



ПРОВЕДЕНИЕ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В 2018 ГОДУ



КУКУШКИНА ЛЮБОВЬ ЕВГЕНЬЕВНА

Директор департамента социальной защиты населения
администрации Владимирской области



ОБЩЕСТВЕННЫЙ СОВЕТ ПО ПРОВЕДЕНИЮ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

- ✓ Сформирован решением Общественной палаты от 11.04.2018 г. №4.;
- ✓ Положение об общественном совете утверждено постановлением департамента социальной защиты населения от 14.09.2018 г. № 9;
- ✓ Подлежат независимой оценке в 2018 году - 55 государственных учреждений социального обслуживания Владимирской области (100%);
- ✓ В период 2015-2017 г.г. прошли оценку - 100% учреждений социального обслуживания.





КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ОРГАНИЗАЦИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Утверждены приказом Минтруда России
от 23.05.2018 №317Н:

- ✓ **Открытость и доступность** информации об организации (учреждении);
- ✓ **Комфортность условий предоставления услуг**, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- ✓ **Доступность услуг** для инвалидов;
- ✓ **Доброжелательность, вежливость** работников организации (учреждения);
- ✓ **Удовлетворенность условиями** оказания услуг.





РЕЗУЛЬТАТЫ РАБОТЫ ОРГАНИЗАЦИИ-ОПЕРАТОРА ДЛЯ СБОРА ИНФОРМАЦИИ ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ ОЦЕНКИ

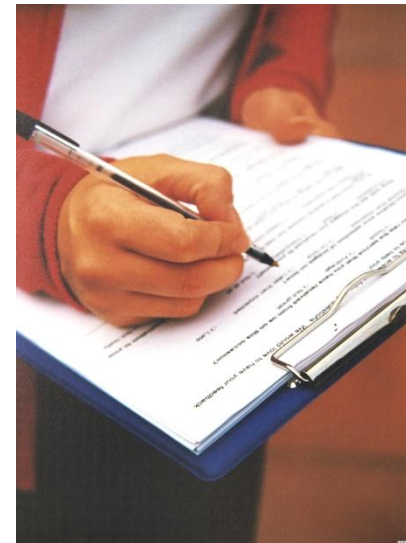
1. Проведено анкетирование получателей услуг:

Опрошено 2150 чел. во всех 55 учреждениях (от 10 до 120 респондентов в зависимости от общего числа получателей услуг и формы их предоставления).

2. Осуществлены осмотры каждого учреждения:

- ✓ Проверка наличие информационных стендов, навигации, комфортных зон ожидания, санитарного состояния помещений, транспортной доступности;
- ✓ Оценка доступности получения услуг для инвалидов (оборудованные входные группы, лифты, пандусы, санитарно-гигиенические помещения);

3. Проанализирована полнота и актуальность информации, размещенной на сайтах самих учреждений и на официальном сайте РФ для государственных и муниципальных учреждений (BUS.GOV.RU).



Договор на оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг учреждениями социального обслуживания области заключен 24.10.2018 г. между департаментом и ООО «Исследовательская компания «Среднерусский консалтинговый Центр»



РЕЗУЛЬТАТЫ АНАЛИЗА ИНФОРМАЦИИ О КАЧЕСТВЕ УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ УЧРЕЖДЕНИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ОБЛАСТИ

- ✓ Максимально возможный показатель
оценки качества - **100 баллов**;
- ✓ Средний показатель по отрасли - **99,54 баллов**,
в том числе:
 - по учреждениям **стационарной** формы
обслуживания - **99,6 баллов**,
 - по учреждениям **надомной** формы
обслуживания - **99,5 баллов**,
 - по учреждениям **полустационарной** формы
обслуживания - **99,7 баллов**;
- ✓ Набрали 100 баллов - **40 учреждений из 55**.





ИТОГИ ЗАСЕДАНИЯ ОБЩЕСТВЕННОГО СОВЕТА 24 ЯНВАРЯ 2019 Г.

- ✓ Утверждены результаты оценки за 2018 год;
- ✓ Выявлено, что большинство пользователей рекомендуют услуги учреждений своим родственникам и друзьям;
- ✓ Даны предложения по улучшению деятельности учреждений:
 - шире применять инновационные формы просветительской работы с населением с учетом положений национальных проектов;
 - систематически проводить мониторинг и актуализацию размещаемой в общедоступных местах информации о деятельности учреждений;
- ✓ Сформированы планы реализации новых задач. Конечный срок выполнения всех мероприятий – 31 декабря 2019 года.





ИТОГИ ПРОВЕДЕНИЯ НЕЗАВИСИМОЙ ОЦЕНКИ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В 2017-2018 ГОДАХ

ПОКАЗАТЕЛИ, КРИТЕРИИ	2017 ГОД	2018 ГОД
Доля обследованных учреждений	100%	100%
Средний рейтинг учреждений, в т.ч.	96,63%	99,54%
Полустационарная форма (СРЦН)	95,24%	99,60%
Надомная форма (КЦСОН)	98,77%	99,50%
Стационарная форма (ДИ, ПНИ)	97,29 %	99,68%
Рейтинг Владимирской области (соцобслуживание) на сайте bus.gov.ru	6	3





ПРИНЯТЫЕ МЕРЫ ПО УСТРАНЕНИЮ ЗАМЕЧАНИЙ 2018 года

	Комфортность	Доступность предоставления услуг инвалидам	Доброжелательность работников
Проблемы	Единичные получатели при опросе не удовлетворены условиями предоставления услуг – Ковровский СДИ (2 из 50 опрошенных) и Гусевской ПНИ (1 из 25 опрошенных).	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Не оборудованы автостоянки для инвалидов в 4 учреждениях (КЦСОН Киржач, Кольчугино, Собинка, Судогда); ✓ Не достаточно оборудованы санитарно-гигиенические комнаты в 3 учреждениях (КЦСОН Судогда, Суздаль; Юрьев-Польский СРЦН); ✓ Отсутствуют сменные кресла-коляски в 2 учреждениях (Кольчугинский и Муромский СРЦН). 	По мнению отдельных респондентов необходимо повысить уровень вежливости и доброжелательности сотрудников: Балакиревского ПНИ (1 из 25 опрошенных), Ковровского СДИ (4 из 50), Тюрмеровского ДИ (1 из 20), КЦСОН Собинского района (1 из 90).
Решения	На укрепление материально-технической базы стационарных учреждений в 2019 году выделено 59,2 млн.руб.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Оборудованы стоянки для автотранспорта инвалидов в 2 учреждениях (КЦСОН Киржач, Кольчугино); ✓ Приобретены кресла-коляски (Кольчугино и Муром СРЦН); ✓ Дооборудованы санитарно-гигиенические комнаты (комплексный центр Суздаль; Юрьев-Польский СРЦН); 	Разработан социальный проект «Образование – лифт для новых социальных технологий» (обучены 280 специалистов, всего до конца года - 1548 чел.)



МЕРОПРИЯТИЯ

- ✓ Реформирование деятельности ПНИ при поддержке Правительства РФ;
- ✓ Реализация «дорожной карты» по совершенствованию деятельности Кольчугинского ДДИ;
- ✓ Укрепление материально-технической базы стационарных учреждений (2019 г. - 125,2 млн.руб.);
- ✓ Реализация регионального проекта «Старшее поколение» в рамках национального проекта «Демография» (1,8 млрд. руб., в 2019 г. – 413,08 млн. руб.)
- ✓ Реализация социальных проектов:
 - «Активное долголетие»,
 - «Спортивное долголетие»,
 - «Социальное питание – здоровое питание»,
 - «Модель долговременного ухода. Паллиативная помощь и социальное обслуживание»,
 - «Образование – лифт для новых социальных технологий»;
 - «Дорожная карта» по системе долговременного ухода;
 - «Дорожная карта» по внедрению стационарозамещающих технологий, сопровождаемому проживанию.



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ !

