

**Отчет**  
**по проведению работ по сбору и обобщению информации для**  
**независимой оценки качества оказания услуг**  
**организациями социального обслуживания Тульской области в 2018 году**

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Тульской области (стационарная форма) осуществлялась по показателям, утвержденным Приказом Министерства труда и социальной защиты РФ № 344н от 31.05.2018 г.

Независимая оценка проводилась путем посещения организаций социального обслуживания, в случае наличия у организации двух помещений посещалось каждое из них. Полевые работы проведены сотрудниками организации-оператора ООО «Информационно-маркетинговый центр «Статус» в количестве 3 человек.

Оценка таких параметров, как полнота, открытость и доступность информации на стенде, наличие комфортных условий оказания услуг, наличие условий доступности для инвалидов осуществлялась непосредственно в учреждении социального обслуживания. Оценка полноты, открытости и доступности информации на официальном сайте организации проводилась как непосредственно в учреждении, так и дистанционно. Оценка удовлетворенности получателей услуг различными аспектами условий осуществлялась методом опроса получателей во время посещения организации. В ходе проверки было опрошено 586 респондентов, проживающих в организациях социального обслуживания.

Полевой этап работ по независимой оценке качества проходил в период с 10.10.2018 г. по 31.10.2018 г. Перечень организаций, в отношении которых проводилась оценка качества, количество опрошенных получателей услуг в разрезе организаций, а также график посещения представлен в таблице 1.

Таблица 1

**Организации социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка качества условий оказания услуг в 2018 году**

№ п/п	Наименование организации	Юридический адрес организации, месторасположение помещений организации	Число респондентов – получателей услуг, человек	Дата посещения организации
1	Государственное учреждение Тульской области «Первомайский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Щекинский район, раб. пос. Первомайский, ул. Пролетарская, д.1 (стационар)	90	10.10.2018
2	Государственное учреждение Тульской области «Дубенский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Дубенский район, пос. Дубна, ул. Красноармейская, д.85 (стационар)	90	12.10.2018
3	Государственное учреждение Тульской области «Северо-Агеевский психоневрологический	Тульская область, Суворовский район, п. Северо-Агеевский, Ул. Ленина 8, УЛ, Школьная, 2	86	15.10.2018

	интернат»			
4	Государственное учреждение Тульской области «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Богородицкий район, пос. Бегичевский, ул. Гайдара, д.7 (стационар)	15	17.10.2018
5	Государственное учреждение Тульской области «Товарковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Богородицкий район, пос. Товарковский, пер. Советский, д.40 (стационар)	75	17.10.2018
6	Государственное учреждение Тульской области «Кимовский психоневрологический интернат»	Тульская область, Кимовский район, п. Новольвовск	60	19.10.2018
7	Государственное учреждение Тульской области «Веневский психоневрологический интернат»	Тульская область, Веневский район, с. Щучье	20	22.10.2018
8	Государственное учреждение Тульской области «Тульский психоневрологический интернат»	Тульская область, Ленинский район, с. Торхово	31	22.10.2018
9	Государственное учреждение Тульской области «Белевский психоневрологический интернат»	Тульская область, г. Белев, ул. Спортивная, д.29 (стационар)	55	25.10.2018
10	Государственное учреждение Тульской области «Тульский психоневрологический интернат»	Тульская область, Ленинский район, д. Прудное, 100	19	26.10.2018
11	Государственное учреждение Тульской области «Красивский психоневрологический интернат»	Тульская область, Чернский район, с. Красивка	15	26.10.2018
12	Государственное учреждение Тульской области «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Одоевский район, пос. Одоев, ул. К. Маркса, д.69 (стационар)	15	29.10.2018
13	Государственное учреждение Тульской области «Одоевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	Тульская область, Одоевский район, село Николо-Жупань, ул. Молодежная, д.79 (стационар)	15	31.10.2018
	Итого:		586	

### **Основные выводы и рекомендации**

#### **1. По критерию «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания».**

Все обследованные организации социального обслуживания имеют официальные сайты, на которых частично либо полностью размещена информация, установленная требованиями статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Вместе с тем, ряду учреждений даны рекомендации

по приведению информации на официальном сайте в полное соответствие с нормами Закона в связи с отсутствием на официальном сайте отдельных позиций из перечня. В частности, Северо-Агеевскому, Белевскому, Тульскому психоневрологическим интернатам и Дубенскому дому престарелых и инвалидов.

Обращено внимание организаций на полноту информации, размещенной на стендах. В частности, Кимовскому, Северо-Агеевскому, Веневскому, Тульскому, Белевскому ПНИ и Товарковскому дому-интернату рекомендовано разместить на стенде недостающую информацию. В большинстве случаев это касается информации о наличии предписаний органов, осуществляющих контроль в сфере социального обслуживания, а также отчетов об их исполнении.

Со стороны самих проживающих претензий по полноте, открытости и доступности информации практически не прозвучало. Из 586 респондентов только 3 человека поставили оценку «плохо» при ответе на вопрос о стенде и 1 человек – на вопрос об официальном сайте, без указания причины. Свои информационные потребности проживающие удовлетворяют иным способом – посредством обращения к персоналу интернатов.

## 2. По критерию «**Комфортность условий предоставления услуг**».

В ходе проведения независимой оценки отмечено, что в учреждениях номинально созданы практически все обозначенные в приказе Минтруда России комфортные условия.

Исключения единичны и касаются скорее специфических параметров, напрямую независимых от руководителей организаций. В частности, такой параметр как транспортная доступность (возможность доехать на общественном транспорте) отсутствует в Кимовском ПНИ, Веневском ПНИ, в помещении в д. Прудное Тульского ПНИ.

В целом в стационарных учреждениях социального обслуживания созданы комфортные условия для проживающих. Отдельно хотелось бы отметить очень хорошее санитарное состояние помещений, практически безупречный порядок, комфортные зоны отдыха, досуга, отсутствие лишних запахов.

Вместе с тем, несмотря на номинальное наличие требуемых условий, степень комфортности в учреждениях разнится. Различия в первую очередь зависят от особенностей зданий, размера занимаемых площадей и других уникальных факторов.

В этой связи в отчетных материалах по независимой оценке ряду учреждений даны рекомендации по улучшению условий комфортности. В

частности, в Кимовском ПНИ территория вокруг интерната нуждается в благоустройстве и замене асфальтового покрытия. В помещении Товарковского интерната, расположенного в п. Бегичевский, необходим ремонт здания (который уже намечен на 2019 год). В п. Бегичевский и Кимовском ПНИ целесообразно также обновление мебели и текстиля. В ремонте частично нуждаются здания Дубенского дома-интерната, Веневского ПНИ.

Стоит отметить, что во всех обследованных учреждениях уделяется внимание проведению ремонтных работ. В зависимости от выделяемых средств в организациях ремонтные работы либо уже закончены, либо проводятся в настоящий момент, либо намечены на следующие годы.

Пожелания самих проживающих по улучшению условий в интернатах чаще всего сводились к следующему:

- оборудовать комнату для приготовления пищи;
- обустроить уличную спортивную площадку;
- укомплектовать спортзал тренажерами;
- увеличить количество розеток в комнатах.

В Дубенском доме-интернате, где проживают молодые инвалиды, прозвучали пожелания провести интернет, в том числе обеспечить возможность его подключения по технологии Wi-Fi.

Из 586 опрошенных только 15 человек (2,5%) ответили, что получение услуг в организации для них является некомфортным, без указания причины. Еще 16 человек (2,7%) затруднились оценить данный параметр. Подавляющее большинство – 555 человек (94,7%) считают условия, созданные в учреждении, комфортными.

### 3. По критерию «Доступность услуг для инвалидов».

В целом в обследованных учреждениях созданы условия доступности для инвалидов. Корпуса, где проживают инвалиды, оборудованы пандусами либо подъемными платформами на входных группах, поручнями, санитарно-гигиеническими помещениями для инвалидов, специальными лифтами (где это предусмотрено конструкцией здания). Во всех учреждениях имеются сменные кресла-коляски. Единственный параметр, который отсутствует в ряде организаций – это наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов. Фактически это не создает препятствий для парковки автомобилей инвалидов, поскольку недостатка места на территории парковки нет. Но в целях соблюдения СНиП Одоевскому, Дубенскому, Товарковскому (только в п. Бегичевский) домам-интернатам, а также Тульскому, Кимовскому,

Северо-Агеевскому ПНИ рекомендовано обозначить парковочные места для данной категории автовладельцев.

Также рекомендовано при дальнейшем проведении ремонтных работ предусмотреть во всех зданиях учреждения (а не только в тех, где непосредственно проживают инвалиды) оборудование входных групп пандусами либо подъемными платформами, установку поручней во всех помещениях общественного пользования для инвалидов и других маломобильных групп.

По параметру «условия доступности, позволяющие инвалидам всех категорий получать услуги наравне с другими» следует отметить, что недостаточное внимание уделяется доступности для инвалидов по слуху. В частности, индукционные петли установлены только в четырех учреждениях: Первомайском, Дубенском, Одоевском (в п. Николо-Жупань) домах-интернатах, а также Веневском ПНИ – то есть в тех учреждениях, где были проведены комплексные работы по программе «Доступная среда». В остальных учреждениях указанные работы запланированы на 2019-2020 г.г.

В восприятии самих проживающих условия доступности для инвалидов оцениваются высоко: только 7 респондентов (1,6% от количества опрошенных инвалидов) поставили оценку «плохо» (без указания причины), 36 человек (8,5%) затруднились с ответом. Большинство – 382 человека (89,9%) оценивают условия доступности «хорошо» и «очень хорошо».

#### **4. По критерию «доброжелательность и вежливость работников организаций социального обслуживания».**

Оценка параметров, относящихся к данному критерию, осуществлялась методом опроса получателей услуг при выезде в организацию. В абсолютном большинстве проживающие оценивают вежливость и доброжелательность персонала учреждений, непосредственно оказывающего услуги, «хорошо» и «очень хорошо» - 572 человека из 586 опрошенных (97,6%). Оценка «плохо» поставил только 1 респондент (0,2%), и еще 13 человек (2,2%) затруднились ответить на данный вопрос анкеты.

Единичные жалобы на плохое отношение персонала прозвучали уже за рамками анкетного опроса, но отчасти они были высказаны в силу тяжелого состояния здоровья проживающего.

Предусмотренная методикой оценка вежливости и доброжелательности сотрудников, осуществляющих первичный контакт, дала схожие результаты, что объяснимо. Для проживающих сотрудники, осуществлявшие первичный контакт, и сотрудники, которые непосредственно оказывают услугу – это одни и те же люди.

Оценка вежливости и доброжелательности персонала при дистанционном взаимодействии (по телефону, электронной почте и т.д.), также предусмотренная методикой, в ходе опроса не осуществлялась, в силу специфики опрашиваемых получателей услуг – дистанционными формами взаимодействия опрашиваемые не пользовались, поэтому данный вопрос анкеты не задавался.

#### 5. По критерию «удовлетворенность условиями оказания услуг»

Оценка параметров, относящихся к данному критерию, также осуществлялась методом опроса получателей услуг при выезде в организацию. В ходе опроса оценивалась удовлетворенность проживающих графиком работы организации, готовность порекомендовать организацию другим людям, а также удовлетворенность условиями оказания услуг в целом.

Удобством графика (режима) работы интернатов удовлетворены 569 из 586 опрошенных (97,1%). Не удовлетворен 1 человек (0,2%), 16 затруднились оценить (2,7%).

Более чем две трети - 407 респондентов (69,5%) готовы порекомендовать свой интернат другим людям. Количество не готовых дать рекомендацию – 28 человек (4,8%), каждый четвертый опрошенный – 151 человек (25,8%) затруднился ответить на вопрос.

Удовлетворенность условиями оказания услуг в целом выразили 573 из 586 респондентов (97,8%). Только 6 человек (1%) указали на неудовлетворенность, и еще 7 человек (1,2%) затруднились дать оценку.