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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Таблица 1

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

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

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

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

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

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

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

Общие выводы и рекомендации

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

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

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

Вместе с тем, комплексный анализ качества условий оказания услуг в учреждениях

социального обслуживания, открыл и несколько ключевых «точек роста», способных повысить качество всего спектра оказываемых в организациях социальных услуг.

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

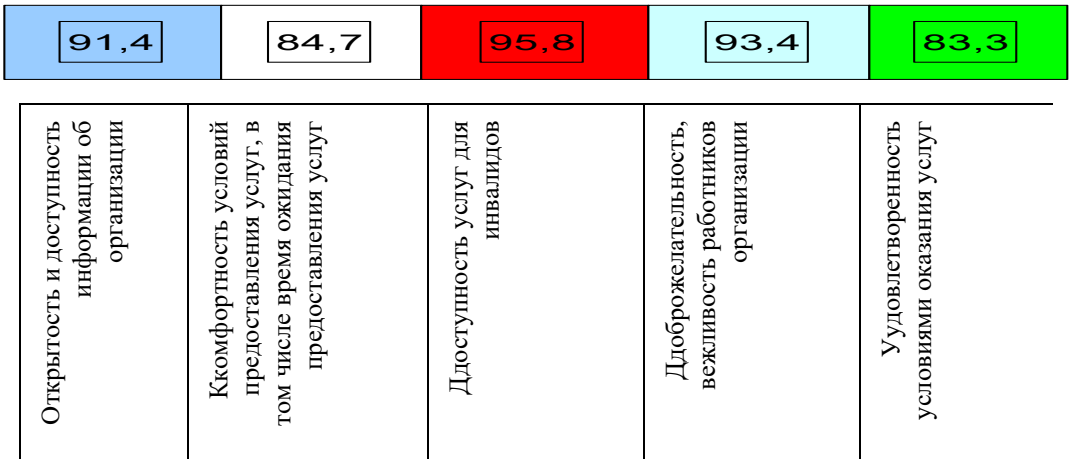
Следующим перспективным направлением работы, на которое имеет смысл обратить особое внимание – является деятельность по обеспечению *доступности услуг для инвалидов в организации социального обслуживания*. Сегодня обследованными организациями уже проделан значительный объём работы по совершенствованию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

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

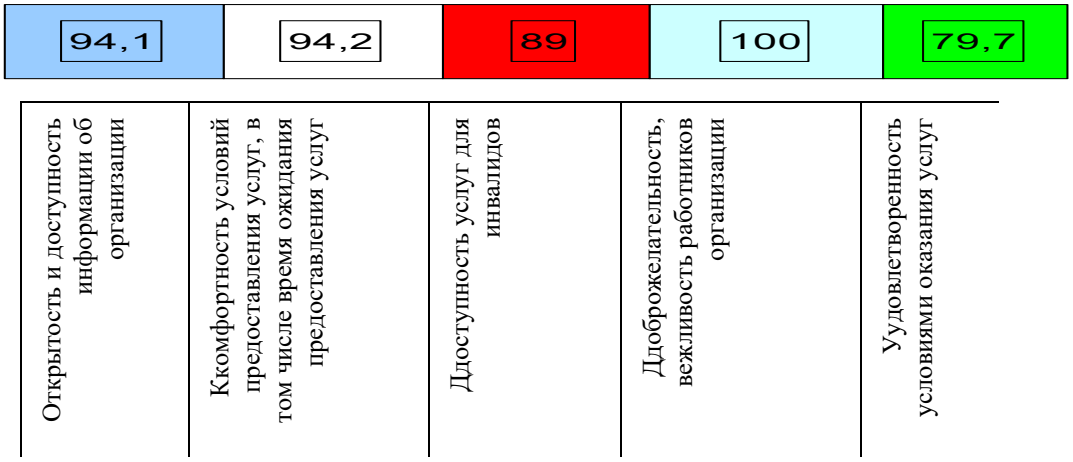
Раздел 2. Общие рейтинги обследуемых организаций социального обслуживания Ульяновской области по совокупности баллов

График 1

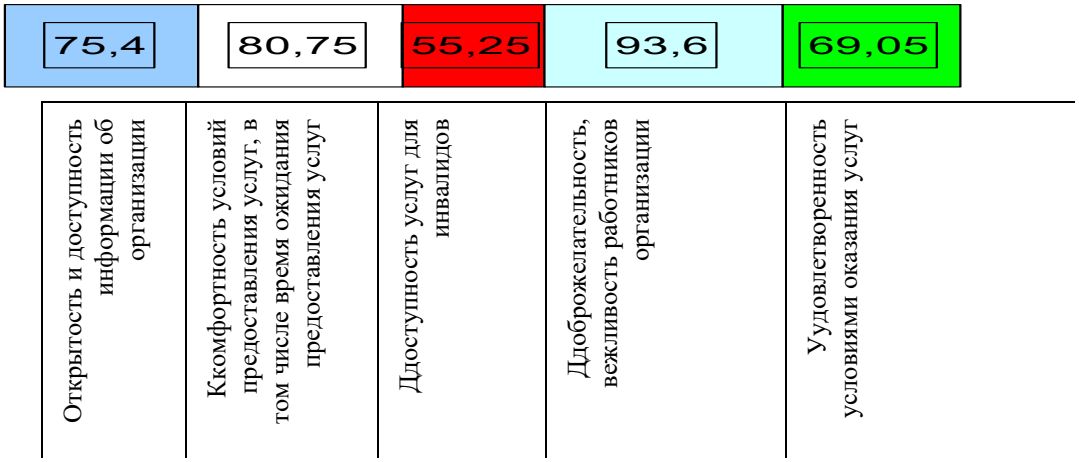
ОГАУ СО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» – 89,7 баллов



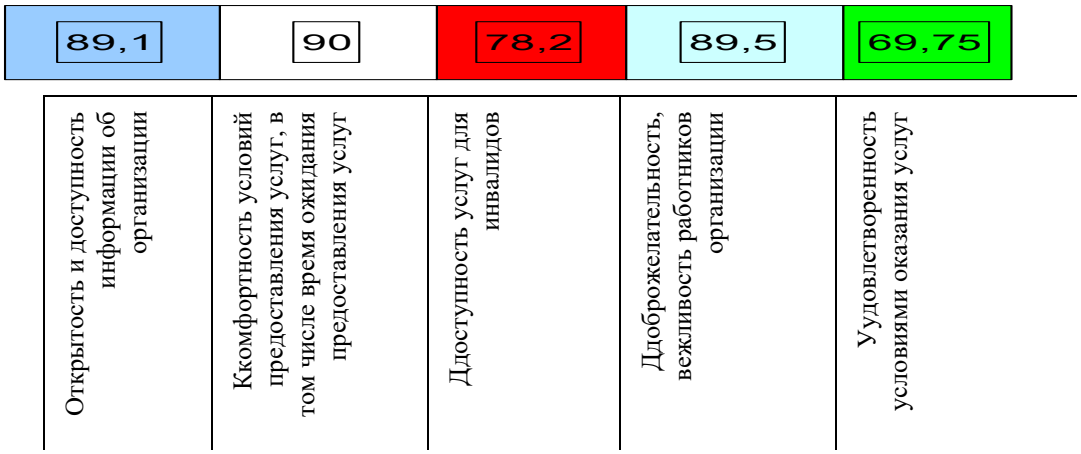
ОГАУ СО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде» - 91,4 балла



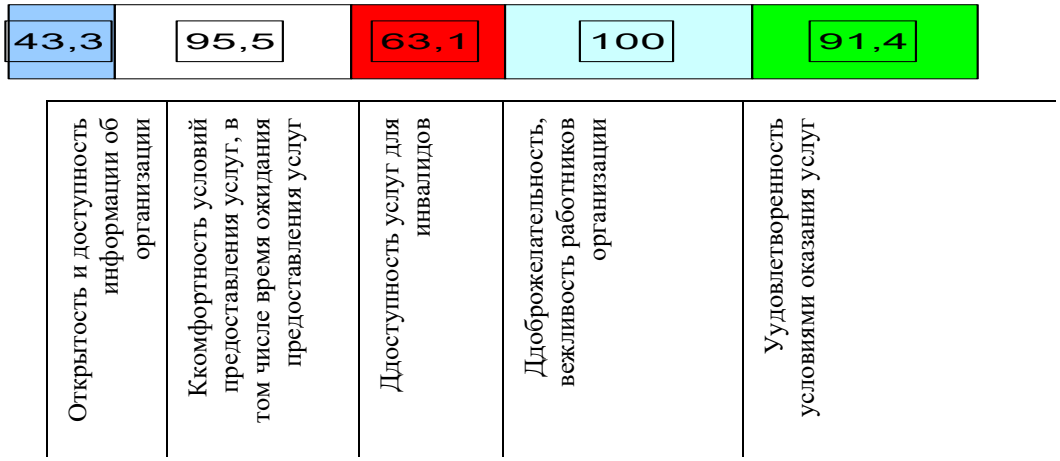
ОГАУ СО "Специальный дом – интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная" – 74,8 балла



ОГАУ СО «Специальный дом – интернат в с. Акшуат» - 83,3 балла

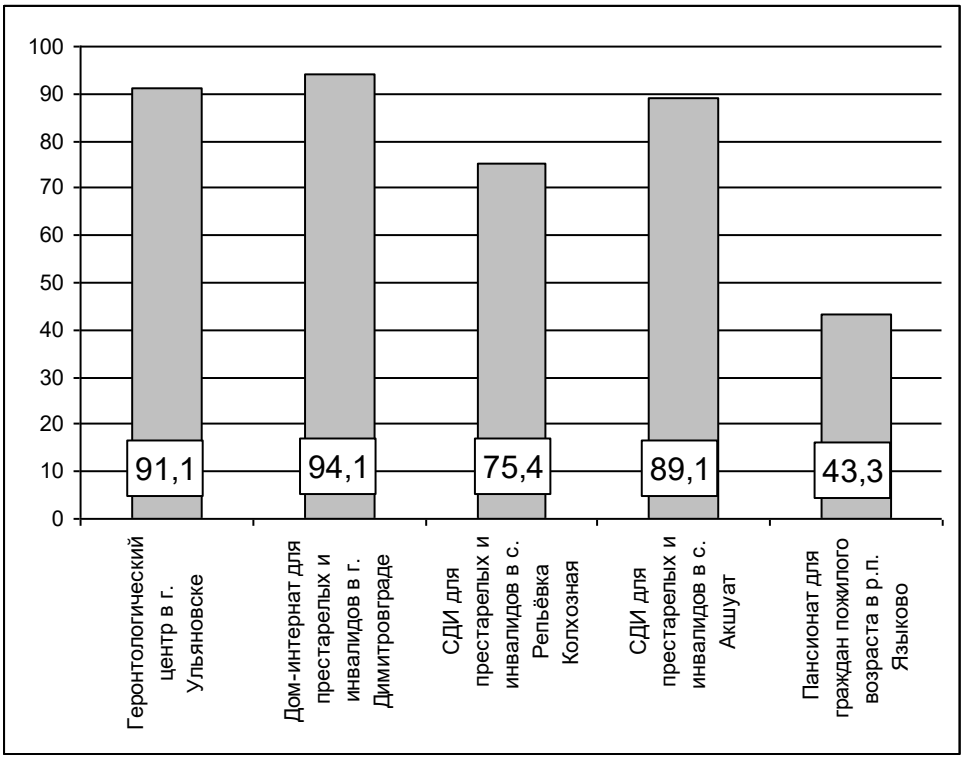


ОГКУ СО «Пансионат для граждан пожилого возраста в р.п. Языково» - 78,7 балла



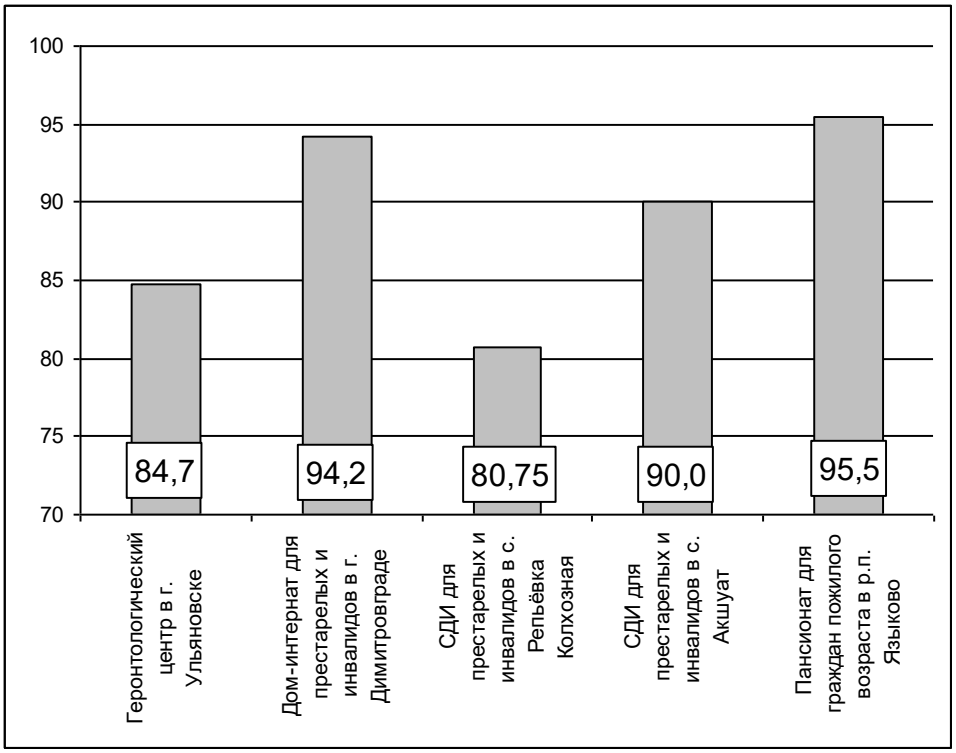
Открытость и доступность информации об организации

(График 2)

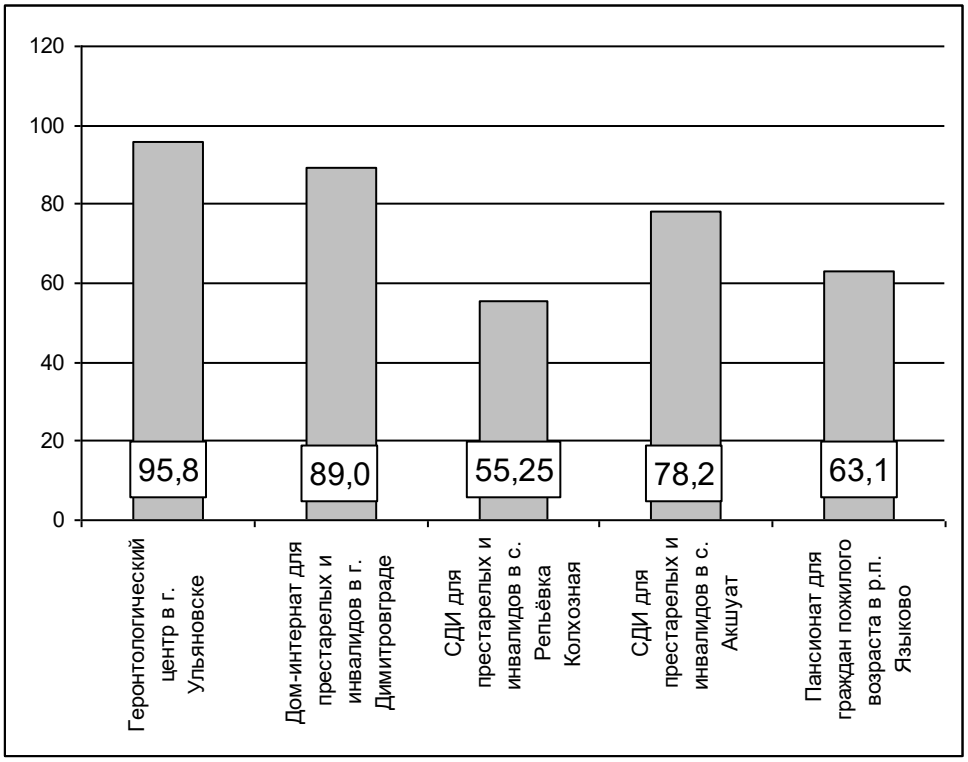


Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

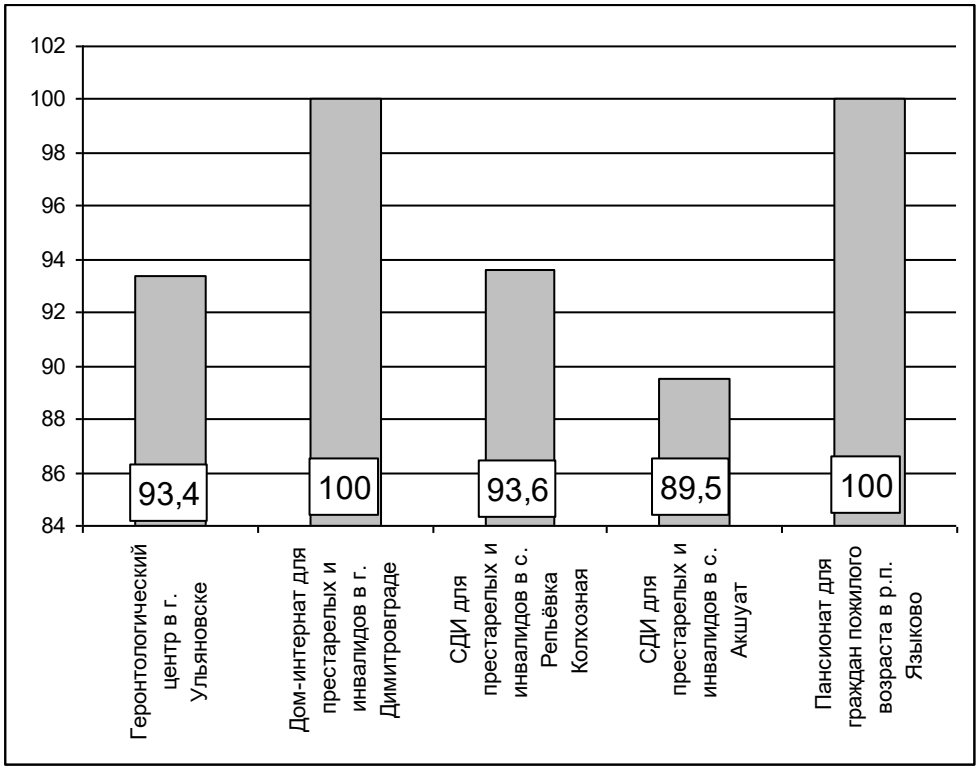
(График 3)



Ддоступность услуг для инвалидов
(График 4)

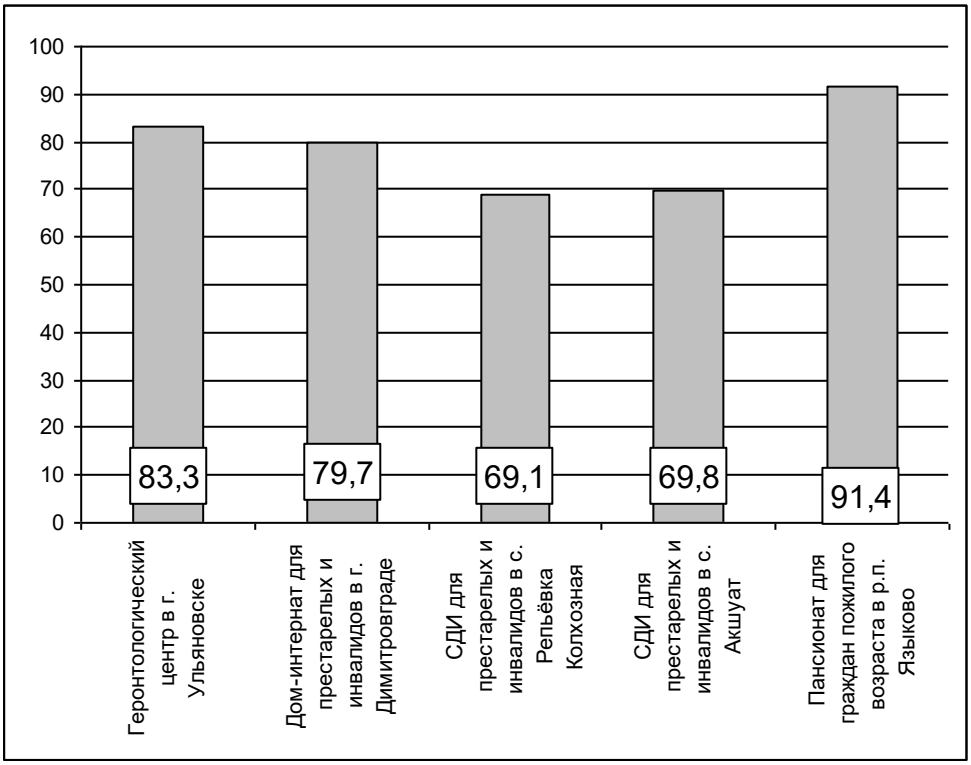


Доброжелательность, вежливость работников организации
(График 5)



Удовлетворенность условиями оказания услуг

(График 6)

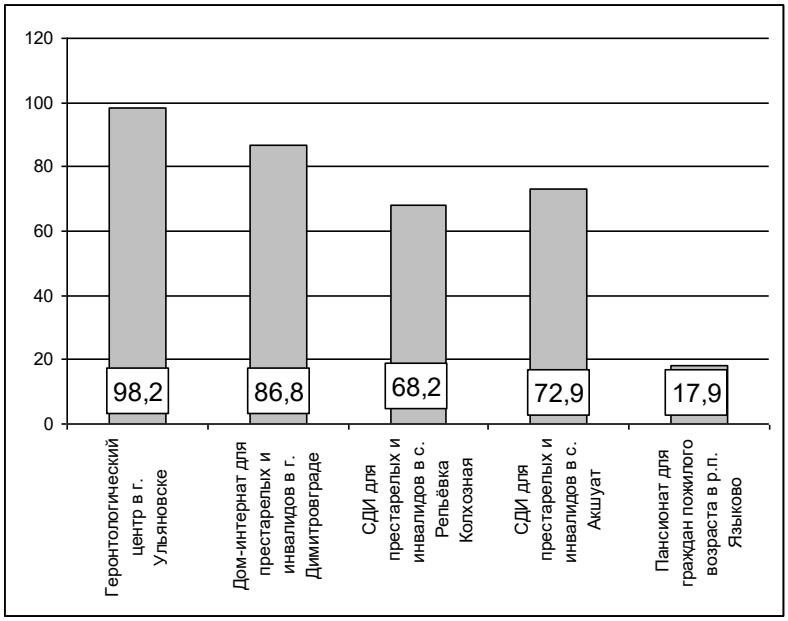


Раздел 3. Рейтинги обследуемых организаций социального обслуживания Ульяновской области в разрезе каждого из критериев

I. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания

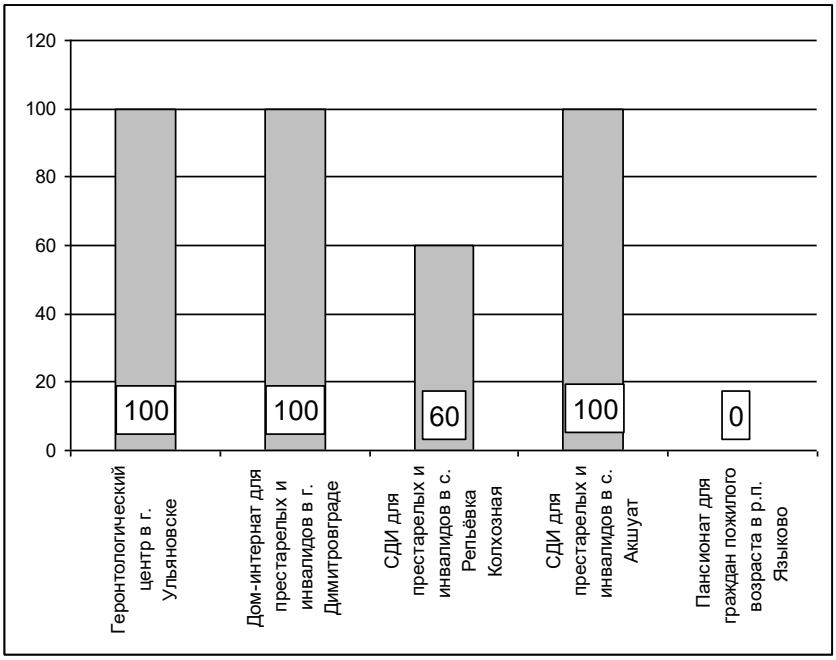
1.1. Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах

График 1



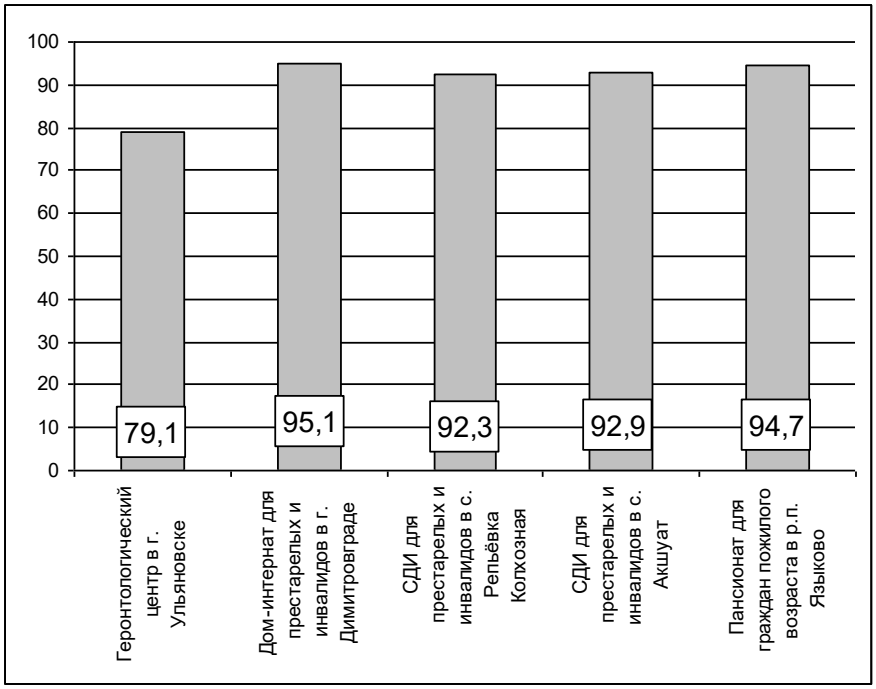
1.2. Наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование

График 2



1.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации

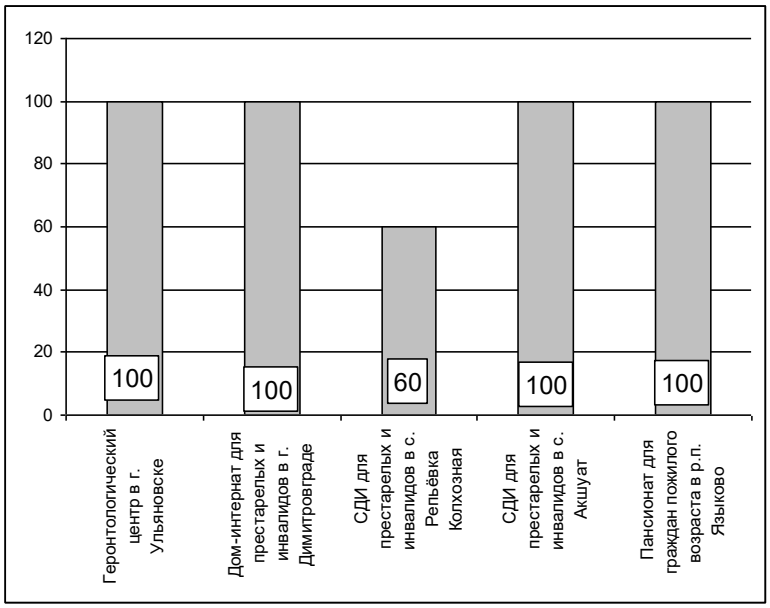
График 3.



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

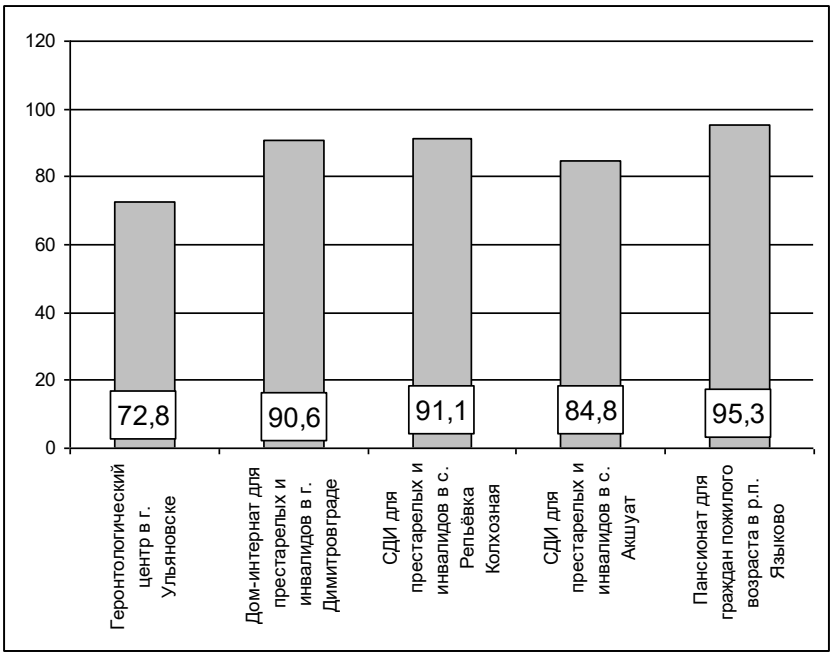
2.1. Обеспечение в организации социальной сферы комфортных условий предоставления услуг

График 4



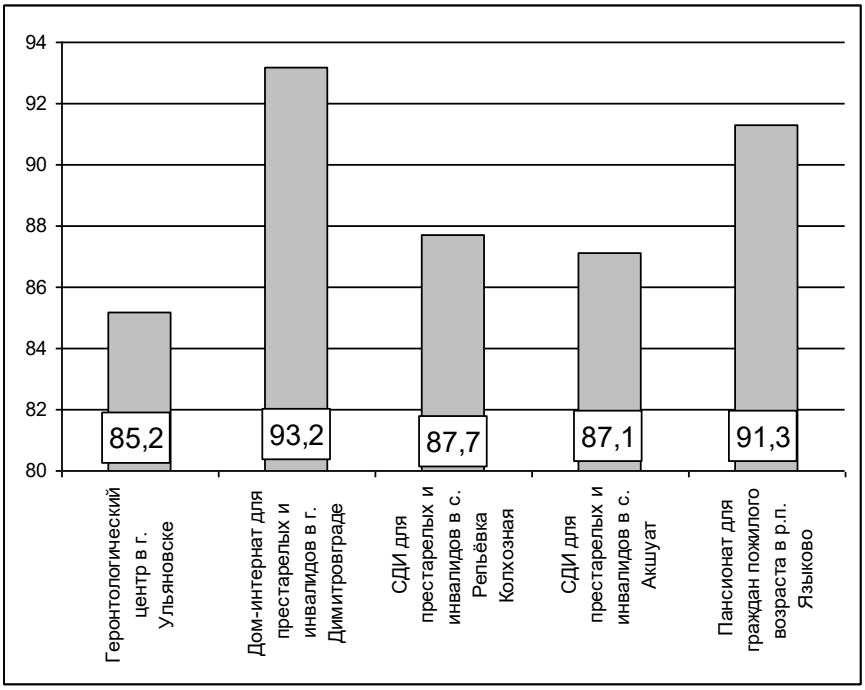
2.2. Время ожидания предоставления услуги

График 5



2.3. Доля получателей услуг удовлетворенных комфортностью предоставления услуг организацией социальной сферы

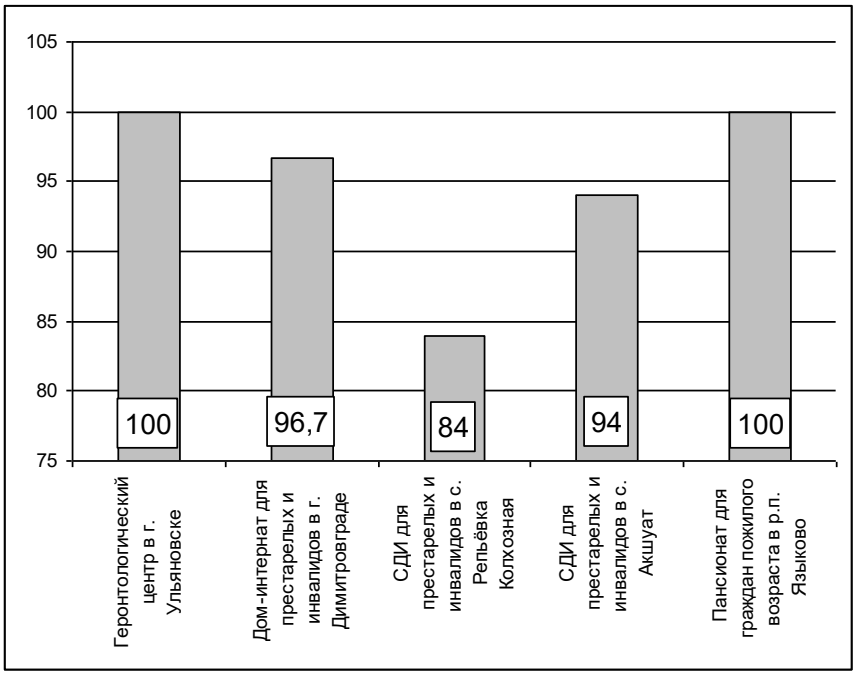
График 6.



III Доступность услуг для инвалидов

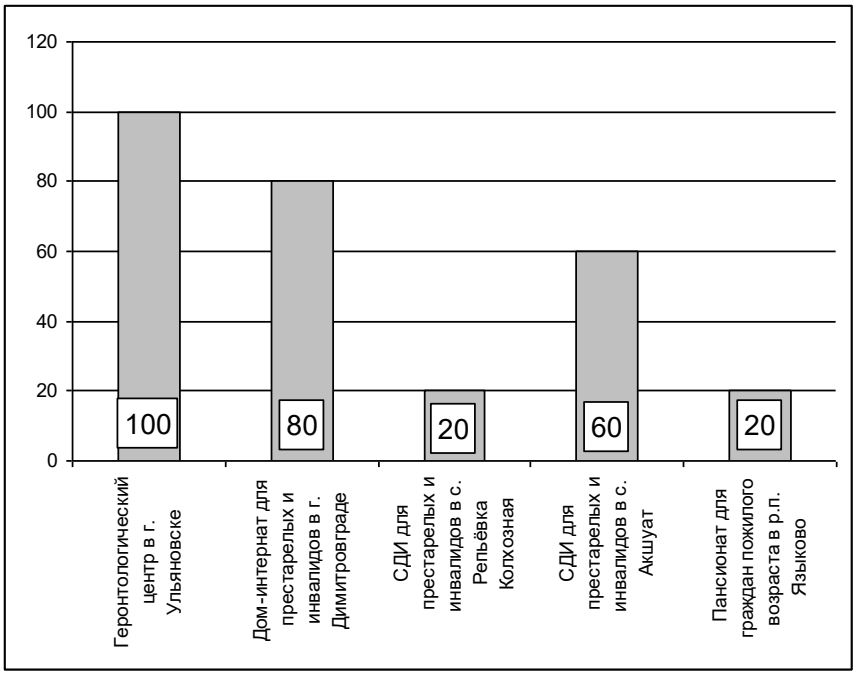
3.1. Оборудование помещений организации социальной сферы и прилегающей к ней территории с учетом доступности для инвалидов

График 7



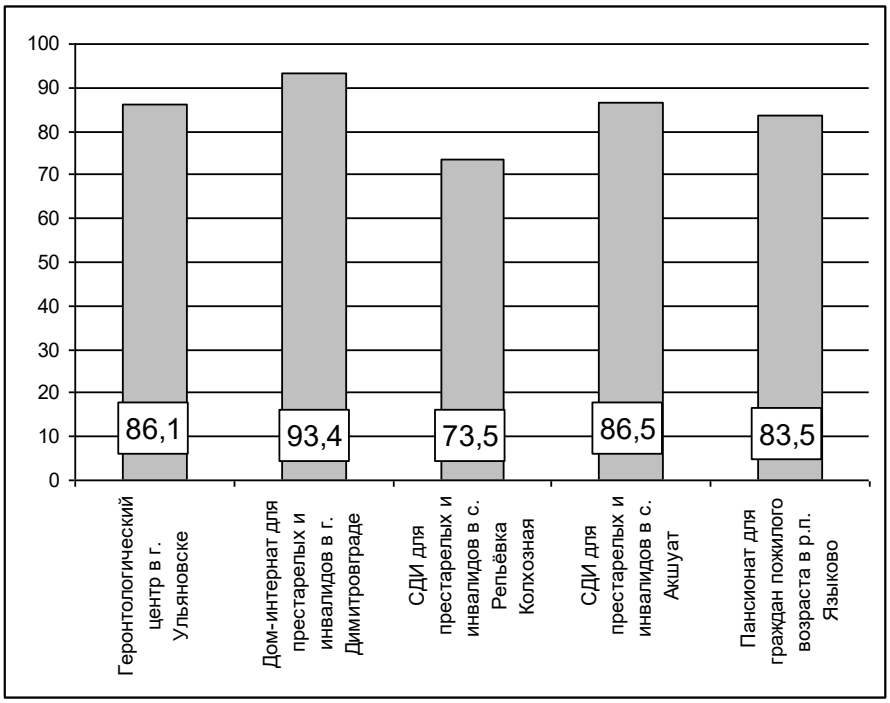
3.2. Обеспечение в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими

График 8



3.3 Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов

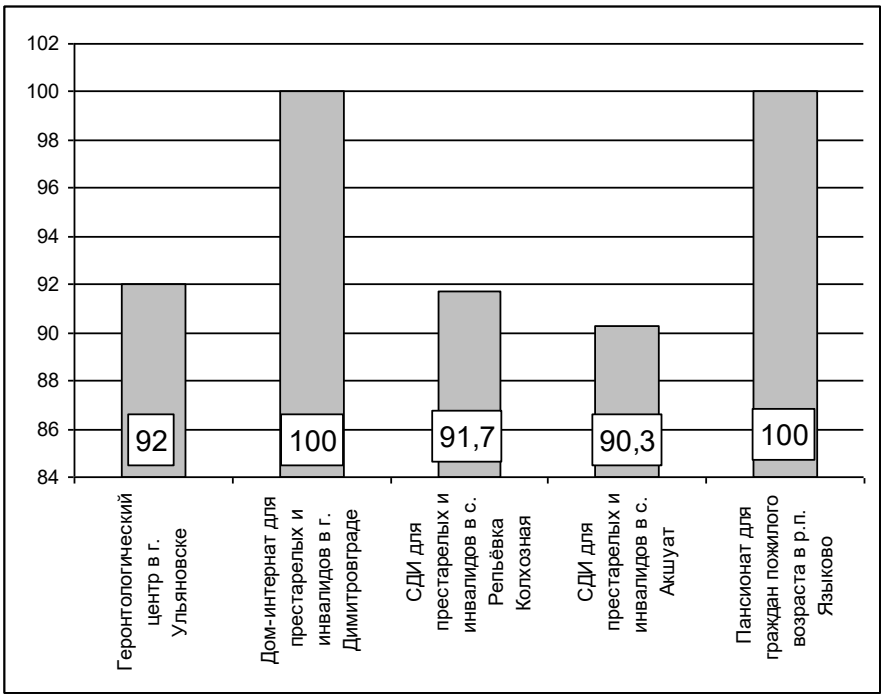
График 9.



IV. Доброжелательность, вежливость работников организаций социальной сферы

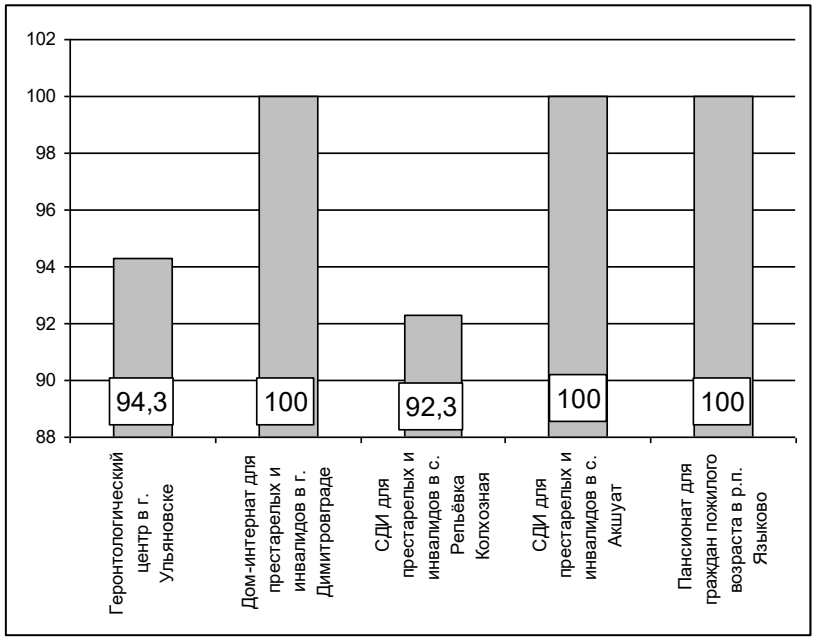
4.1 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию социальной сферы

График 10



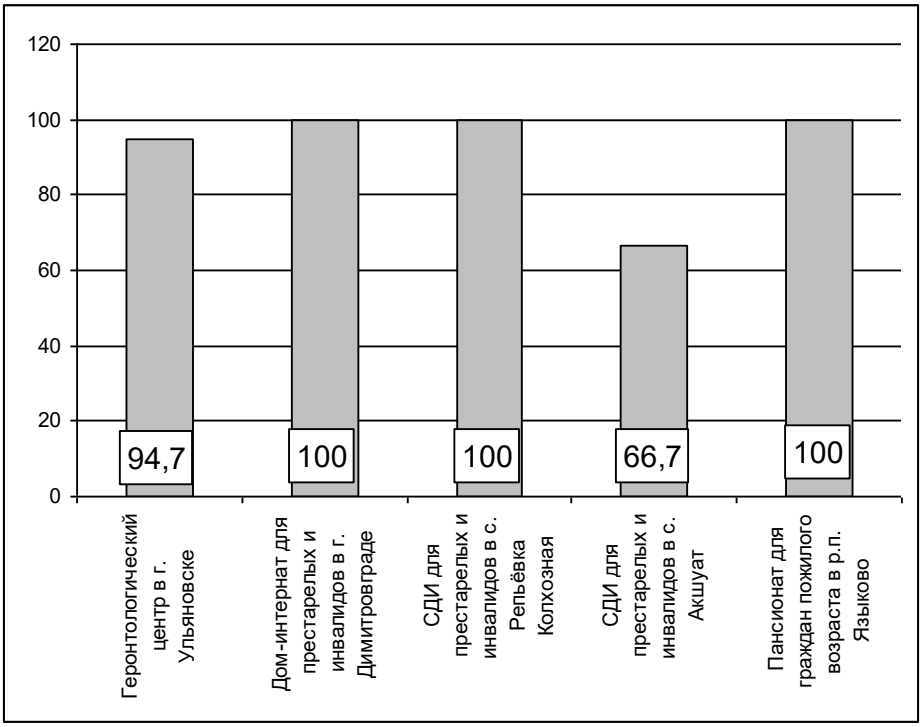
4.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы, обеспечивающих непосредственное оказание услуги при обращении в организацию социальной сферы

График 11



4.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации социальной сферы при использовании дистанционных форм взаимодействия

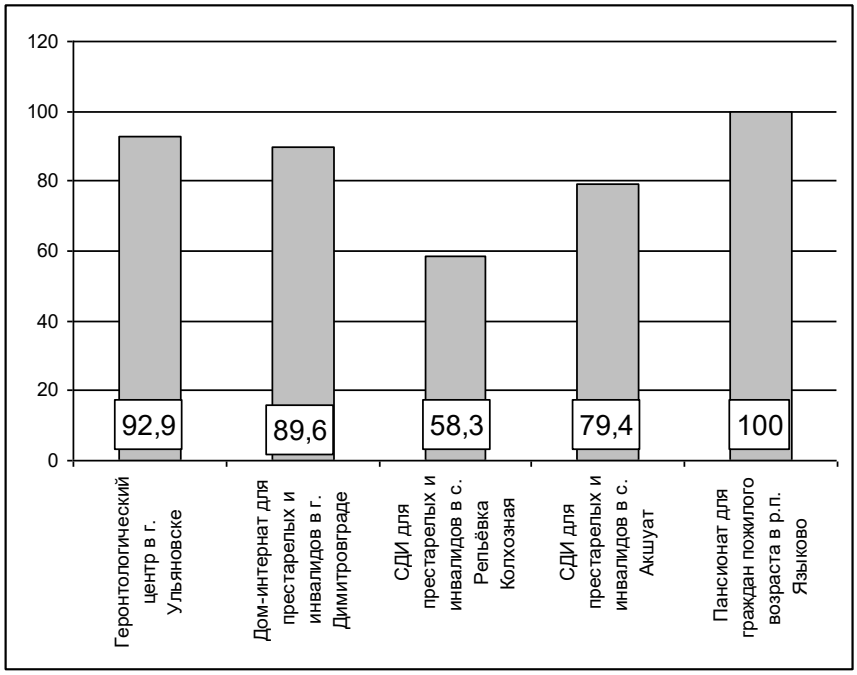
График 12.



V. Удовлетворённость условиями оказания услуг

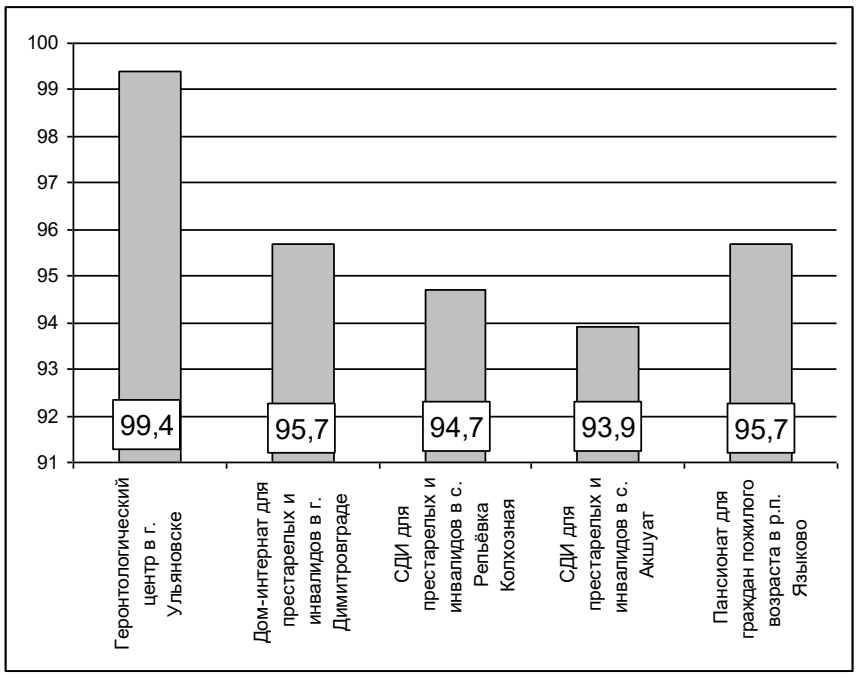
5.1. Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социальной сферы родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации социальной сферы

График 13



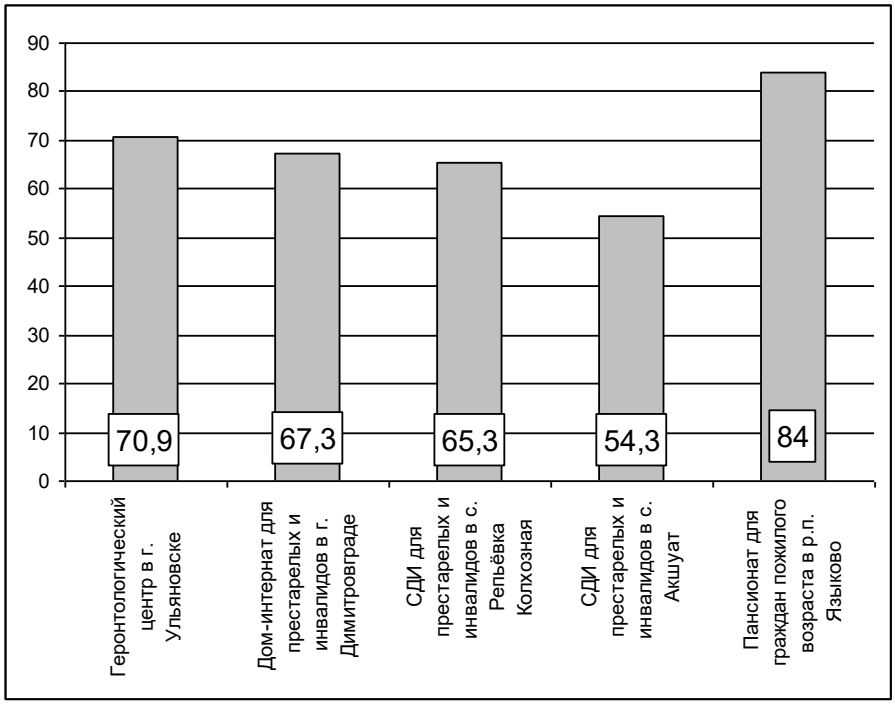
5.2 Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями предоставления услуг

График 14



5.3. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации социальной сферы

График 15



Раздел 4. Результаты проверки выполнения планов по улучшению качества работы организаций социального обслуживания Ульяновской области, утвержденных по результатам независимой оценки качества, проведенной в 2015 г.

Проверка выполнения планов по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, утверждённых по результатам независимой оценки качества, проведенной в 2015 г., проводилась для четырёх учреждений:

- ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске»
- ОГАУСО «Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»
- ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»
- ОГАУСО «Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат»

Для ОГКУСО «Пансионат для граждан пожилого возраста в р.п. Языково» проверка выполнения планов не проводилась, так как данное учреждение было открыто летом 2017-го года и не участвовало в процедуре независимой оценки в 2015 году.

Проверка выполнения планов по улучшению качества работы организаций социального обслуживания, утверждённых по результатам независимой оценки качества,

проведенной в 2015 г., предполагала применения комплекса методов: анализ сайта организации; личное наблюдение специалистов НИЦ Регион с фиксированием факта выполнения по каждому пункту плана организации, устный опрос сотрудников организации; метод анализа документов.

Порядок проведения проверки выполнения планов, на первом этапе, предусматривал предварительную рассылку по электронной почте информационного письма. Рассылка была сделана за несколько дней до даты проверки учреждений. В содержании письма руководителям организаций социального обслуживания сообщалось, что в период прохождения учреждением независимой оценки с 5.12.2018 г. по 12.12.2018 г., специалистами НИЦ «Регион», также будет проверяться выполнение планов по улучшению качества работы организаций, утверждённых по результатам независимой оценки качества, проведённой в 2015 году. Электронный документ «План мероприятий» для каждого учреждения был приложен к электронному письму. Руководителям учреждений было предложено ко дню проведения независимой оценки подготовить соответствующие материалы и документацию, подтверждающую факт выполнения мероприятий по каждому пункту плана учреждений.

На втором этапе были проведены телефонные консультации для руководителей и ответственных лиц от учреждений, разъясняющие порядок проверки документов на соответствие их заявленному плану.

Методика проверки выполнения планов по улучшению качества работы организаций, утверждённых по результатам независимой оценки качества, проведённой в 2015 году для организаций социального обслуживания - предполагала балльную систему расчёта. За каждое выполненное мероприятие, подтвержденное соответствующим документом, фиксирующим факт выполнения мероприятия, учреждение получало 1 балл. За частичное выполнение – 0,5 баллов («частично выполнено» - означало неполное соответствие выполненного мероприятия). За невыполнение – 0 баллов. Затем по каждому пункту плана рассчитывалось среднее значение. Средние значения по пунктам суммировались и выводился средний балл выполнения плана по улучшению качества работы организации, которому затем присваивался эквивалентный процент:

…до 30% неудовлетворительный уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций;

от 30% до 60% низкий уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций;

от 60% до 80% - удовлетворительный уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций;

от 80% до 100% - соответствующий (оптимальный) уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций.

По итогам проверки, максимальный процент выполнения планов по улучшению качества работы, который могла получить организация социального обслуживания – составлял 100 %, что означало 100% выполнения мероприятий по каждому из пунктов плана учреждения, принятого по итогам независимой оценки 2015-го года.

В таблице 1. представлены показатели выполнения планов по итогам проведения независимой оценки в 2015 г. к 2018-му году по каждой организации социального обслуживания.

Таблица 1

Выполнение планов по улучшению качества работы в организациях социального обслуживания Ульяновской области, утверждённых по результатм независимой оценки качества, проведенной в 2015 г.

	Средний показатель выполнения планов	Организации социального обслуживания				
		«Геронтологический центр в г. Ульяновске»	«Дом-интернат для престарелых и инвалидов в г. Димитровграде»	«Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Репьёвка Колхозная»	«Специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов в с. Акшуат»	«Пансионат для граждан пожилого возраста в р.п. Языково»
Процент выполнения планов, утверждённых по результатам независимой оценки 2015 г. - к 2018-му году	**75,8%**	**88%**	**91,3%**	**50,9%**	**73%**	**-**
Оценка уровня выполнения планов утверждённых по результатам независимой оценки 2015 г. к 2018-му году в организациях		**Соответст-вующий уровень**	**Соответст-вующий уровень**	**Низкий уровень**	**Удовлетво-рительный уровень**	**-**

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОГАУСО «ГЕРОНТОЛОГИЧЕСКИЙ ЦЕНТР В Г. УЛЬЯНОВСКЕ»
ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРОВЕДЕННОЙ В 2015 Г.

№ п/п	Предложения по результатам независимой оценки	Мероприятия учреждения	Срок исполнения	Ответственный за исполнение	**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.[1]**
1	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: - раздел о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти – актуальной информацией, соответствующей заголовку. - раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых	1.1. Размещение отчета по результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске. 1.2. На официальном сайте учреждения во вкладке «Документы» добавить раздел «Объем предоставленных услуг за плату». 1.3. На официальном сайте учреждения во вкладке «Документы» дополнить раздел «Численность получателей социальных услуг» пунктом	27.05.16 г.	Зав. прав. обслуживания, организационно-методического отделения Васильева Е.С.	1.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.3. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 3

[1] Здесь и далее в столбце «**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.**» приводятся методы оценки выполнения планов (анализ интернет-сайта, наблюдение, анализ документов, устный опрос сотрудников непосредственно во время проведения наблюдений в учреждениях) а также анализируемые источники (договоры, приказы, распоряжения, протоколы и т.п.), фиксируется балл в соответствии с методикой расчета выполнения планов. Здесь же сделаны примечания, уточняющие выставленную оценку. Выявленные несоответствия по каждому из мероприятий, которое должно было быть реализовано по результатам проведения независимой оценки в 2015 г., более подробно расшифровываются в Разделе 5, там же даются рекомендации по их устранению.

	за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией по обоим типам финансирования. - раздел об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – информацией по обоим типам финансирования.	«3.Круглосуточное временное пребывание».			
2	Полностью оборудовать входные зоны для маломобильных групп населения.	2.1. Подготовить и направить заявку о включении учреждения в программу Ульяновской области по обеспечению доступности приоритетных объектов и услуг «Доступная среда» на 2017-2018 гг.	27.05.16 г.	Зам. директора по общим вопросам Кисарова Н.И. Ведущий инженер Гомзова Т.Н.	2.1 Метод анализа документов. Копия заявки – 1 Учреждение включено в программу «Доступная среда», средства на 2017-2018 гг. выделены.
		2.3. Проведение капитального ремонта и переустройство входных групп № 1,16, 18,19, 20,21, 32, 33 в рамках программы Ульяновской области по обеспечению доступности приоритетных объектов и услуг «Доступная среда» на 2017-2018 гг.	2017-2018 г. При наличии доп. финансирования		2.3 Метод: анализ документов. Проведение капитального ремонта и переустройство 10-ти входных групп запланировано на 2018-2019 год. Работы включены в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1

3	Улучшить содержание помещения организации и благоустройство территории.	3.1. Проведение косметического ремонта и устранения дефектов отделки стен, потолка и столярных изделий (окна, двери) На 1 этаже (колясочное отделение) корпуса № 1: комнаты № 10,12,14, 16,18,17,21,22,23 На 2 этаже: комнаты № 34,36,45,47,49,50,52,155, коридор, туалеты, бытовые комнаты. На 3 этаже комнаты15 № 65,67,69,71,73,75,77,79,70,68,81,89, 86,84,82,93,186,184,182,180,193,201,227,210,223,208,215,204,211, 202,200,214, коридор, туалеты, бытовые комнаты.	03.04.2017 По отдельному плану-графику в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области	Директор Ворончихина О.Г. Зам. директора по общим вопросам Кисарова Н.И. Ведущий инженер Гомзова Т.Н.	3.1 Методы: наблюдение, анализ документов. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки частично планируется завершить до 20.12.2018 г., часть работ запланирована на 2019-й год и включена в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1

		3.2. Проведение косметического ремонта и устранения дефектов отделки стен, потолка и столярных изделий (окна, двери) На 2 этаже корпуса№1: коридор, туалеты, бытовые комнаты. На 3 этаже комнаты № коридор, туалеты, бытовые комнаты.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.2 Методы: наблюдение, анализ документов. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки частично планируется завершить до 20.12.2018 г., часть работ запланирована на 2019-й год и включена в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1

		3.3. Произвести замену оконных рам: на 1-м этаже в левом крыле в комнатах № 125,117,115,113,111,109,110, бытовых помещениях; на 2-м этаже в левом крыле в комнатах 156,158,154,152,150,148,146, 144,142,140,138,149,151,153,155,157, 159,161,163,165, коридоре, туалетах, общем холле; на 2-м этаже в корпусе №1 в комнатах 55,54,52,53, 50,49,74,48,45,46,44,40,43,41,38,36,39,34,37,35,32,33, в коридоре, туалетах; на 2-м этаже в правом крыле в комнатах 167,160,169, 171,173,175,177,179,168,161,183,185, в коридоре; на 3-м этаже в комнатах 67,69,77,79,70,66,72,81,83,85, 87,89,91,93,86,82,80,78,76, коридоре, туалетах; на 3-м этаже в левом крыле в комнатах 198,196,194,192,190,188,186,184,182,180,178,189,191,193,197,199, 203,205, коридоре, туалетах, общем холле; на 3-м этаже в правом крыле в комнатах 227,225,212,223,221,219,208,217,215,204,213,211,209,207, коридоре, кабинете врача.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.3. 3.6. Методы: наблюдение, устный опрос сотрудников. Замена оконных рам произведена.- 1

		3.4. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки стен, потолка и столярных изделий (окна, двери) 1 этаж корпуса №2, холлы, кухня 9 этажа, душевые по этажам.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.4. Методы: наблюдение, анализ документов. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки частично планируется завершить до 20.12.2018 г., часть работ запланирована на 2019-й год и включена в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1

		3.5. Проведение косметического ремонта и устранения дефектов отделки стен, потолка и столярных изделий (окна, двери) 9 этаж - комнаты № 902,904,905,911,912,91,916, 8 этаж:- комнаты № 811,813,815. 7 этаж – 705,713,714,716. 6 этаж – комнаты № 602,603,605,612,613,614,615. 5 этаж – комнаты № 502,506,511,512,513,515. 3 этаж- комнаты № 311,313,312,314.	03.04.2017 По отдельному плану-графику в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.5. Методы: наблюдение, анализ документов. Проведение косметического ремонта и устранение дефектов отделки частично планируется завершить до 20.12.2018 г., часть работ запланирована на 2019-й год и включена в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» в соответствии с поступающим финансированием - 1

		3.6. Заменить деревянные окна в корпусе №2 + переходы на 1,2,3,4,5,6,7,8,9 этажах.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.6. Методы: наблюдение, устный опрос сотрудников. Замена окон произведена.- 1
		3.7. Произвести ремонт стен лестничного марша с 1 по 9 этажи.	03.04.2017 При наличии дополнительного финансирования в соответствии с Предписанием № 161 от 11.03.2016 г, акта проверки №0036 от 11.03.2016 г. Управления Федеральной службы по надзору в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека по Ульяновской области		3.7. Методы: наблюдение, устный опрос сотрудников, анализ документов. Ремонт стен лестничного марша планируется завершить до 20.12.2018 г.- 1

		3.8. Разработать проектно-сметную документацию на замену асфальтового покрытия пешеходных путей на территории учреждения.	Август 2016 г. При наличии дополнительного финансирования		3.8. Соответствующих документов предоставлено не было - 0
		3.9. Разработать проектно-сметную документацию на устройство дворовой дороги III категории с организацией кругового пожарного проезда.	2018-2020 г. При наличии дополнительного финансирования		3.9. Соответствующих документов предоставлено не было - 0
		3.10. Озеленение территории, подбор малых архитектурных форм и прочих декоративных элементов.	Май 2016г.		3.10. Презентация, выполненная в программе PP, демонстрирующая работы по благоустройству территории, включая озеленение, подбор малых архитектурных форм и прочих декоративных элементов - 1

		3.11. Реализация дизайн-проекта по благоустройству территории учреждения. Проект включает в себя создание функциональных зон: - крытая площадка со сценой; - площадка с антивандальными тренажерами; - крытая площадка для игры в шахматы, оборудованная сидячими местами; - площадка для игры в петанк; - беседка для отдыха (2шт.); - фонтан; - пергола со скамьёй (6 шт.); - пергола (2 шт.); - информационная входная группа; - памятник Ветеранам ВОВ.	2018-2020 г. При наличии дополнительного финансирования		3.11. Метод: анализ документов. Работы по реализация дизайн-проекта по благоустройству территории включены в программу развития ОГАУСО «Геронтологический центр в г. Ульяновске» и частично начаты - 1

4	Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.	4.1. Повышение квалификации специалистов в соответствии с профессиональными стандартами (4 повара, инженер по ГО и ОТ, 2 специалиста по социальной работе, специалист по реабилитации, психолог). 4.2. Повышение квалификации медицинских работников учреждения.	2016 г. По отдельному плану	Специалист по кадрам Симонова А.В. Зам. директора по общим вопросам Кисарова Н.И. Осипова Н.Г. Зав. соц.-псих. отд. Белова М.Ю. Зав. прав. обслуживания, организационно-методического отделения Васильева Е.С. Зам. директора по мед. части	Метод анализа документов. 4.1. Выписки (отчёты) отдела кадров о повышении квалификации специалистов: - за 2016 г., - за 2017 г., - за 2018 г. - 1 4.2. дипломы о профессиональной переподготовке и удостоверения о повышении квалификации – 1 Примечание: повышение квалификации сотрудников проходит по плану.

5	Проводить работу с персоналом, направленную на развитие доброжелательного, вежливого и внимательного отношения к получателям услуг, а также работу, направленную на повышение компетентности работников.	5.1. Проведение заседаний по соблюдению сотрудниками кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания. 5.2. Проведение лекции с сотрудниками учреждения на тему коммуникативной компетенции.	Июнь Сентябрь Декабрь 2016 г.	Зам. директора по общим вопросам Кисарова Н.И. Председатель профсоюзной организации учреждения Попова Е.Ф. Зав. соц.-псих. отд. Белова М.Ю.	Метод анализа документов. 5.1. Протоколы проведения заседаний - 1 5.2. Журнал (отмечены все собрания и инструктажи), в количестве 5-ти мероприятий ежегодно; представлена Тетрадь учёта лекционной работы с сотрудниками, ежегодно проводилось не менее 3-х лекций - 1 Примечание: В учреждении создана комиссия по этике, в составе: заместителя директора по общим вопросам, юриста, заведующих всех отделений для решения текущих конфликтных ситуаций («получалели услуг-персонал», «сотрудник-сотрудник», «родственники проживающих – сотрудники» и т.п.). В учреждении разработан и утвержден этический кодекс, регулярно в течение года проводятся инструктаж персонала и сотрудников.

6	Улучшить питание для получателей услуг. Количество не довольных питанием в организации наивысшее среди всех организаций социального обслуживания – 27,4%.	6.1. Разработать анкету по выявлению удовлетворенности питанием получателей социальных услуг учреждения.	Апрель 2016 г.	Зав. прав. обслуживания, организационно-методического отделения Васильева Е.С.	6.1. Метод: анализ документов. Копия бланка анкеты представлена – 1 Примечания: с 2016 регулярно проводится опрос получателей услуг по оценке удовлетворенности питанием. Результаты опроса выносятся для обсуждения на Совет по питанию, который проводится раз в квартал. В учреждении создана КБК (культурно-бытовая комиссия), которая состоит из проживающих. Комиссия также приглашается на Совет по питанию для регулирования вопросов питания и получения обратной связи по оценке удовлетворенности питанием.
		6.2. Провести внутренний мониторинг с охватом не менее 50% всех получателей социальных услуг учреждения по теме «Удовлетворенность качеством питания».	Май 2016 г.		6.2. Метод: анализ документов. Представлен отчет о результатах мониторинга получателей социальных услуг по теме «Удовлетворенность качеством питания»; представлена разработанная анкета по выявлению удовлетворенности качеством питания получателей социальных услуг – 1 Примечание: проводится раз в год, в мае

		6.3. Проведение заседаний Совета питания с подведением итогов мониторинга «Удовлетворенность качеством питания».	Май Июнь Сентябрь Декабрь 2016 г.	Зам. директора по мед. части Осипова Н.Г.	6.3. Метод: анализ документов. Протоколы заседаний Совета питания с подведением итогов мониторинга «Удовлетворенность качеством питания». представлены - 1 Совет по питанию состоит из: заместителя директора по общим вопросам, заместителя директора по медицинской части, диет-сестры, зав.складом, бухгалтера, членов КБК из числа проживающих.
		6.4. Корректировка меню в соответствии с Постановлением Правительства Ульяновской области от 09.10.2015 г. № 509-П «О внесении изменении в отдельные нормативные правовые акты Правительства Ульяновской области».	Май 2016 г.	Зам. директора по мед. части Осипова Н.Г.	6.4. Метод: анализ документов. Представлены копии приказов о внесении изменений в меню и технологические карты за 2016, 2017 и 2018 г. – 1 Примечание: кроме обычного меню, действуют три диетических стола №5, №9, №15, закупки по продуктам ведутся в конце года на следующий, текущий год на основании уже разработанного меню, поэтому корректировка вносится на основании уже имеющего меню. Обновление меню – происходит раз в десять дней.

		6.5. Проведение инструктажа с официантками, санитарками-буфетчицами о правилах подачи блюд в столовой и в комнатах проживания получателей социальных услуг учреждения.	Май Июнь Сентябрь Декабрь 2016 г.	Медицинская сестра по диетпитанию Долгова В.А. Сестры-хозяйки корпуса № 1, № 2 Ворончихина Г.М. Воронина Е.И.	6.5. Метод: анализ документов. Журнал инструктажа представлен – 1 Примечание: в учреждении проводятся регулярно лекции и практические занятия о правилах подачи блюд (расчёт норм питания: объем, вес и .п.). Также в учреждении введена практика, когда за каждым ключевым специалистом закреплено какое-либо одно отделение для контроля процедуры подачи блюд тем получателям услуг, которые питаются в комнатах. Все жалобы, замечания и предложения также фиксируются и выносятся на обсуждение Совета по питанию.

7	Рассмотреть возможность улучшения порядка оплаты услуг – не довольны им 16,2% опрошенных получателей услуг.	7.1. Внести изменения в договор о стационарном социальном обслуживании с более подробным описанием порядка оплаты за проживание в учреждении на согласование с Учредителем.	Май 2016 г.	Юрисконсульт Маркина Е.М.	7.1. Метод: анализ документов. Представлен документ: «Правила внутреннего распорядка для получателей социальных услуг…», где в п.7 обозначено, что «размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в стационарной форме рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать 75% среднедушевого дохода семьи (одиноко проживающего гражданина) получателя социальных услуг». Более подробного описания порядка оплаты за проживание данный документ не содержит. Типового договора предоставлено не было. – 0
		7.2. Проведение информационно-разъяснительной работы среди получателей социальных услуг о размере ежемесячной платы за стационарное обслуживание в учреждении.	Июнь Сентябрь Декабрь 2016 г.		7.2. Примечание: заместителем директора по общим вопросам было дано устное разъяснение о том, что в связи новым ФЗ об отчислениях, которые теперь рассчитываются от общего дохода, в учреждении была проведена информационная работа с проживающими на предмет составления доп.соглашений к текущим договорам. В типовой договор нового образца пункт об оплате услуг в размере 75% от пенсии + ЕДВ (если есть) по словам зам.директора также внесен. Документально данная работа не зафиксирована, типовых договоров и доп. соглашений предоставлено не было. – 0,5

8	Собрать предложения и пересмотреть график посещения родственниками – им не довольны 13,3% опрошенных получателей услуг.	8.1. Разработать анкету «Посещение получателей социальных услуг родственниками».	Апрель 2016 г.	Зав. прав. обслуживания, организационно-методического отделения Васильева Е.С.	8.1. Метод анализа документов. Бланк анкеты – предоставлен -1
		8.2. Провести внутренний мониторинг с охватом не менее 50% всех получателей социальных услуг учреждения по теме «Посещение получателей социальных услуг родственниками».	Май 2016 г.		8.2. Метод анализа документов. Отчет по результатам внутреннего мониторинга – предоставлен - 1
		8.3. Внести коррективы в график посещения получателей социальных услуг родственниками.	Июнь 2016 г.		8.3. Метод анализа документов. График предоставлен. Коррективы в график внесены (было: до 17.00, стало: до 19.00) - 1
		8.4. Провести общее собрание с получателями социальных услуг на тему смены графика посещения получателей социальных услуг родственниками.	Июль 2016 г.	Директор Ворончихина О.Г.	8.4. Метод анализа документов., устный опрос сотрудников. Собрание проведено, отметка в журнале имеется - 1
	Итого: 0,88 балла = 88% выполнения - соответствующий уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций				

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОГАУСО «ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ В Г. ДИМИТРОВГРАДЕ»
ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРОВЕДЕННОЙ В 2015 Г.

№ п/п	Предложения по результатам независимой оценки	Мероприятия учреждения	Срок исполнения	Ответственный за исполнение	**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.**

1	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: - о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов	1.1. Разместить на сайте учреждения информацию: - о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги; - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 1.2 Дополнить ознакомительную информацию о доме-интернате сведениями: - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц. 1.3. Обновить на сайте учреждения следующую информацию: - ПФХД на 2016 год. -наличие предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний за 2015 г. 1.4. Разработать и разместить на	12 мая 2016 г	Зам. директора Мадянова М.А. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	1.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5

2	Проверить соответствие информации, содержащейся на Интернет-сайте организации, нормативным требованиям и запустить его в рабочем режиме (на январь 2015 г. Интернет-сайт находился в разработке и не функционировал). Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.	2.1. Проверить соответствие информации, содержащейся на Интернет-сайте учреждения, нормативным требованиям. Запустить сайт в рабочем режиме. 2.2 Установить альтернативную версию Интернет-сайта для инвалидов по зрению.	28 апреля 2016 г	Зам. директора Мадянова М.А. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	2.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1
3	Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.	3.1. Организовать выпуск стенной газеты «Наши новости» с размещением информации о деятельности учреждения.	Ежемесячно, с 18 апреля 2016 г	Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А Библиотекарь Сергеева М.И.	Метод: наблюдение. Стенная газета, освещающая деятельность учреждения, расположена между и 2 этажом на центральной лестнице. – 1.
		3.2. Разработать и распространить буклеты о деятельности учреждения среди получателей социальных услуг дома-интерната и жителей г. Димитровград.	До 12 мая 2016г		Метод: наблюдение, анализ документов -1. Буклет подготовлен и находится в свободном доступе для проживающих (экземпляры буклета представлены в папках-ячейках в холлах жилых секций). Примечание: Формат А4, фальцовка, черно-белая печать. В буклете содержится перечень оказываемых услуг, распорядок дня и правила проживания в доме-интернате, ключевой персонал, их основные контакты, навигация.

4	Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся	4.1. Разработать анкету получателя социальных услуг по оценке качества информирования жителей дома-интерната.	До 19 апреля 2016г	Психолог Татаринцева С.Н. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	Метод: анализ документов. Предоставлены варианты анкет исследования удовлетворенности получателей услуг (общий бланк, специальный бланк оценки качества услуг палатной санитарки) - 1
		4.2.Обеспечить регулярный мониторинг по внутренней оценки качества информирования получателей социальных услуг	Один раз в квартал		Метод: анализ документов. Предоставлены заполненные анкеты и отчеты по результатам мониторинга за разные периоды времени -1. Предоставлены протоколы собрания коллектива, где обсуждаются результаты мониторинга. Однако мониторинга не проводится раз в квартал, а его регулярность зависит от возникающих тем и проблем.
5	Повысить укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	5.1.Подать заявку-сведения о потребности в работниках, наличии свободных рабочих мест (вакантных должностей) в центр занятости, в СМИ, на сайт учреждения.	Ежемесячно	Делопроизводитель Кузнецова Е.А.	Метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 Сведения в центр занятости подаются регулярно, согласно установленным срокам в электронном виде.

		5.2. Обеспечить участие инспектора по кадрам ОГАУСО ДИ в г. Димитровграде в городских мероприятиях (конференциях), проводимых от центра занятости; создание и ведение базы данных лиц, ищущих и желающих работать в учреждении.	Один раз в квартал	Директор Сергеева А.А.	Метод: устный опрос. Со слов директора, такая работа проводится. Однако подтверждающих документов участия в мероприятиях представлено не было. – 0. Так же не была представлена база данных лиц, желающих работать в учреждении.
6	Следует уделить внимание развитию доброжелательности, вежливости и внимательности работников организации социального обслуживания, проводить беседы, консультации, следить за подбором персонала, соответствующего требованиям данного показателя.	6.1.Включить в оценочный лист по стимулирующим выплатам сотрудников дома интерната критерии: -Соблюдение этики по отношению к клиентам, коллегам, родственникам. - Отсутствие жалоб и замечаний со стороны получателей социальных услуг.	19 апреля 2016 г	Директор Сергеева А.А. Руководители структурных подразделений.	Метод: анализ документов. Представлен оценочный лист «критериев и показателей оценки качества и эффективности труда», в который включены соответствующие пункты – 1.

		6.2. Провести рабочие собрания, планерки по развитию доброжелательности, вежливости и внимательности работников к жителям дома-интерната.	Ежемесячно	Директор Сергеева А.А. Психолог Татаринцева С.Н. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	Метод: анализ документов, опрос сотрудников. Представлены протоколы собраний -1. Кроме того, со слов сотрудников эти темы часто обсуждаются на рабочих совещания в рамках внутреннего мониторинга качества оказываемых услуг.
		6.3 Организовать совместные мероприятия по сплоченности коллектива сотрудников и получателей социальных услуг:			
		6.3.1.Организовать флешмоб « Мы дружная семья»	22 апреля 2016г	Фельдшер Нефедова Г.И.	Метод: анализ документов, анализ Интернет-сайта. Представлены фотооотчеты с проведенного мероприятия. -1 Кроме того, фотоотчеты размещены на Интернет-сайте организации.

		6.3.2.Подвести итоги конкурса на премию «Божья коровка» среди сотрудников учреждения.	7 июня 2016 г	Директор Сергеева А.А.	Метод: опрос. Подведение конкурса проводится ежегодно - 1. Конкурс проводится в несколько этапов. Сначала по критериям оценки качества работы выбираются сотрудники от каждого структурного подразделения дома-интерната, набравшие больше всего баллов, а затем они оцениваются уже методом тайного голосования самими получателями услуг. За последние годы побеждали: водитель, санитарки.
		6.3.3.Провести развлекательную программу « Под семейным зонтиком»	5 июля 2016 г	Библиотекарь Сергеева М.И. Психолог Татаринцева С.Н. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	Метод: анализ документов, анализ Интернет-сайта. Представлены фотооотчеты с проводимого мероприятия. -1 Кроме того, фотоотчеты размещены на Интернет-сайте организации. Мероприятие проводится с участием семейных пар, проживающих в доме-интернате.

		6.3.4.Организовать совместное оформление интерактивных площадок сотрудниками и жителями дома-интерната к праздничным датам: Светлая Пасха,9 мая-День Победы и т.д	По календарю знаменательн ых дат.	Руководители структурных подразделений.	Метод: наблюдение, анализ документов, анализ сайта организации. Внутренние и внешние помещения дома-интерната оформляются к соответствующим события, датам, мероприятиям -1. В холлах представлены наглядные артефакты с мероприятий, был представлен фотоотчет (в том числе на сайте организации)
		6.3.5.Продолжить проведение Второго фестиваля « Фильм, Фильм, Фильм…» среди сотрудников и получателей социальных услуг, посвященных Дню Кино.	29 августа 2016 г	Библиотекарь Сергеева М.И. Психолог Татаринцева С.Н. Специалист по социальной работе Мастредеева Н.А.	Метод: анализ документов Представлены фотооотчеты с проводимого мероприятия. -1
7	Регулярно проводить повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	7.1. Подготовить план мероприятий по повышению квалификации сотрудников	20 апреля 2016 г	Делопроизводитель Кузнецова Е.А.	Метод: анализ документов. Предоставлен план повышения квалификации сотрудников (в том числе на 2018 г.). – 1. Предоставлены отчеты о прохождении повышения квалификации за предыдущие два гожа.

8	Рассмотреть возможности усовершенствования входных зон для маломобильных групп населения, оборудования санитарно-гигиенических помещений, оборудования для предоставления социальных услуг.	8.1.Ремонт секции 1 этажа(ремонт жилых комнат, санитарно-гигиенических помещений оформление стен негорючим материалом(кафельной плиткой),замена линолеума в комнатах.)	2017г	Директор Сергеева А.А Зам. директора Мадянова М.А.	Метод: наблюдение. Проведен ремонт секции 1 этажа: жилых комнат, санитарно- гигиенических помещений оформление стен негорючим материалом, проведена замена линолеума в комнатах -1.
		8.2. Составить план мероприятий по закупке мебели и оборудования до 2020 года.	До 19 апреля 2016 г	Директор Сергеева А.А. Зам. директора Мадянова М.А.	Метод: опрос. Закупка мебели, со слов директора была проведена. В частности были закуплены новые кровати. Однако сам план мероприятий закупки представлен не был. – 0,5
		8.3.Обустройство пандусом пожарного выхода дома-интерната.	2018г	Директор Сергеева А.А. Зам. директора Мадянова М.А.	Метод: наблюдение. Пожарный вход оборудован пандусом – 1.
Итого: 0,91 балл = 91,3 % выполнения - соответствующий уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций					

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОГАУСО «СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ В С. РЕПЬЁВКА КОЛХОЗНАЯ» ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРОВОДИВШЕЙСЯ В 2015 Г.

№ п/п	Предложения по результатам независимой оценки	Мероприятия учреждения	Срок исполнения	Ответственный за исполнение	**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.**

1	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: - о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); - о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о финансово-хозяйственной	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: 1.1. о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг; 1.2. о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг; 1.3. о наличии средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступа к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"; 1.4 о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 1.5 об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; 1.6. о финансово-хозяйственной деятельности;	31.05.2016 г.	Юрисконсульт Белорус Е.А.	1.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5 Примечание: соответствующий раздел сайта есть, однако информация на нем представлена частично 1.3. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0 1.4. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.5. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.6. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0. Представлен отчет другой организации 1.7. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 1.8. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1

2	Следующие разделы интернет-сайта дополнить информацией: - раздел о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты – информацией о режиме работы организации, - раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах; - о раздел руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) – информацией о персональном составе работников.	2.1. дополнить информацией: - раздел о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты – информацией о режиме работы организации, 2.2. раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги – информацией о тарифах; 2.3. раздел о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы) – информацией о персональном составе работников.	31.05.2016 г.	Юрисконсульт Белорус Е.А.	2.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5. Примечание: нет данных о графике и режиме работы, дате государственной регистрации 2.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 2.3. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1
3	Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.	3.1. Обеспечить дополнение официального сайта учреждения в сети «Интернет» альтернативной версией для слабовидящих	31.05.2016 г.	Гл.бухгалтер Фарафонтова М.А.	3.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 0 Примечание: кнопка есть, но она не работает.

4	Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.	4.1. На официальном интернет-сайте учреждения создать фотогалерею о работе учреждения 4.2. Разработать инструкцию для специалистов, работающих на телефоне, по вопросам информирования граждан о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. 4.3. Завести Журнал регистрации обращений по телефону, назначить ответственного за его ведение	31.05.2016 г.	Юрисконсульт Белорус Е.А.	4.1. Фотогалерея о работе учреждения на сайте организации (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 4.2. инструкция для специалистов, работающих на телефоне, по вопросам информирования граждан о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг – 0 4.3. Журнал регистрации обращений по телефону, назначить ответственного за его ведение 0.
5	Периодически проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся, а также обучение по вопросу информирования получателей услуг и их родственников.	5.1. Проводить на собраниях с коллективом внутреннюю оценку качества информирования граждан по вопросам работы учреждения на основании анализа записей в Журнале обращений по телефону, а также результатов анкетирования получателей услуги и х родственников	Июль 2016 Ноябрь 2016	Директор Новиков В.А. Зам.директора Платонов В.Ю.	Метод: анализ документов, опрос сотрудников. Предоставлены протоколы собрания, где обсуждаются вопросы внутренней оценки качества информирования граждан по вопросам работы учреждения. Анкетирование не проводится. Анкета не предоставлена. Итоговый балл – 0,3

6	Обеспечить доступность направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации в сети Интернет.	6.1. На официальном Интернет-сайте дома-интерната обеспечить возможность направления жалоб и предложений. 6.2. Проводить анализ поступивших обращений	30.05.2016 г. По мере поступления	Юрисконсульт Белорус Е.А.	6.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0 6.2. Метод: анализ документов, опроса. Существует электронная очередь для направления в интернат. Анализ поступивших обращений официально не ведется -0.
7	Обеспечить наличие и доступность книги жалоб и предложений для получателей услуг и их родственников	7.1. Завести книгу жалоб и предложений на каждом объекте учреждения (администрация, мед.пункт, столовая, библиотека, баня-прачечная, жилой корпус № 3) и обеспечить доступ получателей услуг и их родственников к книгам жалоб	30.06.2016 г.	Зам.директора Платонов В.Ю.	7.1. Метод: анализ документов. Книги жалоб, со слов директора, существуют. Однако показаны не были. – 0
8	Проводить повышение квалификации специалистов организации социального обслуживания, осуществляющих предоставление социальных услуг.	8.1. Обеспечить прохождение курсов повышения квалификации специалистов в 2016 году	В соответствии с графиком	Гл.бухгалтер Фарафонтова М.А.	Метод: анализ документов, опрос сотрудников Предоставлен план и отчет по прохождению курсов повышения квалификации. Однако он включает в первую очередь технических специалистов (электрики, завхоз и пр.). Данные о курсах повышения квалификации фиксировались только со слов самих сотрудников – 0,5

9	Обеспечить полную укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	9.1. Взять под личный контроль вопрос своевременного комплектования кадров в случае возникновения вакансий	Постоянно	Директор Новиков В.А.	Метод – опрос сотрудников. На данный момент штат укомплектован - 1. Информация о нем содержится на Интернет-сайте организации, Однако со слов директора 60% состава – пенсионеры.
10	Полностью оборудовать территорию, прилегающую к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски), входных зон для маломобильных групп населения, в помещениях организации социального обслуживания обеспечить наличие видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения, специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (им не довольны 41,7% получателей услуг).	10.1. Провести благоустройство территории учреждения: устройство тротуаров из брусчатки с включением тактильных наземных указателей, асфальтирование дорожек и тротуаров) 10.2. Обеспечить устройство пандусов в зданиях мед.пункта, столовой, жилого корпуса 10.3. Обеспечить перепланировку санузлов на первом этаже жилого корпуса под размещение кабинки для инвалидов-колясочников	31.12.2016 г.	Директор Новиков В.А.	10.1 Метод : наблюдение. Проведено благоустройство территории учреждения: устройство тротуаров. асфальтирование дорожек Тактильных наземных указателей не наблюдали – 0,5 10.2 Метод: наблюдение. Пандусы в зданиях в наличии – 1 (оборудованы по программе «Доступная среда») 10.3. Перепланировка санузлов проведена, имеется кабинка для инвалидов- колясочников -1.

11	Обеспечить наличие и качество оборудования для предоставления социальных услуг (не довольны им 16,7% опрошенных).	11.1. Произвести монтаж поручней в коридорах жилого корпуса № 3, 11.2. Приобрести автобус с подъемником для перевозки инвалидов-колясочников 11.3. Произвести ремонт моечного и овощного цеха здания столовой, ремонт стен, потолков, полов 11.4. Приобрести стиральную машину ЛЦ-25 в прачечную учреждения	31.12.2016 г. 31.12.2016 г. 31.10.2016 г. 31.08.2016 г.	Директор Новиков В.А.	11.1. Метод: наблюдение. Поручни оборудованы – 1. 11.2. Метод: анализ документов, опрос. Специализированный транспорт приобретен. -1. 11.3. Метод: наблюдение, опрос. По словам сотрудников ремонт произведен, однако сами отремонтированные помещения нам не показали – 0,5. 11.4. Метод: опрос. По словам сотрудников, стиральная машина в прачечную закуплена, однако подтверждения не было предоставлено – 0,5

12	Повысить оперативность решения вопросов (не довольны ею 13,6% респондентов).	12.1. Разработать механизм незамедлительного рассмотрения и решения всех возникших проблем у проживающих. Обеспечивать клиентов информацией о качестве, результатах и формах социального обслуживания. 12.2. Проводить анкетирование получателей услуг на предмет их удовлетворённости качеством предоставляемых услуг, в том числе оперативностью решения вопросов	30.05.2016 г. Регулярно по итогам полугодия	Директор Новиков В.А.	12.1. Метод: анализ документов, опрос. Подтверждающих документов о наличии разработанного механизма предоставлено не было – 0. 12.2. Метод: анализ документов: анкеты и отчета по результатам анкетирования предоставлено не было – 0.
Итого: 0,59 баллов = 50,9 % выполнения – низкий уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций					

ПЛАН МЕРОПРИЯТИЙ
ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА РАБОТЫ ОГАУСО «СПЕЦИАЛЬНЫЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ В С. АКШУАТ»
ПО ИТОГАМ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ПРОВЕДЕННОЙ В 2015 Г.

№ п/п	Предложения по результатам независимой оценки	Мероприятия учреждения	Срок исполнения	Ответственный за исполнение	**Методы исследования, документы и источники, на основании которых в 2018 г. фиксировался факт выполнения плана мероприятий по итогам независимой оценки качества оказания соц.услуг, проводимой в 2015 г.**

1	Дополнить информацию на интернет-сайте организации следующими разделами: - о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет"); - об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц; - о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания, которая определяется уполномоченным федеральным органом исполнительной власти; - о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.	Дополнить информацию на Интернет – сайте: 1.1. о материально – техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг); 1.2. об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц; 1.3. о проведении независимой оценки качества оказания услуг; 1.4. о порядке подачи жалобы по вопросам оказания социальных услуг.	16 мая 2016 г.	Заместитель директора Куприянова Н.В. Главный бухгалтер Ефимова Л.Г. Заместитель директора Куприянова Н.В. Заместитель директора Куприянова Н.В. Ответственный за размещение на сайте Карпов Д.В., ООО «Софт – Сервис»	1.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5 1.2. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 0 1.3. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 1.4. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 1 Примечания: 1.1. на сайте нет отдельного раздела о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг, представленную на сайте информацию, касающуюся материально-технического обеспечения рекомендуется расширить 1.2. – информация отсутствует, несоответствие зафиксировано и на текущий период проведения независимой оценки 1.3 – информация представлена 1.4. - информация представлена в виде формального документа

2	Следующие разделы интернет-сайта дополнить информацией: - раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги - дополнить информацией о тарифах. - раздел о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации и отдельно о численности получателей услуг по каждому виду финансирования; - раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц – дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации; - раздел о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации – дополнить информацией о действующих лицензиях; - раздел о финансово-хозяйственной деятельности – дополнить информацией о выполнении планов ФХД;	Дополнить информацию на Интернет – сайте: 2.1. раздел о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, дополнить информацией о тарифах на социальные услуги; 2.2. раздел о численности получателей социальных услуг по форме социального обслуживания и видам социальных услуг дополнить информацией об отчетном периоде и отдельно о численности получателей социальных услуг по каждому виду финансирования; 2.3. раздел о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по форме социального обслуживания и видам социальных услуг дополнить информацией об отчетном периоде размещенной информации; 2.4. раздел о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации дополнить информацией о действующих лицензиях; 2.5. раздел о финансово – хозяйственной деятельности дополнить информацией за отчетный период о выполнении планов ФХД; 2.6. обновить информацию за отчетный период в разделе о правилах трудового распорядка, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре; 2.7. дополнить информацией за отчетный период раздел о наличии предписаний органов, контролирующих государственный контроль в сфере социального	16 мая 2016 г.	Главный бухгалтер Ефимова Л.Г. Главный бухгалтер Ефимова Л.Г. Заместитель директора Куприянова Н.В. Заместитель директора Куприянова Н.В. Главный бухгалтер Ефимова Л.Г. Юрисконсульт Неделин Р.И. Заместитель директора Куприянова Н.В. Ответственный за размещение на сайте Карпов Д.В., ООО «Софт – Сервис»	2.1. Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.2 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0,5 2.3 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.4 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.5 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.6 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - 1 2.7 Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) – 0 Примечания: 2.1. – информация представлена 2.2. – раздел о численности получателей по форме обслуживания на сайте представлен, по видам социального обслуживания - нет 2.3. – информация на сайте представлена 2.4. – информация на сайте представлена 2.5. – информация на сайте представлена 2.6. – информация на сайте представлена 2.7. - – информация на сайте отсутствует, несоответствие зафиксировано и на текущий период проведения независимой оценки

3	Обеспечить наличие альтернативной версии Интернет-сайта для инвалидов по зрению.	3.1. Заключение договора на создание альтернативной версии Интернет – сайта для инвалидов по зрению	1 июня 2016 г.	Директор Белотелова Т.Г. Ответственный за размещение на сайте Карпов Д.В., ООО «Софт – Сервис»	3.1. - Интернет-сайт (метод: анализ документов/интернет сайта организации) - Договор (метод: наблюдение и анализ документов) Примечание: Договор на оказание услуг с ООО «Софт-сервис» в организации был предоставлен. На сайте также имеется кнопка альтернативной версии для инвалидов по зрению, но, тем не менее, свою функцию она в полном объеме не реализует, часть документов и страниц сайта не раскрывается в альтернативной версии - 0,5
4	Повысить качество, полноту и доступность информирования (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте) о работе организации, в том числе о порядке предоставления социальных услуг.	4.1. Провести общие собрания с получателями социальных услуг на темы: - «Перечень и порядок предоставления социальных услуг», - «Официальный сайт учреждения», - «Анализ работы учреждения» за 1 полугодие 2016 года 4.2. Организовать показ видео презентаций о работе учреждения, о видах предоставляемых социальных услуг для получателей социальных услуг; 4.3. Обеспечить поддержание в актуальном состоянии информации на сайте учреждения, на информационных стендах.	28.04. 2016 г. 26.05. 2016 г. 14.07. 2016 г. 13.05.2016 г. 18.08.2016 г. 15.12.2016 г. Постоянно с ежемесячным контролем	Директор Белотелова Т.Г. Культорганизатор Чернощекова М.Ю. Заместитель директора Куприянова Н.В.	4.1 Протоколы общих собраний (метод: наблюдение и анализ документов) -1 4.2 Видео-презентация (метод: наблюдение и анализ документов) - 1 4.3 Информационные стенды, Распоряжение (метод: наблюдение и анализ документов) – 0,5 Примечание: 4.3. на информационных стендах информация представлена в полном объеме, её актуальность не вызывает нареканий, на сайте по-прежнему имеется неактуальная информация
5	Проводить внутреннюю оценку качества информирования обращающихся.	5.1. Провести анкетирование по качеству информирования получателей социальных услуг	07.07.2016 г. 15.12.2016 г.	Директор Белотелова Т.Г.	5.1. Отчет по результатам анкетирования получателей социальных услуги и анкеты (80), метод анализ документов - 1

6	Регулярно проводить повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности.	Обеспечить повышение квалификации, прохождение профессиональной переподготовки специалистов учреждения	В соответствии с графиком на 2016 год	Специалист по кадрам Азюкова Г.К.	6.1. Планы по повышению квалификации и отчеты по выполнению планов повышения квалификации, метод анализ документов – 0,5 Примечание: в 2016-м году повышение квалификации прошли медсестры, зав.хоз и кочегары, переподготовка сотрудников по профилю социальной работы в документации не отражена
	Итого: 0,73 балла = 73% выполнения плана – удовлетворительный уровень реализации планов по улучшению качества работы организаций				

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 нынешнем 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 полустационароной 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 стендах 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 стендам 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 приживающих, 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 нелишним 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»[2], 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 комфортности 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 же удачным опытом по созданию групп самоуправления (по примеру КБК) из числа

---

[2] «Хочу картошку кругляшами» - это цитата одной из проживающих, которая, по словам сотрудников Центра, отказывалась есть нецелые картофелины.

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 АВТОНОМНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО 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 60лет и женщины от 55 лет), в том числе инвалиды впервой, второй и третьей группы (старше 18лет), 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 стендах. По результатам анкетного опроса почти все получатели услуг их читают (41 человек из 49, принявших участие в опросе). На стендах 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 стендах. 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 стендах, 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 теннисов 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 территории 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 стендах 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 комфортного 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 освобождённых 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 объёме. 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 бо́льшая 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 их опрошенных не пользовался электронной почтой для обращения к специалистам. В самом специализированном доме-интернате на стендах 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 не 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 взывало 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 нарды, шашки, шахматы. Высказывались пожелания в адрес появления хоть какого-то спортивного инвентаря.

Культурно-массовые, групповые мероприятия особого энтузиазма для собственного включения не вызывают, но при этом нравятся. Однако дополнительных каких-то пожеланий в этом направлении не высказывалось. Мероприятия ресоциализации, 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. Репьёвка 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 изменения 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. Репьёвка 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 мест лишения свободы, занимающихся бродяжничеством. То есть особенностью данного учреждения является то, что оно имеет сходный специфический контингент с Домом-интернатом в с. Репьёвка 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 репьёвском 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, репрезентативности и ощутимым признакам места, которому регулярно уделяется внимание и в которое эмоционально вкладываются 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.ulpni.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, освещающая 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 коррективы 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 Репьёвке 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 лоля 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 достаточное 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 коммуникацией 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 мероприятий; 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, 3а. 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 стендах (2). По этим двум параметрам оценки учреждение получило высокие баллы. Непосредственное личное наблюдение показало, что на стендах 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 полнотой, открытостью и доступностью информации, размещенной на стендах 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 мебель, 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: *«Ушные 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 почаще 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 репрезентацию 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 корректив 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.