

Общественный совет при управлении социальной защиты и семейной политики Тамбовской области

392 000, г.Тамбов, ул.Московская, 27а, тел.79 16 26, e-mail gorlov@uszn.tambov.gov.ru

Отчет

о результатах независимой оценки качества оказания услуг Тамбовским областным государственным бюджетным стационарным учреждением социального обслуживания населения «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Независимая оценка качества оказания услуг ТОГБУСОН «Сосновский дом - интернат для престарелых и инвалидов» проводилась Общественным советом при управлении социальной защиты и семейной политики области в соответствии с планом в период с 15 по 25 октября 2016г. Непосредственное посещение учреждения состоялось 25 октября.

Оценка осуществлялась согласно части 6 статьи 23.1 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации;
- 2) комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- 3) время ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- 4) доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
- 5) удовлетворенность качеством обслуживания в организации.

Участниками мероприятий по оценке качества оказания услуг ТОГБУСОН «Сосновский дом - интернат для престарелых и инвалидов» являлись:

- члены Общественного совета Горлов В.М., Шупило К.Н.;
- Член Общественной палаты Тамбовской области Курилович Н.В.;
- работники оператора -ТОГКУСОН «Центр социальной помощи семье и детям «Дом милосердия» (Точилина Л.П.);
- волонтеры -студенты ТГУ им.Державина (Майорова М, Рогозина И., Скрипова О., Жуков И., Часовских С., Попова М., Фоманина И.)
- представители органов местного самоуправления, средств массовой информации, общественных организаций;
- граждане – получатели социальных услуг.

Общая численность участников мероприятия составила более 50 человек.

Проведение оценки качества работы учреждения осуществлялось на основании общедоступной информации. В качестве источников информации были использованы:

- официальный сайт учреждения;
- информационные стенды в учреждении;

статистическая информация;
результаты анкетирования 31 получателя социальных услуг;
публикации в средствах массовой информации;
материалы посещений учреждения, натуральных наблюдений, контрольных обращений в учреждение по телефону и электронной почте (участвовало 12 чел.).

Члены Общественного совета обсудили с заместителем главы администрации района Нагайцевой С.В., курирующей социальную сферу, редактором районной газеты «Сосновское слово» Шувакиной О.Б. деятельность оцениваемого учреждения по социальному обслуживанию граждан.

Общественный совет отметил, что в учреждении успешно решаются задачи по предоставлению обслуживаемым гражданам качественных социальных услуг.

Последовательно реализуются нормы Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Проводится работа по привлечению внебюджетных средств, развитию платных услуг.

Принимаются меры по укреплению материальной базы дома-интерната, проведен качественный ремонт клуба, реконструируется крыша. Оборудованы сооружения для маломобильных граждан. Конструкция пандусов соответствует нормам, что позволяет инвалидам – колясочникам свободно ими пользоваться.

Заслуживает одобрения организация и технология работы по дезинфекции помещений, для чего приобретена и используется установка для электрохимического синтеза дезраствора «Карат», позволяющая обеспечить экономию средств, отказаться от применения хлорных растворов.

Хорошо организована работа пищеблока. В ежедневном меню предусмотрены блюда для больных сахарным диабетом. Помещение столовой красиво оформлено, в нем поддерживается надлежащий порядок.

Активизировалась культурно-массовая работа, большое количество проживающих пользуются библиотекой.

Оборудована и регулярно используется часовня для православных.

В тоже время, при проведении независимой оценки были отмечены определенные недостатки в организации предоставления социальных услуг гражданам, находящимся на стационарном социальном обслуживании в учреждении.

- На сайте учреждения объем информации о поставщике социальных услуг только наполовину соответствует требованиям статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

- Размещение негативной информации об учреждении в сети Интернет и средствах массовой информации летом 2016 года, которая

согласно выводам проверяющих должностных лиц признана недостоверной, в то же время свидетельствует об упущениях в индивидуальной работе с отдельными проживающими гражданами.

- Ограничены возможности граждан по направлению заявлений, отзывов, предложений о качестве предоставляемых услуг. На сайте, стендах отсутствуют адреса и телефоны уполномоченного исполнительного органа власти, информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 08.12.2014 №995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания» подведены итоги независимой оценки качества оказания услуг ТОГБСУСОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

**Результаты независимой оценки качества оказания услуг
ТОГБСУСОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и
инвалидов»**

№ п/п	Показатели	Единица измерения (характеристика показателя)	Значение показателя в баллах	Независимая оценка
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания				
1.	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет")):		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.3.)	3,0
1.1.	"открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет"	баллы	от 0 до 1	1,0

1.2.	соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»	менее чем на 10% от 10 до 30% от 30 до 60% от 60 до 90% от 90 до 100%	0 0,3 0,6 0,9 1	1,0
1.3.	наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах	да/нет	1/0	1,0
2.	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	да/нет	1/0	1,0
3.	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 3.1 – 3.2)	2,0
3.1.	телефон	да/нет	1/0	1,0
3.2.	электронная почта, электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»	да/нет	1/0	1,0
4.	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:		Максимальное значение 2 балла (сумма значений показателей 4.1-4.2)	2,0
4.1.	доля результативных звонков по телефону в организацию	%	от 0 до 1 балла;	1,0

	социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков		значение показателя (в %), деленное на 100	
4.2.	доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
5.	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 5.1 - 5.3)	3,0
5.1.	лично в организацию социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0
5.2.	в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0
5.3.	по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания	возможность имеется/ отсутствует	1/0	1,0
6.	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг:		Максимальное значение 3 балла (сумма значений показателей 6.1 - 6.3)	3,0
6.1.	в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,0
6.2.	на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет"	отсутствует/ представлена частично/ представлена в полном объеме	0/0,5/1	1,0
6.3.	на официальном сайте	отсутствует/	0/0,5/1	1,0

	уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	представлена частично/ представлена в полном объеме		
7.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения				
1.	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг:		Максимальное значение 4 балла (сумма значений показателей 1.1 - 1.4)	3,5
1.1.	оборудование территории, прилегающей 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)	оборудована/ частично оборудована/ не оборудована	1/0,5/0	0,9
1.2.	оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	доступны/ частично доступны / не доступны	1/0,5/0	1,0
1.3.	наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения	доступно/ частично доступно /не доступно	1/0,5/0	1,0
1.4.	наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио-информаторов для лиц с нарушением функций слуха и	(есть/нет)	1/0	0,6

	зрения			
2.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
3.	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	(есть/нет)	1/0	1,0
4.	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	% от штатных единиц, установленных в штатном расписании	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
5.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
III. Показатели, характеризующие время ожидания предоставления социальной услуги				
1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	более 30 минут от 15 до 30 минут менее 15 минут	0 0,5 1	Не оценивалось
IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость,				

компетентность работников организаций социального обслуживания				
1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	1,0
V. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг				
1.	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:	%	среднеарифметическая величина значений показателей 2.1 - 2.13 в баллах	0,9
2.1.	помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %) деленное на 100	0,9
2.2.	наличием оборудования для предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла;	0,9

			значение показателя (в %), деленное на 100	
2.3.	питанием	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,8
2.4.	мебелью, мягким инвентарем	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.5.	предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.6.	хранением личных вещей	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.7.	оборудованным для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.8.	санитарным содержанием санитарно-технического оборудования	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.9.	порядком оплаты социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное	0,9

			на 100	
2.10.	конфиденциальностью предоставления социальных услуг	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.11.	графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
2.12.	периодичностью прихода социальных работников на дом	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	Не оценивалось
2.13.	Оперативностью решения вопросов	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
3.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9
4.	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года):	более 5 жалоб менее 5 жалоб жалоб не зарегистрировано	0 0,5 1	0,5
5.	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	%	от 0 до 1 балла; значение показателя (в %), деленное на 100	0,9

Независимой оценкой качество предоставления социальных услуг ТОГБСУСОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов» определено в 40,1 баллов от 42 возможных (96 %).

Общественный совет при управлении социальной защиты и семейной политики области предлагает:

Управлению социальной защиты и семейной политики области:

1. Рассмотреть в месячный срок с должностными лицами управления и директорами подведомственных учреждений информацию о результатах независимой оценки качества оказания услуг ТОГБСУСОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

2. Считать целесообразным в целях упреждения и разрешения конфликтных ситуаций провести научно-практический семинар с директорами подведомственных учреждений «Психосоциальные проблемы пожилых людей и их практическое решение при осуществлении социального обслуживания».

3. Изучить практику работы учреждения по дезинфекции помещений с использованием установки для электрохимического синтеза дезраствора «Карат» и рассмотреть возможность и целесообразность её использования в других стационарных учреждениях.

Руководству ТОГБСУСОН «Сосновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»:

1. Разработать и реализовать план мероприятий по совершенствованию работы учреждения по материалам независимой оценки качества оказания услуг населению.

2. Содержание информации на сайте учреждения о поставщике социальных услуг привести в соответствие с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

3. Провести разъяснительную и организационную работу по включению в социальные пакеты всех граждан - инвалидов, находящихся на стационарном социальном обслуживании, обеспечение по рецептам врача необходимыми лекарственными препаратами.

4. На сайте, стендах разместить информацию об адресах и телефонах уполномоченного исполнительного органа власти, о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг.

5. Учитывая большое количество обслуживаемых граждан с болезнями глаз, осуществить дополнительные мероприятия в рамках программы «Доступная среда» для данной категории граждан (брайлевские дорожки, тактильные указатели, направляющие поручни и леера, звуковые маячки и др.).

Отчет рассмотрен и утвержден на заседании Общественного совета при управлении социальной защиты области (протокол № 13 от 03.11.2016).

Председатель Общественного совета



В.М. Горлов