

**Оценка доступности услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания, для людей с нарушением слуха и зрения (по результатам независимой оценки качества в Алтайском крае)**

**Научный руководитель – Сиротина Татьяна Викторовна**

*Нагих Алина Юрьевна*

*Студент (магистр)*

Алтайский государственный университет, Факультет социологии, Кафедра социальной работы, Барнаул, Россия

*E-mail: alinanagikh98@mail.ru*

С 2014 года на территории Алтайского края проводится независимая оценка качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания, с целью повышения качества и доступности социальных услуг; улучшения информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги; повышения качества работы таких организаций.

Независимая оценка качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания, позволяет сформировать как для потребителей, так и для органов государственного управления результаты оценки качества работы организаций и рейтинги их деятельности.

Результаты независимой оценки используются в основном для принятия потребителями услуг обдуманного решения в выборе конкретной организации для того, чтобы получить необходимую услугу; установить диалог между организациями, оказывающими социальные услуги, и гражданами (потребителями услуг); для разработки и реализации планов мероприятий по улучшению качества работы организаций; а также для оценки деятельности руководителей организаций [1].

Доступность социальных услуг для людей с инвалидностью является важной составляющей высокого уровня качества их жизни [3]. Показатели доступности социальных услуг для лиц с нарушениями слуха и зрения включены в более широкую группу показателей, характеризующих доступность социальных услуг для лиц с инвалидностью (на основании приказа Минтруда России от 23.05.2018 № 317н) [2]. Показатели доступности социальных услуг для людей с нарушениями слуха и зрения оценивают возможности получения ими услуг наравне с со всеми другими людьми, а именно: (1) дублирование аудио-и видеoinформации для людей с нарушениями слуха и зрения; (2) дублирование знаков, текстовой и графической информации шрифтом Брайля; (3) возможность перевода речи тифлосурдопереводчиком для людей с нарушениями слуха и зрения; (4) наличие альтернативной версии официального сайта учреждения для людей с нарушениями зрения; 5) помощь работников социальных учреждений, специально подготовленных для работы с людьми с инвалидностью.

В фокусе нашего исследования находились стационарные учреждения социального обслуживания Алтайского края, а именно: дома-интернаты малой вместимости для престарелых и инвалидов. Это медико-социальные организации для временного (до 6 месяцев) и постоянного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов 1 и 2 групп, полностью или частично утративших способность к самообслуживанию и (или) передвижению, нуждающихся в постоянном постороннем уходе и наблюдении [4]. В Алтайском крае расположено 13 таких домов-интернатов.

Основными методами оценки доступности услуг для инвалидов, предоставляемых организациями социального обслуживания в регионе, стало наблюдение экспертов и анкетирование проживающих в интернатах. Количество респондентов составило 139 человек.

Согласно анализу ответов респондентов было выявлено, что самое большое количество опрошенных имеют нарушения зрения (33,8%); чуть меньшее число респондентов - нарушения слуха (30,9%); 35,9% ответивших имеют нарушения опорно-двигательного аппарата, из них - 27,3% передвигаются сами, 8,6% передвигаются на креслах-колясках; 12,9% указали нарушение интеллекта; 20,1% респондентов имеют соматические заболевания; выбравших вариант «другое» – 18,7%, в качестве другого респонденты выделили: гипертонию, диабет, грыжу, гастрит, дерматит, инсульт, инфаркт, астму и др.; выбравших вариант не знаю - 7,2%. Таким образом, значительное число проживающих в домах-интернатах малой вместимости для престарелых и инвалидов Алтайского края имеют нарушения зрения и слуха, которые требуют обеспечения условий доступности, предусмотренных законодательством РФ.

Исследование показало, что все организации социального обслуживания Алтайского края (100%) имеют альтернативную версию официального сайта организации для людей с нарушениями зрения.

В то же время существуют значительные трудности в обеспечении доступности услуг для людей с нарушениями слуха и зрения, а именно: только 23% учреждений имеют дублирование знаков, текстовой и графической информации шрифтом Брайля; лишь в 30,8% организаций социального обслуживания есть персонал, специально обученный для работы с инвалидами; только 2 учреждения имеют возможность обеспечения тифлосурдоперевода для людей с нарушениями слуха и зрения.

Таким образом, нарушения слуха и зрения могут быть менее заметными, чем, например, нарушения, опорно-двигательного аппарата. Специалисты организаций социального обслуживания не идентифицируют потребности клиентов с данными нарушениями и поэтому не прилагают достаточных усилий для их удовлетворения. Обеспечение доступности социальных услуг как для людей с инвалидностью в целом, так и для людей с нарушениями слуха и зрения по-прежнему является важной проблемой для системы социального обслуживания. Ведь главной целью предоставления социальных услуг является улучшение качества жизни получателей данных услуг.

### Источники и литература

- 1) Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания. Сайт Министерства социальной защиты Алтайского края: <http://www.aksp.ru/work/ocenkachestva/>
- 2) Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы: приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 23 мая 2018 г. №317н: <https://rosmintrud.ru/docs/mintrud/orders/1305>
- 3) Сиротина Т.В., Калинина Ю.А., Чудова С.Г., Антонович И.В., Чуканова Т.В. Услуги для инвалидов в стационарных учреждениях социального обслуживания Алтайского края: доступность vs недоступность // Отечественный журнал социальной работы. 2019. №4. С. 68-73.
- 4) Управления и учреждения системы социальной защиты населения Алтайского края. Сайт Министерства социальной защиты Алтайского края: <https://www.aksp.ru/otrasl/>