступность услуг для разных категорий инвалидов (включая инвалидов по зрению и по слуху). И, во-вторых, обеспечить соответствие условий дистанционного взаимодействия инвалидов разных категорий с организацией социального обслуживания законодательным нормативам.

IV. Доброжелательность, вежливость работников организации

По данному показателю ОГКУСО «ПГПВ в Р.П. Языково» получило максимальный балл из возможных – 100 баллов. Абсолютно все из опрошенных (100%) в пансионате получателей социальной услуги были удовлетворены доброжелательностью, вежливостью работников организации. Включая и тех сотрудников, которые обеспечивают первичный контакт и информирование получателей услуг (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники), и тех, кто

обеспечивает непосредственное оказание услуг (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, медицинский персонал). Проживающие как на временной, так и на постоянной основе отметили, что все возникающие у них вопросы решаются здесь очень быстро, и они всегда могут получить всю необходимую им помощь. Высокую оценку по данному показателю подтверждают и неформальные оценки получателей социальных услуг, например, в одном из холлов учреждения к старшей мед.сестре в нашем присутствии подошла жительница пансионата, пожаловавшись на отказавший слуховой аппарат, на что мед.сестра живо отреагировала: «*Ушиные прокладочки меняем, батареечки меняем*», и пенсионерка стала нам рассказывать, что, несмотря на неважный слух, читает она, все же, без очков: «*Охота жить мне, я люблю людей, всех людей и люблю все мероприятия здесь*».

Это важное достижение можно поставить в заслугу руководству учреждения, которое всего за год работы организовало слаженную рабочую команду и укомплектовало штат специалистами высокого уровня квалификации. Удачный опыт пансионата может транслироваться и для других учреждений области, оказывающих социальную помощь.

В качестве пожелания, отметим, чтобы учреждение сохраняло и поддерживало, а руководство – поощряло, высокий уровень, как персональной, так и коллективной ответственности сотрудников и персонала перед своими подопечными, оперативно решая все те проблемы, которые у них имеются.

V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

По данному показателю ОГКУСО «ПГПВ в Р.П. Языково» также получило самый высокий балл среди всех остальных организаций, где проводилась независимая оценка (91,4 балла из 100 возможных). 100% получателей услуг с радостью выразили желание рекомендовать учреждение родственникам и знакомым, 95,7% - отметили свою удовлетворенность графиком работы организации и ее отдельных специалистов. В целом, 84 % получателей услуг сказали, что им определенно нравятся те условия, которые здесь созданы. Высокие баллы по данному показателю подтверждают и записи получателей услуг, оставленные в книге отзывов и предложений, а также все те неформальные отклики, которые мы получили в ходе личных наблюдений, непосредственно во время проведения независимой оценки. По выражению одной из временно проживающих дам: «*Давали бы почаше путевки, я бы чаще сюда ездила*».

Выводы и предложения по совершенствованию работы

В целом, в ОГКУСО «ПГПВ в Р.П. Языково» созданы оптимальные условия для оказания комплекса социальных услуг их получателям на достойном уровне. За год работы учреждению удалось добиться существенных успехов и видимого позитивного результата. Тем самым, руководство и весь коллектив учреждения задали самими себе высокий уровень показателей для оценки качества социального обслуживания, которые необходимо сохранять и в будущем.

В целях повышения доступности услуг, ОГКУСО «ПГПВ в Р.П. Языково» может быть рекомендовано рассмотреть возможность для расширения условий, повышающих доступность услуг для разных категорий инвалидов, включая инвалидов по зрению и

слуху.

Основной рекомендацией для учреждения является - запуск и налаживание бесперебойного функционирования собственного сайта. Он будет одновременно работать на три ключевых задачи учреждения. Во-первых, обеспечит открытость и доступность информации об организации для получателей социальных услуг, во – вторых поможет отрегулировать дистанционные способы коммуникации с получателями социальных услуг, и, в-третьих – будет работать на презентацию успешного опыта пансионата не только в Ульяновской области и РФ, но и на международном уровне.

На данном этапе, поскольку сейчас сайт учреждения пока находится в разработке и предполагается к запуску не раньше января 2019 года, то для повышения информированности получателей социальных услуг данной организации социального обслуживания, может быть рекомендовано размещение информации о возможностях для пенсионеров воспользоваться услугами пансионата «Серебряный рассвет» на сайтах учреждений социальной защиты Ульяновской области.

В ближайшей перспективе необходимо будет обратить особенное внимание на соответствие структуры разработанного сайта пользовательскому интерфейсу, с учётом разных категорий получателей социальных услуг.

Как показывает опыт других организаций социального обслуживания, релевантная структура сайта и его бесперебойное функционирование является для организации отдельным важным направлением работы связанным с обеспечением открытости и доступности информации о своём учреждении. Работа с сайтом требует регулярного внимания руководства и специализированных навыков цифровой грамотности от лиц, ответственных за сайт в организации.

В связи с этим, учреждению может быть рекомендовано, начиная с февраля 2019 года, регулярно проводить ежемесячный мониторинг структуры и работы своего сайта на предмет оперативного внесения корректива в его работу. Мониторинг может быть реализован с помощью следующих методов:

1. Непосредственное наблюдение ответственными от организации лицами и их регулярная оценка целесообразности разработанной структуры сайта, достаточности объема размещенной на нем информации и её соответствие требованиям, установленным нормативными правовыми актами: Статья 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 2013, № 52, ст. 7007; 2014, № 30, ст. 4257); статья 8 Федерального закона от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» (Собрание законодательства Российской Федерации, 1995, № 48, ст. 4563; 1999, № 29, ст. 3693; 2002, № 22, ст. 2026; 2003, № 2, ст. 167; № 43, ст. 4108; 2004, № 35, ст. 3607; 2008, № 30, ст. 3616; 2011, № 30, ст. 4596; 2012, № 29, ст. 3990; 2013, № 27, ст. 3460; 2014, № 49, ст. 6928, 2016, № 1, ст. 14; 2017, № 24, ст. 3485); приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 17 ноября 2014 г. № 886н «Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 2 декабря 2014 г., регистрационный № 35056); приказ

Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 28 февраля 2018 г. № 122ан «Об утверждении требований к содержанию и форме предоставления информации о деятельности федеральных учреждений медико-социальной экспертизы, размещаемой на официальных сайтах федеральных учреждений медико-социальной экспертизы в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» (зарегистрирован Министерством юстиции Российской Федерации 18 мая 2018 г., регистрационный № 51121).

2. Проведение на регулярной основе опроса всех категорий получателей социальной услуги в организации на предмет удобства их доступа к сайту; оценки комфорта его навигации, с учётом интеграции сайта учреждения социального обслуживания с социальными сетями; удовлетворенности доступностью, качеством, наглядностью, пользой и полнотой размещенного на сайте учреждения контента.