

М.П. Хакимова (Барнаул)

**ОРГАНИЗАЦИЯ ПОТРЕБИТЕЛЬСКОЙ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В
ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКОМ ИНТЕРНАТЕ: СРАВНИТЕЛЬНЫЙ
АНАЛИЗ**

Научный руководитель – Т.В. Сиротина

Одной из основных стратегических целей государственной политики Российской Федерации на протяжении последних лет является повышение качества и уровня жизни граждан. Без повышения качества жизни граждан невозможно достижение конкурентоспособности страны в целом. Одним из основных направлений повышения уровня жизни населения является повышение качества и доступности социальных услуг. В процессе осуществления государством социальной политики по предоставлению населению общественных благ важное значение приобретает достоверная оценка их качества. Эта оценка должна иметь комплексный характер, базироваться не только на учёте объективных (количественных с позиции производителя), но и субъективных (качественных с позиции потребителя) характеристик.

Проблема контроля качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения, достаточно актуальна в настоящее время. Люди, проживающие в психоневрологическом интернате (далее – ПНИ), – самая незащищенная и уязвимая категория инвалидов, которая требует пристального внимания со стороны государства и общества [3].

Важно отметить, что сегодня все чаще выявляются случаи нарушения прав граждан, проживающих в психоневрологических интернатах. Государственный контроль за соблюдением прав потребителей услуг психоневрологических интернатов часто оказывается недостаточным, а общественный практически полностью отсутствует [4, с. 24]. К нарушениям прав относится и такая распространённая ситуация, при которой человек с психическим расстройством мог бы по заключению врачей быть выписан из

ПНИ, но получает отказ в выписке. Самая частая причина отказа – отсутствие жилья и невозможность решить жилищную проблему; другие частые причины – несогласованность имеющихся правовых норм в отношении недееспособных лиц и сложности с тем, чтобы получить решение врачебной комиссии о возможности самостоятельного проживания. Случаи выписки из психоневрологических учреждений оказываются единичными; попав в ПНИ, клиенты обычно проживают там всю жизнь. Права проживающих в психоневрологических учреждениях социального обслуживания граждан на интеграцию в общество, самостоятельное проживание, собственную семью, трудоустройство, обучение и т.п. практически повсеместно нарушаются [4, с. 25 –28].

По данным 1999 года в России насчитывалось 442 психоневрологических интерната, в которых было размещено 124,6 тысяч психиатрических коек. По сводным данным департамента социальной защиты города Москвы и Министерства труда и соцзащиты России, в 2013 году в российских ПНИ находилось 146 тысяч человек. Данные цифры свидетельствуют о том, что количество граждан с ментальными нарушениями, проживающих только в психоневрологических интернатах, увеличивается с каждым годом [5].

Потребительская оценка качества социального обслуживания в психоневрологическом интернате – это индивидуальная оценка, степень удовлетворения потребностей клиента ПНИ, некоторого набора получаемых благ с учетом условий социального обслуживания, обеспечивающих удовлетворение потребностей проживающих. Потребительская оценка качества обслуживания в психоневрологическом интернате является проявлением социальной модели инвалидности. Для того, чтобы понять, каким образом социальная модель инвалидности повлияла на реформирование социального обслуживания в психоневрологическом интернате, необходимо обратиться к нормативно-правовым актам.

Постепенное реформирование системы социальной защиты, принятие Конвенции о Принципах защиты психически больных лиц и улучшения психиатрической помощи, ратификация Конвенции о правах инвалидов привели к изменению отношения к людям с ментальными нарушениями.

Утверждение Приказа № 391а от 30.08.2013 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» сделало возможным проведение независимой оценки качества социального обслуживания [6]. На основании Приказа № 391а утвержден порядок проведения независимой оценки качества работы организаций, оказывающих услуги в сфере социального обслуживания Алтайского края (реализуемого с 2014 г.) [7].

На организационном этапе Общественный совет утверждает критерии и показатели независимой оценки качества работы учреждений, участвующих в проведении независимой оценки качества работы. Одним из критериев оценки качества работы организаций является удовлетворенность клиентами качеством обслуживания в учреждении. Оценка производится на основании ответов на вопросы опросных листов в зависимости от категории анкетлируемых. Разработан опросный лист специально для граждан, проживающих в психоневрологическом интернате. Таким образом, потребительская оценка качества в психоневрологическом интернате становится одним из важных этапов независимой оценки качества учреждений социального обслуживания. Однако процедура проведения потребительской оценки качества ещё находится на стадии реформирования, о чем свидетельствуют изменения опросных листов для клиентов, проживающих в психоневрологическом интернате.

В 2015 и 2016 гг. был проведен опрос в Пещерском психоневрологическом интернате Алтайского края. Были составлены опросные листы с целью изучения оценки клиентами качества социальных услуг, оказываемых в интернате. Опрос проводился без присутствия

сотрудников учреждения, чтобы ответы на вопросы проживающих были более достоверными. Специфика исследования предполагает учёт мнений граждан, проживающих в психоневрологическом интернате. Размер выборочной совокупности в 2015 году – 20 человек, в 2016 году – 10 человек. Социально-демографические характеристики выборочной совокупности целевой группы «потребители» представлены следующим образом: по полу (2015 г.): 50 % женщин; 50 % мужчин. По полу (2016 г.): 70 % женщин; 30 % мужчин. По возрасту (2015 г.): от 19 до 40 лет – 30 %; от 41 до 50 лет – 20 %; от 51 до 60 лет – 15 %; от 61 и старше – 35 %. По возрасту (2016 г.): от 19 до 40 лет – 40 %; от 41 до 50 лет – 40 %; от 51 до 60 лет – 20 %.

Опросные листы за 2015 и 2016 гг. существенным образом отличаются по количеству вопросов, по их формулировке, в то же время значительная часть вопросов несет в себе один и тот же смысл и в 2015 г., и в 2016 г.. На вопрос «Считаете ли Вы сотрудников дома-интерната доброжелательными, вежливыми и внимательными?» в 2015 г. 75% проживающих ответили «да», 20% – «частично», 5% – «нет». «Считаете ли Вы, что сотрудники дома-интерната вежливы и доброжелательны?» (2016 г.) – 90% проживающих ответили «да», 10 % – «нет». На вопрос «Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (жилое помещение, жилые комнаты)?» (2015 г.) 90% респондентов ответили «да», 5% «частично», 5% «нет». «Удовлетворены ли Вы предоставленным жилым помещением?» (2016 г.) – 100% ответили «да». На вопрос «Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (качество питания)?» (2015 г.) 70% ответили «да», 15% – «частично», 15% – «нет». «Устраивает ли Вас предоставляемое питание?» (2016 г.) 100% ответили «да». На вопрос «Удовлетворяют ли Вас условия предоставления социальных услуг (оперативность решения возникающих вопросов)?» (2015 г.) 65% проживающих ответили «да», 30% – «частично», 5% – «нет». «Устраивает ли Вас, как быстро решаются возникающие вопросы и проблемы?» (2016 г.) 100% ответили «да». На вопрос "Удовлетворяет ли Вас качество проводимых

мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?" (2015 г.) 100 % проживающих ответили "да". "Нравятся ли Вам проводимые в доме-интернате праздники, занятия в группах, экскурсии, и пр.?" также 100% респондентов ответили "да".

По результатам исследования можно сделать вывод о том, что потребительская оценка качества социального обслуживания в психоневрологическом интернате является удовлетворительной. Анализируя ответы респондентов, следует отметить, что респондентов условия предоставления социальных услуг в 2016 г. удовлетворяют больше, чем в 2015 г.. Вопросы в опросных листах в 2016 г. составлены более простыми словами, чем в 2015 г.. Данное изменение формулировок вопросов стало следствием анализа процедуры и инструментария исследования потребительской оценки качества социальных услуг, предоставляемых в организациях социального обслуживания, в 2015 г., так как проживающим некоторые вопросы были непонятны. В 2016 г. было уменьшено количество респондентов, сотрудники интерната были предупреждены о дате проведения опроса, респондентов не требовалось ожидать, что существенно сократило время проведения опроса. В целом организация исследования потребительской оценки качества в ПНИ в 2016 г. оказалась более успешной, чем в 2015 г.

Библиографический список

1. Сиротина, Т.В. Влияние социологических парадигм на становление и развитие теории и практики социальной работы [Текст] / Т.В.Сиротина // Социология в современном мире: наука, образование, творчество: сбор. ст. – Вып. 3 / под ред. О.Н. Колесниковой, Е.А. Попова. – Барнаул: Изд-во Алт. ун-та, 2013. – С. 90-93.
2. Гаврилова, М.П. Основные формы сопровождаемого (поддерживаемого) проживания в России [Текст] / М.П. Гаврилова, Т.В. Сиротина // Теория и практика социальной работы: история и современность: сборник научных трудов / под общ. ред. С.Г. Чудовой, Ю.А. Калининой. –

Электрон. текстовые дан. (1 файл: 1 МБ). – Барнаул, 2014 – № гос. регистрации: 0321402344.

3. Дементьева, Н.Ф. Проблемы соблюдения прав человека в психоневрологических интернатах и детских домах-интернатах [Текст] / Н.Ф. Дементьева // Права человека и психиатрия в Российской Федерации: доклад по результатам мониторинга и тематические статьи / Отв. ред. А. Новикова. – Москва: Московская Хельсинкская группа, 2004. – 297 с.

4. Психоневрологический интернат [Текст] // [Электронный ресурс] – Режим доступа: https://ru.wikipedia.org/wiki/Психоневрологический_интернат# – Загл. с экрана.

5. Приказ № 391а (от 30.08.2013) Министерства труда и социальной защиты РФ «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» [Текст] // [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_153313/376d544cad70683c63eddd473a865d38bf633e59/ – Загл. с экрана.

6. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30.08.2013 № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания" // [Электронный ресурс] – Режим доступа: http://www.consultant.ru/document/cons_doc_LAW_153313/ – Загл. с экрана.