



## 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**)

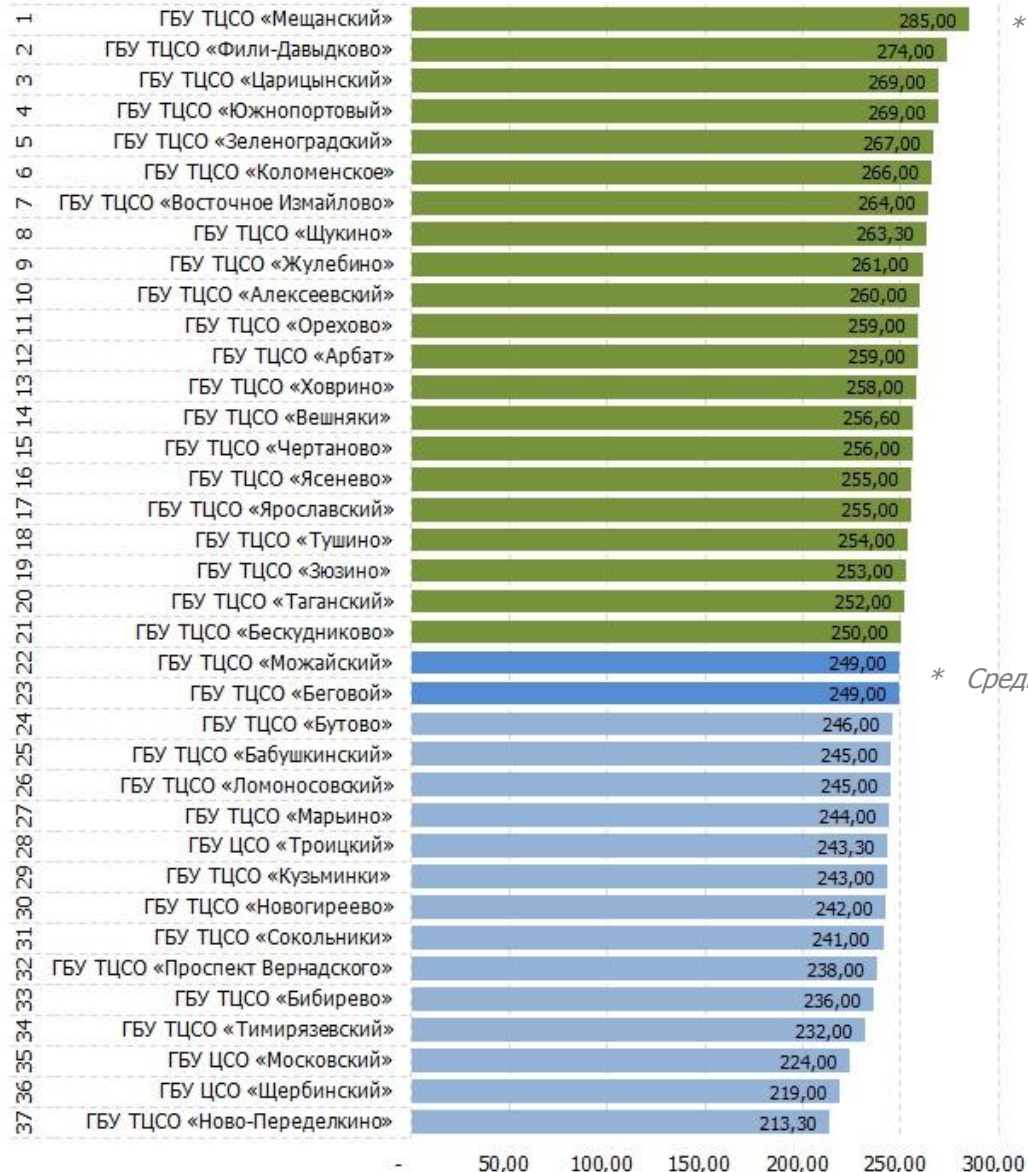
## Критерии оценки

<i>Приоритет критерия</i>	<i>Макс. количество баллов</i>	<i>Название критерия</i>
<b>I</b>	<b>90</b> баллов	Удовлетворенность качеством обслуживания в организации
<b>II</b>	<b>50</b> баллов	Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья
<b>III</b>	<b>110</b> баллов	Открытость и доступность информации об организации
<b>IV</b>	<b>40</b> 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**



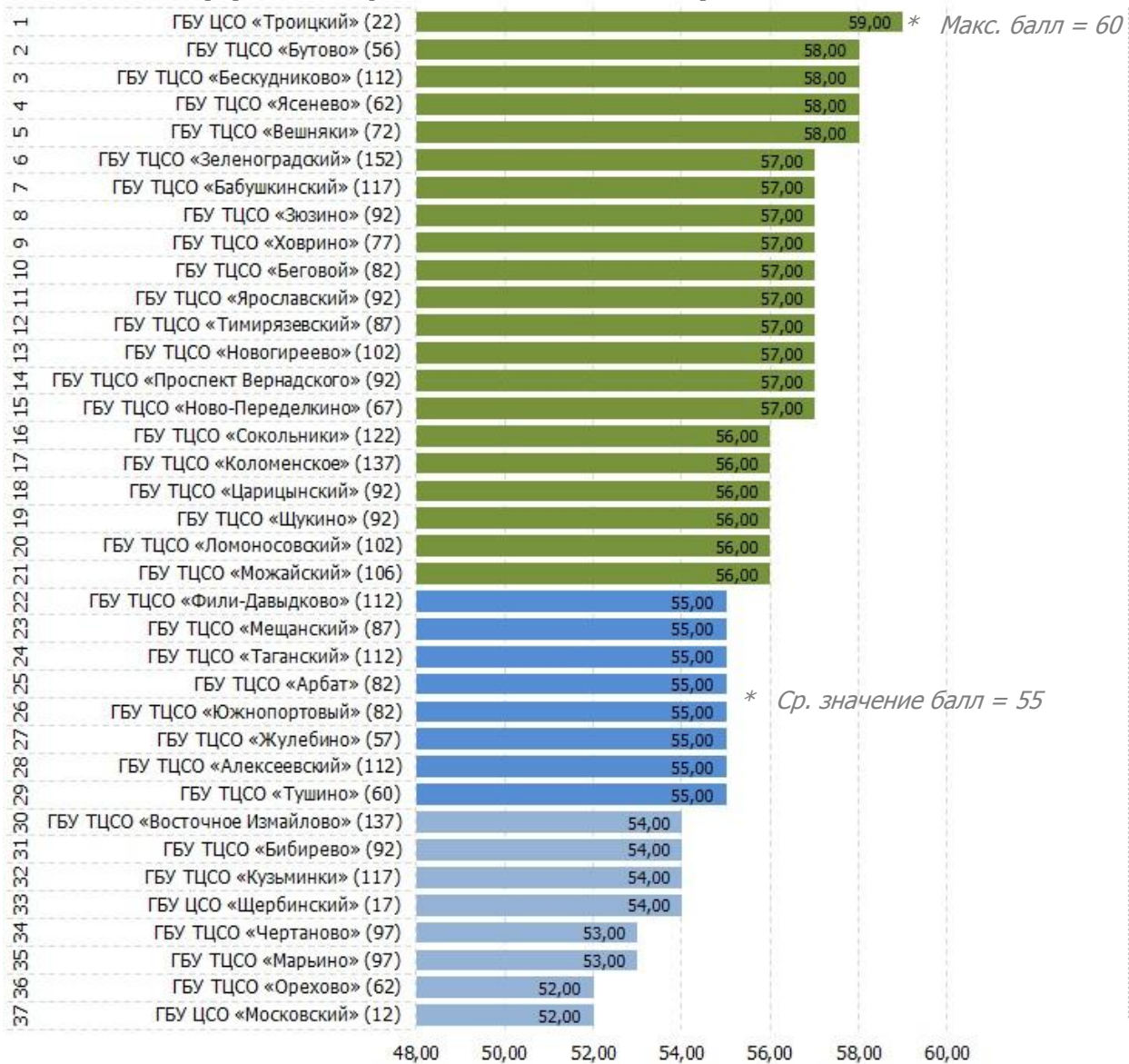
\* Максимально возможный балл = 290

\* Среднее значение балл = 249

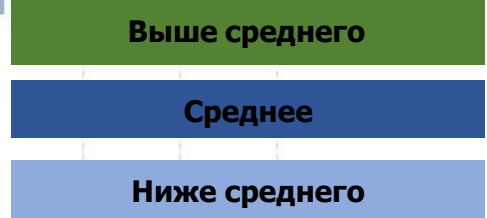
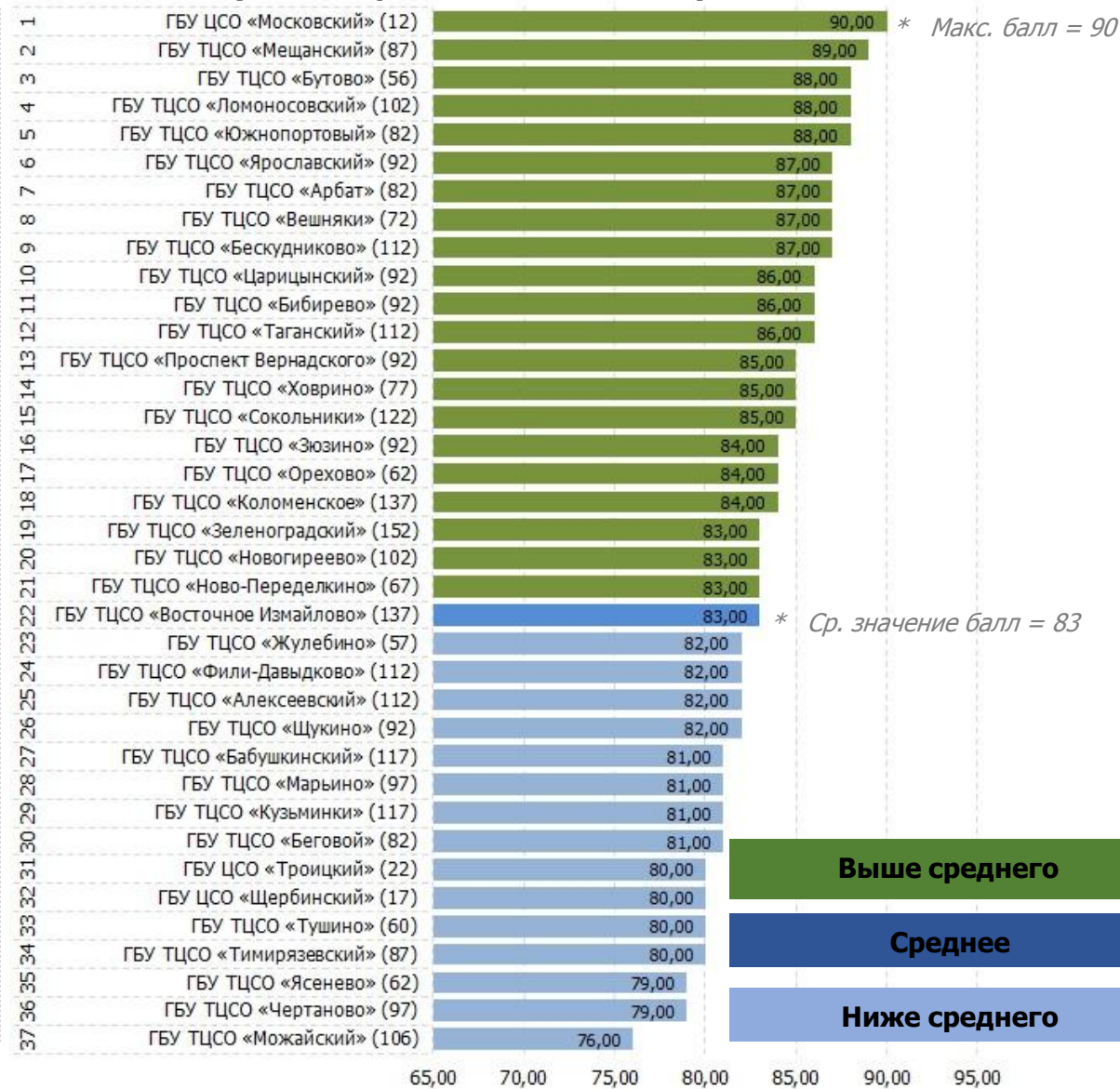
Показатель	Значение (баллы)
<b>Отлично</b>	250-290
<b>Хорошо</b>	200-249
<b>Удовлетворительно</b>	150-199
<b>Требуются улучшения/исправления</b>	100-149
<b>Контроль не пройден</b>	до 99

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

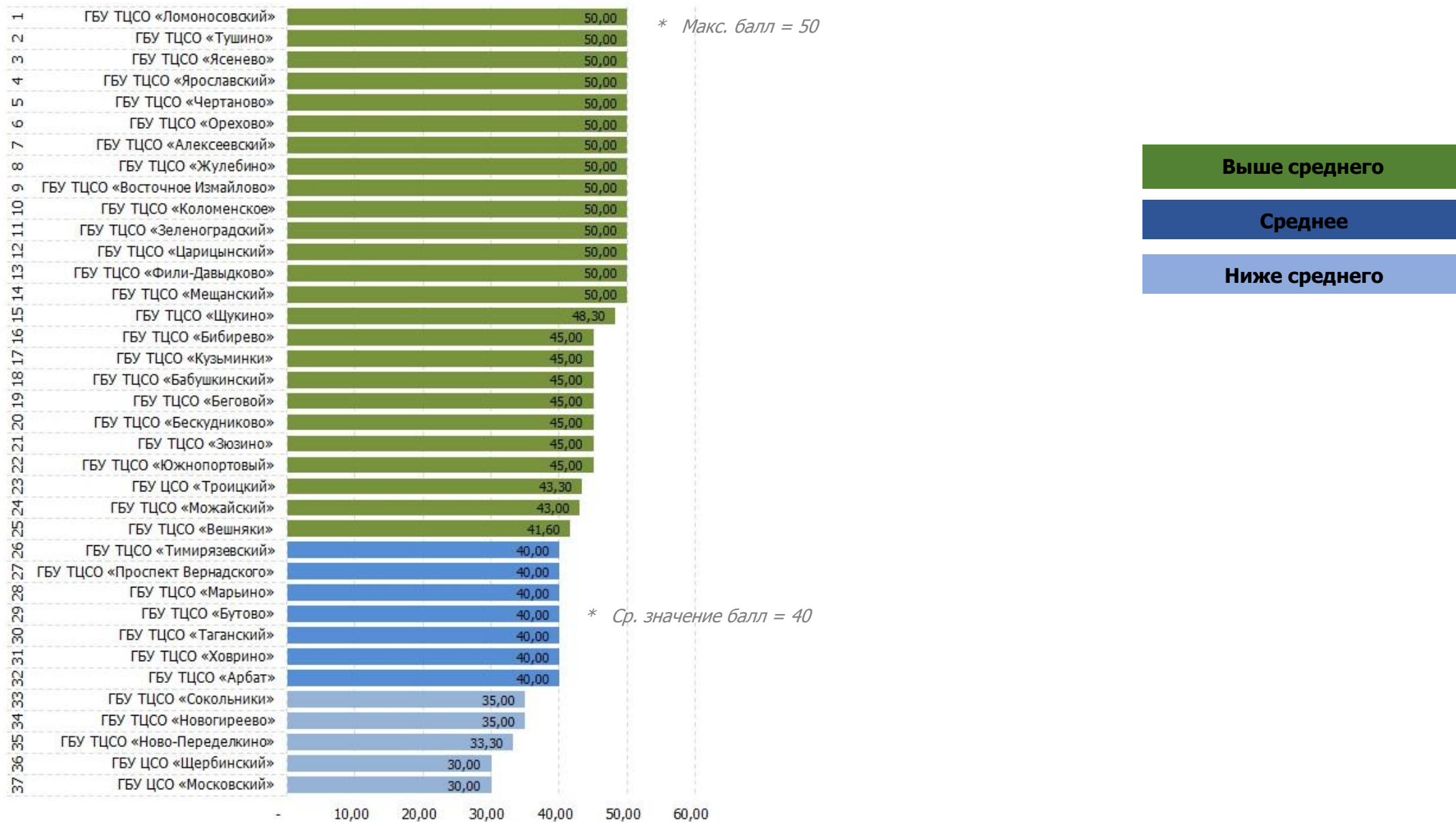
## ПСУ на дому (всего опрошено 3270 человек)



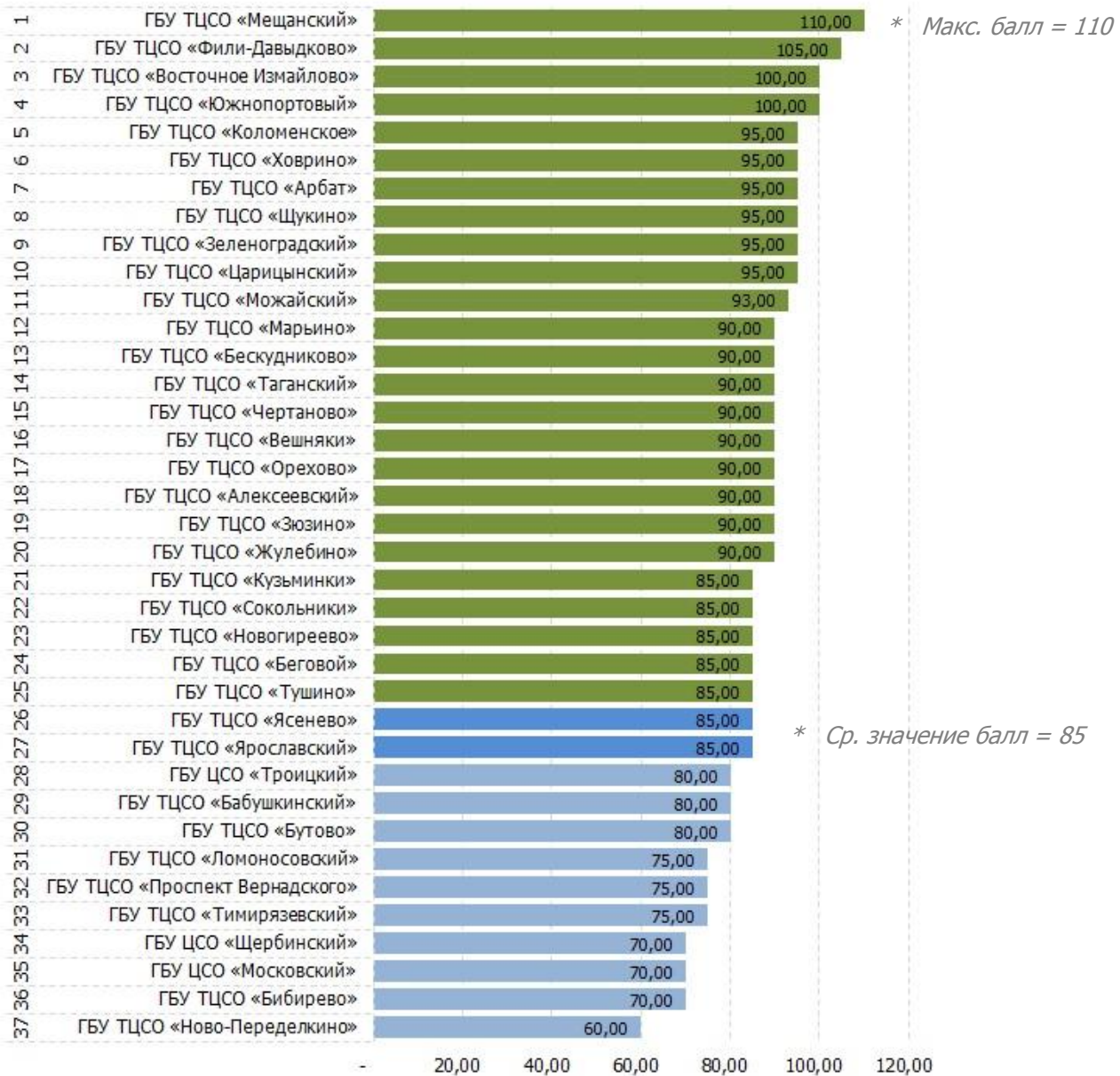
## ПСУ в ОДП (всего опрошено 748 человек)



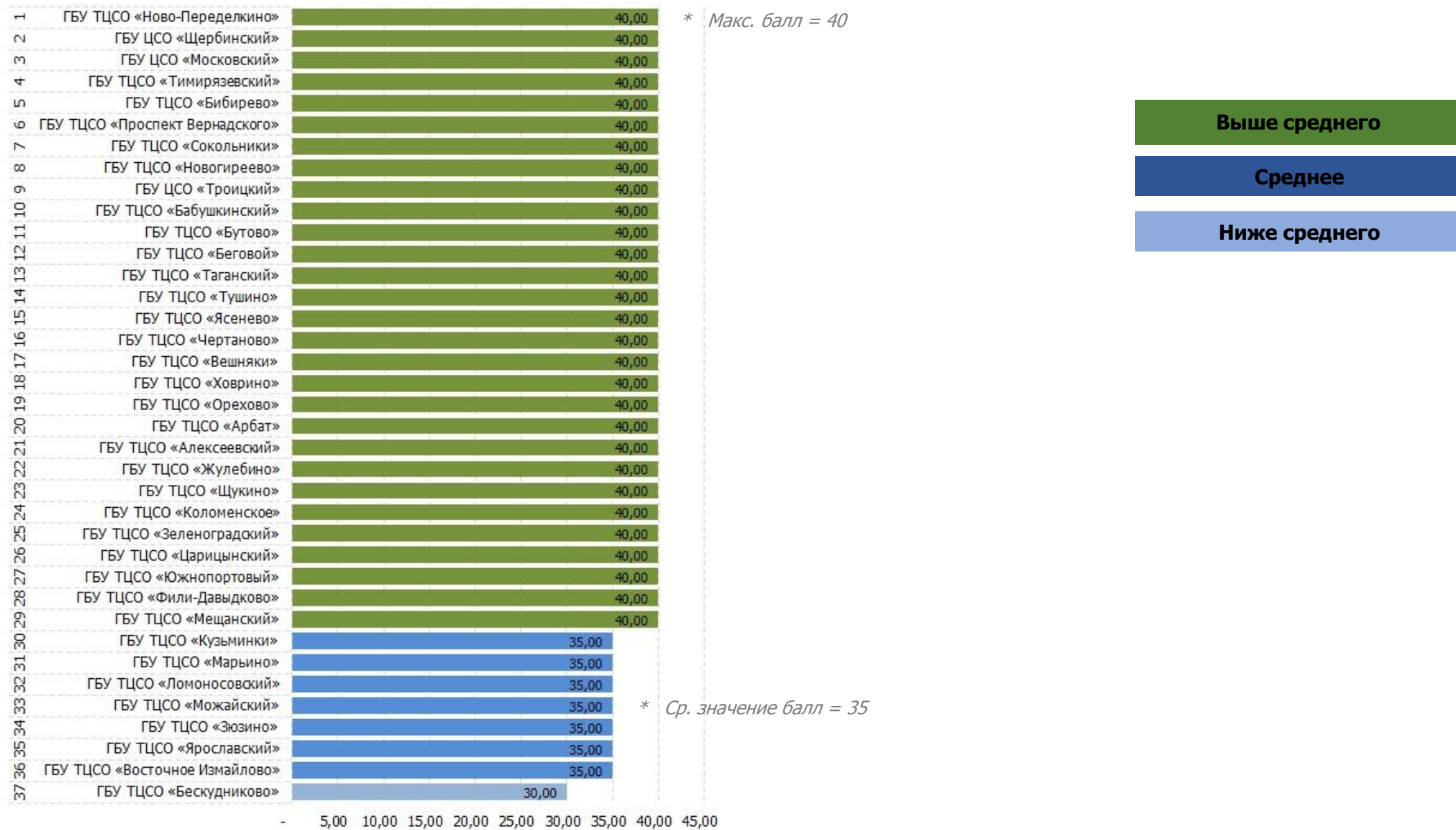
## II Рейтинг учреждений по критерию «Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья»



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

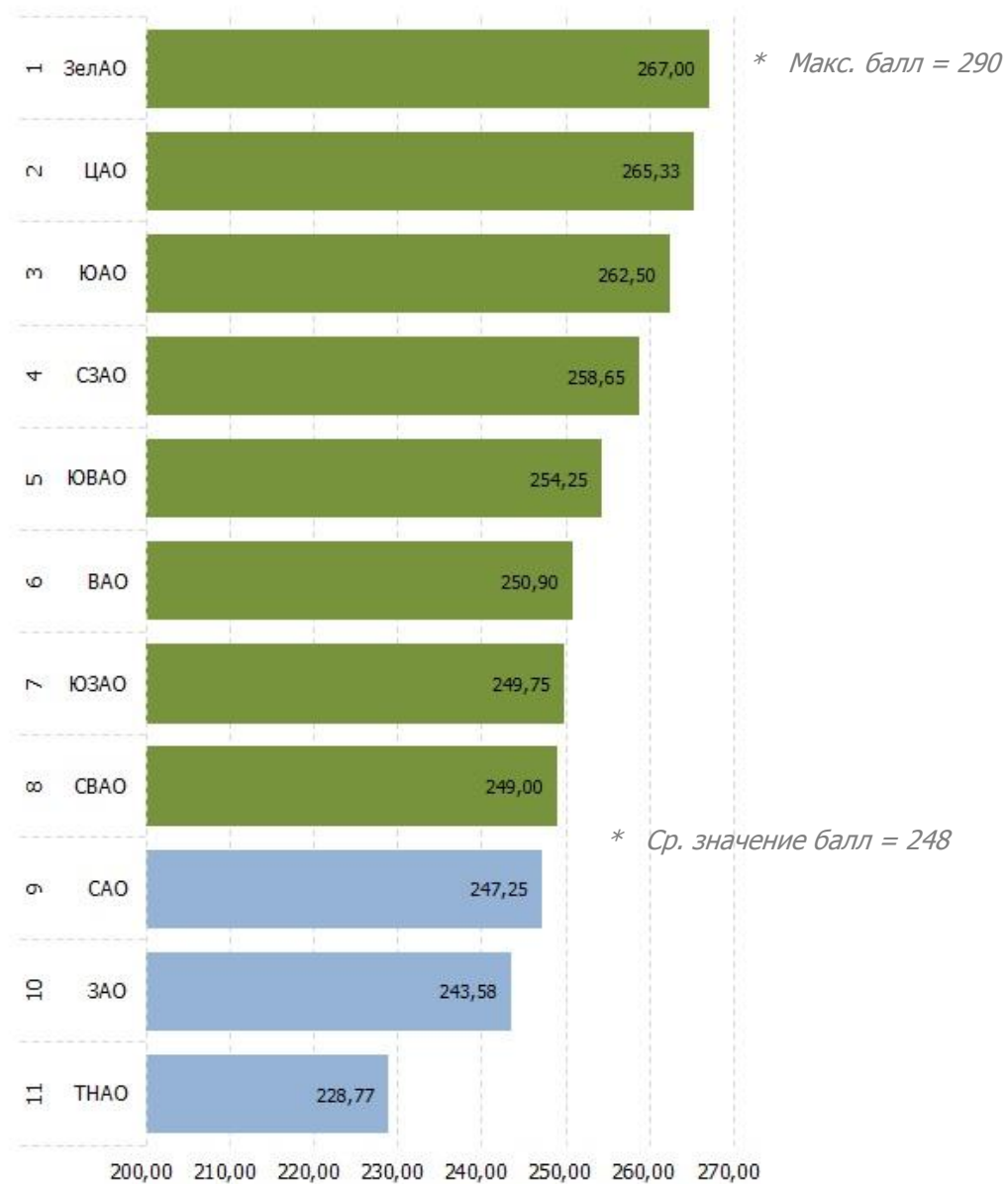


## IV Рейтинг учреждений по критерию «Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)»





# Общий рейтинг по Административным округам города Москвы



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