

Министерство образования и науки Российской Федерации
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Алтайский государственный университет»
Факультет социологии
Кафедра социальной работы

**Независимая оценка качества деятельности домов-интернатов для
престарелых и инвалидов в Алтайском крае в 2016-2017гг.**

выпускная квалификационная работа
(магистерская диссертация)

по направлению подготовки 39.04.02 Социальная работа

магистерская программа: Инновационные технологии социальной защиты
населения

Выполнила студентка
2 курса, группы 1065М
Букова Анастасия Игоревна

(подпись)

Научный руководитель,
кандидат
социологических наук,
доцент
Калинина Юлия
Александровна

(подпись)

Допустить к защите
зав. кафедрой
Чудова С.Г.

(подпись)

« _____ » _____ 2018 г.

Выпускная
квалификационная
работа защищена
« ____ » _____ 2018 г.
Оценка _____
Председатель ГЭК
Матис В.И.

(подпись)

Содержание

Введение.....	3
Глава I. Теоретический анализ независимой оценки качества деятельности организаций социального обслуживания.....	8
1.1. Теоретико-методологические основы исследования оценки качества социального обслуживания.....	8
1.2. Понятие, сущность и нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества.....	13
Глава II. Независимая оценка качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае.....	28
2.1. Программа исследования независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае	28
2.2. Анализ результатов исследования независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае.....	35
Заключение.....	53
Список литературы.....	57
Приложение1 Бланк интервью оценки качества социальных услуг, оказываемых в домах-интернатах для престарелых и инвалидов.....	1
Приложение2 Сводные таблицы результатов исследования.....	4

Введение

Актуальность темы исследования. Оценка качества предоставления социальных услуг является важнейшим элементом системы социальной защиты населения. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, которая необходима для любой устойчивой и способной к развитию системы. Между тем в области исследования проблем социального обслуживания в сфере услуг еще не решена задача разработки целостной, единой методологии оценки качества обслуживания, которая включала бы в себя все аспекты — начиная с оценки реакции потребителя с помощью анкетирования и заканчивая налаживанием системы статистического учета и анализа параметров оценки. В связи с введением в действие Национальных стандартов социального обслуживания населения повышаются требования к деятельности социальных служб, специалистов социальных учреждений.

Необходимо учитывать, что качество невозможно оценить каким-либо одним показателем. С одной стороны, оказываемые в данной сфере услуги должны удовлетворять требованиям «стандартов и нормативных критериев, отражающих их содержательный смысл, полноту и результативность, а с другой — системе показателей, отражающих состояние клиентов социальных служб, содержащих количественные и качественные индикаторы социально-экономического, психологического и иного состояния отдельных личностей, семьи в целом, социальной группы.

Стоит особо остановиться на проведении независимой оценки качества деятельности стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов. Данная тема имеет важное исследовательское значение. Тема требует дальнейшей разработки.

Степень научной разработанности. Степень научной разработанности темы достаточно велика, учитывая важность темы для российской действительности. Выявление критериев оценки эффективности деятельности учреждений системы социального обслуживания населения заложены в работах

следующих авторов: Л.Г. Гусляковой, М.Б. Лига, Ю.А. Калининой, И.В. Давыдова и др. Изучение потребительской оценки производственных ресурсов и потребительские оценки предметов потребления были рассмотрены В.В.Новожиловым. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг была рассмотрена в трудах А.И. Суббетто, Л.В. Топчийского, Г.В. Говорухина, Ю.А. Калининой, М.Б. Лига, И.А. Щеткиной и др. Социально-психологический аспект адаптации пожилых граждан в условиях стационарного социального обслуживания рассмотрены Б.Л. Токарским, Н.М. Токарской, Е.И. Нефедьевой. Различные аспекты оценки качества оказания услуг в сфере социального обслуживания заложены в трудах Д.А. Бурлыкова, С.Э. Лиджи-Горяевой, Ф.Т. Малыхина, Т.М. Долговой С.А. Валиуллиной, Р.Ф. Хакимовой, Г.Р. Камашевой и др. Социальное обслуживание граждан старшего возраста в условиях модернизации общества рассмотрены С.Г. Ефимовым, Л.П. Васильевой, Е.Ю. Голубевой, Р.И. Даниловой, А.Г. Соловьевым и др. Социально-гигиеническое исследование качества жизни лиц пожилого возраста, проживающих в различных социальных условиях рассмотрено в трудах В.А. Чиркова, А.В. Бреусова, Р.А. Бреусова.

Объект исследования - независимая оценка качества.

Предмет исследования – независимая оценка качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа.

Цель исследования – проведение и анализ результатов независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае в 2016-2017гг.

Поставленная цель предопределила необходимость решения следующих **задач**:

- проанализировать теоретико-методологические основы исследования оценки качества социального обслуживания;
- осуществить анализ понятия, сущности и нормативно-правового обеспечения независимой оценки качества;

- разработать программу исследования по проведению независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае;

- проанализировать полученные результаты исследования независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае.

В процессе работы применялись следующие **методы исследования**: анализ научной литературы, нормативно-правовых актов, статистических данных, опрос получателей услуг (интервью), вторичный анализ результатов социологических исследований, метод сравнительного анализа.

Гипотезы исследования:

1. Вероятно, наиболее адекватным теоретико-методологическим основанием исследования независимой оценки качества социального обслуживания является квалиметрический подход;

2. Вероятно, требования национальных стандартов социального обслуживания являются критериями независимой оценки качества деятельности организаций социального обслуживания;

3. Вероятно, среди основных критериев независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов будут следующие:

- открытость и доступность информации;
- комфортные и доступные условия проживания;
- компетентность и вежливость сотрудников интернатов;
- удовлетворенность качеством оказания социальных услуг.

4. Вероятно, по мнению потребителей:

a. Информация о домах-интернатах для престарелых и инвалидов открыта и доступна;

b. Условия предоставления социальных услуг комфортны и доступны;

c. Сотрудники Интерната доброжелательны, вежливы и компетентны;

d. Большая часть получателей социальных услуг Интернатов удовлетворены качеством их оказания.

Основные положения, выносимые на защиту:

1.Квалиметрический подход является теоретико-методологической базой исследования качества социального обслуживания, так как на его основании становится возможным определить уровень качества социального обслуживания и представить его с помощью системы показателей.

2.Независимая оценка качества социального обслуживания представляет собой систему, включающую группы показателей: открытость и доступность информации; комфортные и доступные условия проживания; компетентность и вежливость сотрудников интернатов; удовлетворенность качеством оказания социальных услуг.

3.Проведенный анализ результатов независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов в Алтайском крае в 2016-2017гг. позволил выделить основные тенденции: улучшение в таких критериях, как: открытость и доступность информации; комфортность и доступность социальных услуг; доброжелательность, вежливость и компетентность сотрудников интерната. Ухудшение в таких критериях, как удовлетворенность качеством оказания социальных услуг в домах-интернатах для престарелых и инвалидов.

Теоретическая и практическая значимость:

Рассмотрен квалиметрический подход. Осуществлен анализ понятия, сущности, нормативно-правового обеспечения независимой оценки качества. Разработана программа социологического исследования, основанная на методе анкетного опроса, который позволяет оценить качество услуг в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае. Проведен сравнительный анализ результатов независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов 2016 и 2017гг.

Апробация результатов работы представлена в трудах на научно-практических конференциях:

Основные положения и результаты магистерского исследования составили основу выступлений и докладов на научных конференциях студентов и магистрантов:

1. Букова А.И. (Барнаул) Анализ результатов независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов в Алтайском крае в 2016-2017гг. / Материалы научной конференции Ростовские чтения 2018 года. / в печати

2. Букова А.И. (Барнаул) Анализ понятия и нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества / Материалы научной конференции Ростовские чтения 2018 года. / в печати

3. Тема «Проведение независимой оценки качества деятельности комплексных центров» Отчетное собрание в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула» филиал по Октябрьскому району

4. Тема «Понятие и сущность независимой оценки качества» Круглый стол в КГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения города Барнаула» филиал по Октябрьскому району

Структура работы. Магистерская диссертация состоит из введения; двух глав; четырех параграфов; заключения, списка литературы, двух приложений.

Глава I. Теоретический анализ независимой оценки качества деятельности организаций социального обслуживания

1.1 Теоретико-методологические основы исследования оценки качества социального обслуживания

Значительная часть базовых оснований и технологий квалиметрии используется в области социального знания, общественного развития, социального управления. В этой связи активно развивается такая отрасль квалиметрии, как *социальная квалиметрия*, которая в своей базовой, наиболее широкой трактовке характеризуется либо как наука и социальная технология оценки качества социума, социальной реальности в ее определенной части или целостно, комплексно, либо как наука и практика оценки качества организации и процессов функционирования социальной сферы, ее отдельных отраслей: здравоохранения, образования, науки, культуры, социальной защиты, спорта и др.

Социальная квалиметрия как теория опирается, с одной стороны, на развитие теоретических основ квалиметрии как отрасли современной квалитологии – науки о качестве, а с другой – на систему социальных и гуманитарных наук, исследующих современный социум: социологию, демографию, политологию, культурологию, социальную статистику, социальную педагогику, социальную работу, социальную антропологию и др. она использует не только их теоретико-методологические выводы, но и методы анализа, исследовательские технологии.

Вместе с тем на этой основе идет формирование и развитие, функционирование социальной квалиметрии как *самостоятельной отрасли* социального знания, пограничного с целым рядом других социальных и гуманитарных наук. Не случайно вполне определено в научном социальном знании, науковедения формулируется и определяется такие понятие и категории как *объект и предмет* социальной квалиметрии, ее *базовый исследовательский метод*, система исходных *первичных категорий*, базовых понятий [23].

Стоит особо отметить и рассмотреть квалиметрический подход. Гарашкина Н.В. в своей работе отмечает позицию квалиметрического подхода в социальной работе как: определение системы закономерностей, принципов и требований – концептуальной основы исследования качества социального обслуживания; выявление и описание понятия «качества социальных услуг» и его структурирование; измерение и оценивание качества, что включает в себя отбор показателей измерения, шкалирование, сбор данных измерения, обработку полученных результатов и их интерпретацию. Внедрение квалиметрического подхода в практику социальной работы осуществляется через квалиметрические технологии.

Технология – это эффективный способ реализации конкретного сложного процесса путем расчленения его на систему взаимосвязанных процедур и операций, которые выполняются однозначно и позволяют гарантированно достигать поставленной цели. Квалиметрическая технология также может определяться как совокупность эффективных квалиметрических методов, применимых в ходе этапов деятельности по оцениванию качества. К квалиметрическим технологиям относятся технологии оценки качества, а также технологии по выявлению показателей оценки. В ходе исследования были выделены три группы квалиметрических технологий:

- общие технологии, применимые для оценки объектов различных прикладных сфер (материальное производство и социальная сфера);
- отраслевые технологии, применимые для оценки объекта, имеющего значение в отдельной отрасли (в социальной сфере – образование, социальная защита, культура, медицина и др.);
- частные технологии, применимые для конкретного направления деятельности в отрасли (социальная защита – занятость населения, социальное обслуживание, социальная помощь и др.) [18].

Квалиметрические методы, применяемые в системе социальной работы, можно также сгруппировать на основе признака разработанности, это:

- теоретические методы;
- прикладные методы.

Теоретические методы включают две группы:

- общенаучные (анализ, синтез, моделирование и др.);
- конкретно научные.

К методам конкретных наук и дисциплин, применяемых в социальной квалитметрии, относятся, прежде всего, статистические методы (описания данных, установления совпадений или различий), социологические методы (анкетирование, интервьюирование, фокус-группа, контент-анализ), психологические методы (наблюдение, тестирование, проективные), и специфические – именно для социальной работы методы (социальная история, биография, социальное картографирование и паспортизация и др.).

Прикладные квалитметрические методы, применимые в социальной работе, можно условно разделить на следующие группы методов оценки:

- базовые, которые позволяют в целом оценить эффективность деятельности методов управления в области социальной сферы и социального обслуживания (оценка эффективности форм и методов управления, реализации целевых программ, результативности ресурсного, научного, кадрового, финансового и материально-технического обеспечения социальных служб, условий труда социальных работников);

- специальные, то есть методы, применяемые при оценке отдельных видов, форм и методов социального обслуживания, определении эффективности традиционных и инновационных технологий социальной работы в тех или иных учреждениях социального обслуживания населения, при определении эффективности конечных результатов предоставленных социальных услуг.

Также, Н.В. Гарашкина отмечает то, что необходим надежный инструментарий измерения результативности как деятельности социальных служб, так и отдельных социальных работников, нужны надежные научно обоснованные критерии и показатели эффективности, на основе которых можно квалифицированно измерять качество деятельности и результативность организации социальной работы.

Отечественные исследователи считают, что модель качественной услуги подразумевает связанные между собой процесс, результат, сопоставимость цели и результата (результативность), достижение цели с наименьшими затратами (эффективность) [18].

Оценка эффективности и результативности подчиняется логике применяемых измерительно-оценочных средств, она зависит от базы оценивания, ее масштабов и специфики, от того, кем и с какой целью оценивание производится.

Оценка, как правило, связана с нормами качества социальной работы в системе социальной защиты, в том числе социального обслуживания населения (наличие стандартов социальных услуг и нормативов их применения, наличие нормативов качества социальной работы и т. п.) [18].

Таким образом, применение квалиметрических технологий в системе современной социальной работы предполагает аналитическую, контрольно-оценочную деятельность руководителя и специалистов социальной службы, что обеспечит качество управления организацией, результативность деятельности кадров и повысит эффективность оказания социальных услуг населению [18].

Также, В.Н. Белкина и Ю.А. Моисеева отмечают то, что квалиметрический подход оценивания характеризуется тем, что оценка формируется из ряда показателей и представляет собой интегральную оценку с учетом весовых коэффициентов соответствующих оценок [10].

Квалиметрический подход связан с измерениями и оценкой качества и предполагает реализацию совокупности взаимосвязанных и последовательных действий:

- установление показателей, критериев, уровней качества подготовки для отдельных этапов и процесса в целом;
- алгоритмизация процесса оценки качества;
- разработка средств диагностики для различных типов контроля;
- применение статистических методов для обработки и проверки данных диагностики, а также прогнозирования ожидаемых результатов [38].

Также В.Н Белкина и Ю.А. Моисеева в своей работе отмечают то, что «*квалиметрия*» – это область практической и научной деятельности, которая связана с разработкой теоретических основ и методов измерения и количественного оценивания качества. Основная идея подхода состоит в том, что качество само по себе измерить сложно, это интегральный показатель. Однако его можно разложить на более простые элементы и построить своеобразное дерево свойств. Свойства эти можно заключить в определенные числовые рамки, и после серии вычислений на выходе получить определенное число [10].

Таким образом, стоит отметить то, что наиболее адекватным теоретико-методологическим основанием исследования независимой оценки качества социального обслуживания будет являться квалиметрический подход. В свою очередь можем сказать о том, что гипотеза №1 подтверждена.

1.2. Понятие, сущность и нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества

В условиях изменения законодательства и в связи с выходом Федерального закона №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» дано понятие независимой оценке качества.

Так, на основании ст. 23.1 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности[67].

Также независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как:

- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность;
- условия предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг, а также доступность услуг для инвалидов [67].

Как отмечает в своей работе Грищукова, независимая оценка качества оказания услуг социальными организациями не осуществляется в целях контроля качества и безопасности собственно самой услуги, работы профильного специалиста, так например, назначения лечения пациенту. Речь идет об оценке потребительски значимых характеристик качества организации процесса оказания услуг социальными организациями, таких как открытость и доступность информации об организации; комфортность условий

предоставления услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации; удовлетворенность граждан оказанными услугами [22, с.5-6].

Также отмечает, что в силу специфики работы социальных организаций и требований к условиям и процессу оказания услуг гражданам оценка проводится по учреждениям отдельных социальных сфер с дальнейшим составлением рейтингов по учреждениям каждой сферы. Результатом проведения независимой оценки обязательно является открытая информация о результатах оценки, которой может воспользоваться любое заинтересованное лицо, содержащая рейтинги и рекомендации по улучшению работы для каждой оцененной организации [22, с.6].

Следует указать то, что независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится в соответствии с ФЗ №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [67].

В целях создания условий для организации проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания:

- 1) Общественная палата Российской Федерации по обращению уполномоченного федерального органа исполнительной власти не позднее чем в месячный срок со дня получения указанного обращения формирует из числа представителей общероссийских общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общероссийских общественных объединений инвалидов, общероссийских общественных организаций ветеранов общественный совет по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, учредителем которых является Российская Федерация, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет средств федерального бюджета, и утверждает его состав. Общественная палата Российской Федерации

информирует уполномоченный федеральный орган исполнительной власти о составе созданного при этом органе общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых не проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг, утверждается уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с предварительным обсуждением на общественном совете по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания [67].

Также общественные палаты субъектов Российской Федерации по обращению уполномоченных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации не позднее чем в месячный срок со дня получения указанного обращения формируют из числа представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, общественных организаций ветеранов общественные советы по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которые расположены на территориях субъектов Российской Федерации и учредителями которых являются субъекты Российской Федерации, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и утверждают их состав. Общественные палаты субъектов Российской Федерации информируют органы государственной власти субъектов Российской Федерации о составе созданных при этих органах общественных советов по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания [67].

Состав общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее - общественный совет по независимой оценке качества) утверждается сроком на три года. При формировании общественного совета по независимой

оценке качества на новый срок осуществляется изменение не менее трети его состава. В состав общественного совета по независимой оценке качества не могут входить представители органов государственной власти, общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания, а также руководители (их заместители) и работники организаций социального обслуживания. При этом общественный совет по независимой оценке качества привлекает к своей работе представителей общественных объединений, осуществляющих деятельность в сфере социального обслуживания, общественной палаты для обсуждения и формирования результатов такой оценки. Число членов общественного совета по независимой оценке качества не может быть менее чем пять человек. Члены общественного совета по независимой оценке качества осуществляют свою деятельность на общественных началах. Информация о деятельности соответствующего общественного совета по независимой оценке качества подлежит размещению в сети «Интернет» на официальном сайте соответственно уполномоченного федерального органа исполнительной власти, органа исполнительной власти субъекта Российской Федерации[67].

Положение об общественном совете по независимой оценке качества утверждается органом государственной власти, при котором создан общественный совет.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка качества условий оказания ими услуг, устанавливаются уполномоченным федеральным органом исполнительной власти с предварительным обсуждением на общественном совете по независимой оценке качества.

Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания проводится общественными советами по независимой оценке качества не чаще чем один раз в год и не реже чем один раз в три года в отношении одной и той же организации

Общественные советы по независимой оценке качества:

- 1) определяют перечни организаций социального обслуживания, в отношении которых проводится независимая оценка;
- 2) принимают участие в рассмотрении проектов документации о закупках работ, услуг, а также проектов государственных контрактов, заключаемых уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, уполномоченными органами субъектов Российской Федерации с организацией, которая осуществляет сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания (далее - оператор);
- 3) осуществляют независимую оценку качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания с учетом информации, представленной оператором;
- 4) представляют соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также предложения об улучшении качества их деятельности [67].

Заключение государственных контрактов на выполнение работ, оказание услуг по сбору и обобщению информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации о контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд. Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы государственной власти субъектов Российской Федерации по результатам заключения государственных контрактов оформляют решение об определении оператора, ответственного за сбор и обобщение информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также при необходимости предоставляют оператору общедоступную информацию о деятельности данных организаций, формируемую в соответствии с государственной и ведомственной статистической отчетностью (в случае, если она не размещена на официальном сайте организации).

Поступившая соответственно в уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания подлежит обязательному рассмотрению указанными органами в месячный срок и учитывается ими при выработке мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания и оценке деятельности их руководителей.

Информация о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания размещается соответственно:

1) уполномоченным федеральным органом исполнительной власти на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет»;

2) уполномоченными органами субъектов Российской Федерации на своих официальных сайтах и официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет».

Состав информации о результатах независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, включая единые требования к такой информации, и порядок ее размещения на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях в сети «Интернет» определяются уполномоченным Правительством Российской Федерации федеральным органом исполнительной власти.

Уполномоченный федеральный орган исполнительной власти, уполномоченные органы субъектов Российской Федерации и организации социального обслуживания обеспечивают на своих официальных сайтах в сети «Интернет» техническую возможность выражения мнений получателями услуг и иными гражданами о качестве условий оказания этих услуг.

Контроль за соблюдением процедур проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Руководители государственных организаций социального обслуживания несут ответственность за непринятие мер по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания, в соответствии с трудовым законодательством. В трудовых договорах с руководителями организаций социального обслуживания в показатели эффективности работы руководителей включаются результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и выполнения плана по устранению недостатков, выявленных в ходе такой оценки [67].

Результаты независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания учитываются при оценке эффективности деятельности руководителя уполномоченного федерального органа исполнительной власти, высших должностных лиц (руководителей высших исполнительных органов государственной власти) субъектов Российской Федерации и руководителей органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации [67].

Как отмечает в своей работе Д.А. Боков, задача сформировать независимую систему оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, с участием общественных организаций, была поставлена в Указе Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. №597. В настоящее время может возникнуть риск превращения независимой оценки в формальность, которая не принесет никаких положительных изменений для получателей услуг. Вместе с тем, руководители учреждений признают, что появление независимого оценщика полезно для учреждений, так как это взгляд со стороны, способный высветить аспекты, на которые сами сотрудники учреждения в текущей работе не обращают внимания. Также он отмечает то, что польза для населения от внедрения независимой оценки будет зависеть от того, станет ли она объективной или будет проводиться только для «галочки»,

будут ли результаты доведены до населения и использованы для развития услуг. Перспективы развития независимой оценки, будут состоять в четком разделении понятий внешнего (государственного) контроля, ведомственного контроля, аудита, общественного контроля и независимой оценки качества оказания услуг.

Так, в соответствии с федеральным законодательством министерством постоянно осуществляется контроль за деятельностью всех учреждений в соответствии с утвержденным Порядком.

Целями осуществления проверки являются:

- контроль соответствия деятельности учреждений установленным нормам, в том числе выполнение государственного задания;
- контроль исполнения учреждениями плана финансово-хозяйственной деятельности (бюджетной сметы);
- проверка соответствия качества предоставляемых государственных услуг установленным стандартам [11].

Стоит особо отметить о стандартах социального обслуживания. Так в своей работе И.Ф. Албегова подробно рассмотрела национальные стандарты в области социального обслуживания, области системы менеджмента качества.

Так, в Российской Федерации до 2009 г. действовала версия стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2001 (ISO 9000-2000). В 2009 г. официально вступил в силу ГОСТ Р ИСО 9001-2008, который является аналогом стандарта международной системы сертификации ISO 9001:2008. Принципиальные отличия новой версии заключаются в следующем. Основным моментом становится определение ожиданий и удовлетворенности клиента, подчеркивается ответственность руководства [5]. Стандарт направлен на реальные процессы деятельности организации, в нем расширена возможность интеграции с другими системами менеджмента, улучшена возможность применения стандартов любыми организациями, независимо от их размеров, отрасли или выпускаемого продукта (продукции, товара или услуги). В новом стандарте появились дополнительные требования к измерениям показателей удовлетворенности клиента, выдвинуты новые требования относительно управления ресурсами и

устранен ряд несоответствий в применении некоторых терминов. При этом разрешена адаптация требований как ГОСТ Р ИСО 9001-2001, так и ГОСТ Р ИСО 9001-2008 таким образом, чтобы использовать их избирательно. Все российские стандарты, действующие в области социального обслуживания, можно объединить в 3 группы:

- 1) стандарты, определяющие основные категории в системе социального обслуживания населения;
- 2) нормативы объемов всех видов социальных услуг разного рода учреждений социального обслуживания;
- 3) комплекс социальных услуг, требования к качеству социальных услуг, предоставляемых разным категориям клиентов [4].

Первая группа стандартов дала возможность исключить различное толкование терминов и определений в нормативно - правовых документах. Так, стандарт ГОСТ Р 52495-2005 дал определение таких общих понятий, как социальное обслуживание, социальная служба, работник социальной службы, клиент социальной службы, адресность, социальная адаптация, социальная реабилитация. Стандарт установил для каждого термина значение, при этом термины расположены в систематизированном порядке. Кроме системы общих понятий, в стандарте дана интерпретация сущности социальной услуги по 9 базовым видам и 12 подвидам социальных услуг.

К базовым видам социальных услуг стандарт отнес следующие: социально-экономическую, социально-медицинскую, социально-психологическую, социально-педагогическую, социально-бытовую, социально-правовую, срочную социальную услугу, консультирование и социальный патронаж. Кроме видов социальных услуг, данный стандарт ввел унифицированную трактовку понятия «учреждение социального обслуживания» и определил типы и виды учреждений социального обслуживания [4]. Основным типологическим признаком стало место предоставления социальных услуг. В качестве типов социальных служб определены стационарное, полустационарное, нестационарное учреждения и обслуживание на дому.

Стандарт выделил 33 вида учреждений социального обслуживания. Ими стали дом-интернат для престарелых и инвалидов; специальный дом-интернат; специальный дом для одиноких престарелых; геронтологический центр; геронтопсихологический центр; социальный приют для детей; социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних; центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей; социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными умственными и физическими возможностями; кризисный центр помощи женщинам; территориальный центр социальной помощи семье и детям; центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов; центр психолого-педагогической помощи; центр экстренной психологической помощи по телефону; учреждение социальной помощи для лиц без определенного места жительства и занятий и другие[4].

Стандарт определил и тех, кто может быть клиентом социальной службы. К первой группе можно также отнести стандарт ГОСТ Р 52498-2005, давший классификацию учреждений социального обслуживания. В указанном стандарте учреждения социального обслуживания классифицируются по следующим основным признакам: форма собственности учреждений, виды учреждений, категории и группы населения, обслуживаемые в учреждениях. Вторая группа стандартов начинает более активно раскрывать понятие качества социальных услуг (стандарт ГОСТ Р 52142-2003. Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения; Стандарт ГОСТ Р 52496-2005. Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Общие положения, но позволяет осуществлять лишь количественную оценку объемов услуг и их форму, контролировать их оснащенность. Стандарт предлагает при оценке качества услуги использовать следующие критерии:

- а) полноту предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;
- б) результативность (эффективность) предоставления услуги.

При этом стандарт подразделяет результативность (эффективность) на материальную и нематериальную. Материальная определяется как степень решения материальных или финансовых проблем клиента через оценку непосредственным контролем результатов выполнения услуги. Нематериальная рассматривается как степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги. Ее предлагается оценивать косвенным путем, в том числе с помощью проведения социальных опросов.

При этом стандарт делает акцент на том, что при проведении опросов должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги. Целью контроля — проверка соответствия качества услуг требованиям ГОСТ Р 52142. Кроме того, стандарт устанавливает правила и порядок контроля качества конкретных видов социальных услуг и основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг [4].

Так, И.Ф. Албегова отмечает то, что с одной стороны, их разработка и внедрение стали прорывом в развитии качества социального обслуживания и повышения качества социальных услуг в России. С другой стороны, эти стандарты опираются на устаревшую идеологию в области управления качеством социального обслуживания, т. к. сориентированы фактически на выявление дефектов и просчетов в деятельности по оказанию социальных услуг на конечном этапе их предоставления, т. е. носят компенсаторный характер. Тем не менее, потребности населения обусловлены неуклонным ростом его образовательного уровня, повышением материального благосостояния. Это ставит объективную задачу повышения качества жизни в целом и качества жизни отдельных групп населения [4].

Также стоит подробнее остановиться на учреждении - доме-интернате для престарелых и инвалидов.

И так, дом-интернат для престарелых и инвалидов – это социально-медицинское учреждение, предназначенное для постоянного, временного (сроком до 6 месяцев) и пятидневного в неделю проживания престарелых граждан (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет), инвалидов 1-ой и 2-

ой групп (старше 18 лет), частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, обеспечивает создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, а также организацию посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга[12].

Стоит отметить виды домов-интернатов, в которых могут проживать граждане пожилого возраста и инвалиды, это:

- дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов;
- дом-интернат общего типа для инвалидов;
- специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов;
- психоневрологический дом-интернат;
- пансионаты для ветеранов войны и труда;
- геронтологические центры.

Так, дом-интернат — это медицинско-социальное учреждение, предназначенное для проживания в нем престарелых и инвалидов, и получения ими медицинской и социальной помощи [12].

В случае отказа от услуг стационарного учреждения социального обслуживания по истечении указанного срока граждане пожилого возраста и инвалиды, освободившие жилые помещения в связи с их помещением в эти учреждения, имеют право на внеочередное обеспечение жилым помещением, если им не может быть возвращено ранее занимаемое ими жилое помещение. Дети-инвалиды, проживающие в стационарных учреждениях социального обслуживания, являющиеся сиротами или лишенные попечительства родителей, по достижении 18 лет подлежат обеспечению жилыми помещениями вне очереди органами местного самоуправления по месту нахождения данных учреждений либо по месту их прежнего жительства по их выбору, если индивидуальная программа реабилитации предусматривает возможность осуществлять самообслуживание и вести самостоятельный образ жизни;

Стационарное социальное обслуживание направлено на оказание разносторонней социально-бытовой помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся по состоянию здоровья в постоянном уходе и наблюдении.

Стационарное социальное обслуживание включает меры по созданию для граждан пожилого возраста и инвалидов наиболее адекватных их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, реабилитационные мероприятия медицинской помощи, организацию их отдыха и досуга.

Стационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется в стационарных учреждениях (отделениях) социального обслуживания, профилированных в соответствии с их возрастом, состоянием здоровья и социальным положением.

В стационарных учреждениях для престарелых и инвалидов принимаются престарелые граждане (женщины с 55 лет, мужчины с 60 лет) и инвалиды I и II групп в возрасте старше 18 лет, а в дом-интернат для инвалидов — только инвалиды I и II групп в возрасте от 18 до 40 лет, не имеющие трудоспособных детей и родителей, обязанных по закону содержать их.

Обязательным условием приема является добровольность.

Не допускается помещение детей-инвалидов с физическими недостатками в стационарные учреждения социального обслуживания, предназначенные для проживания детей с психическими расстройствами.

В период пребывания в стационарных учреждениях лицам, проживающим в них, предоставляется жилье, медицинская помощь и лечение, лекарственная помощь, социально-бытовое обслуживание. Они в добровольном порядке могут принимать участие в лечебно-трудовой деятельности.

Граждане пожилого возраста и инвалиды, проживающие в стационарных учреждениях социального обслуживания и постоянно нарушающие установленный Положением об учреждении социального обслуживания порядок проживания в них, по их желанию или по решению суда, принятому на основании представления администрации указанных учреждений, могут быть

переведены в специальные стационарные учреждения социального обслуживания.

Органы социальной защиты населения ведут учет граждан, желающих проживать в доме-интернате, оформляют соответствующие документы — это: заявление, составленный акт материально-бытового обследования с указанием необходимости в помещении в дом-интернат, карта с рекомендациями врачей-специалистов и с указанием, в какой дом-интернат нужно поместить гражданина. При этом проверяется, нет ли противопоказаний. Ими могут быть венерические заболевания, ВИЧ, СПИД, туберкулез, психические заболевания. Заявителю вручается путевка в дом-интернат, и он доставляется в него при необходимости в сопровождении на городском транспорте.

Ю.А. Калинина в своей работе отмечает то, что организации социального обслуживания заинтересованы в разработке стандартов организаций по нескольким причинам, во-первых, в связи с необходимостью конкретизации положений Национальных стандартов социального обслуживания из-за возможного отсутствия в них специальных, детализированных требований; во-вторых, из-за отсутствия Национальных стандартов социального обслуживания, в которых разработаны требования к социальным услугам для определенных категорий клиентов; в-третьих – возможности учета мнений потребителей социальных услуг, так как при разработке стандартов организаций необходимо участие всех заинтересованных сторон и др. [32].

Как отмечает О.Н. Веричева в своей работе, о том, что много опыта накоплено в ходе становления независимой оценки качества социального обслуживания, но выделение в отдельную технологию социальной работы происходит постепенно. Для этого должна быть создана постоянно действующая система учета и документирования инноваций, имеющегося опыта, включающая обучающие тренинги для специалистов, принимающих участие в независимой оценке в качестве экспертов.

Поэтому под независимой оценкой качества предоставления социальных услуг понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями, определенными общественным

советом. Независимая оценка качества деятельности учреждений социального обслуживания населения, как инновационная технология социальной работы, осуществляется на основе следующих принципов: законности; открытости и публичности; добровольности участия общественных объединений; независимости мнений граждан, экспертов, общественных объединений; полноты информации, используемой для проведения оценки; компетентности и профессионализма членов общественного совета.

Также стоит сказать о том, что не только одни национальные стандарты качества социального обслуживания лежат в основе проведения независимой оценки качества. Данная гипотеза подтверждена частично.

В данной главе рассмотрены теоретико-методологические основы исследования оценки качества социального обслуживания. Подробно изучен квалиметрический подход в области оценки качества социального обслуживания. Установлено то, что суть квалиметрического подхода состоит в том, что качество само по себе измерить сложно. Однако его можно разложить на более простые элементы и построить своеобразное дерево свойств. Свойства эти можно заключить в определенные числовые рамки, и после серии вычислений на выходе получить определенное число.

Также даны основные понятия. Подробно проанализировано нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества. Рассмотрены национальные стандарты качества социального обслуживания. А также подробно изучена организация и деятельность домов-интернатов для престарелых и инвалидов.

Глава II. Независимая оценка качества услуг в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае

2.1. Программа исследования по проведению независимой оценки качества услуг в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае

Анализ проблемной ситуации. Формулировка проблемы исследования.

Сегодня в РФ наблюдается устойчивый рост потребностей населения в социальных услугах, причем не только с точки зрения их суммарного увеличения по гарантированному перечню, но и с позиции расширения их спектра, инновационных изменений практикующихся услуг, разработки новых технологий их оказания в содержательном плане. С развитием сферы социального обслуживания, в том числе в рамках платных услуг в системе государственных социальных служб и негосударственных секторах, неизбежно встает вопрос о создании единого подхода к повышению качества социального обслуживания населения, к оценке качества производимых социальных услуг. Качество социального обслуживания как совокупность свойств этой системы, относящихся к ее способности удовлетворять социальные потребности населения в решении проблем, обусловленных спецификой жизненной ситуации, многомерно.

В связи с чем, следует отметить, что оценка качества предоставления социальных услуг является важнейшим элементом системы социальной защиты населения. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

Также стоит отметить то, что проблемы стационарного социального обслуживания пожилых граждан очень актуальны, потому что стационарные учреждения для пожилых слабо реагирует на многочисленные реформы. Дома-интернаты для престарелых и инвалидов выполняют свои функции, ориентируясь, скорее, на свои интересы, чем на интересы людей, которые

пользуются их услугами. Средств у федерального и местных бюджетов хронически не хватает, количество нуждающихся в помещении их в подобные учреждения серьезно превышает число мест, способных принять желающих. Так, положение интернатов для престарелых и инвалидов остается очень серьезным.

Социальная проблема – независимая оценка качества деятельности в стационарных учреждениях.

Исследовательская проблема – возможность в ходе исследования провести и проанализировать результаты независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае.

Интерпретация и операционализация основных понятий исследования.

Качество социальной услуги – совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию[70].

Дом-интернат для престарелых и инвалидов – учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного или временного (сроком до 6 месяцев или пятидневного в неделю) проживания престарелых (мужчин старше 60 лет, женщин старше 55) и инвалидов 1-й и 2-й групп (старше 18 лет), частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном уходе, и предоставления им необходимых социальных услуг[70].

Независимая оценка качества - является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности [65].

Обоснование методов сбора данных.

В ходе исследования был использован метод опроса получателей услуг (интервью). Данные получались очно. Данный метод позволяет оперативно

опросить большое количество людей, что позволяет достаточно быстро выяснить мнение касательно определённого вопроса.

Таблица 1.1.

Операционализация основных понятий

Признак	Показатель	Индикатор
1.Признаки, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания	1.Информация о работе дома-интерната предоставляется в полном объеме, доступно и качественно при личном обращении	1. 01. да 02. нет
2.Признаки характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения	1. Доступность условий оказания услуг в доме-интернате (Удобство расположения различных помещений на территории интерната, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.) 2.Удобство помещений и территории дома-интерната	1. 01. да 02. нет 2. 01. да 02. нет

Продолжение таблицы 1.1.

Признак	Показатель	Индикатор
3.Признаки, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания	1.Доброжелательность и вежливость сотрудников дома-интерната 2.Компетентность сотрудников дома-интерната	1. 01. да 02. нет 2. 01.да 02. нет
4.Признаки, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг	1.Улучшение качества жизни, за последний год (за последнее время), в результате получения услуг в доме-интернате? 2.Удовлетворенность предоставленным жилым помещением потребителями 3.Удовлетворенность наличием оборудования для предоставления социальных услуг потребителями 4.Удовлетворенность предоставляемым питанием потребителями 5. Удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем в доме-интернате потребителями	01. да 02. нет 01. да 02. нет 01. да 02. нет 01. да 02. нет 01. да 02. нет

Продолжение таблицы 1.1.

Признак	Показатель	Индикатор
	13.Оперативность решения вопросов потребителей	01. да 02. нет
	14.Удовлетворенность потребителей качеством проводимых в доме-интернате праздников, занятий в группах, экскурсии, и пр.	01. да 02. нет
	15.Рекомендация потребителями дома-интерната, в котором проживают, человеку, который хочет устроиться в дом-интернат	01. да 02. нет

Характеристика инструментария.

Бланк интервью состоит из 22 вопросов. В бланке интервью используются номинальные и интервальные шкалы.

Два вопроса направлены на выяснение пола и возраста получателей услуг в домах-интернатах для престарелых и инвалидов.

Один вопрос направлен на открытость и доступность информации об организации домов-интернатов для престарелых и инвалидов.

Два вопроса направлены на комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.

Два вопроса направлены на выявление доброжелательности, вежливости, компетентности сотрудников домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа.

Пятнадцать вопросов направлены на выявление удовлетворенности качеством оказания услуг в домах-интернатах (см. приложение 1).

Обоснование выборки исследования.

Для опроса получателей услуг (интервью) была использована простая неслучайная выборка и целенаправленный отбор. Объем генеральной совокупности составляют все дома-интернаты для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае, а именно в Алтайском крае 7 данных учреждений. Объем выборочной совокупности составил 4 учреждения. А именно исследование проводилось в:

- КГБСУСО «Барнаульский дом-интернат для престарелых и инвалидов (ветеранов войны и труда)»

- КГБСУСО «Рубцовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

- КГБСУСО «Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

- КГБСУСО «Шипуновский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Таким образом, объем выборочной совокупности составил 80 человек.

Эмпирическая база данных.

Эмпирической базой данного исследования будут выступать: результаты опроса, проведенные в рамках данного исследования.

2.2 Анализ результатов исследования независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае

Эмпирическое исследование проводилось в домах интернатах для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае, а именно:

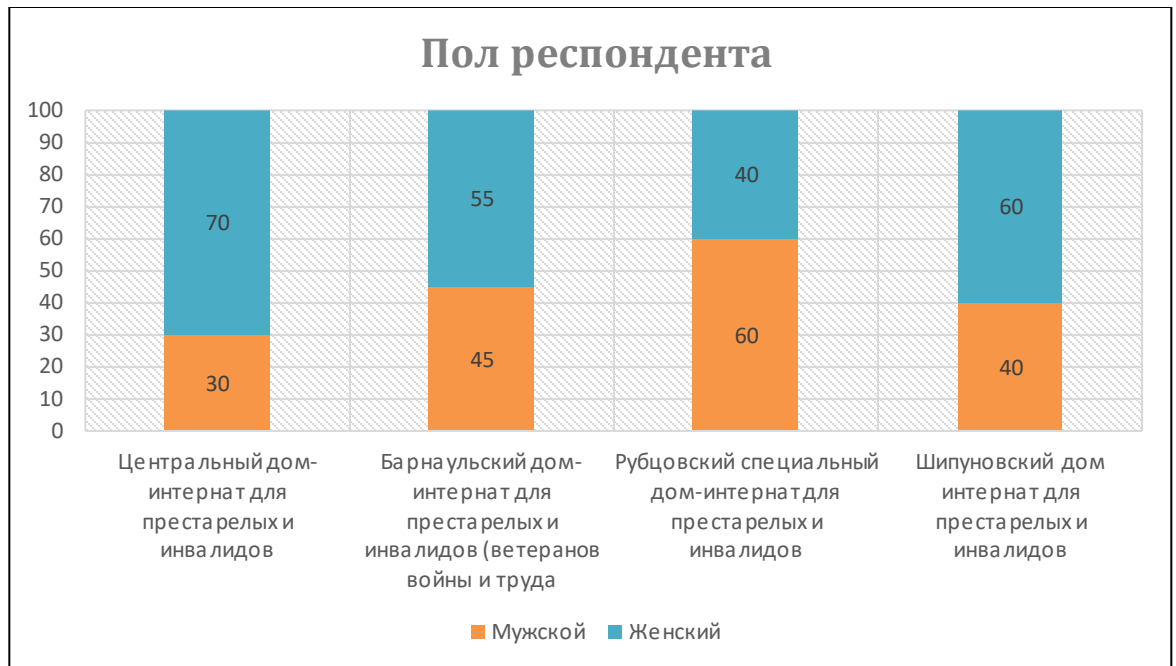
- КГБСУСО «Барнаульский дом-интернат для престарелых и инвалидов (ветеранов войны и труда)»;
- КГБСУСО «Рубцовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- КГБСУСО «Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- КГБСУСО «Шипуновский дом-интернат для престарелых и инвалидов».

В общей сложности в исследовании приняли участие 80 получателей услуг из данных домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа, а именно по 20 потребителей из каждого из представленных домов-интернатов. Бланк опроса получателей услуг представлен в приложении 1.

Таким образом, в данных домах интернатах принимали участие мужчины и женщины пожилого возраста(рис.2.1).

Рисунок 2.1.

Диagramма «Пол респондентов»



Так, результаты данного исследования сравнили с результатами 2016гг. Таким образом, вопросы, которые характеризуют доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания, стоит отметить то, что на вопрос о компетенции сотрудников данных домов – интернатов абсолютно все респонденты дали положительный ответ. А в вопросе о доброжелательности и вежливости сотрудников дома-интерната возникли некоторые небольшие расхождения:

Рисунок 2.2.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу доброжелательность и вежливость сотрудников дома-интерната»



Таким образом, сравнивая результаты 2016 и 2017гг., то стоит сказать о том, что результаты по данному вопросу абсолютно совпали. Сотрудники домов-интернатов остаются доброжелательными и вежливыми. И лишь незначительное количество респондентов в 2017г. дали отрицательный ответ в Барнаульском доме-интернате, но тем не менее на данный факт все же стоит обратить внимание (рис. 2.2).

Но все же можно сделать вывод о том, что третья гипотеза, а именно - вероятно, что по мнению потребителей сотрудники домов-интернатов доброжелательны, вежливы и компетентны подтверждена.

Далее стоит перейти к блоку вопросов, которые характеризуют удовлетворенность качеством оказания услуг.

Стоит особо отметить вопрос, в котором отмечалось улучшение качества жизни, за последний год (за последнее время), в результате получения услуг в домах-интернатах в 2016 и 2017гг.:

Рисунок 2.3.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу улучшение качества жизни, за последний год (за последнее время), в результате получения услуг в доме-интернате»



Стоит отметить касаясь данного вопроса то, что в сравнении с 2016г. Жизнь в домах-интернатах ухудшилась, либо остается без изменений, что также отрицательно влияет на получателей. То есть во всех домах-интернатах в 2017г., которые принимали участие в исследовании отмечено то, что жизнь никак не улучшилась после получения данных услуг. На это стоит обратить особо важное внимание и принять к сведению абсолютно всем домам-интернатам для престарелых и инвалидов, поскольку данная проблема отразилась во всех интернатах, в которых проводилось исследование. Очень большое количество респондентов, а именно в общей сложности 65% из 100% дали отрицательные ответы. Во всех данных домах-интернатах респонденты отмечают одни и те же проблемы, а именно то, что дома-интернаты не предпринимают никаких инноваций, перемен, корректив и изменений именно по улучшению качества жизни потребителей, а также руководства организации и деятельности домов-интернатов. Действуют по определенной, налаженной

годами траектории, что конечно же сказывается на результатах работы и удовлетворенности потребителей (рис. 2.3).

Стоит отметить то, что абсолютно все респонденты удовлетворены предоставленным жилым помещением.

Что касается удовлетворенности наличием оборудования для предоставления социальных услуг потребителями, то в данном случае возникли небольшие расхождения. Большинство респондентов дали положительные ответы, но тем не менее некоторая часть ответила отрицательно. Также расхождения возникли в данном вопросе в 2016 и 2017гг. Исходя из полученных данных, в Центральном доме-интернате данная проблема стала решаться, а вот в Рубцовском доме-интернате ситуация, наоборот, ухудшилась. Стоит отметить Шипуновский дом-интернат, в котором получатели полностью удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг на протяжении 2016-2017гг. Но тем не менее, данная проблема объясняется тем, что все-таки не все оборудование находится в идеальном состоянии, и в небольшой степени не всегда всего хватает. Но в целом респонденты удовлетворены наличием оборудования для предоставления социальных услуг (рис. 2.4).

Рисунок 2.4.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу удовлетворенность наличием оборудования для предоставления социальных услуг потребителями»



На вопрос о предоставляемом питании также стоит обратить внимание. Хотя большинство в домах-интернатах удовлетворены предоставляемым питанием в домах-интернатах, тем не менее некоторая часть респондентов ответили отрицательно на данный вопрос. Также стоит отметить касаясь данного вопроса то, что в 2016г ситуация обстояла значительно лучше. Таким образом, следует на данным факт обратить особое внимание. В качестве причины стоит указать то, что все-таки не все по определенным причинам могут привыкнуть к режиму и тому меню, которое полагается в сравнении с 2016г (рис. 2.5).

Рисунок 2.5.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу удовлетворенность предоставляемым питанием потребителями»



Вопрос удовлетворенности мебелью, мягким инвентарем в домах-интернатах большинство респондентов дали положительные ответы, особенно в 2016г. Но, в 2017г. ситуация в данном вопросе немного ухудшилась. Так как в 2017г. некоторая часть респондентов ответили отрицательно. В данном случае респонденты объясняли это тем, что некоторую мебель в некоторых комнатах не мешало бы заменить, особенно данная проблема относится к Рубцовскому и Шипуновскому домам-интернатам (рис. 2.6).

Рисунок 2.6.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу удовлетворенность мебелью, мягким инвентарем в доме-интернате потребителями»



Также стоит отметить то, что все респонденты в домах-интернатах в 2016-2017гг. удовлетворены предоставленными социально-бытовыми/ парикмахерскими/ гигиеническими услугами также условиями хранения личных вещей. Что касается удобства санитарно-гигиенических помещений (туалетов, раковин, душевых) (в том числе для людей с ограниченными возможностями), то в данном случае все респонденты в 2016г. ответили положительно. А в 2017г. некоторая часть респондентов ответила отрицательно. Обратить внимание нужно особенно Рубцовскому и Шипуновскому домам-интернатам (рис. 2.7).

Рисунок 2.7.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу удобство санитарно-гигиенических помещений (туалетов, раковин, душевых) (в том числе для людей с ограниченными возможностями) для потребителей»



Также стоит отметить то, что все респонденты в 2016г. удовлетворены санитарным состоянием в туалетах, душевых и подобных помещениях. В 2017г. также большая часть респондентов ответила положительно. Но тем не менее, небольшая часть респондентов ответила отрицательно в Барнаульском, Рубцовском и Шипуновском домах-интернатах (рис. 2.8).

Рисунок 2.8.

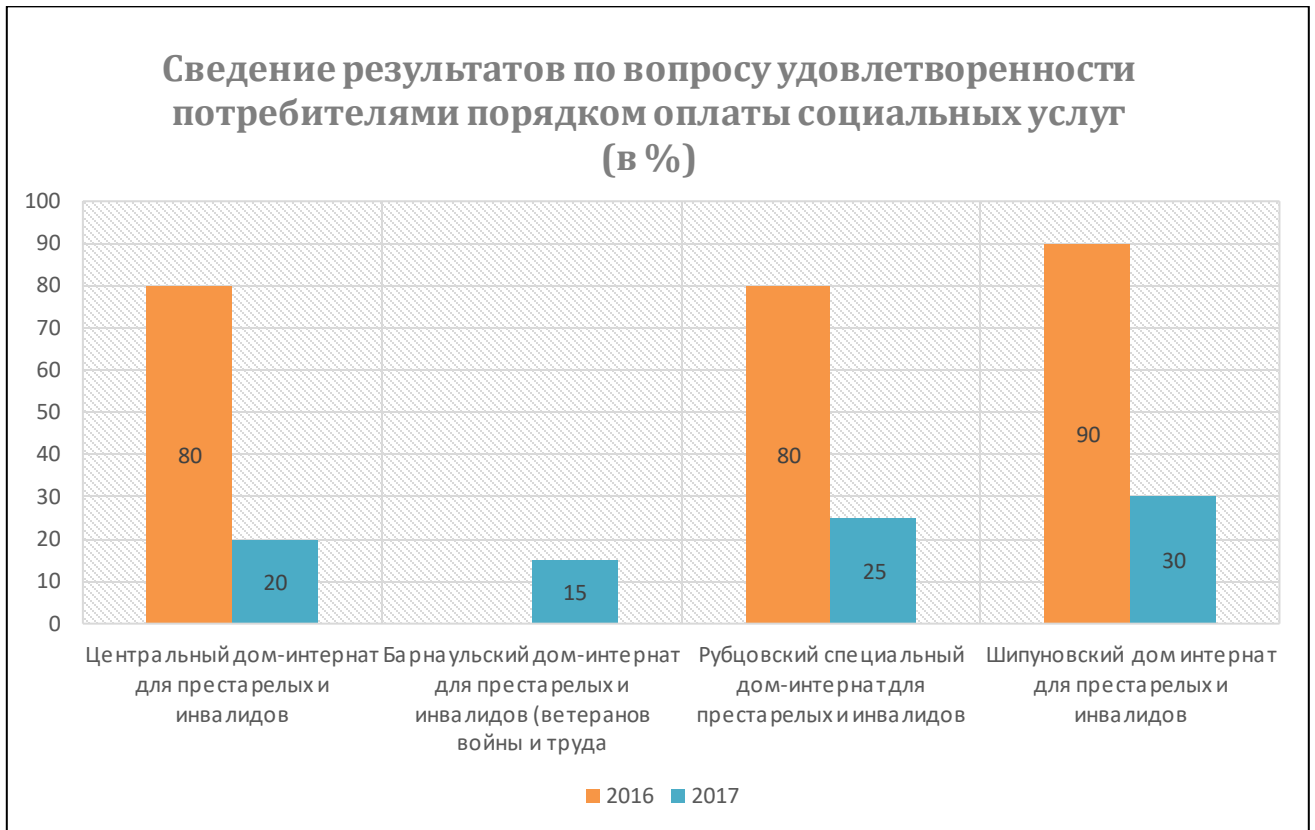
Диаграмма «сведение результатов по вопросу удовлетворенность потребителей санитарным состоянием в туалетах, душевых и подобных помещениях»



Стоит особо отметить вопрос, связанный с порядком оплаты социальных услуг в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа. Данный вопрос в сравнении с 2016г. встал еще наиболее остро во всех данных учреждениях в 2017г. Большая часть респондентов в своих ответах отмечают, что их катастрофически не устраивает оплата социальных услуг. В данном случае потребители это объясняют тем, что дома-интернаты снимают большую часть их пенсии (что составляет 75%), и им на руки остается очень мало средств, которых им не хватает (рис.2.9).

Рисунок 2.9.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу удовлетворенности потребителями порядком оплаты социальных услуг»



Также стоит отметить то, что все респонденты данных домов-интернатов в 2016г. и в 2017г. полностью удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг.

На вопрос удовлетворенности потребителями графиком посещения родственниками в домах-интернатах в 2016г все респонденты ответили положительно. А в 2017г получили результаты, исходя из которых большинство хоть и удовлетворены графиками, которые предусмотрены в данных домах-интернатах, но тем не менее некоторая часть респондентов ответили отрицательно. Особое внимание на данную проблему следовало бы обратить Барнаульскому дому-интернату, а также Рубцовскому и Шипуновскому. Данную ситуацию респонденты объясняют тем, что родственникам не всегда удобно посещать их в отведенные для этого дни, а также очень мало часов для свидания (рис. 2.10).

Рисунок 2.10.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу удовлетворенности потребителями графиком посещений родственниками в доме-интернате»



Особое внимание следует обратить на вопрос, касающийся оперативности решения вопросов потребителей. Так как данный вопрос также встает особенно остро во всех домах-интернатах для престарелых и инвалидов, в которых проводилось исследование в 2016г. и в 2017г. На основании полученных данных, в сравнении с 2016г. данная ситуация значительно ухудшилась. Хотя большинство респондентов дали положительные ответы, но большая часть респондентов также ответили отрицательно, то есть их не устраивает то, насколько быстро решаются возникающие проблемы и вопросы и решаются ли. Особенно данная проблема отражена в Шипуновском доме-интернате. В данном случае респонденты объяснили данную проблему тем, что некоторые просьбы и пожелания остаются все-таки проигнорированными. Таким образом, домам-интернатам следует больше брать во внимание просьбы и пожелания потребителей (рис. 2.11).

Рисунок 2.11.

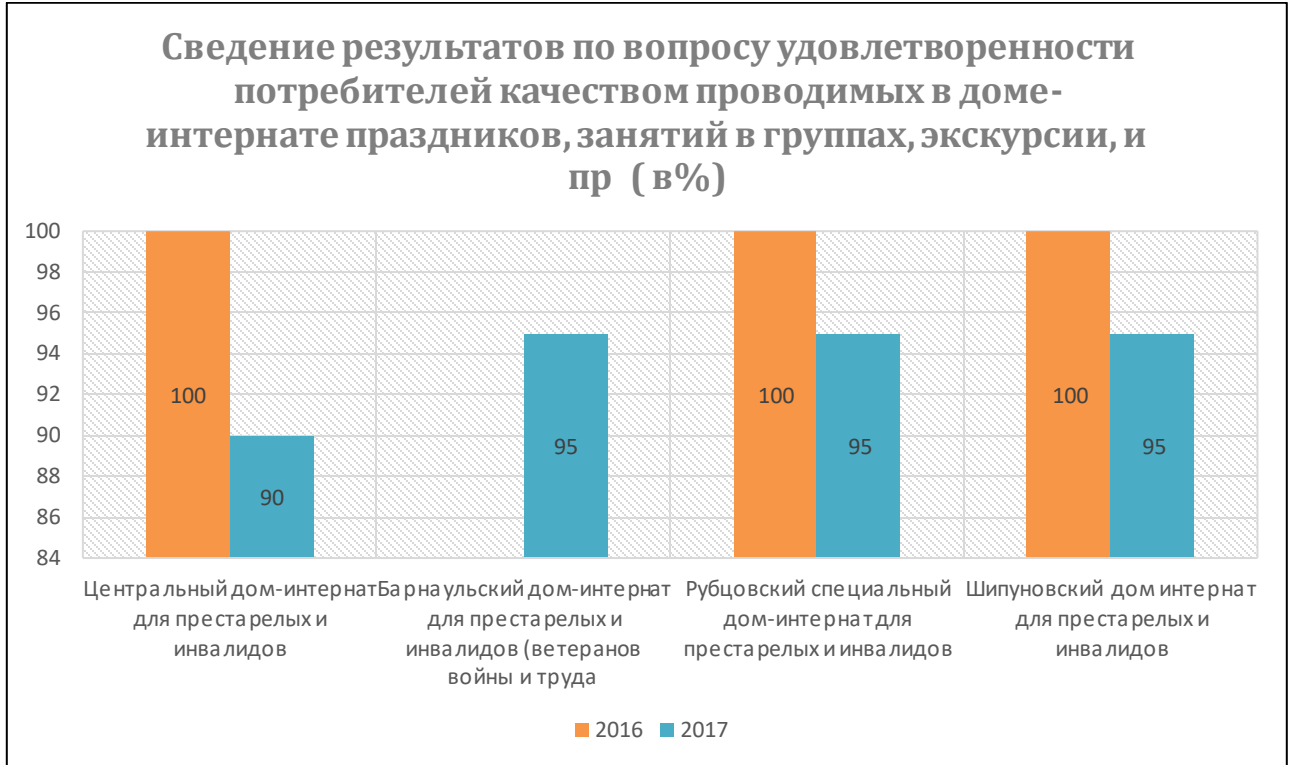
Диаграмма «сведение результатов по вопросу оперативности решения вопросов потребителей»



Стоит также отметить то, что абсолютно все респонденты в 2016г. удовлетворены качеством проводимых в домах-интернатах праздниками, занятиями в группах, экскурсиями и прочее. В 2017г данная ситуация изменилась. Часть респондентов ответили отрицательно, большинство из которых в Центральном доме-интернате. Отрицательные ответы связаны скорее с индивидуальным предпочтением, но тем не менее на данный вопрос стоит обратить внимание (рис. 2.12).

Рисунок 2.12.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу удовлетворенности потребителей качеством проводимых в доме-интернате праздников, занятий в группах, экскурсии, и пр»



Последний вопрос, касающийся рекомендации дома-интерната, в котором проживают, человеку, который хочет устроиться в дом-интернат. В данном случае, исходя из полученных данных, большинство респондентов рекомендуют дом-интернат, в котором проживают. Лишь незначительная часть в Шипуновском доме-интернате ответили отрицательно (рис. 2.13).

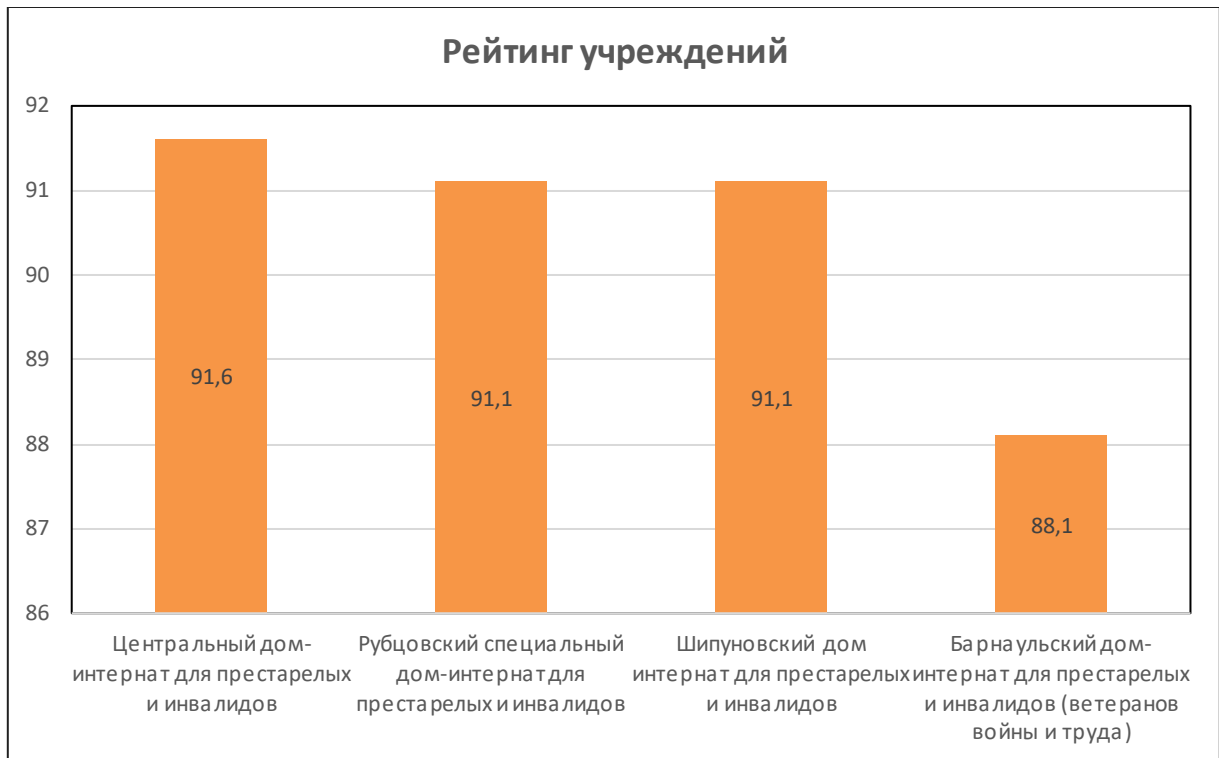
Рисунок 2.13.

Диаграмма «сведение результатов по вопросу рекомендации потребителями дома-интерната, в котором проживают, человеку, который хочет устроиться в дом-интернат»



Таким образом, стоит отметить то, что гипотеза - вероятно, большая часть получателей социальных услуг интернатов удовлетворены качеством их оказания подтверждена частично.

Диаграмма «рейтинг учреждений»



Таким образом, в итоге рассчитан и сформирован рейтинг данных учреждений по проведенному исследованию в 2017г. Порядок расчета представлен в приложении 2. Исходя из полученного рейтинга стоит отметить то, что наибольший процент удовлетворенности получателей отмечен в Центральном доме-интернате для престарелых и инвалидов, что составило 91,6 %. В Рубцовском и Шипуновском домах-интернатах получился равный процент удовлетворенности, что составил 91,1. И последнее место в данном рейтинге занял Барнаульский дом-интернат для престарелых и инвалидов, что составляет 88,1 %. Стоит отметить то, что определены общие проблемы в 2016г., а в 2017г. показатели существенным образом ухудшились. Таким образом, домам-интернатам следует обратить особое внимание и попытаться решить те проблемные места, которые были обнаружены в данном исследовании (рис.2.14).

Стоит сделать вывод о том, что во всех домах-интернатах, которые участвовали в данном исследовании удивительным образом совпали как сильные стороны данных учреждений, так и определился ряд общих проблем.

Главным образом стоит отметить то, что необходим качественно новый подход в работе с пожилыми людьми, необходимы определенные перемены в данной области. Чтобы к потребителям не был определен подход как к «объектам». Данный подход должен быть ориентирован на заботу о старшем поколении, терпимость, внимание.

В данной главе была разработана программа исследования по проведению независимой оценки качества услуг в домах-интернатах для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае. Были выявлены основные критерии независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов на основании ФЗ №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Таким образом, данный факт позволяет сделать вывод о том, что гипотеза №3 подтверждена.

Также было проведено исследование, в ходе которого выявлены и проанализированы результаты независимой оценки качества в Барнаульском, Центральном, Рубцовском, Шипуновском домах-интернатах, а также проведено сравнение данных результатов 2016г. и 2017гг.

В ходе исследования были выявлены сильные стороны данных учреждений. Гипотеза №4 (а), (b), (с) подтверждены. Но стоит особо отметить также и то, что был определен ряд общих проблем в 2016г, а в 2017г показатели существенным образом ухудшились. Таким образом, гипотеза №4 (с), а именно: большая часть получателей социальных услуг Интернатов удовлетворены качеством их оказания подтверждена лишь частично.

В итоге рассчитан и сформирован рейтинг данных учреждений по проведенному исследованию в 2017г. В связи с чем даны рекомендации:

- разнообразить организацию меню посредством празднования дней рождений и прочих праздников;
- ввести новую творческую, оздоровительную, спортивную, музыкальную программу. Разнообразить проводимыми мероприятиями, что в свою очередь позволит насытить жизнь получателей событиями;

- провести опрос получателей по удовлетворенности графика посещения родственниками, по возможности учесть пожелания получателей и внести коррективы.

Таким образом, домам-интернатам следует обратить особое внимание и попытаться решить те проблемные места, которые были обнаружены в данном исследовании.

Заключение

На данном этапе в РФ наблюдается устойчивый рост потребностей населения в социальных услугах, в связи с чем, в условиях изменения законодательства с принятием 442 ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» данная проблема встает особенно остро. Это имеет отражение в том, что с развитием сферы социального обслуживания, неизбежно встает вопрос о создании единого подхода к повышению качества социального обслуживания населения, к независимой оценке качества производимых социальных услуг.

В данной работе были рассмотрены теоретико-методологические основы исследования оценки качества социального обслуживания. Подробно изучен квалиметрический подход в области оценки качества социального обслуживания. Установлено то, что суть квалиметрического подхода состоит в том, что качество само по себе измерить сложно. Однако его можно разложить на более простые элементы и построить своеобразное дерево свойств. Свойства эти можно заключить в определенные числовые рамки, и после серии вычислений на выходе получить определенное число.

Также даны основные понятия. Подробно проанализировано нормативно-правовое обеспечение независимой оценки качества. Рассмотрены национальные стандарты качества социального обслуживания. А также подробно изучена организация и деятельность домов-интернатов для престарелых и инвалидов.

В данной работе была разработана программа исследования по проведению независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов общего типа в Алтайском крае. Были выявлены основные критерии независимой оценки качества деятельности домов-интернатов для престарелых и инвалидов на основании ФЗ №442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Также было проведено исследование, в ходе которого выявлены и проанализированы результаты независимой оценки качества в Барнаульском,

Центральном, Рубцовском, Шипуновском домах-интернатах, а также проведено сравнение данных результатов 2016 и 2017гг.

В ходе исследования были выявлены сильные стороны данных учреждений. А именно, на основании полученных результатов, был сделан вывод о том, что гипотезы № 1, 3, 4 (а, b, c) подтверждены. Гипотеза №2 подтверждена частично, так как в данном случае не только одни национальные стандарты качества социального обслуживания лежат в основе проведения независимой оценки качества. Гипотеза №4 (d) о том, что «Большая часть получателей социальных услуг Интернатов удовлетворены качеством их оказания», была подтверждена частично, так как на основании полученных ответов, можно увидеть, то, что в домах-интернатах есть проблемные места, которые стоит разрешить, а именно: предоставление питания, график посещения родственниками, проведение праздников, изменение жизни получателей за последнее время, проведенное в интернате. А также стоит особо отметить то, что в 2017г. результаты по проведению независимой оценки качества значительно ухудшились по сравнению с предыдущим 2016г.

В итоге был рассчитан и сформирован рейтинг данных учреждений по проведенному исследованию в 2017г. В связи с чем, даны рекомендации:

- разнообразить организацию меню посредством празднования дней рождений и прочих праздников;
- ввести новую творческую, оздоровительную, спортивную, музыкальную программу. Разнообразить проводимыми мероприятиями, что в свою очередь позволит насытить жизнь получателей событиями;
- провести опрос получателей по удовлетворенности графика посещения родственниками, по возможности учесть пожелания получателей и внести коррективы.

Таким образом, домам-интернатам следует обратить особое внимание и попытаться решить те проблемные места, которые были обнаружены в данном исследовании. Главным образом стоит отметить то, что необходим качественно новый подход в работе с пожилыми людьми, необходимы определенные перемены в данной области. Чтобы к потребителям не был определен подход

как к «объектам». Данный подход должен быть ориентирован на заботу о старшем поколении, терпимость, внимание.

Таким образом, в результате исследования поставленные задачи решены, гипотезы № 1, 3, 4 (a,b,c) подтверждены. Гипотеза №2 подтверждена частично. Гипотеза №4 (d) подтверждена частично. Цель в результате работы достигнута.

Последний лист ВКР

Выпускная квалификационная работа выполнена мной совершенно самостоятельно. Все использованные в работе материалы и концепции из опубликованной научной литературы и других источников имеют ссылки на них.

« ___ » _____ 20__ г.

(ФИО)

(подпись)

Список литературы:

1. Абрамов, С.С. Оценка качества услуг с учетом позиции потребителя / С.С. Абрамов // Вестник Адыгейского государственного университета. Серия 5: Экономика. 2015. С. 1-7. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка. – URL:<https://cyberleninka.ru/article/v/otsenka-kachestva-uslug-s-uchetom-pozitsii-potrebitelya>(дата обращения 27.04.2018).
2. Авджаева, И.С. Независимая оценка качества работы комплексных центров социального обслуживания населения (на примере республики Калмыкия) / И.С. Авджаева, С.Э. Лиджи-Горяева // Вестник Института комплексных исследований аридных территорий. 2016. С. 1-8. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/nezavisimaya-otsenka-kachestva-raboty-kompleksnyh-tsentrov-sotsialnogo-obsluzhivaniya-naseleniya-na-primere-respubliki-kalmykiya> (дата обращения 29.04.2018).
3. Андреева, Г.М. Социальная психология / Г.М. Андреева. - М.: «Наука», 2009. – 256 с.
4. Албегова, И.Ф. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг. Учебное пособие / И.Ф. Албегова, Е.А. Серова, Г.Л. Шаматонова - ЯрГУ, 2015. – 116 с.
5. Ананьева, Т.Н. Создание системы независимой оценки качества образования – основа сертификации квалификаций / Т.Н. Ананьева, Г.И. Илюхина, Б.А. Савельев // Сервис в России и за рубежом. 2016. С. 14-19. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL:<https://cyberleninka.ru/article/v/sozdanie-sistemy-nezavisimoy-otsenki-kachestva-obrazovaniya-osnova-sertifikatsii-kvalifikatsiy> (дата обращения 28.04.2018).
6. Астапенко, М.С. Общая характеристика теоретико-методологической основы национальной инновационной системы России / М.С. Астапенко // Интернет-журнал Науковедение. 2016. №4. С. 1-12. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: [https://cyberleninka.ru/article/v/obschaya-harakteristika-teoretiko-](https://cyberleninka.ru/article/v/obschaya-harakteristika-teoretiko-metodologicheskoy-osnovy-natsionalnoy-innovatsionnoy-sistemy-rossii)

metodologicheskoy-osnovy-natsionalnoy-innovatsionnoy-sistemy-rossii (дата обращения 26.04.2018).

7. Базык, Е.Ф. Оценка качества социальных услуг, оказываемых территориальным управлением пенсионного фонда / Е.Ф. Базык // Наука в цифрах. 2016. С. 1-7. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/otsenka-kachestva-sotsialnyh-uslug-okazyvaemyh-territorialnym-upravleniem-pensionnogo-fonda>(дата обращения 21.04.2018).

8. Барков, А.В. Инновационно-правовая конструкция отношений по предоставлению социальных услуг: обсуждаем проект ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» / А.В. Барков // Вестник Нижегородского университета им. Н.И. Лобачевского. 2015. №3. С. 34-37. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/innovatsionno-pravovaya-konstruktsiya-otnosheniy-po-predostavleniyu-sotsialnyh-uslug-obsuzhdaem-proekt-fz-ob-osnovah-sotsialnogo>(дата обращения 18.04.2018).

9. Бедрицкая, Н.В. Повышение эффективности социального обслуживания на основе инноваций / Н.В. Бедрицкая // Экономический вестник университета. Сборник научных трудов ученых и аспирантов. 2016. №18. С. 250-254. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/povyshenie-effektivnosti-sotsialnogo-obsluzhivaniya-na-osnove-innovatsiy>(дата обращения 11.05.2018).

10. Белкина, В.Н. Подходы к оценке уровня развития профессиональных компетенций у студентов / В.Н. Белкина, Ю.А. Моисеева // Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика. 2017. С. 100-102. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/podhody-k-otsenke-urovnya-razvitiya-professionalnyh-kompetentsiy-u-studentov> (дата обращения 20.04.2018).

11. Боков, Д.А. Независимая оценка учреждений социальной защиты населения Рязанской области / Д.А. Боков // Социальная работа. – 2016. – №10. – С. 20-21.

12. Большой медицинский словарь. [Электронный ресурс]// Словари и энциклопедии на Академике. – URL :<https://dic.academic.ru/dic.nsf/medic2/16585> (дата доступа 25.04.2018).

13. Бочарова, В.Г. Педагогика социальной работы / В.Г. Бочарова. - М.: Аргус, 2013. – 267 с.

14. Бурлыков, Д.А. Оценка качества оказания услуг в сфере социального обслуживания / Д.А. Бурлыков, С.Э. Лиджи-Горяева // Вестник Института комплексных исследований аридных территорий. 2016. С. 1-6. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/otsenka-kachestva-okazaniya-uslug-v-sfere-sotsialnogo-obsluzhivaniya>(дата обращения 24.04.2018).

15. Волкова, О.А. Теория социальной терапии в практике интернатных учреждений для престарелых и инвалидов / О.А. Волкова // Теория и практика общественного развития. 2015. С. 57-59. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/teoriya-sotsialnoy-terapii-v-praktike-internatnyh-uchrezhdeniy-dlya-prestarelyh-i-invalidov-1> (дата обращения 27.04.2018).

16. Воловая, Е.В. Развитие конкуренции на рынке социальных услуг / Е.В. Воловая, О.В. Асмус // Вестник Чувашского университета. 2016. №2. С. 421-424. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.– URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/razvitie-konkurentsii-na-rynke-sotsialnyh-uslug>(дата обращения 22.04.2018).

17. Галахов, В.В. Нормативное обеспечение социального обслуживания населения как средство осуществления социальной функции государства / В.В. Галахов // Царскосельские чтения. 2015. С. 52-56. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: [https://cyberleninka.ru/article/v/normativnoe-obespechenie-sotsialnogo-](https://cyberleninka.ru/article/v/normativnoe-obespechenie-sotsialnogo-obsluzhivaniya)

obslyzhivaniya-naseleniya-kak-sredstvo-osuschestvleniya-sotsialnoy-funktsii-gosudarstva(дата обращения 15.05.2018).

18.Гарашкина, Н.В. Квалиметрические технологии в системе современной социальной работы / Н.В. Гарашкина // Социально-экономические явления и процессы. 2017. №10. С. 193-201. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/kvalimetricheskie-tehnologii-v-sisteme-sovremennoy-sotsialnoy-raboty> (дата обращения 15.04.2018).

19.Гасумова, С.Е. Информационная открытость системы социальной защиты в России и Великобритании / С.Е. Гасумова // Власть. 2015. С. 66-73. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/informatsionnaya-otkrytost-sistemy-sotsialnoy-zaschity-v-rossii-i-velikobritanii>(дата обращения 11.05.2018).

20.Горяинов, А.А. Кадровые процессы в организациях социального обслуживания граждан российского региона / А.А. Горяинов // Научные ведомости Белгородского государственного университета. Серия: Философия.Социология. Право. 2015. №16. С. 60-68. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/kadrovye-protsessy-v-organizatsiyah-sotsialnogo-obslyzhivaniya-grazhdan-rossiyskogo-regiona>(дата обращения 17.05.2018).

21. ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» [Электронный ресурс] / Электронный фонд правовой и нормативно – технической документации . – URL: <http://docs.cntd.ru/document/1200043127> (дата обращения 02.04.2018).

22. Грищукова, Т.А. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социальной сферы: справочник для некоммерческих организаций / Т.А. Грищукова // Фонд «Центр гражданского анализа и независимых исследований «ГРАНИ». 2016. 68 с. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: http://www.kdobru.ru/netcat_files/171/143/spravochnik_nezavisimaya_ocenka_kach

estva_okazaniya_uslug_organizaciyami_socialnoy_sfery_0.pdf (дата обращения 22.04.2018).

23. Гусякова, Л.Г. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учебное пособие / Л.Г. Гусякова, С.И. Григорьев, Г.В. Говорухина, Ю.А. Калинина, М.Б. Лига, И.А. Щеткина; под ред. Л.Г. Гусяковой. – М.: Издательство Алгоритм, 2015. – 249 с.

24. Демцура, С.С. Теоретико-методологические аспекты проблемы оценки удовлетворенности клиентов / С.С. Демцура // Вестник Челябинского государственного университета. 2017. №10. С. 7-14. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/teoretiko-metodologicheskie-aspekty-problemy-otsenki-udovletvorennosti-klientov>(дата обращения 21.04.2018).

25. Дитятковский, М.Ю. О реализации конституционного права граждан на социальное обслуживание в Российской Федерации / М.Ю. Дитятковский // Вестник Омского университета. Серия «Право». 2016. №4. С. 116-120. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/o-realizatsii-konstitutsionnogo-prava-grazhdan-na-sotsialnoe-obsluzhivanie-v-rossiyskoj-federatsii> (дата обращения 05.05.2018).

26. Дмитриева, Н.Е. Независимая оценка получателями качества социальных услуг / Н.Е. Дмитриева, Е.М. Стырин, Е.В. Ястребова // Вопросы государственного и муниципального управления. 2017. С. 27-56. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/nezavisimaya-otsenka-poluchatelyami-kachestva-sotsialnyh-uslug>(дата обращения 25.04.2018).

27. Долгова, Т.М. Особенности развития приемной семьи для граждан пожилого возраста в республике Бурятия / Т.М. Долгова // Вестник Бурятского государственного университета. Образование. Личность. Общество. 2017. С. 110-114. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/osobennosti-razvitiya-priemnoy-semi-dlya-grazhdan-pozhilogo-vozrasta-v-respublike-buryatiya> (дата обращения 30.04.2018).

28. Дятлов, С.А. Теоретико-методологические основы анализа национальной инновационной системы / С.А. Дятлов, В.П. Марьяненко // Экономика образования. 2016. №3. С. 73-80. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/teoretiko-metodologicheskie-osnovy-analiza-natsionalnoy-innovatsionnoy-sistemy-1>(дата обращения 25.04.2018).

29. Еремина, О.Ю. Эффективность деятельности образовательной организации: критерии, показатели, прогнозы / О.Ю. Еремина // Журнал российского права. 2015. С. 73-85. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/effektivnost-deyatelnosti-obrazovatelnoy-organizatsii-kriterii-pokazateli-prognozy> (дата обращения 23.03.2018).

30. Ефимов, С.Г. Социальное обслуживание граждан старшего возраста в условиях модернизации общества / С.Г. Ефимов // Вестник Бурятского государственного университета. Образование. Личность. Общество. 2015. С. 171-176. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sotsialnoe-obslyuzhivanie-grazhdan-starshego-vozrasta-v-usloviyah-modernizatsii-obschestva> (дата обращения 28.04.2018).

31. Жукова, Л.А. Введение в практическую социальную психологию. / Л.А. Жукова.– М.: Смысл, 2013. – 246 с.

32. Калинина, Ю.А. Стандарты организаций как основа повышения качества социального обслуживания населения в современной России / Ю.А. Калинина // Ученые записки Забайкальского государственного университета. Серия: Социологические науки. 2015. С. 148-151. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/standarty-organizatsiy-kak-osnova-povysheniya-kachestva-sotsialnogo-obslyuzhivaniya-naseleniya-v-sovremennoy-rossii> (дата обращения 26.04.2018).

33. Карпикова, И.С. Социальная защита населения в России: анализ тенденций становления и перспективных направлений развития / И.С.

Карпикова, А.А. Соломеин // *Baikal Research Journal*. 2015. С. 18-27. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sotsialnaya-zaschita-naseleniya-v-rossii-analiz-tendentsiy-stanovleniya-i-perspektivnyh-napravleniy-razvitiya>(дата обращения 04.05.2018).

34. Кастарная, А.А. История становления и развития социального обслуживания в России / А.А. Кастарная // *Ученые записки Забайкальского государственного университета. Серия: Социологические науки*. 2016. С. 151-156. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/istoriya-stanovleniya-i-razvitiya-sotsialnogo-obsluzhivaniya-v-rossii> (дата обращения 20.04.2018).

35. Колков, В.В. Модернизация системы социального обслуживания населения / В.В. Колков // *Знание. Понимание. Умение*. 2016. №4. С. 94-100. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/modernizatsiya-sistemy-sotsialnogo-obsluzhivaniya-naseleniya>(дата обращения 21.04.2018)

36. Комлева, Е.Р. Ситуация геронтологии как социологическая проблема / Е.Р. Комлева // *Вестник Костромского государственного университета. Серия: Педагогика. Психология. Социокинетика*. 2015. №2. С. 177-180. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/situatsiya-gerontologii-kak-sotsiologicheskaya-problema>(дата обращения 19.04.2018).

37. Куличенко, Р.М. Социальная работа и подготовка социальных работников в современной России: уч. Пособие / Р.М. Куличенко. – Тамбов: изд. ТГУ им. Г.Р. Державина. – 2007. – 248 с.

38. Лаврушина, Е.Г. Управление процессом обучения на основе квалиметрического подхода / Е.Г. Лаврушина , Е.В. Моисеенко // *Территория новых возможностей. Вестник Владивостокского государственного университета экономики и сервиса*. 2016. С. 92-96. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL:

<https://cyberleninka.ru/article/v/upravlenie-protssom-obucheniya-na-osnove-kvalimetriceskogo-podhoda> (дата обращения 16.04.2018).

39. Лаконова, А.А. Общественный контроль и независимая система оценки качества работ организаций, предоставляющих социальные услуги / А.А. Лаконова // РЕМ: Psychology. Educology. Medicine. 2016. №3. С. 253-266. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/obschestvennyu-kontrol-i-nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-raboty-organizatsiy-predostavlyayuschih-sotsialnye-uslugi> (дата обращения 30.04.2018).

40. Лapidус, Л.В. Повышение качества услуг социальной сферы в современных условиях / Л.В. Лapidус // Современные проблемы сервиса и туризма. 2016. №16. С. 34-41. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка. –URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/povyshenie-kachestva-uslug-sotsialnoy-sfery-v-sovremennyh-usloviyah>(дата обращения 16.04.2018).

41. Лига, М.Б. Теоретико-методологические основы выявления индикаторов качества жизни / М.Б. Лига // Вестник Забайкальского государственного университета. 2016. №8. С. 110-117. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/teoretiko-metodologicheskie-osnovy-vyyavleniya-indikatorov-kachestva-zhizni> (дата обращения 25.04.2018).

42. Логинова, И.А. Оценка качества работ центров социального обслуживания (на примере Самарской области) / И.А. Логинова // Казанский педагогический журнал. 2016. С. 195-197. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/otsenka-kachestva-raboty-tsentrov-sotsialnogo-obsluzhivaniya-na-primere-samarskoj-oblasti>(дата обращения 22.03.2018).

43. Максимова, М.Н. Инвентаризация учреждений социального обслуживания / М.Н. Максимова // Вестник Казанского технологического университета. 2015. С. 240-247. [Электронный ресурс]: Научная электронная

библиотека КиберЛенинка. URL:–<https://cyberleninka.ru/article/v/inventarizatsiya-uchrezhdeniy-sotsialnogo-obslyzhvaniya>(дата обращения 29.04.2018).

44. Маллаева, М.И. Применение информационных технологий как фактор повышения качества социальных услуг / М.И. Маллаева, Б.И. Койчакаева // Вестник экспертного совета. 2016. №2. С. 122-126. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/primenenie-informatsionnyh-tehnologiy-kak-faktor-povysheniya-kachestva-sotsialnyh-uslug>(дата обращения 30.04.2018).

45. Манылова, Е.В. Профилактика одиночества пожилых людей в доме-интернате / Е.В. Манылова // Вятский медицинский вестник. 2016. №1. С. 128. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/profilaktika-odinochestva-pozhilyh-lyudey-v-dome-internate>(дата обращения 09.04.2018).

46. Маяцкая, И.Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения / И.Н. Маяцкая // Бизнес в законе. Экономико-юридический журнал. 2015. С. 231-233. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/effektivnost-i-kachestvo-predostavlyaemyh-uslug-v-uchrezhdeniyah-sotsialnogo-obslyzhvaniya-naseleniya>(дата обращения 21.04.2018).

47. Мерзлякова, И.М. Совершенствование деятельности по информационной открытости учреждений социального обслуживания населения / И.М. Мерзлякова // Дискуссия. 2016. С. 84-89. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sovershenstvovanie-deyatelnosti-po-informatsionnoy-otkrytosti-uchrezhdeniy-sotsialnogo-obslyzhvaniya-naseleniya>(дата обращения 15.04.2018).

48. Минзарипов, Р.Г. Модернизация системы социальной защиты населения: основные направления, этапы, проблемные зоны / Р.Г. Минзарипов, К.Н. Новикова // Ученые записки Казанского университета. Серия Гуманитарные науки. 2016. Том 154. С. 122-130. [Электронный ресурс]:

Научная электронная библиотека КиберЛенинка. –URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/modernizatsiya-sistemy-sotsialnoy-zaschity-naseleniya-osnovnye-napravleniya-etapy-problemnye-zony> (дата обращения 14.05.2018).

49. Михалев, И.В. Развитие организационных форм социального обслуживания населения в России / И.В. Михалев // Сервис в России и за рубежом. 2015. С. 165-170. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/razvitie-organizatsionnyh-form-sotsialnogo-obsluzhivaniya-naseleniya-v-rossii> (дата обращения 15.04.2018).

50. Новикова, К.Н. Теоретико-методологические основы исследования научной организации управления системой социальной защиты населения / К.Н. Новикова // Ученые записки Казанского университета. Серия Гуманитарные науки. 2016. Том 155. С. 72-79. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/teoretiko-metodologicheskie-osnovy-issledovaniya-nauchnoy-organizatsii-upravleniya-sistemoy-sotsialnoy-zaschity-naseleniya>(дата обращения 23.04.2018).

51. Новокрещенова, И.Г. Удовлетворенность качеством сестринской помощи в стационарных учреждениях социального обслуживания / И.Г. Новокрещенова, В.В. Чунакова, И.К. Сенченко // Социология медицины. 2016. №1. С. 51-55. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/udovletvorennost-kachestvom-sestrinskoj-pomoschi-v-statsionarnyh-uchrezhdeniyah-sotsialnogo-obsluzhivaniya>(дата обращения 30.04.2018).

52. Олимских, Н.Н. Социальная защита населения: понятие и содержание / Н.Н. Олимских // Вестник Удмуртского университета. Серия «Экономика и право». 2015. №2. С. 179-186. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sotsialnaya-zaschita-naseleniya-ponyatie-i-coderzhanie>(дата обращения 20.04.2018).

53. Омарова, К.А. Актуальные проблемы развития сети учреждений социального обслуживания населения / К.А. Омарова // Вопросы структуризации экономики. 2015. С. 13-16. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/aktualnye-problemy-razvitiya-seti-uchrezhdeniy-sotsialnogo-obsluzhivaniya-naseleniya> (дата обращения 01.05.2018).

54. Павленок, П. Д. Основы социальной работы / П. Д. Павленок. – М. – 2010. – 206 с.

55. Павленок, П.Д. Технологии социальной работы в различных сферах жизнедеятельности / П.Д. Павленок.– М.: Дашков и Ко, 2005. – 236 с.

56. Панов, А.М. Система социального обслуживания населения в Российской Федерации: этапы формирования, современное состояние и перспективы развития / А.М. Панов // Вестник Мордовского университета. 2016. С. 138-148. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sistema-sotsialnogo-obsluzhivaniya-naseleniya-v-rossiyskoy-federatsii-etapy-formirovaniya-sovremennoe-sostoyanie-i-perspektivy>(дата обращения 21.03.2018).

57. Подосинников, Е.Ю. Независимая система оценки качества социальных услуг в Курской области / Е.Ю. Подосинников // Политика, экономика и инновации. 2016. С. 1-10. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/nezavisimaya-sistema-otsenki-kachestva-sotsialnyh-uslug-v-kurskoj-oblasti> (дата обращения 10.05.2018).

58. Рагозина, Л.Г. Независимая оценка качества оказания социальных услуг: первые результаты / Л.Г. Рагозина, Е.А. Цацура // теория, история и методология. 2015. С. 1-11. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/nezavisimaya-otsenka-kachestva-okazaniya-sotsialnyh-uslug-pervye-rezultaty> (дата обращения 15.04.2018).

59. Романычев, И.С. Механизмы и критерии эффективности деятельности учреждений социального обслуживания / И.С. Романычев // Приволжский

научный вестник. 2016. №3. С. 64-71. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/mehanizmy-i-kriterii-otsenki-effektivnosti-deyatelnosti-uchrezhdeniy-sotsialnogo-obsluzhivaniya> (дата обращения 03.05.2018).

60. Савинская, О.Б. Методический аудит независимой оценки качества в социальной сфере: возможности и ограничения / О.Б. Савинская, О.Н. Дудченко, А.В. Мытиль // Журнал исследований социальной политики. 2017. С. 97-112. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/metodicheskiy-audit-nezavisimoy-otsenki-kachestva-v-sotsialnoy-sfere-vozmozhnosti-i-ogranicheniya> (дата обращения 30.03.2018).

61. Савинов, Л.И. Теоретические подходы к содержанию понятия «услуга» / Л.И. Савинов // Сервис plus. 2015. С. 14-19. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/teoreticheskie-podhody-k-soderzhaniyu-ponyatiya-usluga> (дата обращения 12.05.2018).

62. Слиткова, А.Н. Социальное обслуживание в России: законодательные новации / А.Н. Слиткова // Труды Института государства и права Российской академии наук. 2016. №2. С. 205-217. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sotsialnoe-obsluzhivanie-v-rossii-zakonodatelnye-novatsii> (дата обращения 24.05.2018).

63. Солодянкина, О.В. Социальная работа в поликультурном обществе / О. В. Солодянкина. -М., 2011. – 154 с.

64. Усманов, Б.Ф. О разработке модели активизации инноваций в управленческой деятельности руководителя (на примере социальных учреждений) / Б.Ф. Усманов, К.И. Фальковская // Знание. Понимание. Умение. 2016. №3. С. 176-187. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/o-razrabotke-modeli>

aktivizatsii-innovatsiy-v-upravlencheskoy-deyatelnosti-rukovoditelya-na-primere-sotsialnyh-uchrezhdeniy(дата обращения 03.04.2018).

65. Фальковская, К.И. Эффективность социальной работы: теоретическое осмысление проблемы / К.И. Фальковская // Знание. Понимание. Умение. 2016. №3. С. 89-93. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/effektivnost-sotsialnoy-raboty-teoreticheskoe-osmyslenie-problemy>(дата обращения 11.04.2018).

66. Фаттакова, А.Р. Оценка качества финансирования социальных потребностей / А.Р. Фаттакова, С.Д. Хакимова // Интернет-журнал Науковедение. 2016. Том 8. №3. С. 1-10. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/otsenka-kachestva-finansirovaniya-sotsialnyh-potrebnostey> (дата обращения 02.04.2018).

67.Федеральный закон от от 28.12.2013 N 442–ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс] / Правовой сайт КонсультантПлюс. – URL: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_156558/(дата обращения 02.04.2018).

68. Хамаганова, Н.Н. Современные подходы к социальному обслуживанию населения в республике Бурятия / Н.Н. Хамаганова, А.Ц. Имышелова // Вестник Бурятского государственного университета. Педагогика. Филология.Философия. 2015. С. 215-218. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sovremennye-podhody-k-sotsialnomu-obsluzhivaniyu-naseleniya-v-respublike-buryatiya>(дата обращения 19.03.2018).

69.Чикова, О.М. Социальная направленность сферы услуг / О.М. Чикова, Т.В. Харитонова // Сервис в России и за рубежом. 2015. С. 24-35. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/sotsialnaya-napravlennost-sfery-uslug> (дата обращения 21.05.2018).

70. Шухарева, О.Н. К вопросу о социологии социальной работы / О.Н. Шухарева // Политематический сетевой электронный научный журнал Кубанского государственного аграрного университета. 2015. С. 1-14. [Электронный ресурс]: Научная электронная библиотека КиберЛенинка.–URL: <https://cyberleninka.ru/article/v/k-voprosu-o-sotsiologii-sotsialnoy-raboty> (дата обращения 21.05.2018).

Приложение 1**Бланк интервью оценки качества социальных услуг, оказываемых
в домах-интернатах для престарелых и инвалидов**

Уважаемый получатель социальных услуг, просим Вас принять участие в независимой оценке качества социальных услуг. Исследование проводит кафедра социальной работы факультета социологии Алтайского государственного университета.

Ваше мнение поможет дать оценку качеству работы дома-интерната, увидеть недостатки в работе, которые требуется исправить.

В каждом вопросе выберите один вариант ответа, который соответствует Вашему мнению. (Любым способом отметьте выбранный вариант ответа.)

1. Наименование учреждения**Пол**

Мужской

Женский

Сколько Вам полных лет

1. Согласны ли Вы с тем, что информация о работе организации предоставляется в полном объеме, доступно и качественно при личном обращении?

01. да

02. нет

2. Доступны ли условия оказания услуг в доме-интернате? (Удобно ли расположены различные помещения на территории интерната, удобно ли до них добираться, в т.ч. на костылях, ходунках, колясках, людям с ослабленным зрением, слухом и пр.?)

01. да

02. нет

3. Можно ли считать помещение и территорию дома-интерната хорошими, удобными?

01. да

02. нет

4. Согласны ли Вы, что сотрудники дома-интерната вежливы и доброжелательны?

01. да
02. нет
- 5. Считаете ли Вы сотрудников дома-интерната компетентными специалистами?**
01. да
02. нет
- 6. Улучшилась ли Ваша жизнь, за последний год (за последнее время), после получения услуг в доме-интернате?**
01. да
02. Нет
- 7. Удовлетворены ли вы предоставленным жилым помещением?**
01. Да
02. нет
- 8. Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?**
01. да
02. нет
- 9. Устраивает ли Вас предоставляемое питание?**
01. да
02. нет
- 10. Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в доме-интернате?**
01. да
02. нет
- 11. Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых/ парикмахерских/ гигиенических услуг?**
01. да
02. нет
- 12. Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей.**
01. да
02. нет
- 13. Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения (туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями)?**
01. да
02. нет
- 14. Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?**
01. да
02. нет
- 15. Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?**
01. да
02. нет
- 16. Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?**
01. да
02. нет

17. Устраивает ли Вас график посещений родственниками в доме-интернате?

01. да

02. нет

18. Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?

01. да

02. нет

19. Нравятся ли Вам проводимые в доме-интернате праздники, занятия в группах, экскурсии, и пр.?).

01. да

02. нет

20. Посоветуете ли Вы дом-интернат, в котором вы проживаете, человеку, который хочет устроиться в дом-интернат?

01. да

02. нет

БЛАГОДАРИМ ВАС ЗА УЧАСТИЕ В ОПРОСЕ!

Фамилия интервьюера _____

Приложение 2

Сводные таблицы результатов исследования

Значения в таблицах рассчитаны по каждому учреждению отдельно. Использован инструмент SPSS множественные ответы, дихотомии подсчитаны по значению 1 (да). За процент удовлетворённости по учреждению принимается итоговый процент наблюдений разделённый на количество измеряемых параметров. Исключённые ответы отсутствуют.

Центральный дом-интернат для престарелых и инвалидов

Периодичность \$dcf

	Ответы		Процент наблюдений
	N	Проценты	
\$dcf ^a При личном обращении	20	5,0%	100,0%
При обращении по телефону	20	5,0%	100,0%
На сайте организации	20	5,0%	100,0%
Доступны ли условия оказания услуг в доме интернате?	20	5,0%	100,0%
Можно ли считать помещение и территорию дома-интерната хорошими, удобными?	20	5,0%	100,0%
Согласны ли вы, что сотрудники дома-интерната вежливы и доброжелательны?	20	5,0%	100,0%
Считаете ли Вы сотрудников дома-интерната компетентными специалистами?	20	5,0%	100,0%
Улучшилась ли Ваша жизнь, за последний год(за последнее время), после получения услуг в доме-интернате?	11	2,7%	55,0%
Удовлетворены ли Вы предоставленным жилым помещением?	20	5,0%	100,0%

Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	19	4,7%	95,0%
Устраивает ли Вас предоставляемое питание?	17	4,2%	85,0%
Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в доме-интернате?	20	5,0%	100,0%
Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых\парикмахерских\гигиенических услуг?	20	5,0%	100,0%
Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей?	20	5,0%	100,0%
Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения(туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями)?	20	5,0%	100,0%
Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?	20	5,0%	100,0%
Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?	4	1,0%	20,0%
Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	20	5,0%	100,0%
Устраивает ли Вас график посещений родственниками в доме-интернате?	20	5,0%	100,0%
Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?	14	3,5%	70,0%

Нравятся ли Вам проводимые в доме-интернате праздники, занятия в группах, экскурсии и пр?	18	4,5%	90,0%
Порекомендуете ли Вы дом-интернат, в котором Вы проживаете, человеку, который хочет устроиться в дом-интернат?	20	5,0%	100,0%
Всего	403	100,0%	2015,0%

а. Группа дихотомий сведена в таблицу на момент значения 1.

Итого: 2015% : 22= 91.6 %

Барнаульский дом-интернат для престарелых и инвалидов (ветеранов войны и труда)

Периодичность \$dcf

	Ответы		Процент наблюдений
	N	Проценты	
\$dcf ^a При личном обращении	20	5,2%	100,0%
При обращении по телефону	20	5,2%	100,0%
На сайте организации	20	5,2%	100,0%
Доступны ли условия оказания услуг в доме интернате?	20	5,2%	100,0%
Можно ли считать помещение и территорию дома-интерната хорошими, удобными?	20	5,2%	100,0%
Согласны ли вы, что сотрудники дома-интерната вежливы и доброжелательны?	16	4,1%	80,0%
Считаете ли Вы сотрудников дома-интерната компетентными специалистами?	20	5,2%	100,0%
Улучшилась ли Ваша жизнь, за последний год(за последнее время), после получения услуг в доме-интернате?	10	2,6%	50,0%

Удовлетворены ли Вы предоставленным жилым помещением?	20	5,2%	100,0%
Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	18	4,6%	90,0%
Устраивает ли Вас предоставляемое питание?	17	4,4%	85,0%
Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в доме-интернате?	20	5,2%	100,0%
Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых\парикмахерских\гигиенических услуг?	20	5,2%	100,0%
Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей?	20	5,2%	100,0%
Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения(туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями)?	20	5,2%	100,0%
Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?	19	4,9%	95,0%
Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?	3	0,8%	15,0%
Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	20	5,2%	100,0%
Устраивает ли Вас график посещений родственниками в доме-интернате?	12	3,1%	60,0%

Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?	14	3,6%	70,0%
Нравятся ли Вам проводимые в доме-интернате праздники, занятия в группах, экскурсии и пр?	19	4,9%	95,0%
Порекомендуете ли Вы дом-интернат, в котором Вы проживаете, человеку, который хочет устроится в дом-интернат?	20	5,2%	100,0%
Всего	388	100,0%	1940,0%

а. Группа дихотомий сведена в таблицу на момент значения 1.

Итого 1940% : 22= 88.1%

Рубцовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов

Периодичность \$dcf

	Ответы		Процент наблюдений
	N	Проценты	
\$dcf ^a При личном обращении	20	5,0%	100,0%
При обращении по телефону	20	5,0%	100,0%
На сайте организации	20	5,0%	100,0%
Доступны ли условия оказания услуг в доме интернате?	20	5,0%	100,0%
Можно ли считать помещение и территорию дома-интерната хорошими, удобными?	20	5,0%	100,0%
Согласны ли вы, что сотрудники дома-интерната вежливы и доброжелательны?	20	5,0%	100,0%
Считаете ли Вы сотрудников дома-интерната компетентными специалистами?	20	5,0%	100,0%

Улучшилась ли Ваша жизнь, за последний год(за последнее время), после получения услуг в доме-интернате?	17	4,2%	85,0%
Удовлетворены ли Вы предоставленным жилым помещением?	20	5,0%	100,0%
Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	19	4,7%	95,0%
Устраивает ли Вас предоставляемое питание?	18	4,5%	90,0%
Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в доме-интернате?	16	4,0%	80,0%
Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых\парикмахерских\гигиенических услуг?	20	5,0%	100,0%
Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей?	20	5,0%	100,0%
Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения(туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями)?	18	4,5%	90,0%
Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?	19	4,7%	95,0%
Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?	5	1,2%	25,0%
Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	20	5,0%	100,0%

Устраивает ли Вас график посещений родственниками в доме-интернате?	17	4,2%	85,0%
Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?	13	3,2%	65,0%
Нравятся ли Вам проводимые в доме-интернате праздники, занятия в группах, экскурсии и пр?	19	4,7%	95,0%
Порекомендуете ли Вы дом-интернат, в котором Вы проживаете, человеку, который хочет устроиться в дом-интернат?	20	5,0%	100,0%
Всего	401	100,0%	2005,0%

а. Группа дихотомий сведена в таблицу на момент значения 1.

Итого 2005% : 22= 91.1%

Шипуновский дом интернат для престарелых и инвалидов

Периодичность \$dcf

	Ответы		Процент наблюдений
	N	Проценты	
\$dcf ^a При личном обращении	20	5,0%	100,0%
При обращении по телефону	20	5,0%	100,0%
На сайте организации	20	5,0%	100,0%
Доступны ли условия оказания услуг в доме интернате?	20	5,0%	100,0%
Можно ли считать помещение и территорию дома-интерната хорошими, удобными?	20	5,0%	100,0%
Согласны ли вы, что сотрудники дома-интерната вежливы и доброжелательны?	20	5,0%	100,0%

Считаете ли Вы сотрудников дома-интерната компетентными специалистами?	20	5,0%	100,0%
Улучшилась ли Ваша жизнь, за последний год(за последнее время), после получения услуг в доме-интернате?	14	3,5%	70,0%
Удовлетворены ли Вы предоставленным жилым помещением?	20	5,0%	100,0%
Удовлетворены ли Вы наличием оборудования для предоставления социальных услуг?	20	5,0%	100,0%
Устраивает ли Вас предоставляемое питание?	19	4,7%	95,0%
Устраивает ли Вас мебель, мягкий инвентарь в доме-интернате?	18	4,5%	90,0%
Удовлетворены ли Вы предоставлением социально-бытовых\парикмахерских\гигиенических услуг?	20	5,0%	100,0%
Удовлетворены ли Вы условиями хранения личных вещей?	20	5,0%	100,0%
Удобны ли для Вас санитарно-гигиенические помещения(туалеты, раковины, душевые) (в том числе для людей с ограниченными возможностями)?	19	4,7%	95,0%
Достаточно ли чисто в туалетах, душевых и подобных помещениях?	19	4,7%	95,0%
Устраивает ли Вас порядок оплаты социальных услуг?	6	1,5%	30,0%

Удовлетворены ли Вы конфиденциальностью предоставления социальных услуг?	20	5,0%	100,0%
Устраивает ли Вас график посещений родственниками в доме-интернате?	18	4,5%	90,0%
Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?	11	2,7%	55,0%
Нравятся ли Вам проводимые в доме-интернате праздники, занятия в группах, экскурсии и пр?	19	4,7%	95,0%
Порекомендуете ли Вы дом-интернат, в котором Вы проживаете, человеку, который хочет устроится в дом-интернат?	18	4,5%	90,0%
Всего	401	100,0%	2005,0%

а. Группа дихотомий сведена в таблицу на момент значения 1.

Итого 2005% :22= 91.1%