

Общественным советом от 8 декабря 2016 г. (протокол № 5) итоги независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания Тверской области были одобрены:

- среди домов-интернатов для престарелых и инвалидов, психоневрологических интернатов

- 1 место – ГБУ «Ильинский психоневрологический интернат»

- 2 место – ГБУ «Ржевский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

- 3 место – ГБУ Удомельский психоневрологический интернат

- среди социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних

- 1 место – ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» г. Ржева

- 2 место – ГБУ «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних» Кашинского района

- 3 место – ГБУ «Областной социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних (г. Тверь)»

- среди комплексных центров социального обслуживания населения

- 1 место – ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Ржева и Ржевского района

- 2 место – «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Вышний Волочек и Вышневолоцкого района

- 3 место – ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Бежецкого района

- среди реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями

- 1 место – ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Твери

- 2 место – ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Конаковского района

- 3 место – ГБУ «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» г. Ржева

В ходе проведения независимой оценки качества были решены следующие задачи:

- 1) с помощью комплекса методов выявлена и проанализирована практика организации предоставления социальных услуг в сфере социальной защиты населения Тверской области в 2016 году;

- 2) получены сведения непосредственно от получателей услуг социальных учреждений о качестве получения данных услуг;

- 3) выявлено соответствие показателей качества оказания услуг нормативным значениям по показателям: открытости и доступности информации об организации социального обслуживания, комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения, доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания, удовлетворенности качеством оказания услуг.

- 4) интерпретированы и оценены полученные данные, построены рейтинги;

5) сформированы предложения по повышению качества оказания социальных услуг социальными учреждениями.

Методической базой сбора, обобщения и анализа информации о качестве оказания социальных услуг в социальных учреждениях Тверской области, подлежащих независимой оценке качества предоставляемых социальных услуг в 2016 г. явились следующие методы: контент-анализ сайтов, брошюр и документов; опрос руководителей; невключенное наблюдение; социологический опрос получателей услуг.

Совокупность примененных методов дает возможность для формулировки следующих выводов и предложений по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания.

В целом оценка качества оказания социальных услуг их получателями, сформулированная при проведении социологического опроса, показывает достаточно высокий уровень удовлетворенности. Однако, использование всей совокупности методов позволяет конкретизировать, дополнить и, в некоторых случаях, уточнить картину.

В частности:

- при анализе показателей первой группы, характеризующих открытость и доступность информации об организации социального обслуживания, удалось выяснить, далеко не у всех организаций информация о деятельности организации социального обслуживания, размещенная на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», соответствует порядку размещения информации, утвержденному Приказом Минтруда России от 17.11.2014 №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)».

У всех исследованных организаций информация 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 представлена в полном объеме (в некоторых организациях только в административном корпусе), размещена с разной степенью подробности в брошюрах, буклетах.

Альтернативная версия официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению создана не у всех государственных бюджетных учреждениях. Также у многих отсутствует информация о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интерн».

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения включали, в частности, показатели доступности 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. В числе этих показателей можно констатировать, что входные зоны не у всех организациях оборудованы пандусами, практически все санитарно-гигиенические помещения имеют специальное оборудование, однако видео-, аудиоинформаторов

для лиц с нарушением функций слуха и зрения есть в помещениях только у тринадцати организаций социального обслуживания из 89 организаций. Практически во всех организациях в наличии есть оборудованные помещения для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

В ходе опроса руководителей в учреждениях социального обслуживания для пожилых людей и инвалидов выяснено, что укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг, в ряде учреждений Тверской области не полная.

Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания оценивались на основе ответов получателей социальных услуг высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания. Данные ответов оказались достаточно высоки, хоть и разнились по организациям.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг включают в основном результаты опроса получателей услуг. Результаты опроса в организациях различаются.