

Рекомендации
Общественного совета по проведению независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания населения Санкт-Петербурга по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания населения Санкт-Петербурга по результатам проведения в 2021 независимой оценки качества условий оказания услуг

По результатам проведенной независимой оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания в 2021 году можно выделить ряд рекомендаций и предложений, направленных на повышение качества предоставляемых услуг и совершенствования работы организаций.

Общая рекомендация для организаций социального обслуживания всех форм собственности: обеспечить беспрепятственный доступ маломобильных групп населения к приоритетным объектам и услугам в сфере социальной защиты населения, а именно уделить внимание оборудованию входных зон, санузлов, а также средств, необходимых для лиц с нарушением зрения и слуха; создать условия для занятий спортом (организовать бассейн, дополнительные спортивные площадки, приобрести спортивное оборудование и инвентарь); расширить спектр предоставляемых социальных услуг.

1. Рекомендации для организаций социального обслуживания населения по типам организаций.

Центры социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов:

- провести необходимый перечень мероприятий по обеспечению доступности объектов для маломобильных групп населения на всех площадках;
- обеспечить оснащение территории для проведения мероприятий на свежем воздухе; установить навигационные таблички;
- увеличить техническое оснащение помещений, используемых для оказания услуг;
- расширить перечень услуг для детей;
- принять меры для расширения помещений в целях оказания услуг.

Центры содействия семейному воспитанию:

- провести необходимый перечень мероприятий по обеспечению доступности объектов для маломобильных групп населения ;
- установить кнопку вызова персонала;
- установить знак парковки для инвалидов;
- оформить стенды организаций информацией, предназначенной для получателей услуг, а также разместить на них недостающую информацию в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- оборудовать территорию для проведения спортивных занятий.

Социально-реабилитационные центры для несовершеннолетних:

- оформить стенды организаций и разместить недостающую информацию с актуальной информацией для получателей услуг;
- провести необходимый перечень мероприятий по обеспечению доступности объектов для маломобильных групп населения провести необходимый перечень мероприятий по обеспечению доступности объектов для маломобильных групп населения на всех площадках.

**Организации социального обслуживания населения, вошедшие
в Реестр поставщиков социальных услуг в Санкт-Петербурге,
но не учувствовавших в выполнении государственного задания (заказа)**

– обеспечить условия беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения. В ряде случаев пандусы не соответствуют установленным требованиям доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения, не всегда оборудованы санузлы. Не всегда имеются в наличии аудио- и видео- информаторы. Установить у входа в помещение кнопку вызова персонала;

– дополнить стенды организаций недостающей информацией в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– часть организаций находится в арендуемых зданиях, что препятствует возможности оборудовать помещения в соответствии с требованиями для инвалидов и других маломобильных групп населения.

2. Рекомендации для организаций социального обслуживания населения

2.1. Рекомендуем рассмотреть возможность реализовать в Центрах социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов:

1. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Адмиралтейского района Санкт-Петербурга».

- рассмотреть возможность расположения центра в здании с большей площадью;
- увеличить количество спортивных занятий;
- предоставлять услуги сурдопереводчика.

2. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Василеостровского района Санкт-Петербурга».

Площадка, расположенная по адресу: Среднегавайский пр, д.1:

- оборудовать пандус вторым поручнем;
- рассмотреть вопрос об увеличении качества помещений для групповых занятий;
- рассмотреть вопрос об организации доставки детей в центр и обратно;
- рассмотреть вопрос об установке новых тренажеров в зале АФК;
- рассмотреть вопрос об организации бассейна, расширении зала АФК;
- рассмотреть вопрос об организации пункта выдачи технических средств реабилитации;
- рассмотреть вопрос о расположении центра в более современном здании с возможностью организации бассейна, комфортных помещений для занятий и с прилегающей территорией;
 - рассмотреть вопрос о возможности выхода логопеда и массажиста на дом;
 - рассмотреть вопрос о возможности проведения групповых занятий на открытом воздухе;
 - рассмотреть вопрос о расширении спектра услуг для детей на надомном обслуживании.

3. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Выборгского района»

Площадка, расположенная по адресу: Большой Сампсониевский пр., д. 98, лит. А:

- закрыт на капитальный ремонт.

Площадка, расположенная по адресу: Светлановский пр.35,

- замечаний нет.

Площадка, расположенная по адресу: ул. Композиторов, д. 24, к. 3:

- оборудовать пандус в соответствии с требованиями свода правил по обеспечению доступности зданий и сооружений для маломобильных групп населения СП 59.13330.2020 (далее – СВ 59.13);
- выделить контрастными цветами крайние ступени лестницы;
- установить у входа кнопку вызова персонала;
- проводить больше экскурсий.

Площадка, расположенная по адресу: ул. Асафьева, д. 9, к. 2

- установить кнопку вызова персонала;
- проводить больше экскурсий.

4. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Калининского района Санкт-Петербурга»

- заменить скамейки на территории центра для проведения занятий на свежем воздухе;
- заменить футбольное поле на территории центра;
- проводить больше экскурсий;
- разнообразить меню;
- рассмотреть вопрос об организации летнего отдыха детей с выездом за город.

5. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кировского района Санкт-Петербурга»

- рассмотреть вопрос об увеличении посещаемости бассейна и спортивного зала.

6. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Колпинского района Санкт-Петербурга «Поддержка»

- обеспечить установление навигационных табличек в полном объеме;
- принять меры к расширению помещений для проведения групповых занятий;
- проводить больше экскурсий и выездных занятий;
- рассмотреть вопрос об организации летнего отдыха детей в лагерях;
- рассмотреть вопрос о назначении дежурного до 19 час.
- рассмотреть вопрос об организации круглосуточного пребывания.

7. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Красногвардейского района»

- рассмотреть возможность открытия водно-оздоровительного отделения и дополнительного помещения для соляной галатерапии;
- проработать вопрос об увеличении ставок инструктора ЛФК и логопеда;
- проводить больше спортивно-досуговых мероприятий;
- расширить перечень предоставляемых услуг;
- разнообразить питание.

8. Государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Красносельского района Санкт-Петербурга»

- рассмотреть возможность подбора дополнительных помещений для оказания услуг и организации бассейна.

9. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Кронштадтского района Санкт-Петербурга»

- проработать вопрос о выделении финансирования на проведение ремонта занимаемых помещений и открытие дополнительных отделений дневного и временного пребывания;
- расширить перечень предоставляемых услуг;
- рассмотреть вопрос об организации производственного блока для обучения кулинарии, для отдыха и разгрузки;
- рассмотреть вопрос об установке бесконтактной ванны;
- рассмотреть вопрос об увеличении возраста для получателей услуг.

10. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Московского района Санкт-Петербурга»

- рассмотреть возможность оборудования помещения для проведения групповых занятий кондиционером;
- рассмотреть вопрос об организации танцевальной студии;
- расширить перечень предоставляемых услуг;
- пересмотреть график занятий для клиентов;
- обновить оборудование.

11. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Невского района Санкт-Петербурга»

- замечания отсутствуют.

12. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Петроградского района Санкт-Петербурга»

- установить зеркало в санузле отделения дневного пребывания детей-инвалидов;
- рассмотреть возможность переноса центра в специально оборудованное помещение (организация расположена в бизнес-центре);
- расширить перечень услуг;
- рассмотреть вопрос об увеличении количества культурно-досуговых мероприятий и организации дополнительных кружков;
- предусмотреть дополнительное техническое оснащение и количество услуг для детей.

13. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Петродворцового района Санкт-Петербурга»

- оснастить спортивный зал оборудованием, в том числе для детей дошкольного возраста (тренажер, тросс, беговая дорожка);
- организовать помещение для отдыха;
- рассмотреть вопрос об увеличении площади отделения;
- рассмотреть вопрос об оказании дополнительных услуг (массаж, физиотерапия);
- рассмотреть вопрос об организации актового зала для проведения праздников.

14. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей инвалидов Приморского района»

- рассмотреть вопрос о возможности проведения косметического ремонта и замены мебели в отделениях;
- увеличить количество культурно-досуговых мероприятий;

– рассмотреть возможность оборудования мест для занятия спортом (организовать бассейн, спортивный клуб).

Площадка, расположенная по адресу: Богатырский пр., д.48:

– оборудовать помещение в соответствии с требованиями СП 59.13 пандусы (уменьшить угол наклона и установить второй поручень).

Площадка, расположенная по адресу: Туристская ул., д.11, корп.1:

– замечаний нет.

15. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Пушкинского района»

Площадка, расположенная по адресу: Пушкинской ул, д. 10:

– рассмотреть вопрос о финансировании на реализацию проекта по оборудованию санузла;

– рассмотреть возможность оборудования мест для занятия спортом (организовать бассейн, оборудовать спортивную площадку);

– проводить больше занятий и экскурсий;

– разнообразить меню;

– рассмотреть вопрос о возможности размещения в отдельно стоящем здании и об увеличении штата специалистов.

16. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Фрунзенского района»

– рассмотреть возможность расширения помещений для проведения групповых занятий;

– рассмотреть возможность оборудования мест для занятия спортом (организовать бассейн, площадка для мини-гольфа).

17. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Центр социальной реабилитации инвалидов и детей-инвалидов Центрального района Санкт-Петербурга»

– привести пандусы входных зон в соответствие с требованиями СП 59.13 (дооборудовать вторым поручнем);

– расширить перечень услуг.

2.2 Рекомендуем рассмотреть возможность реализовать в центрах содействия семейному воспитанию

18. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 2»

– обозначить специальным знаком автостоянку для инвалидов.

19. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 3»

– установить в туалете для маломобильных групп населения второй поручень (откидной или стационарный с другой стороны унитаза).

20. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 4»

– оборудовать входную зону пандусом;

–рассмотреть возможность увеличения время пребывания на прогулках.

21. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 5»

–разместить недостающую информацию на информационном стенде в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

22. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 6»

–рассмотреть возможность оборудования мест для занятия спортом (организовать бассейн, футбольное поле);

–обновить мебель;

–разнообразить питание;

–увеличить количество выдаваемых средств личной гигиены.

23. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 7»

–замечаний нет.

24. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 8»

–оборудовать здание пандусом;

–проработать с собственником здания возможность установки знака парковки для инвалидов;

–разместить на стенде недостающую информацию в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

25. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 9»

–установить в туалете для инвалидов и других маломобильных групп населения поручни около раковины.

26. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 10»

–установить второй поручень в помещениях и на входе для маломобильных групп населения;

–разместить на стенде недостающую информацию в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

27. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 11»

–завершить работы по установке пандуса;

–установить дублирующую информацию для инвалидов по слуху;

–рассмотреть возможность оборудования дополнительных мест для занятия спортом (волейбол, бассейн).

28. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 12»

–разместить на стенде организации информацию о численности получателей услуг и количестве свободных мест, информацию о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг.

29. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 14»

– установить в туалете для маломобильных групп населения поручни около раковин.

30. Санкт - Петербургское государственное бюджетное учреждение центр для детей-сирот, оставшихся без попечения родителей «Центр содействия семейному воспитанию № 15»

– замечания отсутствуют.

2.2 Рекомендуем рассмотреть возможность реализовать в социально-реабилитационных центрах для несовершеннолетних

31. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Дом милосердия» (Василеостровский район)

Отделения организации расположены в зданиях, которые являются охраняемыми историческими объектами

32. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Воспитательный дом» (Кировский район)

– дополнить стенды организации дополнительной информацией о численности получателей услуг; о количестве свободных мест для приема; информацией о проведении независимой оценки качества условий оказания услуг;

– оборудовать таблички с названием кабинетов;

– оборудовать собственную детскую спортивную площадку.

33. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Прометей» (Московский район)

– установить кнопку вызова персонала в санузле;

– контрастным цветом выделить крайние ступени лестницы;

– рассмотреть возможность оборудования мест для занятия спортом (организовать бассейн).

34. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних «Альмус» (Невский район)

– контрастным цветом выделить крайние ступени лестницы;

– установить кнопку вызова персонала в крайней комнате;

– дополнить информацию на стенде учреждения о материально-техническом обеспечении, о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, об объеме предоставляемых социальных услуг, о наличии лицензий на осуществление лицензируемой деятельности (при наличии); о проведении независимой оценка качества условий оказания услуг;

– увеличить продолжительность тихого часа;

– предоставлять возможность прогулки с родителями за пределами территории центра.

35. Санкт-Петербургское государственное бюджетное учреждение «Социально-реабилитационный центр для несовершеннолетнего Фрунзенского района»

– рассмотреть возможность оборудования мест для занятия спортом (организовать бассейн).

3. Рекомендуем рассмотреть возможность реализовать в организациях социального обслуживания населения, вошедших в Реестр поставщиков социальных услуг в Санкт-Петербурге, но не участвовавших в выполнении государственного задания (заказа)

36. Автономная некоммерческая образовательная организация дополнительного профессионального образования «Центр программ и проектов в области развития здравоохранения»

- оборудовать входную зону с учетом требований доступности для маломобильных групп населения;
- установить кондиционер;
- увеличить количество пунктов выдачи технических средств реабилитации;
- расширить ассортимент технических средств реабилитации;
- рассмотреть возможность предоставления услуг социального участкового.

37. Благотворительный фонд «Центр социальной адаптации святителя Василия Великого»

- разместить у входа в здание (внутри) информационную доску с указанием кабинетов специалистов;
- дополнить стенд организации дополнительной информацией в соответствии с требованиями статьи 13 Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- разрешить пользование личным телефоном.

38. Межрегиональная общественная организация «Ассоциация ветеранов, инвалидов и пенсионеров»

Организация находится в здании, имеющим историческую ценность, разместить стенды и навигационные элементы не представляется возможным.

- рассмотреть возможность увеличения помещений для занятия физкультурой;
- рассмотреть возможность расширения количества услуг;
- расширить взаимодействие с волонтерами;
- улучшить оснащение в фитнес зал;
- увеличить число занятий;
- занятие моделингом проводить на бесплатной основе.

39. Автономная некоммерческая организация дополнительного образования и социального обслуживания «Новые перспективы»

Организация находится в арендованном здании бизнес-центра, оборудовать ее в соответствии с требованиями доступности для маломобильных групп населения нет возможности.

40. Санкт-Петербургская благотворительная общественная организация «Перспективы»

- рассмотреть возможность предоставления услуг домашнего сопровождения;
- увеличить количество узких специалистов (логопедов, психологов, дефектологов);
- увеличить количество гостевых домов.

41. Санкт-Петербургской ассоциации общественных объединений родителей детей инвалидов «ГАООРДИ»

- замечания отсутствуют.

42. Региональный общественный благотворительный фонд социальной реабилитации и помощи инвалидам «Кедр»

- организовать парковку для автомобилей, в том числе для инвалидов;
- приобрести инструменты и оборудование для проведения занятий;
- увеличить количество выездных мероприятий и экскурсий;
- обеспечить бесплатным или недорогим питанием.

43. Автономная некоммерческая организация «Центр развития инновационных социальных услуг «Партнерство каждому ребенку»

- установить стационарный пандус;
- у входа в помещение установить табличку, дублирующую со шрифтом Брайля;
- установить у входа в помещение кнопку вызова персонала и информацию о том где находится вход для маломобильных групп населения;
- установить таблички с названием кабинетов;
- рассмотреть возможность расширения штата специалистов, социальных помощников;
- организовать информационный чат.

44. Автономная некоммерческая организация «Санкт-Петербургский Центр социальной адаптации, реабилитации и абилитации»

- установить пандус в соответствии с требованиями СП 59.13;
- оборудовать в санузле второй поручень у раковины;
- оборудовать крючок для костылей;
- установить кнопку вызова персонала;
- разметить таблички, дублируемые шрифтом Брайля;
- разместить ауди- и видео таблицы для инвалидов по зрению и слуху;
- обозначить назначение кабинетов;
- увеличить количество спортивно-досуговых мероприятий;
- расширить спектр услуг;
- открыть секции волейбола, шашек;
- рассмотреть возможность открытия филиалов центра в разных районах
- рассмотреть возможность организации сопровождаемого проживания для реабилитантов старше 18 лет.

45. Общество с ограниченной ответственностью «Социальная служба Помощник»

Организация находится в бизнес-центре. Оборудовать помещение в соответствии с условиями доступности для маломобильных групп населения не представляется возможным.