

# Услуги со знаком качества

## Мониторинг качества социальных услуг стимулирует развитие учреждения

В течение 2014 года работники социальной сферы готовились к вступлению в силу федерального закона № 442 «О социальном обслуживании граждан в РФ»: он содержит целый ряд положений, позволяющих вывести систему социального обслуживания на современный уровень. Для этого в Грачевском комплексном центре социального обслуживания населения полностью обновили техническую базу, провели учебу по повышению квалификации кадров и ознакомили получателей услуг с новыми нормами. Эффективность предпринятых мер подтвердили результаты независимого мониторинга деятельности учреждения.



**Татьяна Королевская**

### Экспертное заключение

Качество труда социальных работников — хороший показатель отношения общества к своим старикам, инвалидам. Поэтому новым законом введена обязательная независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания. В Ставропольском крае по инициативе *министра труда и социальной защиты населения Ивана Ульянченко* к проведению независимой оценки качества социального обслуживания привлекаются высшие учебные заведения субъекта.

В прошлом году в Грачевском центре проведен очередной мониторинг при участии экспертов из Северо-Кавказского федерального университета. Ученые и студенты выполнили детальное социологическое исследование с опросом и анкетированием граждан пожилого возраста и инвалидов, лично посетив на дому 150 получателей социальных услуг, проживающих в населенных пунктах Грачевка, Красное, Кугульта, Спицевка, Старомарьевка, Сергиевское, Бешпагир.

Основной акцент независимые эксперты делали на качество, доступность и своевременность предоставления социальных услуг. Особое внимание уделяли спектру и востребованности услуг, изучали кадровые проблемы, включая угрозы профессионального выгорания, повышение квалификации. В число приоритетных вопросов входил анализ трудоемких, физически тяжелых функций, которые могут быть унифицированы и переданы на выполнение специальной бригаде или социальным работникам-мужчинам. «Мы на практике убедились в том, что проведение подобных мероприятий благоприятно сказывается на работе всего учреждения, — комментирует *директор центра Татьяна Королевская*. — Каждый последующий мониторинг выявляет сильные и слабые стороны и дает дополнительный толчок к развитию, а рекомендации ученых используются при разработке планов по дальнейшему повышению качества услуг».

По окончании работы научная группа провела подробный анализ имеющихся данных. Он показал высокую результативность деятельности Грачевского центра в 2014 году: государственное задание выполнено на 100 %, доходы от дополнительных услуг — 115 %. Повышение квалификации впервые прошли 90 % сотрудников, текучесть кадров сократилась на 3 %. Удовлетворенность качеством работы

персонала — 97,1 %, качеством социальных услуг — 94,2 %, в том числе качеством социально-бытовых услуг — 99,2 %, доступностью услуг — 92,5 %. Внедрены автоматизированные компьютерные программы: «Учет клиентов», «Учет услуг», «Мобильный учет услуг», «Аналитика деятельности», инновационные программы и методики: «Университет третьего возраста», «Домашний помощник», «Санаторий на дому», «Тревожная кнопка», «Социальный туризм». «В 2015 году планируем провести мониторинг качества социальных услуг с использованием электронных анкет и компьютерной программы по их обработке, — рассказывает Татьяна Королевская. — Анкета будет размещена на нашем сайте в открытом доступе. Это позволит существенно повысить эффективность и качество социологического исследования, сократить сроки внедрения предложений ученых в практическую деятельность центра».

### Серьезный подход

Основные составляющие успеха центра — техническое оснащение, внедрение автоматизированных программ и инновационных технологий, обучение персонала, разъяснительная работа с получателями социальных услуг. На техническое оснащение центра потребовалось 1,3 млн рублей. В распоряжении сотрудников более 100 единиц оргтех-



ники, их рабочие места объединены в локальную сеть, имеют выход в интернет, подключены к каналу VIPNet. Внедрение автоматизированных программ соответствует требованиям времени, значительно сократились сроки обработки информации, ведения документооборота. Одновременно с внедрением современных технологий работники центра прошли обучение с привлечением разработчиков программ и тестирование, подтвердившее их готовность к труду в новых условиях.

«Программы просты и понятны, — поясняет Татьяна Королевская, — протестированы в 14 отделениях социального обслуживания на дому и срочного социального обслуживания. Программы позволяют запрашивать необходимые

сведения в системе межведомственного электронного взаимодействия». В центр неоднократно приезжали коллеги из других учреждений для обмена опытом. Кропотливая разъяснительная работа проведена с получателями услуги с применением традиционных форм донесения информации — беседы, индивидуальные консультации, занятия в клубных и кружковых объединениях с использованием раздаточных материалов (буклетов, памяток, газет центра) и современных — видеопрезентация на электронных носителях (ноутбуки, планшеты). Для граждан пожилого возраста беседы с социальным работником сохраняют актуальность как дополнительное средство общения, повышения стрессоустойчивости. Основные положения закона

обсуждались на попечительском совете учреждения с участием районного Совета ветеранов. С подробной информацией любой желающий мог ознакомиться на сайте центра, страницах местной газеты «Вперед».

«Подготовить учреждение к предоставлению качественных социальных услуг в новых условиях оказалось делом непростым, разноплановым, учитывая то, что в нашу задачу входило максимальное сохранение основного контингента получателей услуг», — резюмировала Татьяна Королевская.

356250 Ставропольский край,  
Грачевский район,  
с. Грачевка, ул. Советская, 10,  
тел./факс: 8 (86540) 4-14-56,  
e-mail: csono6@minsoc26.ru, www.  
grachcson.ru