Протокол 4-22

заседания общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, расположенными на территории Липецкой области

28 ноября 2022 г.

Место проведения: малый зал управления социальной политики Липецкой области, ОГБУ «Введенский геронтологический центр».

Начало заседания: 10.00.

На заседании присутствовали:

- члены общественного совета: Тафинцева Л.М., Панарин А.Я., Валов В.Б., Рощупкин Л.Н, Яицкий П.А, Сарычев Н.А.
- приглашенные:
  Е.А. Михайлова - заместитель начальника управления;
  В.В. Бабко - директор ОГБУ «Введенский геронтологический центр»;
  Н.В. Рощупкина – заместитель начальника отдела контрольно-надзорной деятельности и качества предоставления услуг;
  Н.В. Асташова – ведущий консультант отдела контрольно-надзорной деятельности и качества предоставления услуг.

Заседание вела **председатель** Тафинцева Л.М.

Повестка дня:

1. Информация ООО «ЦЕНТР ГУМАНИТАРНЫХ, СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ И ПОЛИТИЧЕСКИХ ИССЛЕДОВАНИЙ – 1» (ООО «ГЭПИЦентр-1») - организации-оператора об организации и результатах независимой оценки качества условий оказания социальных услуг учреждений социальной защиты населения в 2022 году (Презентация).
2. Утверждение рейтингов организаций социальной защиты населения, прошедших независимую оценку качества условий оказываемых социальных услуг в 2022 году.
3. Формирование предложений по улучшению качества предоставления социальных услуг учреждениями социальной защиты населения.
4. Информация о деятельности областного государственного бюджетного учреждения «Введенский геронтологический центр», экскурсия по территории учреждения, знакомство с обеспечением доступности для инвалидов инфраструктуры центра и услуг.

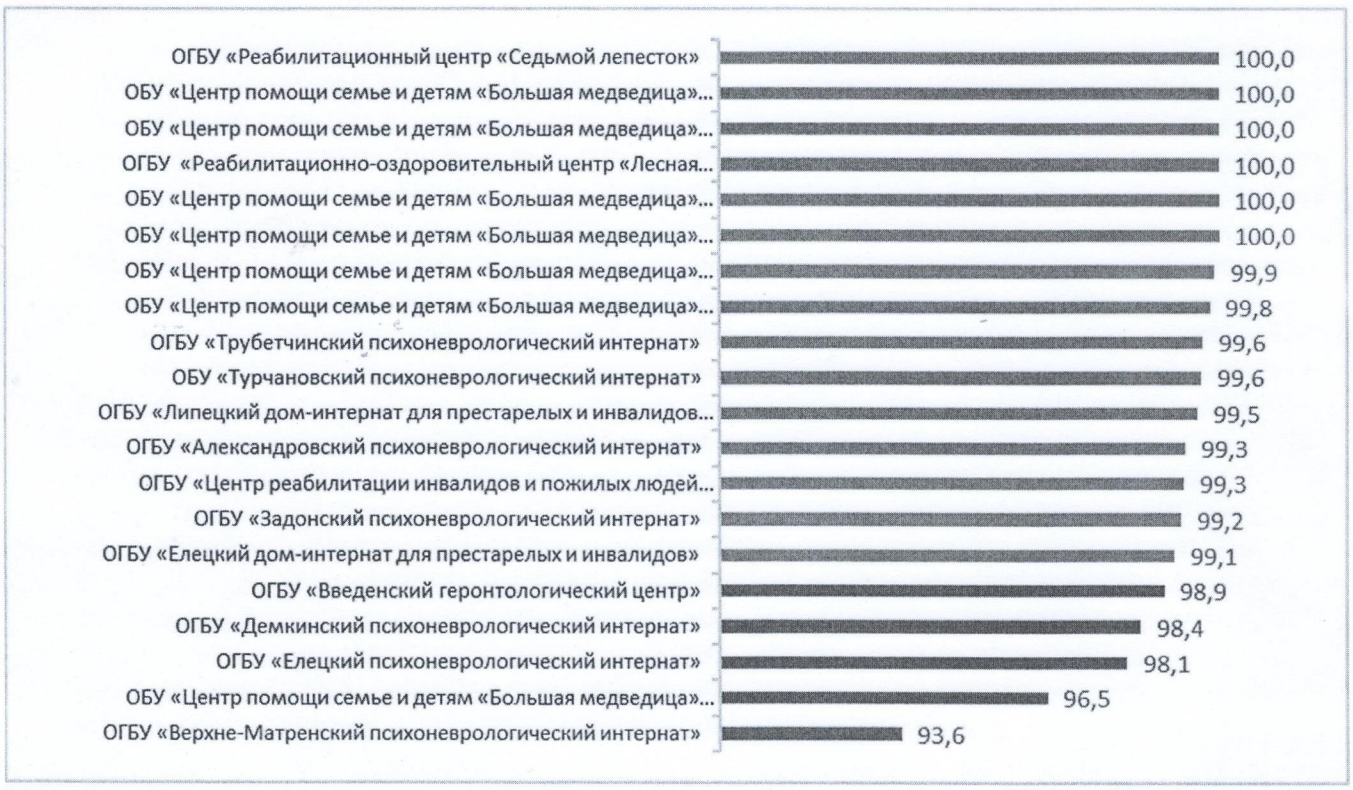
По первому вопросу выступила Асташова Н.В.

В соответствии с государственным контрактом от 19 августа 2022 г. № НОК-2022 по заказу Управления социальной политики Липецкой области в августе-октябре 2022 г. ООО «ГЭПИЦентр-1» провело сбор и обобщение информации в рамках проведения независимой оценки качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания Липецкой области.

Объектом исследования являлись 20 организаций социального обслуживания Липецкой области, подлежащих независимой оценке качества в 2022 году, а также граждане, являющиеся получателями социальных услуг в этих организациях.

Предметом исследования выступили значения показателей, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, утвержденные Приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 31 мая 2018 г. № 344н, по параметрам, определенным задачами данного социологического исследования.

По итогам проведения сбора и обобщения данных опроса получателей услуг и информации, размещенной на официальных сайтах организаций социального обслуживания Липецкой области, получена оценка качества условий оказания услуг этими организациями. Итоговые значения по каждой из организаций социального обслуживания представлены на рис.



Интегральное значение по совокупности общих критериев в части показателей, характеризующих общие критерии оценки по региону в целом, составляет 99,0 балла; по каждому из критериев среднее значение по региону составляет:

1. по критерию «Открытость и доступность информации об организации» - 98,5 балла;

2. по критерию «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления слуг» - 99,4 балла;

3. по критерию «Доступность услуг для инвалидов» - 98,8 балла;

4. по критерию «Доброжелательность, вежливость работников организаций» - 99,1 балла;

5. по критерию «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,3 балла.

Лидерами общего рейтинга среди обследованных организаций социального обслуживания стали 6 организаций социального обслуживания, набравшие 100,0 баллов:

- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям
- ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток»

На **втором месте** - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №4 Долгоруковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, получивший в сумме по 5 критериям 99,9 балла.

На **третьем месте** - ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №2 Воловский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, получивший 99,8 балла.

Одиннадцать организаций социального обслуживания получили оценки в диапазоне от 99,6 до 96,5 балла:

- ОГБУ «Трубетчинский психоневрологический интернат»
- ОБУ «Турчановский психоневрологический интернат»
- ОГБУ «Липецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов общего типа»
- ОГБУ «Александровский психоневрологический интернат»
- ОГБУ «Центр реабилитации инвалидов и пожилых людей «Сосновый бор»
- ОГБУ «Задонский психоневрологический интернат»
- ОГБУ «Елецкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»
- ОГБУ «Введенский геронтологический центр»
- ОГБУ «Демкинский психоневрологический интернат»
- ОГБУ «Елецкий психоневрологический интернат»
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №7 Краснинский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних

Замыкает сводный рейтинг организаций социального обслуживания ОГБУ «Верхне-Матренский психоневрологический интернат», получивший 93,6 балла.

По второму вопросу выступила Рощупкина Н.В.

Результаты проведенного в 2022 году исследования, включающего в себя сбор, обобщение и анализ информации о качестве условий оказания услуг 20 организациями социального обслуживания Липецкой области, дают основание сделать следующие выводы.

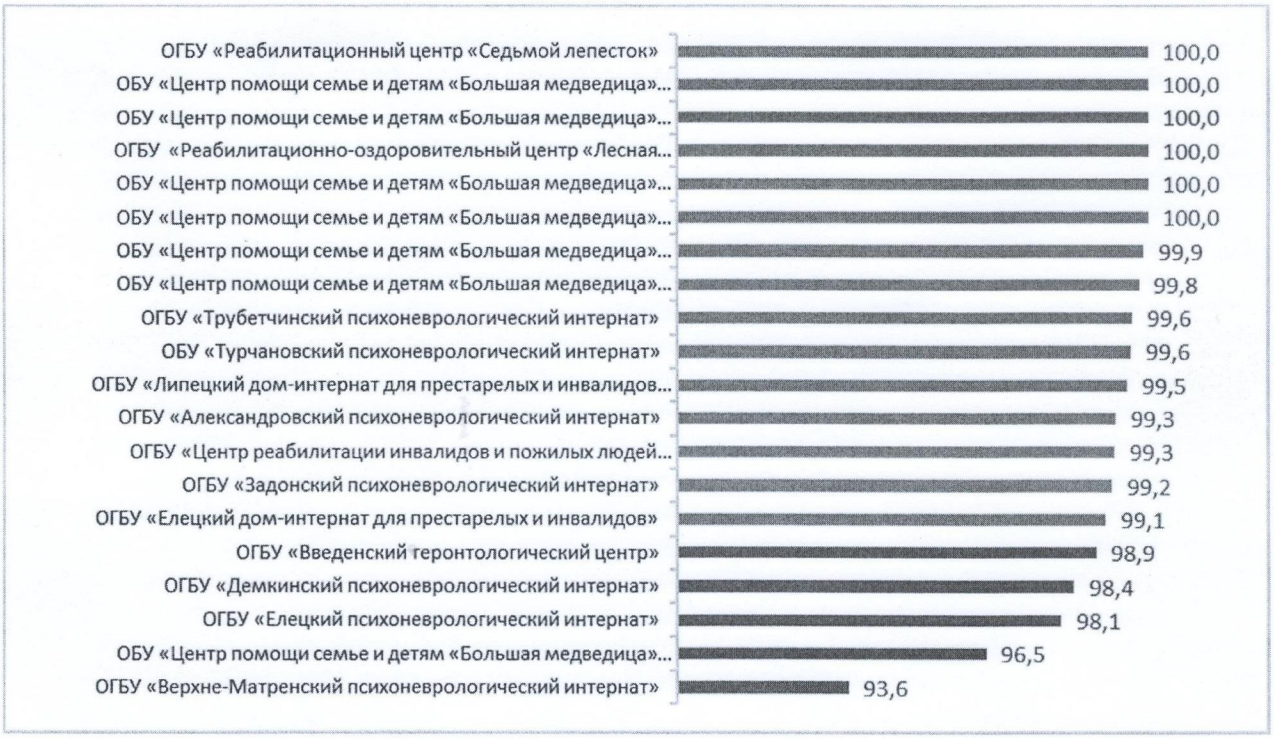
Максимальное значение показателей (100,0 балла из 100,0 возможных баллов), характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере социального обслуживания, получили 6 из 20 организаций:

- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №6 Задонский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №1 Кризисный центр помощи семье и детям
- ОГБУ «Реабилитационно-оздоровительный центр «Лесная сказка»
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №3 Данковский социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОБУ «Центр помощи семье и детям «Большая медведица» филиал №5 Елецкий социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних
- ОГБУ «Реабилитационный центр «Седьмой лепесток».

Показатель оценки качества в среднем по отрасли социального обслуживания в регионе составляет 99,0 балла. Средние значения показателей (по всем 20 организациям социального обслуживания) по каждому общему критерию независимой оценки составляют:

- «Открытость и доступность информации об организации» - 98,5 балла (из 100,00 возможных);
- «Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг» - 99,4 балла;
- «Доступность услуг для инвалидов» - 98,8 балла;
- «Доброжелательность, вежливость работников организаций социального обслуживания» - 99,1 балла;
- «Удовлетворенность условиями оказания услуг» - 99,3 балла.

В целом, по результатам независимой оценки организации социального обслуживания региона получили сравнительно высокие оценки: все обследованные учреждения получили итоговые оценки выше 93,5 баллов, чем продемонстрировали высокий уровень качества условий оказания услуг. Среднее значение показателей по пяти общим критериям составляет 99,0 балла, что отвечает существующим стандартам предоставления социальных услуг и по совокупности общих критериев приближается к максимальным значениям.



По третьему вопросу выступила Тафинцева Л.М.

По итогам проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Липецкой области сформированы следующие предложения по устранению выявленных недостатков в работе организаций и предложения по совершенствованию деятельности этих учреждений.

- ✓ Учреждениям, получившим низкие оценки по показателям, характеризующим доступность услуг для инвалидов, предпринять меры по повышению доступности прилегающей территории, помещений организаций и предоставляемых услуг для лиц с ограниченными возможностями здоровья. При проведении анкетирования получателей услуг в рамках мероприятий по независимой оценке качества условий оказания услуг стимулировать участие в анкетировании получателей услуг из числа лиц с ограниченными возможностями здоровья в целях получения полной и всесторонней оценки по критерию «Доступность услуг для инвалидов».
- ✓ Всем организациям, в ходе анализа информационных стендов и официальных сайтов которых были выявлены несоответствия, обеспечить соответствие размещенной информации требованиям НПА, контролировать своевременное (в течение 10 дней) обновление информации о деятельности организации в открытых источниках.
- ✓ Провести дополнительный инструктаж сотрудников, осуществляющих контакт с получателями услуг посредством дистанционных форм взаимодействия в части соблюдения этических норм, доброжелательности и вежливости.

По четвертому вопросу выступил Бабко В.В.

«Введенский геронтологический центр» оказывает социальные услуги пожилым людям и инвалидам. Получателями социальных услуг являются женщины от 55 лет и старше, мужчины от 60 лет и старше, а также совершеннолетние инвалиды I, II групп инвалидности, нуждающиеся в постоянном постороннем уходе. Учреждение рассчитано на постоянное пребывание 150 человек. Имеются отделения «Геронтология» и «Милосердие».

В Учреждении имеется здание администрации, 3 жилых корпуса: два одноэтажных и один двухэтажный корпус, столовая, здание для досуга и отдыха, часовня.

Прием граждан на социальное стационарное обслуживание осуществляется на основании решения полномочного органа и разработанной индивидуальной программы. При поступлении на обслуживание с гражданином заключается договор.

Геронтологический центр выполняет задачи по продлению активного долголетия. Мы добиваемся, чтобы пожилые люди, как можно дольше вели активный, полноценный образ жизни.

Культурно-массовые мероприятия проводятся согласно ежемесячному плану, разработанному заведующей отделением и специалистами социальной реабилитации, и утвержденному руководителем программ реабилитации. Инвалиды, проживающие в Учреждении, имеют возможность заниматься в кружках и творческих студиях, посещать клубы по интересам, также организуются выездные мероприятия и экскурсии. В Центре работает библиотека и компьютерный класс; имеется спортивный тренажерный зал, тренажеры установлены в жилых корпусах, а в летнее время на свежем воздухе; имеется спортивная площадка с оборудованием для игры в волейбол, футбол, баскетбол, стол для игры в настольный теннис, коньки, лыжи.

В настоящее время наблюдается 100% занятость получателей социальных услуг. Инвалидам отделения «Милосердие» услуги оказываются по принципу «непосредственно у постели»: занятия психолога, социального педагога, беседы, прослушивание музыки, чтение книг, рисование производится в комнатах.

В жилых корпусах учреждения созданы все необходимые условия для комфортного проживания и реабилитации получателей социальных услуг. Для них здесь обустроены просторные комнаты для проживания со всеми удобствами, соответствующие установленным санитарно-гигиеническим нормам и противопожарным требованиям, включая обеспеченность естественным и искусственным освещением, поддержание необходимого температурного режима и микроклимата, оборудование современными системами водо-, тепло-, энергоснабжения и канализации, а также различными средствами для обеспечения условий жизнедеятельности, в том числе доступа к телефонной связи, сети «Интернет» и средствам коммунально-бытового устройства. Жилые комнаты, а также помещения общего пользования, предназначенные для культурно-досуговых мероприятий, отдыха и удовлетворения бытовых потребностей, оснащены современной удобной мебелью, телевизорами и другой бытовой техникой.

В учреждении действует 14 дневное посезонное меню. Летом в меню включается больше свежих овощей, фруктов, ягод. Зимой в меню преобладают консервированные продукты, проводится дополнительная витаминизация пищи.

В отделениях оборудованы домовые кухни, оснащённые всем необходимым для самостоятельного приготовления пищи проживающими. Проживающие имеют возможность приобретать дополнительно продукты, как самостоятельно, так и прибегая к помощи социальных работников. Несколько раз в месяц осуществляются организованные выезды на рынки и в гипермаркеты.

Благодаря ежедневному, круглосуточному труду сотрудников Центра нашим получателям социальных услуг обеспечен индивидуальный подход, высокое качество медицинского, социального обслуживания и ухода, созданы оптимальные условия для успешной реабилитации всех категорий инвалидов. Основная наша задача состоит в том, чтобы каждый человек, оказавшийся в трудной жизненной ситуации, своевременно получил необходимую социальную помощь и защиту.

Решение:

1. Принять к сведению и утвердить информацию организации-оператора об организации и результатах независимой оценки качества условий оказания социальных услуг учреждений социальной защиты населения в 2022 году.
2. Утвердить рейтинги организаций социальной защиты населения, прошедших независимую оценку качества условий, оказываемых социальных услуг в 2022 году, (прилагается) и представить их управлению социальной политики населения Липецкой области.
3. Утвердить предложения по улучшению качества предоставления социальных услуг учреждениями социальной защиты населения.

Председатель общественного совета: Л.М. Тафинцева

Секретарь общественного совета: В.Б. Валов