

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Аннотация: В данной публикации рассматриваются вопросы, посвященные независимой оценке качества оказания услуг в сфере социального обслуживания. Представлены промежуточные результаты социологического опроса и фотонаблюдения.

Ключевые слова: комплексные центры социального обслуживания населения, граждане, нуждающиеся в социальном обслуживании, анкетный опрос обслуживаемых, рейтинг учреждений.

Институтом комплексных исследований аридных территорий с 2016 года проводится независимая оценка качества оказания социальных услуг учреждениями социального обслуживания населения. Целенаправленность и долговременность проведения изучения и анализа данной проблемы предполагают осуществление мониторинга ведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания отдельных категорий населения в соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2013 г. № 234а.

Под независимой оценкой, согласно Методическим рекомендациям [1], понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями оценки, определенными Общественными советами в установленном порядке, и составление рейтингов качества работы организаций социального обслуживания на основе следующих принципов:

1. Законность
2. Открытость и публичность
3. Добровольность участия общественных объединений
4. Независимость мнений граждан, экспертов, общественных объединений
5. Полнота информации, используемой для проведения оценки
6. Компетентность и профессионализм членов Общественного совета.

Под организациями социального обслуживания понимаются государственные (муниципальные) учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания, а также организации иных форм собственности, осуществляющие деятельность по предоставлению социальных услуг в сфере социального обслуживания.

К государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания, относятся: комплексные центры социального обслуживания населения; территориальные центры социальной помощи семье и детям; центры социального обслуживания; социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних; центры помощи детям, оставшимся без попечения родителей; социальные приюты для детей и подростков; центры психолого-педагогической помощи населению; центры экстренной психологической помощи по телефону; центры (отделения) социальной помощи на дому; дома ночного пребывания; специальные дома для одиноких престарелых; стационарные учреждения социального обслуживания (дома-интернаты для престарелых и инвалидов, психоневрологические интернаты, детские дома-интернаты для умственно отсталых детей, дома-интернаты для детей с физическими недостатками); геронтологические центры, а также иные учреждения социального обслуживания населения.

В случае подтверждения добровольного участия таких организаций в проведении независимой оценки на них распространяются все требования по обеспечению проведения независимой оценки, предъявляемые к государственным (муниципальным) учреждениям, оказывающим социальные услуги в сфере социального обслуживания.

- *общее организационное обеспечение проведения независимой оценки;
- *мониторинг проведения независимой оценки на региональном уровне;
- *обеспечение технической возможности выражения мнений потребителями социальных услуг о деятельности организаций социального обслуживания и удовлетворенности результатами социального обслуживания на официальном сайте Уполномоченного органа в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и официальных сайтах организаций социального обслуживания, находящихся в ведении Уполномоченного органа (при наличии).

В целях формирования рейтинга учреждений социального обслуживания используется десятибалльная система оценки, которая утверждается Общественным советом. Проведение независимой оценки и формирование рейтинга необходимо осуществлять не менее одного раза в год.

Информация о результатах проведения независимой оценки, предоставляемая в Уполномоченный орган иными организациями, осуществляющими независимую оценку, должна содержать рейтинги, описание методики их формирования и интерпретацию рейтингов, которые размещаются на официальном сайте Уполномоченного органа в сети «Интернет» в течение десяти рабочих дней с момента их представления в Уполномоченный орган.

Цель исследования: оценка качества работы учреждений, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания, составление рейтинга.

Объект исследования: организации, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания населения.

Предмет исследования: уровень удовлетворенности качеством социальных услуг в сфере социального обслуживания.

Основными **задачами** исследования являются:

- * выявление открытости и доступности информации об учреждении;
- * выявление комфортности условий и доступности получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
- * выявление времени ожидания в очереди при получении социальной услуги;
- * выявление уровня доброжелательности, вежливости и компетентности работников учреждений;
- * выявление уровня удовлетворенности качеством обслуживания в учреждении.

Обслуживающие учреждения, оказывающие социальные услуги в сфере социального обслуживания населения: «Комплексные центры социального обслуживания населения в Республике Калмыкия».

Генеральная совокупность для данного конкретного исследования составила 3260 человек. Выборочная совокупность исследования для г. Элиста и каждого района республики рассчитывалась исходя из численности обслуживаемых в каждом территориальном центре.

Для сбора информации используется метод анкетного опроса. Анкета разработана с учетом задач, поставленных в программе исследования. Данный метод позволяет в достаточно быстрые сроки охватить необходимый массив выборки и получить объективную информацию. В качестве дополнительного метода было использовано фотонаблюдение.

Опрос проведен в городе Элиста в 2015 году. В 2016 году опросы проведены в Городовиковском, Ики-Бурульском, Кетченеровском, Лаганском, Малодербетовском, Октябрьском, Приютненском, Яшалтинском комплексных центрах социального обслуживания населения. [2]

В настоящей статье представлены промежуточные данные по исследуемой теме. Анализ результатов опросов в КЦСО показал, что практически все (более 90%) участники опроса знают о новом ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ.

Материалы исследования позволили определить причины того, почему для данной категории граждан необходима та или иная форма социального обслуживания. В разных районах показатели несколько варьируются, но в целом остаются примерно на одинаковом уровне. Значительной части (от 42,9% до 68,4%) получателей социальных услуг необходима забота о них. Практически половина (от 44,1% до 65,8%) нуждаются в уходе. Более четверти (от 25% до 32,3%) опрошенных заявили, что им необходимо внимание. Более пятой (от 20% до 30%) обслуживаемых сказали, что нуждаются в общении, а также социальное обслуживание необходимо для обеспечения полноценной жизни. Четверть (24,4%) обслуживаемых обращаются в учреждение для поддержания состояния здоровья. Для каждого семнадцатого нужен домашний уют. Незначительная часть (3%) обслуживаемых заявила, что социальное обслуживание необходимо для сохранения привычного уклада жизни и для выживания.

Для подавляющего большинства из этой группы граждан значима помощь в покупке и доставке на дом продуктов питания. Для большой группы (от 30% до 40%) нужна помощь в приобретении лекарственных средств. В одинаковой степени 23,5% нуждаются в помощи при оформлении документов, необходима также уборка в жилом помещении и необходима помощь при содействии в получении положенных мер социальной поддержки. Одинаково по 3% респондентов сказали, что наиболее значимыми услугами считают оказание санитарно-гигиенической помощи, содействие в оплате за жилье и коммунальные услуги, доставке воды.

Для определения уровня удовлетворенности качеством предоставления социальных услуг в учреждениях данного типа обслуживаемым было предложено оценить такие показатели как: доступность информации, культура и качество обслуживания, режим работы учреждения.

О доступности информации

Согласно полученным материалам, подавляющее большинство (до 97,1%) обслуживаемых полностью удовлетворены доступностью информации о предоставляемых в данном учреждении услугах.

При этом возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по телефону удовлетворены абсолютное большинство (до 94,1%) опрошенных.

Большинство (от 70,6% до 90%) обслуживаемых удовлетворены возможностью получить информацию об услугах данного учреждения по Интернету. Правда, более пятой (23,5%) части затруднились ответить на данный вопрос. Объясняется это, скорее всего, как отсутствием интернета, так и не умением им пользоваться.

Абсолютное большинство (до 97,1%) обслуживаемых отметили удовлетворенность наличием информационных указателей и табличек на дверях помещения.

Об удовлетворенности культурой и качеством обслуживания

Культурой и качеством обслуживания вполне удовлетворены практически все обслуживаемые.

Абсолютное большинство обслуживаемых (до 97,1%) полностью удовлетворены чистотой в помещении.

Оформлением помещения удовлетворены все 100% обслуживаемых. Подавляющее большинство (около 90%) обслуживаемых полностью удовлетворены удобством мест ожидания для посетителей.

Все 100% обслуживаемых полностью удовлетворены вежливостью, тактичностью и доброжелательностью, компетентностью и уровнем профессионализма сотрудников учреждения.

Свою полную удовлетворенность стремлением работников данных учреждений помочь посетителям в сложных жизненных ситуациях отметили до 97,2% обслуживаемых.

Все 100% обслуживаемых полностью удовлетворены качеством предоставления услуг в данных учреждениях и результативностью предоставления услуг.

Об удовлетворенности режимом работы учреждения

Все опрошенные дали положительную оценку режиму работы учреждения: расписание работы учреждения (100%) и количество предоставляемых услуг в данном учреждении (100%).

Таким образом, согласно материалам опроса, подавляющее большинство обслуживаемых в данных комплексных центрах социального обслуживания, принявших участие в настоящем опросе, удовлетворены качеством оказываемых им социальных услуг. По признанию респондентов, услуги оказываются своевременно и отведенного времени на оказание услуг им достаточно. Также большинство проинформированы о порядке подачи жалобы на качество оказываемых услуг социальными работниками в случаях необходимости и имеют возможность их подать. Практически все обслуживаемые выразили высокий уровень удовлетворенности доступностью информации, культурой, качеством обслуживания, режимом работы учреждения. Практически все обслуживаемые комплексных центров социального обслуживания, в которых проведен опрос, готовы рекомендовать данное учреждение другим нуждающимся.

Для наглядности приведем некоторые фотоматериалы.



Игровая комната в Ики-Бурульском КЦСО



Семейная гостиная в Ики-Бурульском КЦСО



Кружок вязания в Кетченеровском КЦСО



Актный зал в Малодербетовском КЦСО



Обменно-вещевая комната в Лаганском КЦСО

1. О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания: приказ Мин-ва труда и социальной защиты Рос. Федерации от 30 августа 2013 г. № 391а. [Электронный ресурс]. URL: <http://aksp.ru/otrasl/files/391.pdf> (дата обращения: 12.09.2016).

2. Оценка оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования: социолог. опрос [проводился в 2016 году] / Ин-т комплекс. исслед. арид. территорий; С. Э. Лиджи-Горяева, Д. А. Бурлыков // Архив отдела социологических исследований ИКИАТ.