

Слайд 1

Материал для выступления на Форуме «Итоги независимой оценки – 2015 на региональном и муниципальном уровнях: опыт и перспективы»

Итоги проведения независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания в 2015 году

Слайд 2

Уважаемые коллеги!

В своем выступлении я коротко остановлюсь на работе Общественного совета и расскажу о том, как проведена независимая оценка в учреждениях социального обслуживания.

Слайд 3

Отмечу, что министерство труда и социальной защиты Тульской области определено уполномоченным органом по проведению независимой оценки качества государственных и муниципальных организаций в обозначенных социальных сферах.

Основным координатором процесса выступал Общественный совет при министерстве труда и социальной защиты Тульской области. Такая функция введена приказом министерства в Положение об Общественном совете в соответствии с рекомендациями Минтруда России. Выполняя роль координатора, мы постоянно предоставляем методическую помощь, для обмена опытом проводим заседания в формате открытого клуба.

В каждой отрасли подходы к независимой оценке имеют свои особенности, и, в целом, направлены на единую цель повышения качества услуг.

Слайд 4

Работа по независимой оценке качества услуг организаций социального обслуживания в текущем году проведена достаточно продуктивно.

В качестве организации-оператора определено бюджетное государственное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения №1» (город Тула) в рамках государственного задания. При этом, как установлено на законодательном уровне, учитывалось мнение Общественного совета.

При выборе организации-оператора использовался ресурс методического отделения Комплексного центра.

Следует отметить, что 2015 год достаточно непростой для отрасли – прошла серьезная реорганизация системы социального обслуживания. В результате с 1 октября текущего года действуют 27 организаций вместо 49 до реорганизации.

Слайд 5

Тем не менее, Общественным советом, по согласованию с министерством, для проведения независимой оценки в 2015 году были определены 11 организаций социального обслуживания. В их числе – 6 Комплексных центров социального обслуживания населения и 5 домов-интернатов психоневрологического профиля.

Организация-оператор осуществляла сбор, обобщение и анализ информации о качестве оказания услуг.

Требования к работе организации-оператора были сформированы Общественным советом в рамках своих полномочий.

Независимая оценка качества предоставляемых услуг осуществлялась с выездом в каждое учреждение четырех экспертов. Баллы выставлялись каждым экспертом самостоятельно без совещательного процесса – это было одно из требований, и оно было выдержано, что прослеживается в представленном в Общественный совет отчете.

Слайд 6

В основу работы положены методические рекомендации Минтруда России (приказы от 30 августа 2013 года № 391а и от 8 декабря 2014 года 995н).

Независимая оценка проводилась по 5-ти критериям, которые вы видите на экране.

- открытость и доступность информации об организации;

- комфортность условий предоставления услуг и доступность их получения;

- время ожидания предоставления услуги;

- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации;

- удовлетворенность качеством оказания услуг.

Слайд 7

Первый критерий - открытость и доступность информации об организации.

Экспертами проведены мониторинги информации на интернет-сайте bus.gov.ru на предмет ее актуальности и методом сплошного содержимого – официальные сайты самих учреждений.

Выявлены положительные практики ведения сайтов - удобная навигация, творческое оформление, наличие альтернативной версии для слабовидящих и раздела «Обратная связь», размещение видеоматериалов.

Уделено внимание оформлению стендов и актуализации информации на них, проведению информационно-разъяснительной работы среди населения по предоставлению социальных услуг, в том числе, в средствах массовой информации.

Проведен мониторинг актуальности контактной информации и соблюдения норм делового этикета.

Слайд 8

Второй критерий - комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

Значимый показатель данного критерия – доступность условий беспрепятственного доступа в помещения зданий и сооружений учреждений.

Сразу отмечу, что практически во всех учреждениях, где проводилась независимая оценка, доступная среда создана только частично.

Такое положение дел обусловлено объективными причинами: многие учреждения расположены либо в типовых зданиях середины 20 века, либо в бывших усадьбах постройки 18 века, когда застройка велась без учета создания доступной среды. Реконструкция таких зданий затруднена.

Необходимое внимание уделено благоустройству прилегающих территорий учреждений.

В числе положительных практик отмечены ухоженность, наличие оборудованного входа, лавочек, крытых беседок, дорожек, цветников.

Вместе с тем, большинству учреждений рекомендовано создать визуальную навигацию как на территории, так и в помещениях для различных категорий инвалидов.

Слайд 9

Третий критерий - время ожидания предоставления услуги.

Отмечу, что по рекомендации Минтруда России оценка по критерию «время ожидания предоставления услуги» в интернатных учреждениях не проводилась. Это объяснимо – оформление документов для помещения граждан в дома-интернаты не входит в компетенцию самих учреждений. Это компетенция министерства.

Что касается получателей социальных услуг непосредственно в Комплексных центрах социального обслуживания, то практическое большинство респондентов отметили время ожидания получения услуг как вполне удовлетворительное.

Слайд 10

Четвертый критерий - доброжелательность, вежливость и компетенция работников организации.

Формировался на основе данных социального опроса. Респондентами выступали получатели услуг.

В числе положительных практик по данному критерию можно отметить высокую долю получателей услуг или их родственников, которые позитивно оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность специалистов, оказывающих социальные услуги (во всех учреждениях этот показатель составляет 100%).

Независимыми экспертами отмечена доброжелательность и открытость самих подопечных всех учреждений при проведении опросов, в том числе и в психоневрологических интернатах, несмотря на специфику подопечных. Это

можно также считать показателем, хотя и косвенным, доброжелательности и вежливости обслуживающего персонала.

В числе положительных практик по данному критерию отмечен показатель повышения квалификации или профессиональной переподготовки работников учреждений.

Слайд 11

Пятый критерий - удовлетворенность качеством оказания услуг.

Особенность этого критерия, как и предыдущего, в том, что он формировался исключительно на основе социального опроса. Респондентами выступали получатели услуг.

В целом получатели услуг дали учреждениям высокую оценку. Как показали ответы респондентов, отмечается высокий уровень удовлетворенности качеством проводимых досуговых и оздоровительных мероприятий, положительно оцениваются изменения качества жизни. Нет объективных зарегистрированных жалоб.

При этом отдельные респонденты указали на целесообразность улучшения условий предоставления услуг.

Каждый конкретный случай был пристально рассмотрен. При этом учитывалась специфика учреждения и объективность предъявляемых требований.

Слайд 12

Наблюдались и нестандартные ситуации, например, в Центре социального обслуживания населения Узловского района, где созданы очень комфортные, практически санаторные условия (бывший санаторий завода «Пластик»). Учреждение очень востребовано, существует постоянная очередность, а получатели услуг хотят еще более комфортных условий.

Получается – где лучше условия, там и требования выше.

Невзирая на определенный субъективизм со стороны получателей услуг, общий балл удовлетворенности качеством отдельными учреждениями был снижен за недостаточную разъяснительную работу с получателями услуг.

В качестве общих пожеланий всем организациям социального обслуживания независимыми экспертами рекомендовано регулярно проводить мониторинг качества оказания услуг среди получателей услуг после каждого заезда в полустационарных структурных подразделениях, или раз в квартал в интернатных учреждениях для получения обратной связи о качестве услуг.

Слайд 13

Отчет организации-оператора Общественному совету по оценке качества работы организаций социального обслуживания состоялся 16 октября текущего года. Заседание прошло в формате «открытого клуба» с приглашением руководителей 11-ти организаций, в которых проводилась независимая оценка.

Руководители имели возможность ознакомиться с оценкой возглавляемого учреждения в сравнительном анализе оценки других учреждений.

Слайд 14 (рейтинг)

На основе представленного организацией-оператором отчета Общественным советом сформированы рейтинги учреждений по двум типам – психоневрологические интернаты и Комплексные центры социального обслуживания населения. На экране вы можете увидеть результаты независимой оценки.

Слайд 15 (рейтинг)

Итоги работы по проведению в 2015 году независимой оценки качества работы организаций социального обслуживания представлены в министерство труда и социальной защиты Тульской области и размещены на официальном сайте министерства.

Конечным результатом проведенной работы является разработка мер по повышению качества работы в каждой организации.

Слайд 16

На официальном сайте министерства создан раздел «Независимая оценка качества работы», где размещены нормативные правовые документы по проведению независимой оценки, сведения об организации-операторе, итоги проведенной оценки в виде рейтингов.

Информация открыта и доступна, применяется удобная навигация по данному разделу. Соблюдается актуальное наполнение необходимой информацией по вопросам проведения независимой оценки. Информация размещается структурированно.

На сегодняшний день можно сказать, что в целом публичность результатов оценки качества работы организаций социального обслуживания обеспечена. Представление информации в открытом доступе является значимым элементом успешного проведения независимой оценки качества.

По оценке Минтруда России, важным аспектом реализации системы независимой оценки качества является обеспечение технической возможности выражения мнения гражданами о качестве оказания услуг. Создание такой возможности нами запланировано на 2016 год.

Как было отмечено ранее, министерство труда и социальной защиты Тульской области является уполномоченным органом по координации проведения независимой оценки качества работы государственных и муниципальных организаций в сферах здравоохранения, образования, культуры, физической культуры и спорта, социального обслуживания.

В связи с чем Общественный совет при министерстве поддерживает конструктивные отношения с Общественными советами при заинтересованных органах исполнительной власти и Общественными советами или Комиссиями при муниципальных образованиях и оказывает необходимую методическую помощь.

Слайд 17

В 2016 году работа Общественных советов при органах исполнительной власти и администрациях муниципальных образований должна пройти на более высоком качественном уровне, что создаст предпосылки для выстраивания стройной системы независимой оценки работы в организациях социальной сферы на территории региона.

Слайд 18

Спасибо за внимание!