

Отчет об обучающем семинаре для членов общественных советов учреждений социального обслуживания «Организация независимой оценки качества социальной услуги с позиции получателя» 13-14 апреля 2016 года

I. Участниками семинара были председатели и члены общественных советов учреждений социального обслуживания населения, оказывающих социальные услуги: стационарных учреждений социального обслуживания, оказывающих услуги гражданам с психическими расстройствами, семьям в трудной жизненной ситуации, детям из семей социального риска, лицам без определенного места жительства. В семинаре приняли участие представители 19 государственных учреждений социального обслуживания и 2 негосударственных организаций, включенных в перечень поставщиков социальных услуг на территории Архангельской области. Кроме представителей общественных советов в работе семинара принимали участие руководители и сотрудники учреждений социального обслуживания (всего 7 участников) и 2 представителя Управления социального развития Министерства труда, занятости и социального развития Архангельской области.

Участники семинара представляли 14 территорий (городов и районов) Архангельской области (из 26).

Всего в работе семинара в течение двух дней приняло участие 35 человек, из них 6 мужчин, остальные женщины.

II. Задача семинара была в том, чтобы объяснить цель и суть независимой оценки качества социальных услуг, понять роль результатов оценки в развитии качества оказания социальных услуг, ознакомиться с порядком проведения оценки, отработать практические механизмы проведения оценки и обнародования ее результатов. Цель семинара в целом достигнута. Семинар носил характер обучающего и установочного. По его окончании участники приступают непосредственно к проведению оценки и затем к анализу его результатов.

III. Общие наблюдения:

- семинар был информативным и обучающим. Участники получили представление о проекте РОО «Союз общественных объединений инвалидов АО» по проведению независимой оценки, ознакомились с нормативными документами по проведению независимой оценки качества оказания социальных услуг, в том числе федеральными и областными нормативными правовыми актами;

- семинар носил практическую направленность. Участники тренировались в непосредственном проведении оценки открытости и доступности информации, представленной на сайтах своих учреждений;

- семинар был дискуссионной площадкой, где отрабатывались сложные моменты в проведении оценки и в организации работы общественных советов. Обсуждали то, какими методами проводить опросы получателей услуг, обсуждали различные субъективные факторы, влияющие на результаты оценки, вызвали вопросы некоторые формулировки вопросов опросных листов получателей услуг и членов общественных советов;

- семинар был площадкой для обобщения проблемных моментов в деятельности организаций социального обслуживания и выработки рекомендаций, связанных с обеспечением открытости, доступности учреждений социального обслуживания;

- семинар показал, что старшее поколение является важным ресурсом для проведения независимой оценки и разработки рекомендаций по повышению качества оказания социальных услуг. Учитывая, что эта работа социально полезна и познавательна, участники выразили интерес в обучении методам проведения независимой оценки и в дальнейшем.

IV. Участники проанализировали соответствие сайтов своих учреждений требованиям статьи 13 федерального закона «Об основах социального обслуживания населения в РФ». Предварительные наблюдения следующие: сайты информативны, в основном содержат информацию, которую требуется представить по закону, регулярно обновляются. В единичных случаях сайты не доступны или их нет. В большинстве случаев на сайте представлена информация об общественном совете учреждения.

Самая серьезная проблема – недоступность информации для слепых и слабовидящих граждан. Сайты не имеют текстовой версии, нет подписи под фотографиями, информацию искать сложно, так как структура сайтов часто не понятна, отсутствует возможность прослушивания материалов, невозможно найти нужный материал.

Далее участники работали в группах, анализируя проблемные моменты и вырабатывая рекомендации по своим учреждениям. Группы были составлены с учетом общности предмета деятельности: группа представителей ПНИ, группа представителей учреждений для детей и семей, группа иных организаций (для лиц с ментальными особенностями, для лиц без определенного места жительства).

Рекомендации включали, как правило, предложения по улучшению доступности территорий и зданий учреждений социального обслуживания, рекомендации по повышению квалификации и работе с эмоциональным выгоранием персонала.

V. В анкетах обратной связи отмечено, что участники получили много новой и полезной информации.

Например, такие ответы на вопрос о том, что нового узнали о независимой оценке качества предоставления социальных услуг:

- «Семинар помог разобраться в тонкостях независимой оценки качества. В начале семинара были вопросы, на которые получены квалифицированные ответы»,

- «Независимая оценка – не контроль, большое внимание необходимо уделять сайту учреждения, независимая оценка во многом оценка субъективная»,

- «Семинар дал глубокую и развернутую картину нормативно-юридических аспектов по организации и проведению НОК. Узнал более подробно о структуре, функциях и критериях по проведению НОК»,

- «Понятие «независимая оценка качества...», алгоритм проведения ее, принцип работы общественного совета и методы проведения опроса, составление аналитического отчета по проведению НОК. Получила ответы на все вопросы»,

- «Я получила прямые ответы по алгоритму оценки, отпали сомнения в том как представить особенности своего учреждения... Очень поможет выступление об общих подходах к социологическим опросам, анкетам. Дан каркас, остальное можно продумать с учетом наших особенностей»,

- «О независимой оценке качества предоставления социальных услуг услышала впервые, думаю, все услышанное, полученные знания пригодятся в работе общественного совета»,

Об актуальности семинара:

- «Члены общественных советов из разных районов области из первых рук и в полном объеме получают разъяснения по организации и проведению независимой оценки. Учеба предшествует делу»,

- «Эта тема очень востребована»,

- «Знания полученные на семинаре помогут учреждению подготовиться к независимой оценке»,

- «Да, считаю актуальной, т.к. необходимо привлечь общественность с целью повышения качества и доступности социальных услуг для населения»,

- «Данный семинар очень полезен в плане нормативно-правовой просвещенности, получения обратной связи, общения с коллегами».

Пожелания

- провести открытое заседание общественного совета, выступления из опыта работы общественных советов,

- «Обмен опытом сделать в виде круглых столов, объединяющих 1) психоневрологические интернаты, 2) организации по услугам для лиц пенсионного возраста и инвалидов и т.д. Обязательно продолжить обучающие семинары и вести их в системе»,

- «Круглый стол с представителями общественных советов и администрацией представляемых организаций»,

- «Доработать анкеты с учетом различной специфики учреждений, оказывающих соцслужбу»

- «1) встречу по итогам проведения НОК в учреждениях в 2016 году. 2) Профилактика синдрома профессионального выгорания специалистов социальной сферы».

- «Доработать анкеты – противоречивость и взаимоисключение отдельных пунктов... Встречаться по обмену опытом».

В качестве пожелания по участию в подобных тренингах или семинарах в дальнейшем были предложения провести такое мероприятие по темам «Заседание общественного совета», «Повышение качества услуг исходя из внутренних резервов», «Улучшение качества кадрового состава (без повышения зарплаты)», «Как бороться с профессиональным выгоранием в социальной сфере».