



Независимая оценка качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения г. Москвы в не стационарной форме обслуживания в 2015 году

Исполнитель: Гребнева Ольга Ивановна

Москва, 2015

Гребнева Ольга Ивановна

Профиль: социальное предпринимательство

Команда: более 30 высокопрофессиональных в социальной сфере сотрудников

Работы проводились при активном содействии компании **Процесс Оптима** (ИТ решения для оптимального управления стационарными учреждениями социального обслуживания)

Опыт проведения социальных исследований:

- 2014 год – исследования учреждений социального обслуживания населения в стационарной форме Московской области
- 2015 год - исследования учреждений социального обслуживания населения в нестационарной форме Московской области

Основные **преимущества:**

- Опыт работы и управления учреждениями социального обслуживания более 8 лет
- Команда профессиональных сотрудников
- Применение современных средств исследований и анализа

Постановка задачи

Объект исследований

Территориальные центры социального обслуживания города Москвы

Методы оценки и объем выборки

1. Экспертная оценка работы учреждений социального обслуживания в нестационарной форме (**37 учреждений**)
2. Телефонное интервьюирование ПСУ обслуживаемых на дому (**не менее 3200 человек**)
3. Интервьюирование ПСУ в отделениях дневного пребывания (**сквозная выборка**)

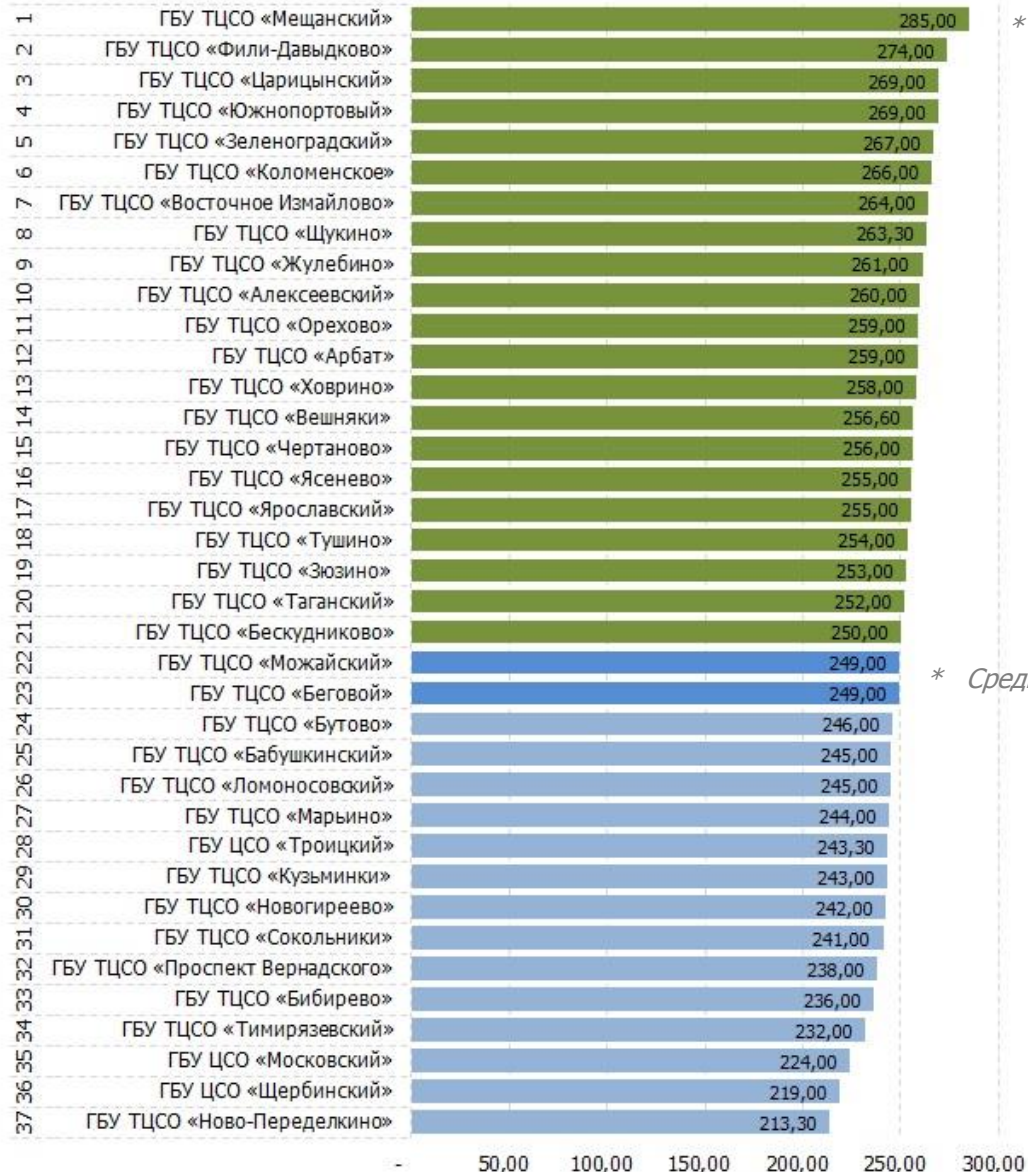
Критерии оценки

| <i>Приоритет критерия</i> | <i>Макс. количество баллов</i> | <i>Название критерия</i> |
|---------------------------|--------------------------------|--|
| I | 90 баллов | Удовлетворенность качеством обслуживания в организации |
| II | 50 баллов | Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |
| III | 110 баллов | Открытость и доступность информации об организации |
| IV | 40 баллов | Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников) |

Макс. количество баллов: **290** баллов

Общий рейтинг учреждений

Количество учреждений: **37**, период проведения оценки: **08.09.2015 – 16.11.2015**



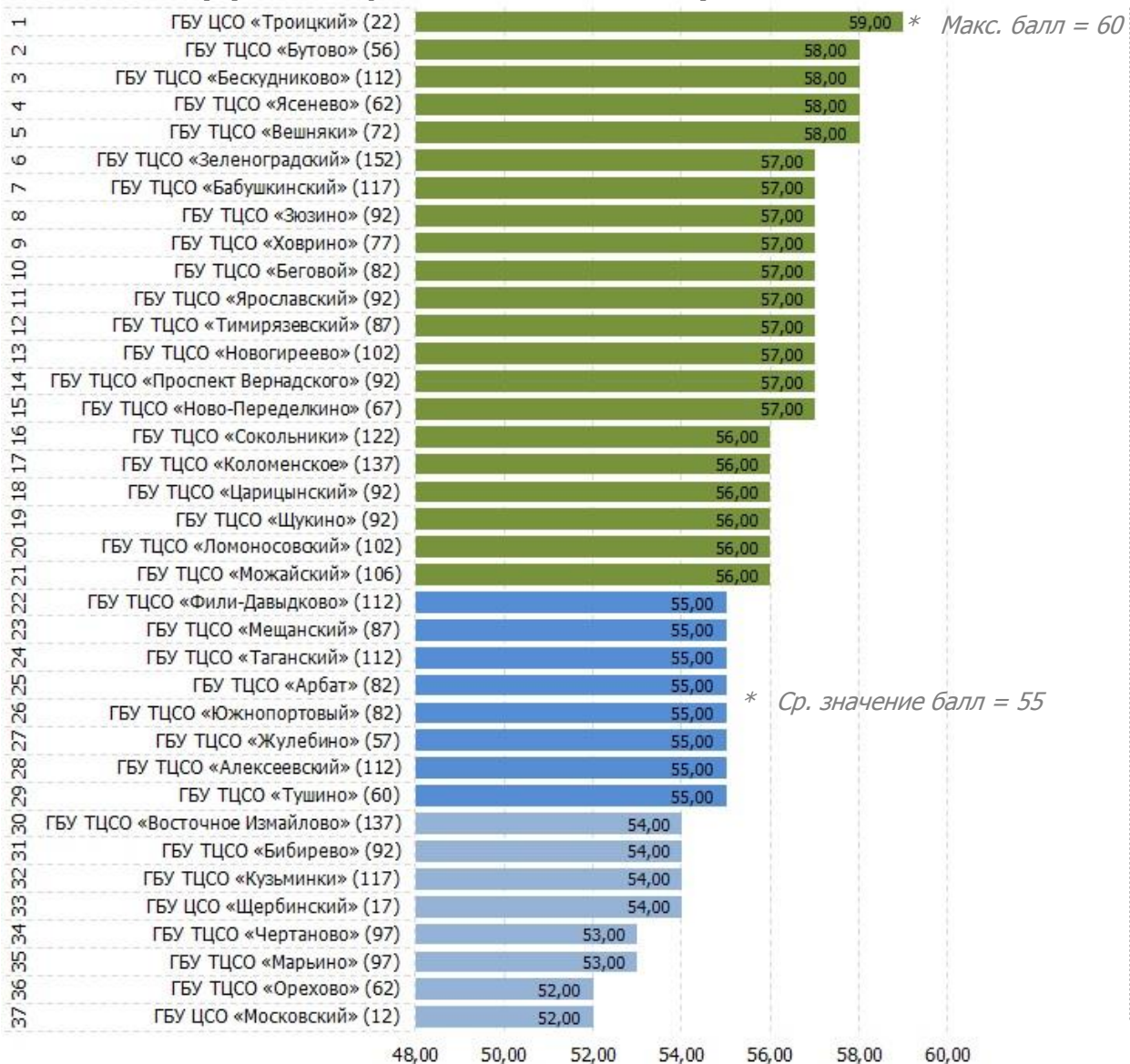
* Максимально возможный балл = 290

* Среднее значение балл = 249

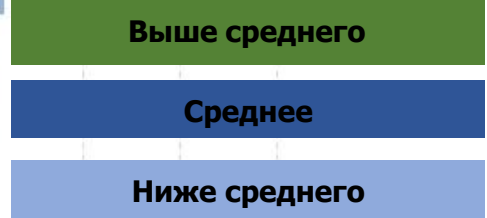
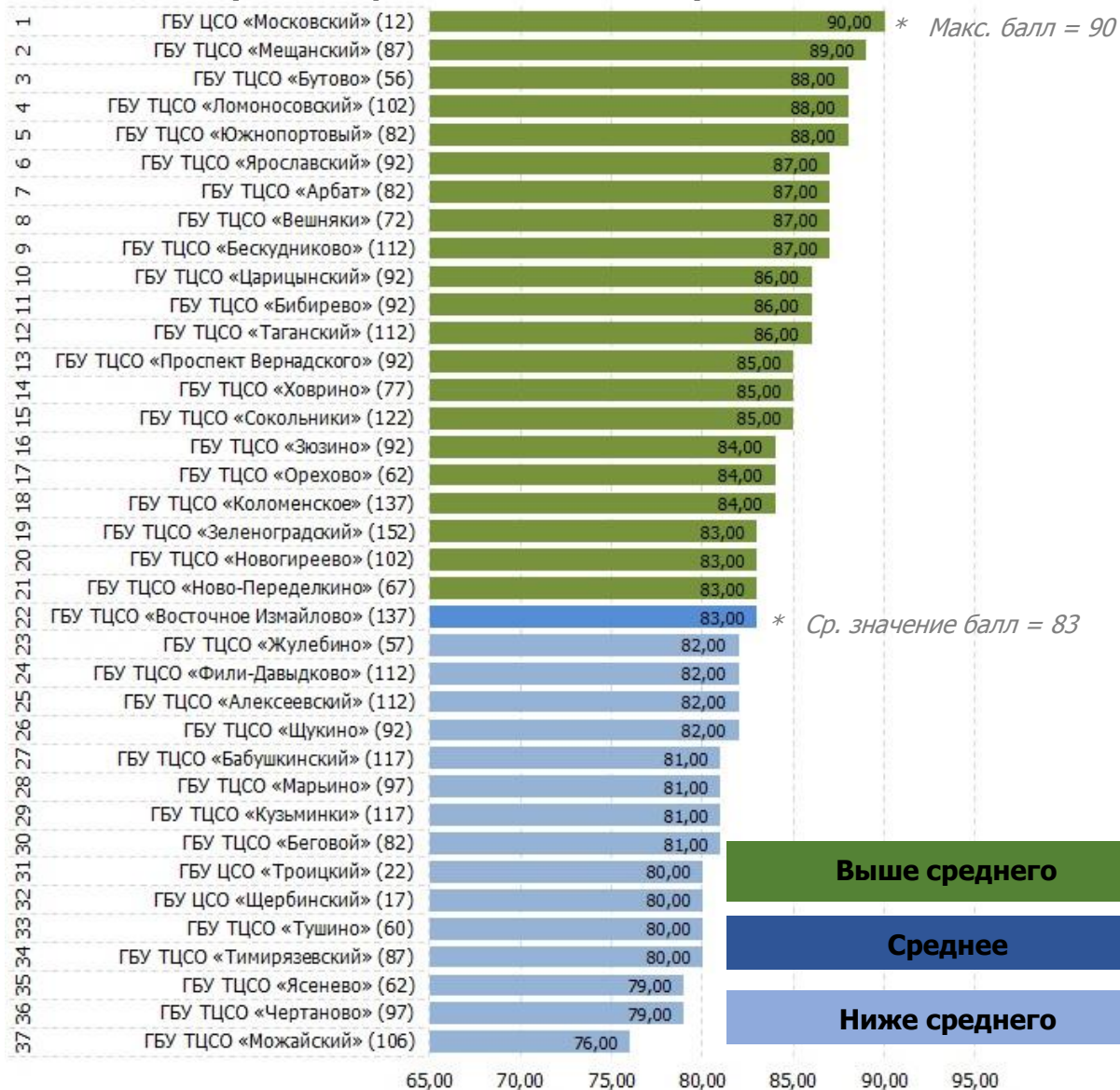
| Показатель | Значение (баллы) |
|--|------------------|
| Отлично | 250-290 |
| Хорошо | 200-249 |
| Удовлетворительно | 150-199 |
| Требуются улучшения/исправления | 100-149 |
| Контроль не пройден | до 99 |

I Рейтинг учреждений по критерию «Удовлетворенность качеством обслуживания в организации»

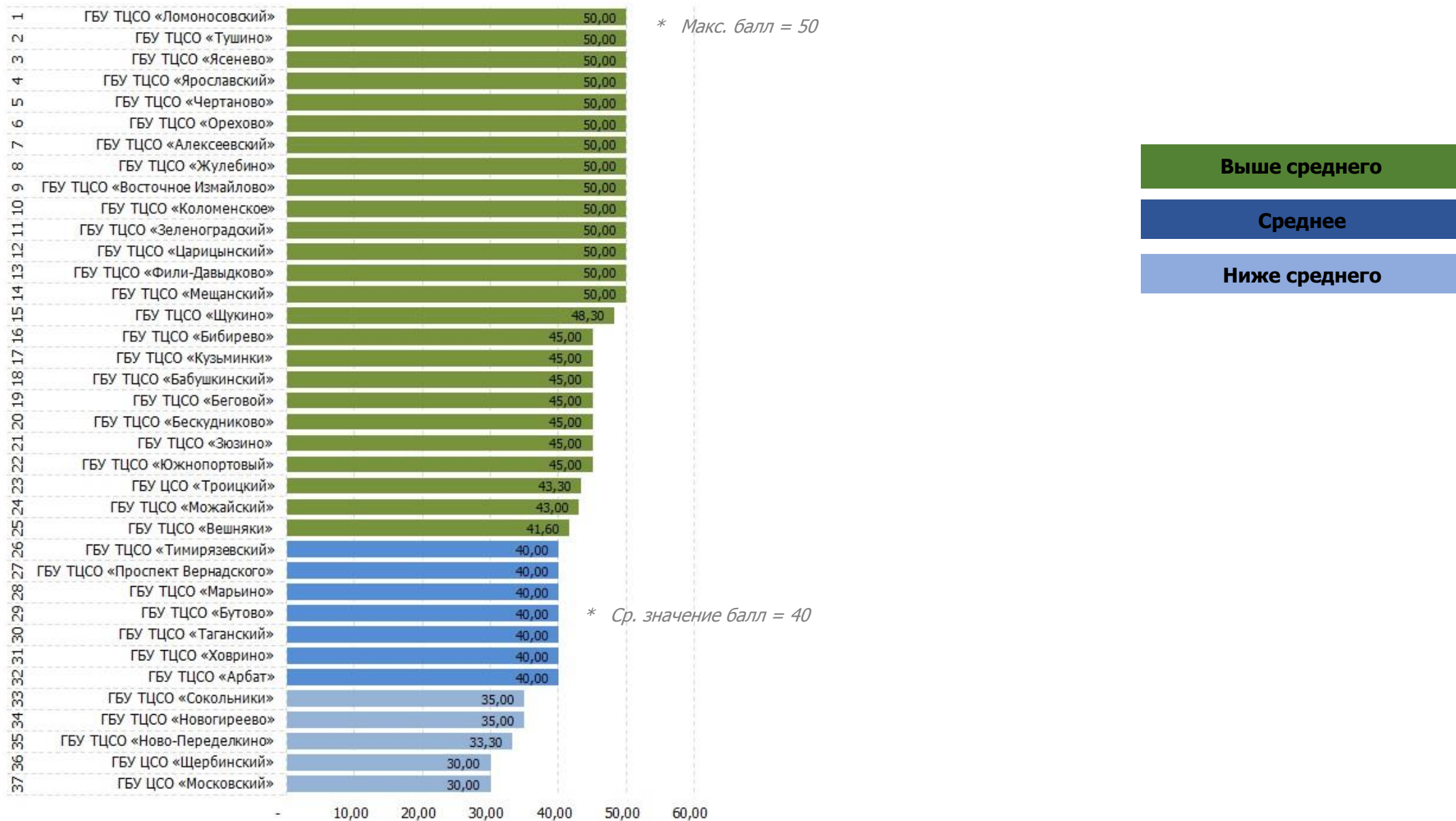
ПСУ на дому (всего опрошено 3270 человек)



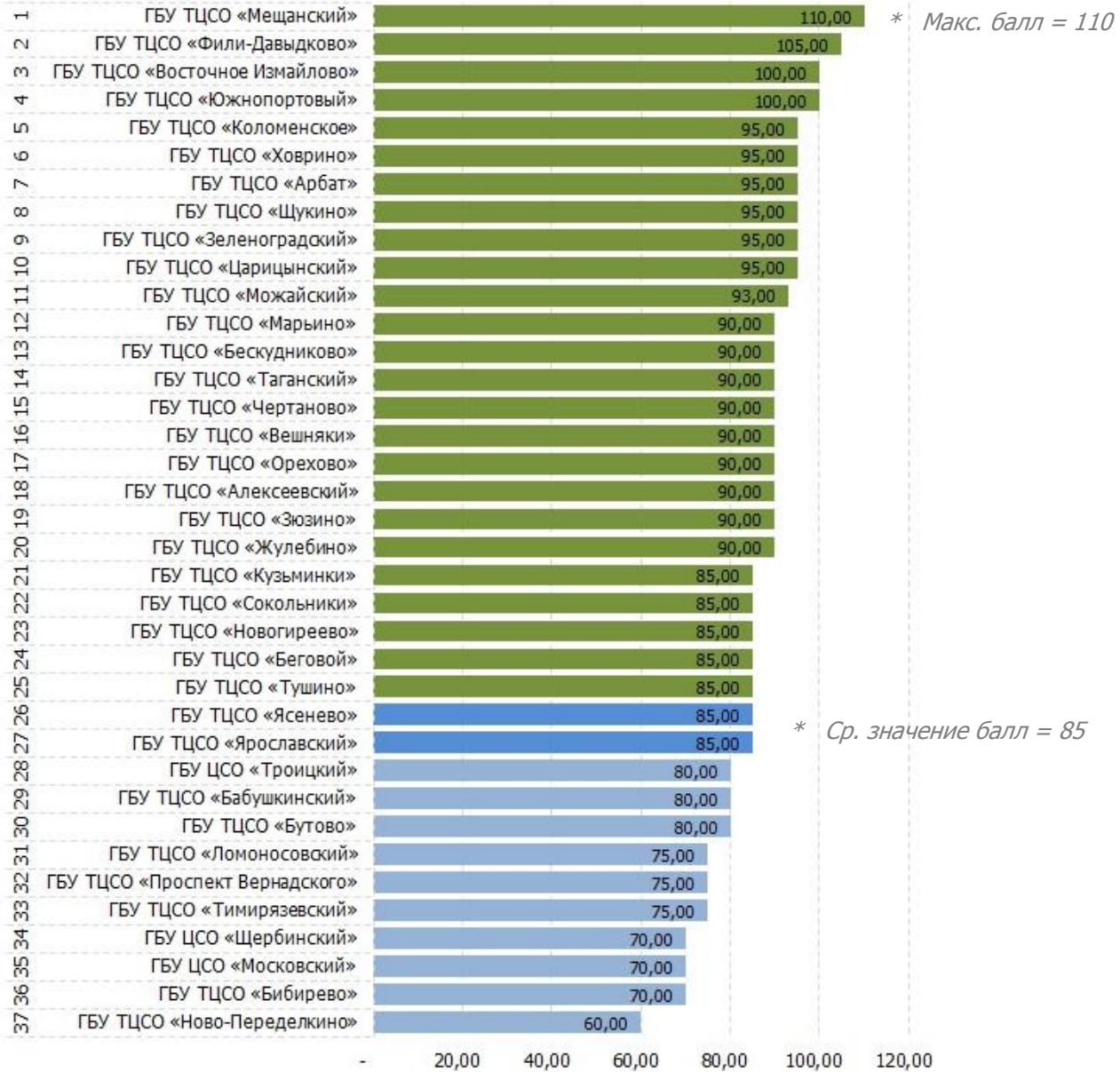
ПСУ в ОДП (всего опрошено 748 человек)



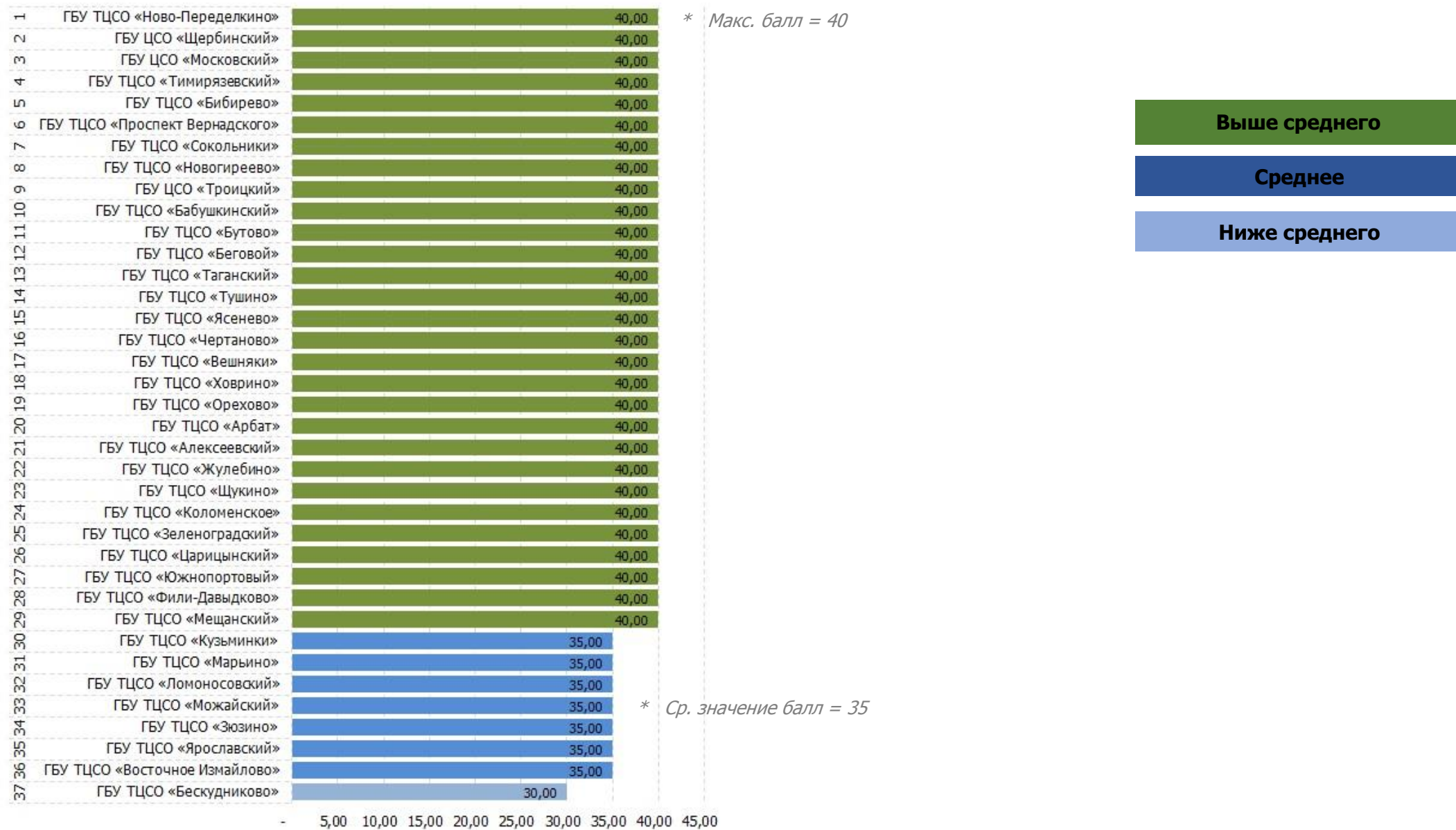
II Рейтинг учреждений по критерию «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»



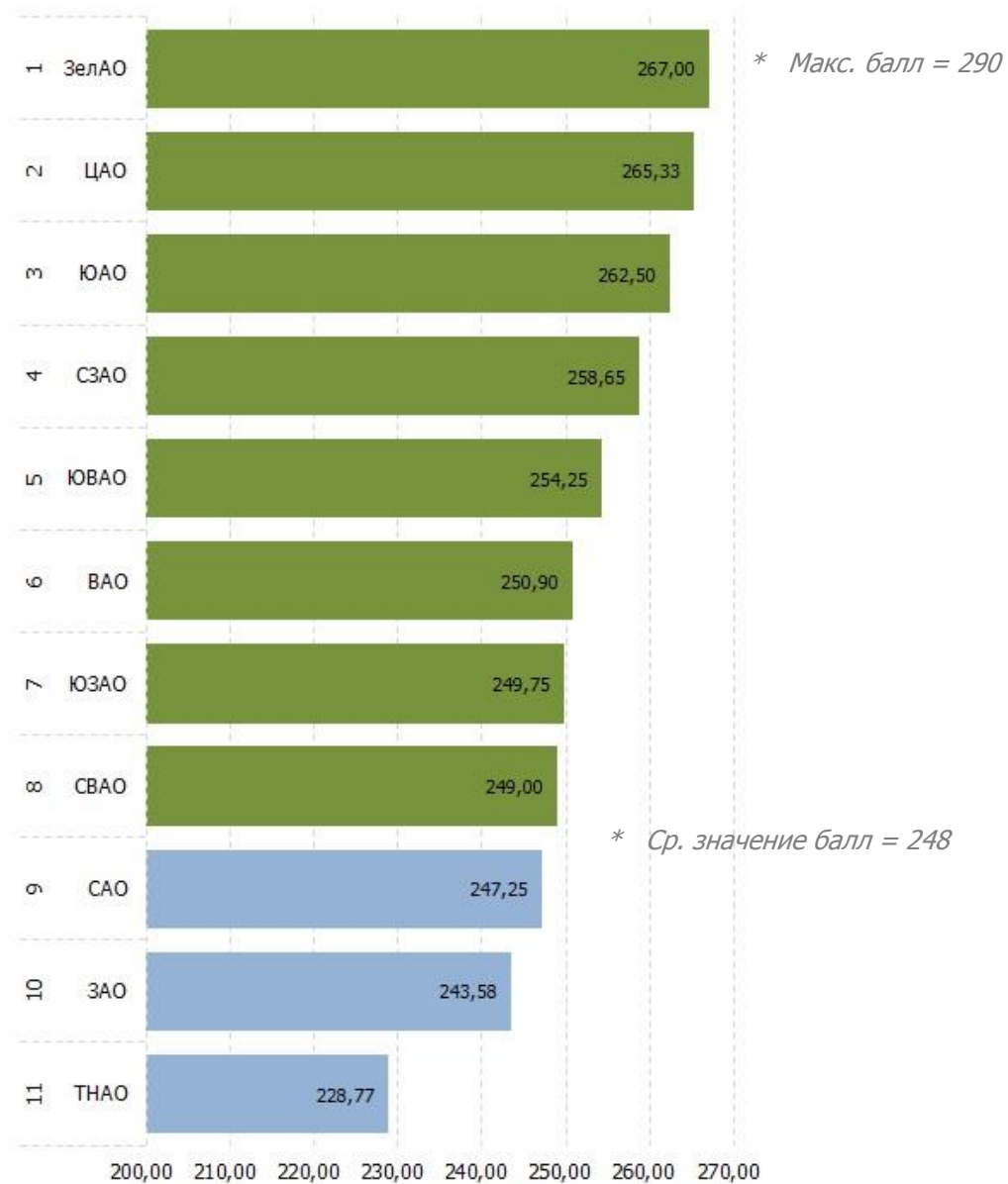
III Рейтинг учреждений по критерию «Открытость и доступность информации об организации»



IV Рейтинг учреждений по критерию «Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)»



Общий рейтинг по Административным округам города Москвы



| Показатель | Значение (баллы) |
|--|------------------|
| Отлично | 250-290 |
| Хорошо | 200-249 |
| Удовлетворительно | 150-199 |
| Требуются улучшения/исправления | 100-149 |
| Контроль не пройден | до 99 |