



**ПРАВИТЕЛЬСТВО  
СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ**

**Министерство социальной  
политики Свердловской области**

Большакова ул., д. 105, г. Екатеринбург, 620144

тел. (343) 312-00-08, факс (343) 312-07-00

E-mail: mspso@egov66.ru

Сайт: <http://msp.midural.ru>

Директорам организаций социального  
обслуживания Свердловской области

06.02.2019 № 0747-12/902

На № \_\_\_\_\_ от \_\_\_\_\_

О направлении материалов

Уважаемые коллеги!

В соответствии с Федеральным законом от 5 декабря 2017 года № 392-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы» в Свердловской области в 2018 году проведена независимая оценка качества условий оказания услуг в отношении 22 организаций стационарного социального обслуживания.

Направляем Вам для работы аналитический доклад «Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области в 2018 году», подготовленный организацией-оператором, Обществом с ограниченной ответственностью «АС».

Дополнительно информируем, что данный аналитический доклад размещен на официальном сайте Министерства социальной политики Свердловской области в разделе «Независимая оценка качества условий оказания услуг» по адресу: <https://msp.midural.ru/aktualnye-proekty/nezavisimaya-sistema-ocenki-kachestva-raboty-uchrejdений/itogi-nso-reytingi-informaciya.html>.

Приложение: 9 л. в 1 экз.

Заместитель Министра социальной  
политики Свердловской области

К.А. Зуева

Анна Петровна Илларионова  
(343) 312-00-08 (доб. 014)



ООО «АС»

# Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области в 2018 году

Аналитический доклад

ООО «АС»  
2018 г.



## ВВЕДЕНИЕ

В 2018 году компания ООО «АС» провела независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области. Социальное обслуживание незащищенных категорий граждан представляет собой одну из самых основных функций и задач любого государства. Во многом развитие страны определяется именно уровнем того, насколько полноценно в нем организована система социального обслуживания таких категорий граждан, как инвалиды, пенсионеры и иные нуждающиеся в заботе и внимании со стороны категории людей. Перспективным с этой точки зрения является применение такой формы обратной связи, как независимая оценка качества. Становление системы НОК предполагает развитие ее многоаспектности. Во-первых, активное вовлечение общественности в решение проблем, с которыми сталкивается социальное учреждение. Данный аспект обеспечивается работой Общественных советов, созданных при органах исполнительной власти субъекта Российской Федерации и при муниципалитетах. Во-вторых, независимость оценки обеспечивается привлечением сторонних организаций в качестве операторов по сбору первичных данных, что явно отличает такую систему оценки качества работы социальных, образовательных, медицинских учреждений, учреждений культуры и спорта от той внутри оценочной системы, которую обеспечивают органы власти. Несомненно, это является большим преимуществом данного вида системы, поскольку оценка деятельности внутри системы не лишена известной субъективности. В связи с этим одной из приоритетных целей государства является обеспечение доступного и качественного социального обслуживания населения.

Доступность социальной помощи предполагает доступность информации о получении социальных услуг, простоту процедуры обращения за социальной помощью и доступа к этой помощи. В том числе – для людей с ограниченными возможностями.

Под качеством социального обслуживания подразумевается не только профессионализм и своевременность социальных услуг, но и целый комплекс обстоятельств, сопровождающих потребителя социальных услуг при получении социальных услуг – условия пребывания в организации, вежливость и компетентность персонала и другие показатели.

Именно поэтому, помимо объективных статистических критериев оказания социальных услуг, крайне важным является выявление показателей удовлетворённости потребителей услуг доступностью и качеством оказания услуг.

В нашем исследовании мы выявляли удовлетворённость актуальных получателей услуг социальных учреждений в момент получения услуги. И это дало возможность, во-первых, отобрать тех респондентов, которые осведомлены о получении социальных услуг здесь и сейчас и из первоисточника. А во-вторых, опрос в социальной организации позволил получателям абстрагироваться от прошлого опыта и оценить те услуги, которую они получают сейчас.

Исследование проводится в соответствии с методикой, разработанной Министерством труда и социальной защиты Российской Федерации.

1. Сплошное обследование (мониторинг) содержания официальных сайтов организаций в сети Интернет, информационных стендов в помещениях организаций на соответствие информации о деятельности организации, ее содержанию и форме, установленным нормативными правовыми актами.

2. Обследование условий оказания услуг организациями социального обслуживания.



Оценивались 22 организации социального обслуживания Свердловской области, из которых:

- 13 психоневрологических интернатов;
- 8 пансионатов и домов для престарелых и инвалидов;
- 1 специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов.

**Таблица 1. Перечень организаций для проведения исследования**

№	Наименование организации социального обслуживания Свердловской области
1	«Алапаевский психоневрологический интернат»
2	«Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
3	«Березовский психоневрологический интернат»
4	«Билимбаевский психоневрологический интернат»
5	«Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»
6	«Верхнетурунский дом интернат для престарелых и инвалидов»
7	«Каменск-Уральский психоневрологический интернат»
8	«Красногвардейский психоневрологический интернат»
9	«Краснотурьинский психоневрологический интернат»
10	«Невьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
11	«Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей»
12	«Первоуральский психоневрологический интернат»
13	«Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»
14	«Свердловский психоневрологический интернат»
15	«Североуральский психоневрологический интернат»
16	«Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»
17	«Тавдинский психоневрологический интернат»
18	«Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»
19	«Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»
20	«Щелкунский психоневрологический интернат»
21	«Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»
22	«Черноисточинский психоневрологический интернат»

В процессе исследования были опрошены **получатели социальных услуг, их законные представители**. Количество респондентов составило 10% от целевой группы опрашиваемых в каждой исследуемой организации вне зависимости от формы социального обслуживания.

Для реализации поставленных задач использовался инструментарий, предоставленный Заказчиком:

анкета для опроса получателей услуг о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области;

анкета эксперта по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания Свердловской области.

Независимая оценка качества условий оказания услуг в организациях социального обслуживания Свердловской области должна быть проведена по следующим критериям:

- 1) открытость и доступность информации об организации (учреждении);
- 2) комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;

- 3) доступность услуг для инвалидов;

- 4) доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения);

- 5) удовлетворенность условиями оказания услуг.

Результаты обследования отражены в Таблице 2.



Таблица 2. Общий рейтинг

Наименование организации социального обслуживания Свердловской области	Общий показатель	Открытость и доступность информации	Комфортность условий	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность и вежливость работников	Удовлетворённость условиями оказания услуг
«Режевской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	100,0	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8
«Каменск-Уральский психоневрологический интернат»	100,0	100,0	100,0	100,0	99,8	100,0
«Тавдинский психоневрологический интернат»	97,7	98,3	100,0	91,2	98,9	100,0
«Свердловский психоневрологический интернат»	96,9	100,0	98,7	86,0	100,0	100,0
«Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь ключей»	96,5	98,5	100,0	84,0	100,0	100,0
«Красногвардейский психоневрологический интернат»	96,0	100,0	92,0	88,0	100,0	100,0
«Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»	95,9	90,9	100,0	98,9	100,0	89,6
«Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»	94,2	97,0	92,0	82,0	100,0	100,0
«Алапаевский психоневрологический интернат»	93,9	100,0	100,0	70,0	99,5	100,0
«Билимбаевский психоневрологический интернат»	92,4	100,0	100,0	62,0	100,0	100,0
«Березовский психоневрологический интернат»	92,0	100,0	86,2	74,0	100,0	100,0
«Невьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91,6	100,0	100,0	58,0	100,0	100,0
«Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»	91,6	100,0	88,0	70,0	100,0	100,0
«Первоуральский психоневрологический интернат»	91,5	99,3	88,0	70,0	100,0	100,0
«Серовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	91,2	97,0	92,0	78,0	89,1	100,0
«Черноисточинский психоневрологический интернат»	91,0	97,0	88,0	70,0	100,0	100,0
«Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»	90,8	100,0	92,0	72,0	96,7	93,3
«Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов»	88,4	100,0	88,0	74,0	80,0	100,0
«Североуральский психоневрологический интернат»	88,3	97,5	79,0	76,0	99,0	89,7

Наименование организации социального обслуживания Свердловской области	Общий показатель	Открытость и доступность информации	Комфортность условий	Доступность услуг для инвалидов	Доброжелательность и вежливость работников	Удовлетворённость условиями оказания услуг
«Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»	88,2	94,7	82,0	66,0	100,0	98,2
«Краснотурьинский психоневрологический интернат»	87,9	99,4	92,0	48,0	100,0	100,0
«Щелкунский психоневрологический интернат»	87,8	100,0	96,3	56,0	94,1	92,6

По результатам оценки открытости и доступности информации все организации получили свыше 90 баллов, что соответствует оценке «отлично».

По результатам оценки комфортности условий 21 организация получила свыше 80 баллов (оценка «отлично») и 1 организация получила 79 баллов (Североуральский ПНИ).

Сложнее всего ситуация с доступностью услуг для инвалидов. Всего 8 организаций получили по данному показателю оценку «отлично» (более 80 баллов), 11 – оценку «хорошо» (более 60 баллов), 3 организации – оценку «удовлетворительно».

По результатам оценки по критерию вежливости и доброжелательности все организации получили оценку «отлично».

По результатам общей оценки качества условий оказания услуг все организации также получили оценку «отлично».

В ходе исследования организации социального обслуживания показали отличные результаты по 4 из 5 оцениваемых критериев – информационная открытость и доступность, комфортность условий получения услуг, доброжелательность и вежливость работников организаций, удовлетворённость условиями оказания услуг. По всем наблюдаемым параметрам либо все организации, либо подавляющее большинство получили высокие оценки.

Основные трудности возникают с обеспечением доступности услуг для инвалидов. По данному показателю только 8 организаций получили оценку «отлично» (более 80 баллов), 11 – оценку «хорошо» (более 60 баллов), 3 организации – оценку «удовлетворительно».



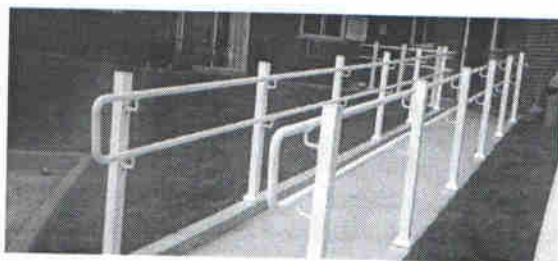
**Исследование выявило следующие типовые недостатки организаций социального обслуживания:**

1. Наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому – предоставляют только 3 организации из 22. Это связано с изначально стационарным профилем обследованных организаций. Однако в данных организациях есть специалисты в области геронтологии, специалисты по работе с людьми с ментальными нарушениями, которых нет в центрах социального обслуживания населения, осуществляющих надомное обслуживание. Специалисты домов-интернатов для пенсионеров и инвалидов, психоневрологических интернатов могли бы оказывать дистанционные консультации, предоставлять технические средства и т.д. в дистанционном режиме.

2. Наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов – не обязательно в организации должно присутствовать всё перечисленное, однако перечисленные приспособления необходимо комбинировать так, чтобы обеспечить полный доступ для инвалида-колясочника к нужным ему помещениям в организации социального обслуживания и объектам прилегающей территории.



3. Оборудование входной зоны пандусом – присутствует в 14 организациях из 22. Пандус облегчает возможность доступа инвалида в здание организации. Пандус должен быть сконструирован под небольшим углом, оборудован перилами.



4. Дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля – присутствует только в 8 организациях из 22. Размещение табличек с использованием шрифта Брайля помогает людям с нарушениями зрения ориентироваться внутри организации.



5. Дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации – присутствует только в 10 организациях из 22.

Речь идёт о целом ряде приспособлений, предназначенных для людей с сенсорными нарушениями:

звуковой информатор;



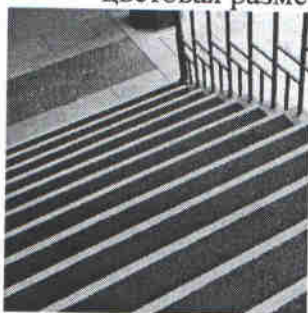
использование пиктограмм и крупной графики в системе навигации;



световые табло;



цветовая разметка и тактильная плитка для слабовидящих;



6. Возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика) – присутствует только в 11 организациях из 22. Для обеспечения данного условия направляются 1–2 сотрудника для прохождения обучения сурдо- или тифлосурдопереводу.



**Организациям социального обслуживания Свердловской области рекомендовано:**

**«Первоуральский психоневрологический интернат»**

Оборудовать выделенные парковочные места для автотранспортных средств инвалидов.

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**«Березовский психоневрологический интернат»**

Обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

Оборудовать выделенные парковочные места для автотранспортных средств инвалидов.

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**«Пансионат для престарелых и инвалидов «Семь Ключей»**

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**«Алапаевский психоневрологический интернат»**

Обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**«Билимбаевский психоневрологический интернат»**

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**«Верхнетуринский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**«Боровской дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

Обеспечить возможность перемещения инвалидов внутри здания (адаптированные лифты, поручни расширенные проёмы).

**«Красногвардейский психоневрологический интернат»**

Обеспечить возможность перемещения инвалидов внутри здания (адаптированные лифты, поручни расширенные проёмы).

Обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

**«Краснотурьинский психоневрологический интернат»**

Организовать работу по записи (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.



Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

**«Невьянский дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

Оборудовать выделенные парковочные места для автотранспортных средств инвалидов.

Обеспечить возможность перемещения инвалидов внутри здания (адаптированные лифты поручни расширенные проёмы).

**«Свердловский психоневрологический интернат»**

Организовать работу по записи (по телефону, на официальном сайте организации в сети Интернет, посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении у специалиста организации).

Обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

**«Североуральский психоневрологический интернат»**

Обеспечить транспортную доступность (возможность доехать до организации на общественном транспорте, наличие парковки).

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**«Тавдинский психоневрологический интернат»**

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**«Талицкий пансионат для престарелых и инвалидов»**

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации.

Обеспечить дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

**«Алтынайский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»**

Оборудовать выделенные парковочные места для автотранспортных средств инвалидов.

Обеспечить возможность перемещения инвалидов внутри здания (адаптированные лифты поручни расширенные проёмы).

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**«Щелкунский психоневрологический интернат»**

Обеспечить возможность перемещения инвалидов внутри здания (адаптированные лифты поручни расширенные проёмы).

Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).

Обеспечить дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.

**«Уктусский пансионат для престарелых и инвалидов»**

Обеспечить возможность предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.