

МОНИТОРИНГ
качества работы РГБУ «Дом-интернат
общего типа для престарелых и инвалидов»

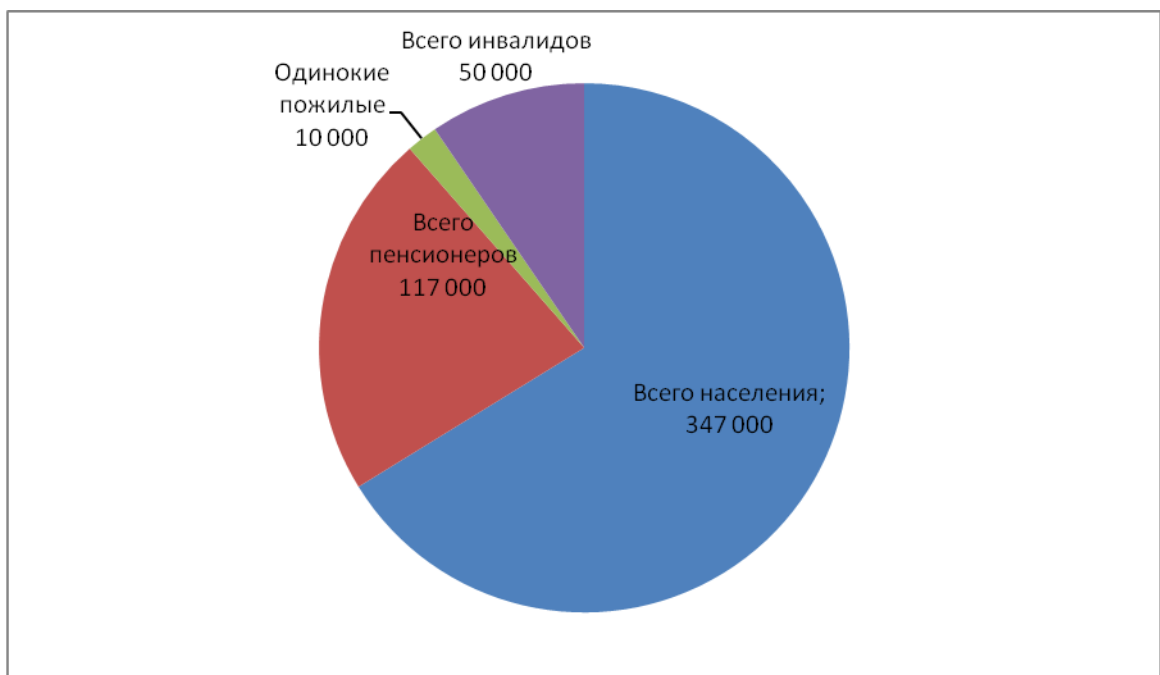
Введение

Статья 7 Конституции РФ говорит о том, что Россия – социальное государство, частью социальной политики, которой является социальная защита населения.

Социальная работа с пожилыми людьми в России была и остаётся специфической формой государственной социальной политики, целью которой является обеспечение достойной старости каждому человеку.

Услуги, оказываемые пожилому человеку учреждениями социального обслуживания, облегчают его быт, снижают тревогу за здоровье и материальное положение, способствуют разрешению его семейных и духовных проблем.

В целом, система социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Карачаево-Черкесской республике работает достаточно стабильно и представляет собой структуру, сочетающую различные формы, виды и типы учреждений, предоставляющих населению социальные услуги. На сегодняшний день в Карачаево-Черкесской республике проживает более 100 тысяч пенсионеров и около 50 тысяч инвалидов. В целом по Карачаево-Черкесской республике около 10 тысяч пожилых граждан, имеющих статус одиноких или одиноко проживающих, в принципе являются потенциальными потребителями социальных услуг. (Данные на 2014г)



Учреждение социального обслуживания граждан пожилого возраста уделяет большое внимание защите и заботе, организации отдыха и лечения представителей старшего поколения. Дома-интернаты для престарелых и инвалидов являются на сегодня наиболее распространенным типом государственных учреждений, осуществляющих заботу о престарелых.

Гражданам пожилого возраста и инвалидам, помещенным в стационарные учреждения, должны предоставляться все необходимые им социальные услуги (социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-экономические, социально-правовые), установленные ГОСТ Р 52143.

В связи с этим в августе 1999 года было открыто Республиканское государственное бюджетное учреждение «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов» в г. Черкесске на 85 мест.

Целью социологического исследования является анализ и изучение качества предоставляемых услуг и формирование независимой системы оценки качества.

Задачами исследования являлись:

1. Изучение процесса стационарного обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов;
2. Оценка качества предоставляемых социальных услуг;
3. Оценка уровня удовлетворенности получателей социальных услуг;
4. Изучение потребности граждан, обслуживаемых в доме-интернате, в конкретных видах социальных услуг и порядке их предоставления;
5. Изучение спроса на дополнительные услуги;
6. Подготовка рекомендаций по повышению мотивации работников дома-интерната в улучшении качества предоставления услуг;
7. Подготовка предложений по повышению эффективности стационарного обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
8. Определение соответствия результативности, эффективности и устойчивости ситуации в учреждении.

Критериями эффективности работы дома-интерната определены следующие показатели:

1. Открытость и доступность информации об организации;
2. Комфортность условий и доступность получения услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья;
3. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг;
4. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации;
5. Удовлетворенность качеством обслуживания.

Исследование проводилось методом анкетного опроса 76 обслуживаемых граждан.

РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов» (далее – дом-интернат) - социально-медицинское учреждение, предназначен для постоянного, временного (сроком до шести месяцев) проживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет), инвалидов (старше 18 лет), частично или полностью утративших способность к самообслуживанию и нуждающихся в постоянном уходе.

В своей деятельности учреждение руководствуется федеральным законодательством в сфере социального обслуживания населения, а также нормативными правовыми актами Правительства КЧР в части организации предоставления социального обслуживания в стационарных условиях, государственными стандартами социального обслуживания.

Социальная работа с пожилыми и инвалидами строится на основании:

- Федерального закона от 10.12.1995 г. №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Федерального закона от 02.08.1995 г. №122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Закона КЧР от 23.01.2006 №8-РЗ «О социальном обслуживании населения в Карачаево-Черкесской Республике»;
- Постановления Правительства КЧР от 29.09.2006г. №363 «Об утверждении Положения о порядке и условиях предоставления бесплатного надомного, полустационарного и стационарного социального обслуживания населения, а также на условиях полной или частичной оплаты»;
- Постановления Правительства КЧР от 29.09.2006г. №364 «Об утверждении Положения о порядке и условиях принятия на социальное обслуживание на дому, полустационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Постановления Правительства КЧР от 29.09.2006г. №365 «Об утверждении Перечня гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики»;
- Постановления Правительства КЧР от 29.09.2006г. №366 «Об утверждении тарифов на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому, полустационарных и стационарных условиях государственными учреждениями социального обслуживания населения в Карачаево-Черкесской Республике»;
- Приказа Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики от 20 января 2012 г. № 11 «Об утверждении государственных стандартов качества предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Карачаево-Черкесской Республике»;
- Приказа Министерства труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики от 22 апреля 2010 г. № 34 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Карачаево-Черкесской Республике»;
- Приказа Министерства труда и социального развития КЧР от 22.05.2013 г. № 70 «Об утверждении Административного регламента предоставления Министерством труда и социального развития КЧР государственной услуги «Выдача путевок в стационарные и полустационарные учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».

К основными задачами дома-интерната относятся:

- обеспечение создания условий жизнедеятельности граждан пожилого возраста и инвалидов - клиентов дома-интерната, соответствующих их возрасту и состоянию здоровья;

- социально-бытовое обслуживание проживающих;
- оказание медицинской, психологической и юридической помощи лицам, находящимся в доме-интернате;
- питание клиентов дома-интерната, уход за ними;
- организация посильной трудовой деятельности, отдыха и досуга клиентов дома-интерната.

Медицинскими противопоказаниями к социальному обслуживанию в доме-интернате являются наличие туберкулеза в активной стадии процесса, психических заболеваний, за исключением неврозов, неврозоподобных состояний при соматических заболеваниях, легкой степени дебильности, судорожных синдромов различной этиологии с редкими (не более 1 раза в 2-3 месяца) припадками, без слабоумия и выраженных изменений личности, карантинных инфекций, заразных заболеваний кожи и волос, венерических заболеваний, СПИДа, требующих лечения в специализированных медицинских организациях.

Пожилые и инвалиды направляются в дома-интернаты Министерством труда и социального развития Карачаево-Черкесской Республики.

Дом-интернат расположен в кирпичном двухэтажном здании бывшего детского сада постройки 70-х годов XX века, в котором после реконструкции, созданы условия для проживания жильцов по 2-3 человека в комнате, на первом этаже расположено отделение милосердия, которое обслуживает 37 немобильных жильцов.

Согласно государственным стандартам Карачаево-Черкесской Республики площадь спальни на одно обслуживаемое лицо составляет не менее 6 кв.м.

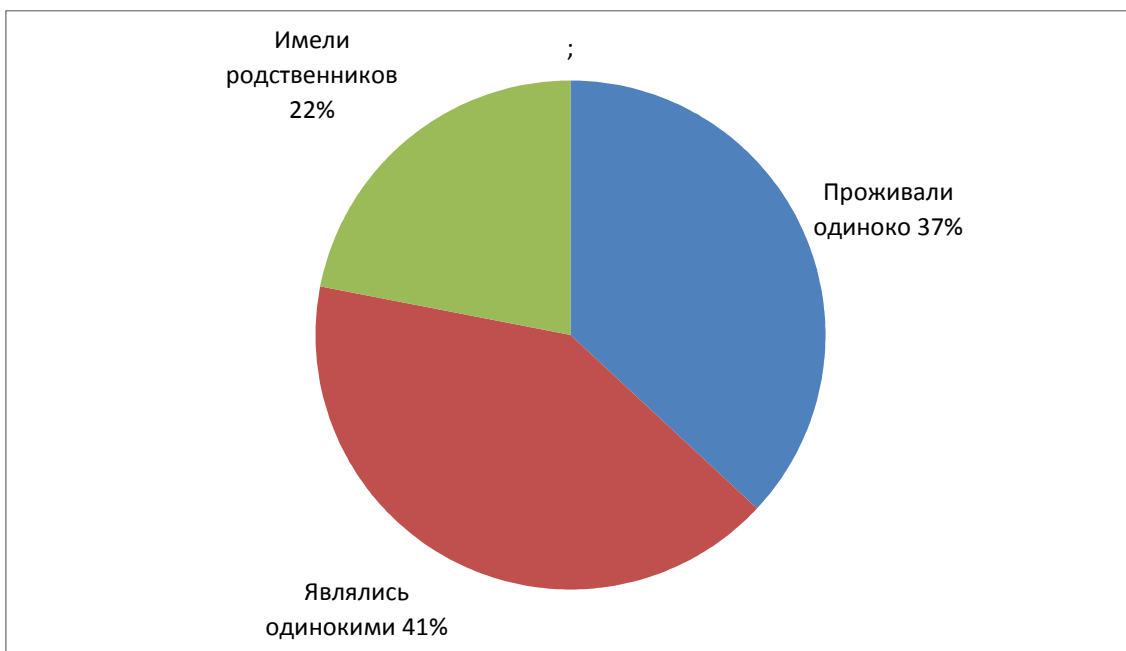
В указанном учреждении на одного человека приходится 7,3 кв.м., однако в отделении милосердия площадь жилого помещения на одного человека не соответствует норме и фактически составляет 5,4 кв.м.

Клиенты учреждения поселены в соответствии с половыми, возрастными и двигательными способностями.

Социально-демографическая структура и социально-экономическое положение граждан, обслуживаемых в РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»

Стационарное социальное обслуживание предоставляется гражданам пожилого возраста (мужчинам старше 60 лет и женщинам старше 55 лет), инвалидам (старше 18 лет), частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном уходе.

До зачисления в дом-интернат большая часть опрошенных клиентов учреждения – 37% проживали одиноко, 41% являлись одиночками, 22% имели родственников.



Женщин – 41 чел., мужчин -35 чел.

Распределение по гендерному признаку:

от 18 до 35 лет – 1 чел. (жен.);

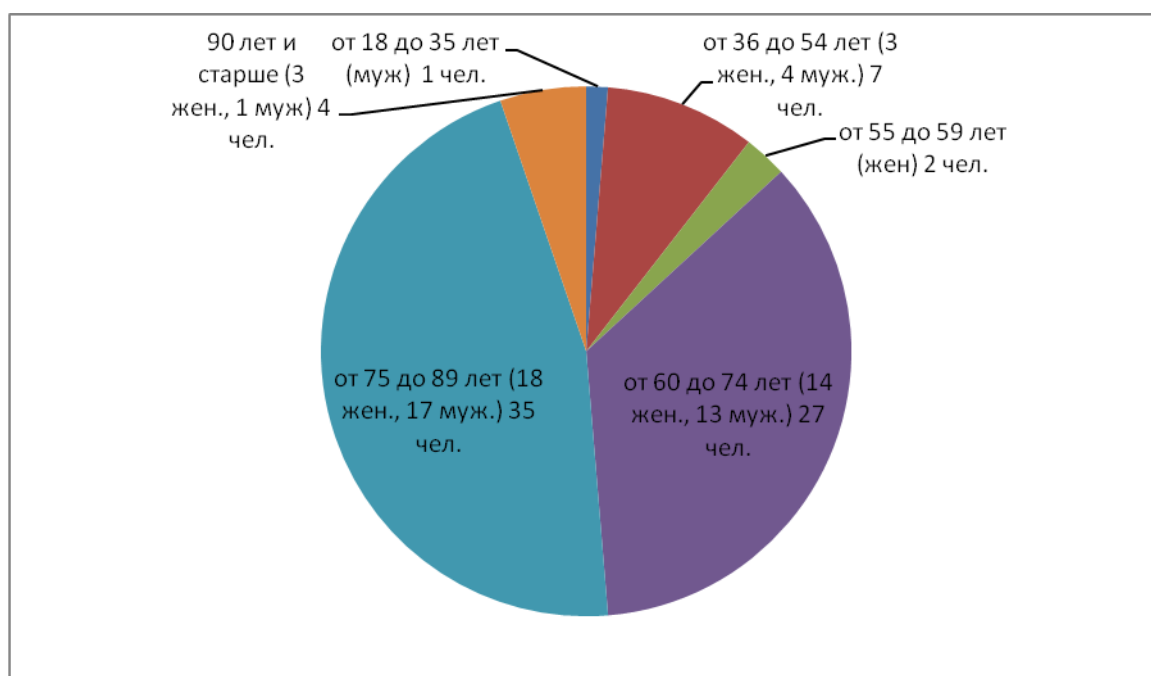
от 36 до 54 чел – 7 чел. (3 жен., 4 муж);

от 55 до 59 – 2 чел. (жен.);

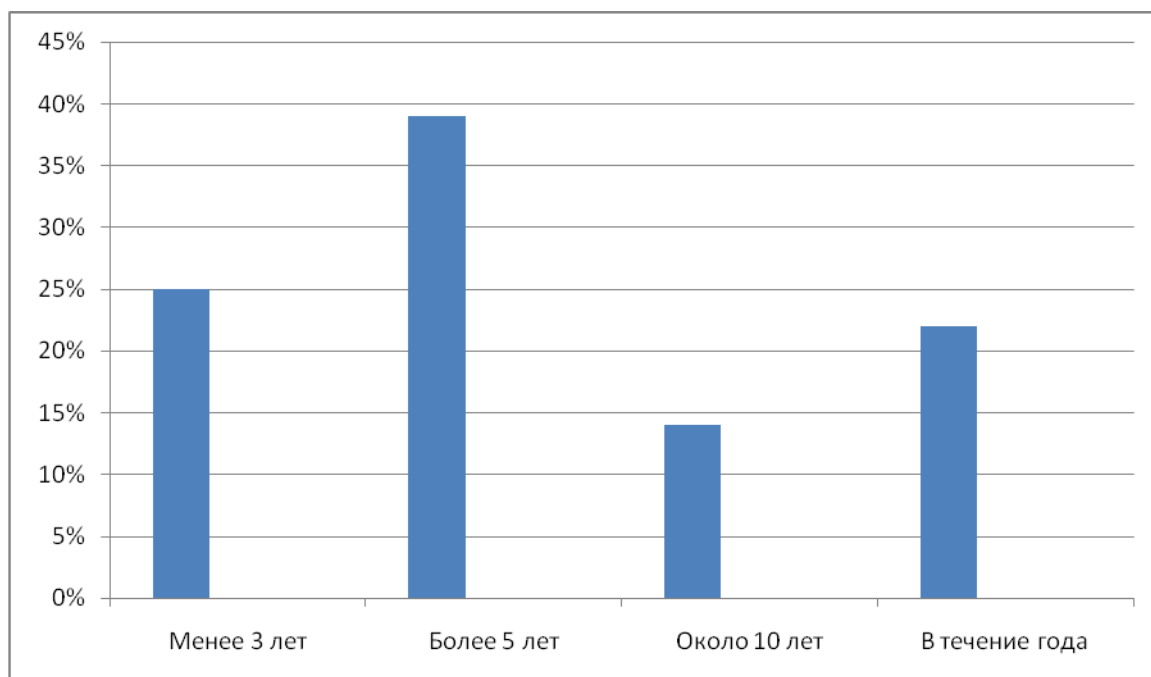
от 60 до 74 лет – 27 чел. (14 жен., 13 муж.);

от 75 до 89 лет – 35 чел. (18 жен., 17 муж.);

90 лет и старше – 4 чел. (3 жен., 1 муж.).



По данным опроса 25% клиентов обслуживаются менее 3 лет, 39 % - более 5 лет, 14% - около 10 лет и соответственно 22 % обслуживаются в течение года.



Причины и порядок принятия граждан пожилого возраста и инвалидов на стационарное социальное обслуживание

О возможности и условиях стационарного социального обслуживания граждане пожилого возраста и инвалиды, участвовавшие в опросе, узнавали из разных источников: из средств массовой информации (15%); от работников других государственных учреждений - 25%, в том числе специалистов учреждений здравоохранения (13%); из общения с соседями и знакомыми (47%).

От работников других государственных учреждений.	25%
От специалистов учреждений здравоохранения.	13%
Из средств массовой информации.	15%
От соседей и знакомых.	47%

Дом-интернат имеет официальный сайт в сети «Интернет», а также размещает информацию на официальном сайте Минфина России www.bus.gov.ru. Способы информирования и состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг соответствуют государственному заданию.

Порядок оказания стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется в соответствии со следующими нормативными правовыми актами:

Законом РФ от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

Законом КЧР от 23.01.2006 №8-РЗ «О социальном обслуживании населения в Карачаево-Черкесской Республике»;

постановлением Правительства КЧР от 29.09.2006 г. №363 «Об утверждении Положения о порядке и условиях предоставления бесплатного надом-

ного, полустационарного и стационарного социального обслуживания населения, а также на условиях полной или частичной оплаты»;

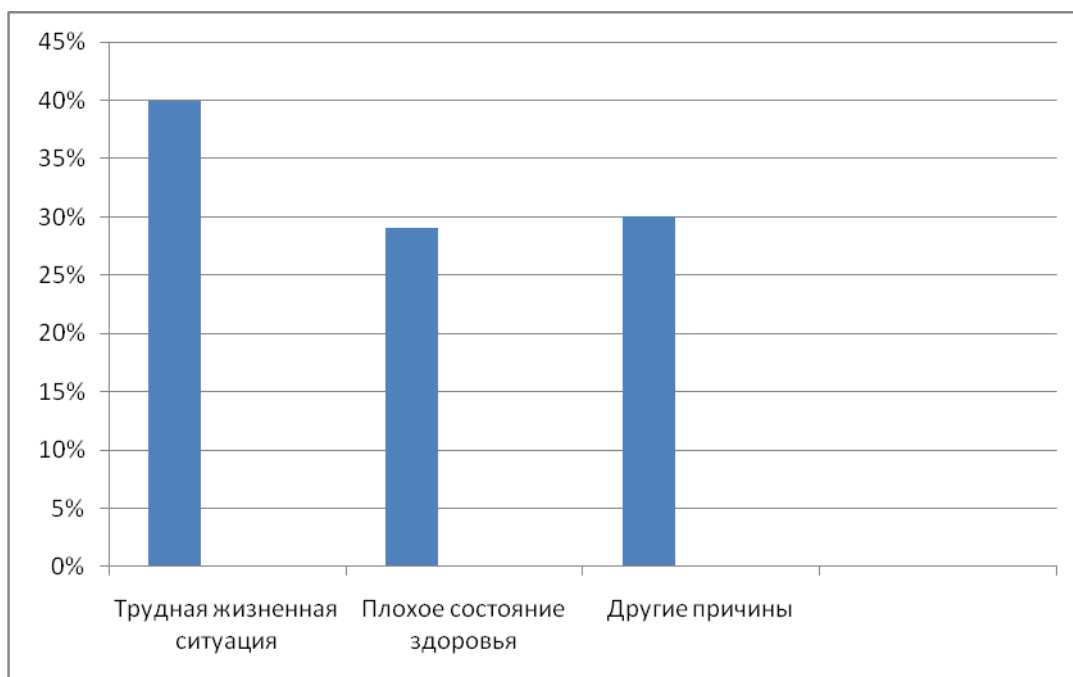
постановлением Правительства КЧР от 29.09.2006 г. №365 «Об утверждении Перечня гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными учреждениями социального обслуживания населения Карачаево-Черкесской Республики»;

приказом Министерства труда и социального развития КЧР от 22.04.2010 г. № 34 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Карачаево-Черкесской Республике»;

приказом Министерства труда и социального развития КЧР от 20.01.2012 г. № 11 «Об утверждении государственных стандартов качества предоставления государственных услуг в сфере социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в Карачаево-Черкесской республике».

Причины обращения граждан пожилого возраста и инвалидов в стационарные социальные учреждения

Наиболее частой причиной обращения в РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов» является трудная жизненная ситуация. Её доля в обращении составляет более 40 %, плохое состояние здоровья 29 %. Другими причинами постановки на учет могут быть: отъезд родственников, тяжелые бытовые условия, отсутствие удобств и др., в общей доле обслуживаемых эта цифра приближается к 30 %.



Условия и порядок предоставления стационарного социального обслуживания

Клиентам учреждения предоставляются услуги, входящие в Перечень гарантированных государством социальных услуг (далее - Перечень услуг).

Социальные услуги, входящие в Перечень услуг, предоставляются в стационарных условиях бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты.

Право на бесплатное стационарное социальное обслуживание предоставлено:

- участникам и инвалидам Великой Отечественной войны;
- одиноким гражданам пожилого возраста (одиноким супружеским парам) и инвалидам, получающим пенсию в размере ниже величины прожиточного минимума, установленной в Карачаево-Черкесской Республике для пенсионеров;
- гражданам пожилого возраста и инвалидам, имеющим родственников, которые не могут в связи с отдаленностью проживания, малообеспеченностью, болезнью и другими объективными причинами обеспечить им помощь и уход, при условии, что размер получаемой этими гражданами пенсии ниже величины прожиточного минимума, установленной в Карачаево-Черкесской Республике для пенсионеров;
- гражданам пожилого возраста и инвалидам, проживающим в семьях, среднедушевой доход которых ниже прожиточного минимума, установленного в Карачаево-Черкесской Республике.

Стоимость социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам учреждением, определяется исходя из тарифов на платные социальные услуги, устанавливаемые Правительством Карачаево-Черкесской Республики.

Решение об условиях оказания социальных услуг (бесплатно, с частичной или полной оплатой) принимается администрацией учреждения, на основании представляемых гражданами или их законными представителями определенных законодательством документов, с учетом величины прожиточного минимума, установленного в Карачаево-Черкесской Республике, а также платы, взимаемой за стационарное обслуживание:

В рамках реализации республиканской целевой программы «Доступная среда» на 2011-2015 годы в Карачаево-Черкесской Республике», утвержденной постановлением Правительства КЧР от 05.04.2011 № 83, в 2013 году начата работа по адаптации здания РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов». Так, у входа в здание установлены новый пандус с поручнями, раздвижные автоматические двери, кнопки вызова «помощника», расширен дверной проем. В 2014 году адаптационные работы будут продолжены.

В стационарных учреждениях большое внимание уделяется вопросам питания, реабилитации и повышения качества жизни, благоустройства и укрепления материально-технической базы.

Так, в декабре 2012 года из Резервного фонда Президента Российской Федерации было выделено 7 000,0 тыс. руб. для РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов». Указанные средства использованы в 2013

году на приобретение технологического и медицинского оборудования, а также на текущий ремонт здания дома-интерната.

В 2013 году для дома-интерната на сумму 200,0 тыс. руб. приобретена мебель, проведены ремонтные работы на втором этаже на сумму 350,0 тыс. руб. (облицованы керамической плиткой полы) в рамках реализации республиканской социальной программы «Укрепление материально-технической базы учреждений социального обслуживания населения и оказание адресной социальной помощи неработающим пенсионерам, являющимся получателями трудовых пенсий по старости и по инвалидности, проживающим на территории КЧР, в 2013 году».

На особом контроле находятся вопросы пожарной безопасности учреждений. В отчетном периоде Управлением надзорной деятельности МЧС России по Карачаево-Черкесской Республике проведены плановые проверки состояния пожарной безопасности в стационарных учреждениях социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. В ходе проверок грубых нарушений правил противопожарного режима не выявлено, мероприятия по предписаниям режимного характера выполнены на 75,0%.

С персоналом учреждений и проживающими гражданами регулярно проводится учеба с практической отработкой эвакуации на случай пожара с участием служб пожарной охраны.

Показатели качества и объема оказываемых государственных услуг

Коэффициент занятости места:

в РГБУ «ДИПИ» составляет 105,88% (запланировано 85 чел., обслужено 90 чел.), процент отклонения +5,88;

Указанный показатель превышает коэффициент, установленный в государственном задании (100%).

Этот показатель указывает на то, что услуги данного учреждения востребованы у населения и нет простаивающих коек.

Нарушений законодательства РФ и КЧР, соблюдения стандартов социального обслуживания, выявленных при проведении проверок контролирующими органами и учреждениями, нет.

Количество потребителей, удовлетворенных качеством и доступностью услуги, составляет 100%.

Обоснованных жалоб граждан и юридических лиц, поступивших в учреждения и в Министерство труда и социального развития КЧР, по которым приняты меры, не зарегистрировано.

Среднее количество гарантированных государством социальных услуг, оказанных на 1 клиента за год - 4 687 ед., что соответствует государственному заданию.

Укомплектованность учреждений специалистами составляет 100%, их квалификация соответствует установленным требованиям, что объясняется периодическим подтверждением квалификации.

Контроль специального и табельного технического оснащения учреждений показал, что оснащение соответствует ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».

Показатель, характеризующий объем государственной услуги - количество обслуженных клиентов перевыполнен на 5,88% (запланировано 85 чел, обслужено 90 чел.);

Объем оказываемой государственной услуги (в натуральных показателях)

№ п/п	Наименование показателя	Ед. измерения	Значение показателей объема (состава) оказываемой гос. услуги	Фактические показатели объема (состава) оказываемой гос. услуги	Отклонение (%)
РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов»					
1.	Число койко-дней по плану	койко-дни	30 600	32 400	5,88
2.	Количество клиентов, обслуженных учреждением в стационарных условиях	чел.	85	90	7,14
3.	Количество социальных услуг, оказанных учреждением в стационарных условиях, всего:	единиц	398 360	398 397	0,01
	в том числе:				
	социально-бытовые услуги		158 480	158 495	0,01
	социально-медицинские услуги		141 865	141 871	
	социально-педагогические услуги		61 200	61 204	0,01
	социально-экономические услуги		2 040	2 042	0,1
	социально-психологические услуги		30 600	30 608	0,03
	социально-правовые услуги		4 175	4 175	
4.	Количество социальных услуг, оказанных учреждением в стационарных условиях на 1 человека в год	единиц	4 687	4 687	

В доме-интернате осуществляется медицинское обслуживание граждан, в штате числится врач и средний медицинский персонал. Ежегодно проводится углубленный медицинский осмотр жильцов с привлечением врачей - специалистов государственных лечебных учреждений. Случаев эпидемиологических вспышек за все время существования дома-интерната не было. Питание жителей дома-интерната осуществляется 4 раза в день по утвержденным нормам, соблюдается санитарный режим.

В учреждении проводится культурно-массовая работа с жильцами, созданы условия для развития их творческих способностей, приглашаются коллективы художественной самодеятельности, проводится трудотерапия.

Основным направлением повышения эффективности работы должно быть достижение максимально возможного уровня удовлетворения потребностей населения при оптимальных затратах материальных, трудовых и финансовых ресурсов с приоритетом на индивидуальные потребности пожилых людей при предоставлении социальных услуг.

В связи с этим, перед учреждениями социального обслуживания ставится задача: на основе анализа потребностей пожилых граждан и инвалидов выйти на более высокий уровень социального обслуживания; расширить перечень предлагаемых услуг, в том числе за счет внедрения и расширения спектра платных услуг и других мероприятий, направленных на повышение эффективности работы.

Средние показатели продолжительности жизни по республике 73,4 лет, по интернату – 78 лет.

В связи с недостатком статистических сведений о качестве социального обслуживания населения, возникла необходимость в проведении комплексного социологического исследования, в ходе которого был бы рассмотрен процесс предоставления социальных услуг с позиции их потребителей.

Уровень удовлетворенности качеством социального обслуживания

Результаты исследования указывают на то, что мнения респондентов о сотрудниках учреждения и о качестве обслуживания в основном положительные.

Рабочие отношения между работником и клиентом складываются у 10 %, хорошие отношения – 90%.

Наиболее высоко оценены «человеческие» качества работников, такие как: доброжелательность, вежливость, воспитанность и др. Для многих пожилых людей и инвалидов именно сотрудник учреждения часто является наиболее близким, родным человеком.

Респонденты также оценили профессиональные качества, присущие сотрудникам дома-интерната: ответственность, дисциплинированность, эмпатия.

Таким образом, деятельность РГБУ «Дом-интернат общего типа для престарелых и инвалидов» направлена на оказание разносторонней социально-бытовой помощи гражданам пожилого, что отвечает нормам Российского законодательства, а также запросам клиентов. В учреждении проводятся различные мероприятия, рассчитанные на сохранение здоровья, выяснение трудностей клиентов, обмен знаниями и умениями, взаимопомощь и т.д.

Заключение

Результаты, полученные в ходе социологического исследования, позволяют более глубоко изучить и оценить организацию стационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов как с позиции обслуживаемых клиентов, так и работников, осуществляющих обслуживание.

Исследование позволило комплексно проанализировать социально-демографические характеристики клиентов, уровень жизни и источники дохода, состояние здоровья.

В ходе опроса был выявлен весь перечень социальных услуг, предоставляемых гражданину и условия их предоставления. Дополнительные услуги учреждением не оказываются.

Наиболее сложными для клиентов учреждения являются первые месяцы пребывания в доме-интернате. Около полугода пожилые люди оказываются в кризисной ситуации. С ними работают психологи и социальные работники.

Выводы:

1. Учреждение социального обслуживания стационарного типа ведет работу по информированию граждан КЧР о предоставляемых услугах в верном направлении, но хотелось бы эту работу расширить в СМИ, в учреждениях здравоохранения и в территориях.

2. Введение и расширение перечня предлагаемых дополнительных услуг позволило бы укрепить материально-техническую базу учреждения, более полно оказывать адресные социальные услуги.

3. Загруженность каждого койко-места составляет 105,8%, что говорит о 100% выполнении государственного задания.

4. Количество внедренных новых форм и технологий с пожилыми людьми в стационаре не соответствует потребностям и реалиям сегодняшнего дня.

5. Квалификация персонала учреждения не позволяет внедрять новые формы и технологии социальной работы в стационаре, поэтому необходимо запланировать ежегодное повышение квалификации сотрудников.

6. Средняя продолжительность жизни в стационарном учреждении выше средней по КЧР, что говорит об эффективной работе.

7. Мощность действующего учреждения практически загружена, наблюдается очередность в отделение «Милосердие». Лица с ограниченными возможностями, не способные самостоятельно себя обслуживать, вынуждены большое количество времени проводить в комнате, что сказывается на их здоровье и самочувствии. В отделении «Милосердие» обеспечивается только уход и кормление, в то время как следует направить усилия на максимально возможное развитие мобильности, социально-бытовых и гигиенических навыков лежащих с помощью современных технических приспособлений для вертикализации, сидения, хождения, а также применение физиотерапии, массажа.

В связи с этим, было бы эффективно открыть в КЧР несколько отделений на дому социально-медицинской направленности, хоспис на дому для лежачих больных.

Современная тенденция развития стационарных учреждений социального обслуживания такова, что социальные аспекты (умение клиентов адаптироваться и жить в социуме, решение задач социальной реабилитации клиентов, организация досуга) приобретают особую значимость. В первую очередь это связано с тем, что значительно возросли требования к условиям и качеству жизни пожилых людей и людей с ограниченными возможностями жизнедеятельности.

Необходимо активировать реабилитационные мероприятия на основании индивидуальной программы реабилитации.