



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

Москва, 2015

## Оценка качества работы в 30 учреждениях:

17 психоневрологических интернатах

9 пансионатах для ветеранов труда

4 других учреждениях

## В два замера

1

СЕНТЯБРЬ						
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
	1	2	3	4	5	6
7	8	9	10	11	12	13
14	15	16	17	18	19	20
21	22	23	24	25	26	27
28	29	30				

ОКТАБРЬ						
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
		1	2	3	4	5
6	7	8	9	10	11	12
13	14	15	16	17	18	19
20	21	22	23	24	25	26
27	28	29	30	31		

2

НОЯБРЬ						
Пн	Вт	Ср	Чт	Пт	Сб	Вс
						1
2	3	4	5	6	7	8
9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22
23	24	25	26	27	28	29
30						



✓ Наблюдение



✓ Анкетирования получателей социальных услуг



✓ Анализ контактной информации сайта организаций

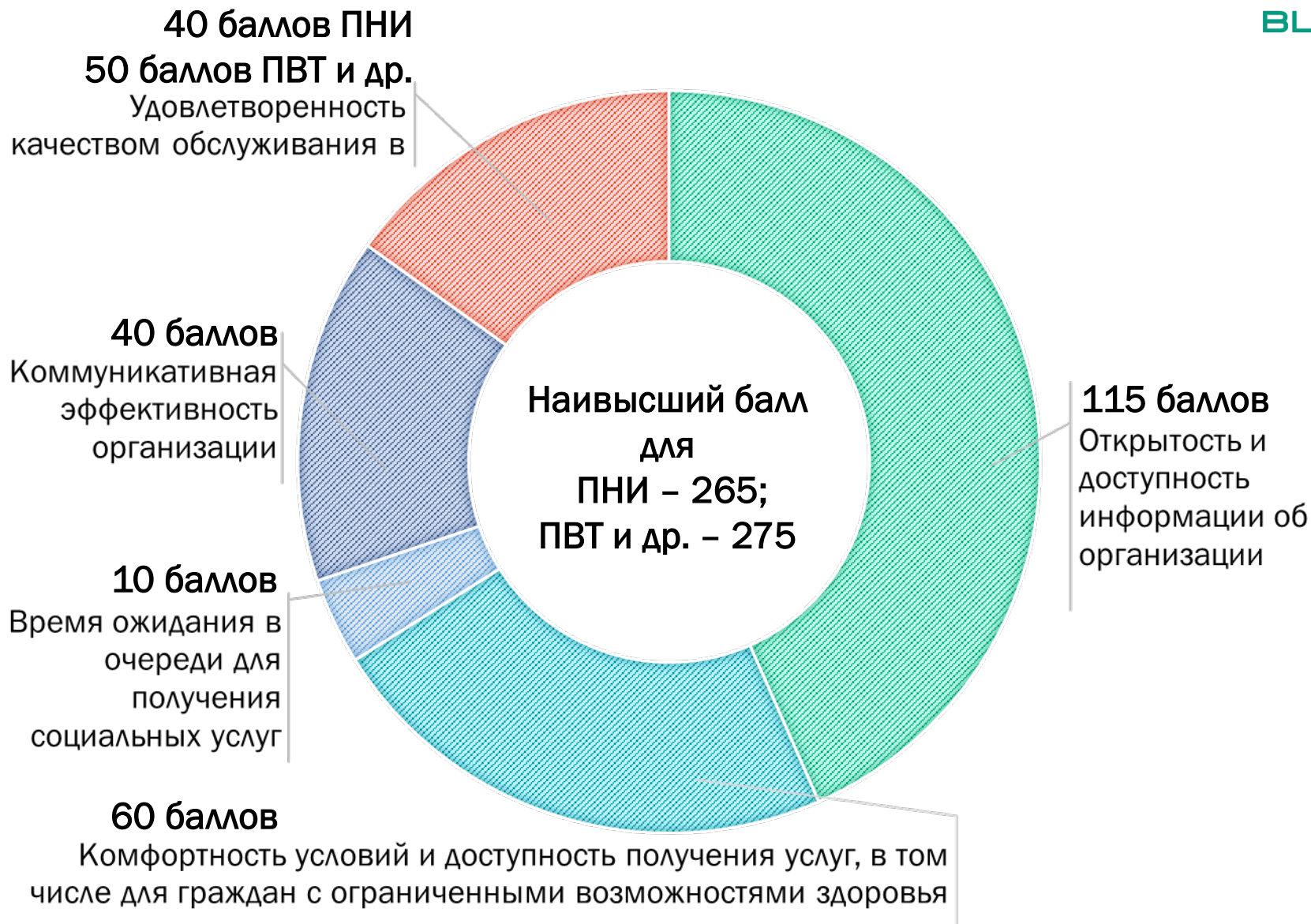


✓ Анализ информации, полученной во время телефонного звонка в организацию



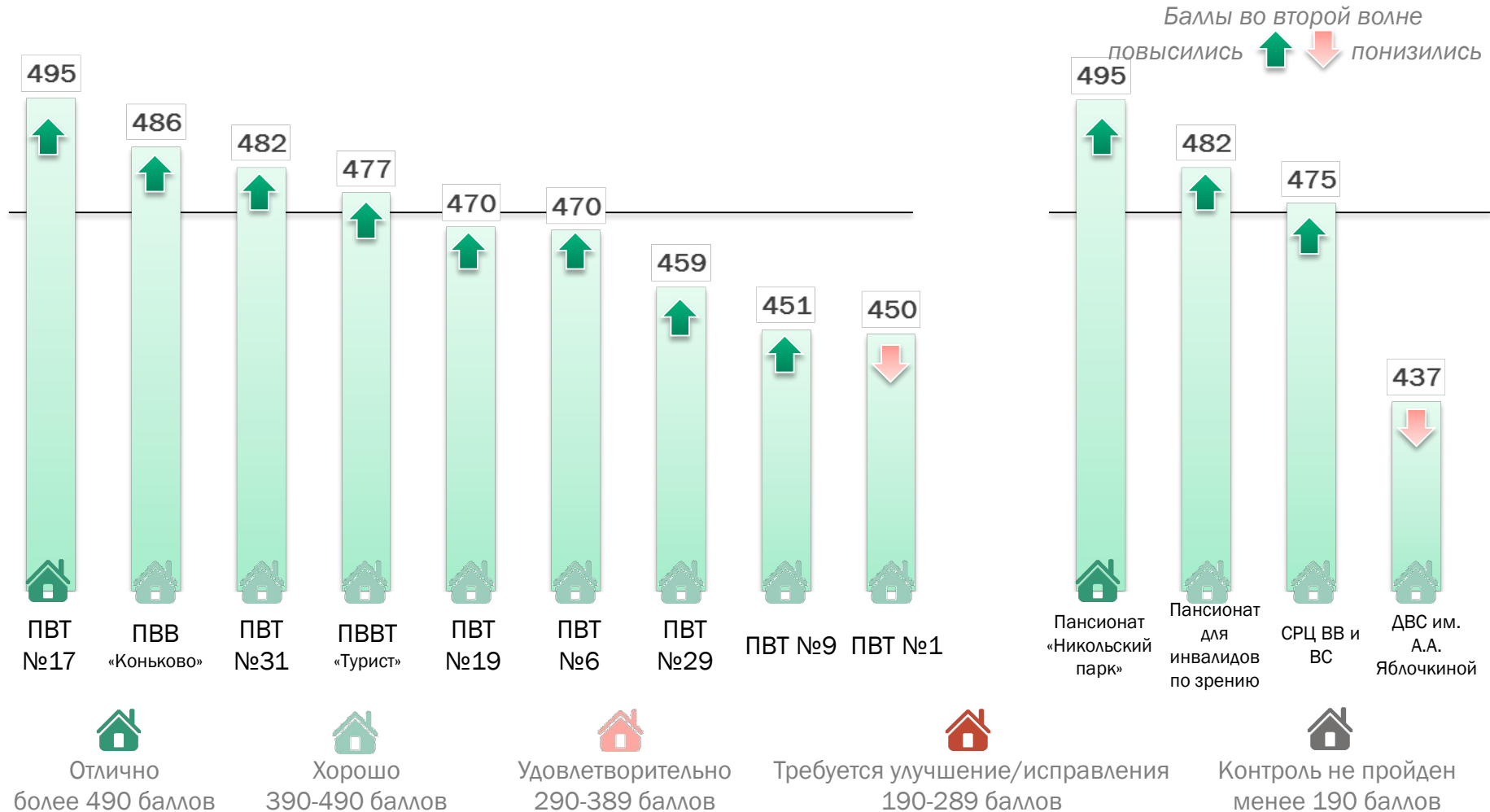
✓ Анализ статистических данных от организации

# Описание проекта. Составление рейтинга учреждений



# Рейтинг учреждений общий

- В отдельных учреждениях выявлены параметры, по которым требуется увеличить объем проводимой работы для повышения уровня удовлетворенности получателей услуг.
- Критичных негативных моментов в ходе двух проверок не выявлено.



## 228\* Открытость и доступность информации об организации

случаев из 720\*\*

- основные причины:
- 51 Наличие в организации дежурного специалиста
  - 48 Возможность получить он-лайн консультацию специалистов организации
  - 31 Наличие в организации указателей в т.ч. дублирование текста для слабовидящих граждан
  - 18 Полнота информации, представленной экспертам, при консультировании по телефону
  - 14 Наличие и размещение в доступном месте информационных буклетов о деятельности организации, видах оказываемых услуг

## 20\* Коммуникативная эффективность организации (доброжелательность, вежливость и компетентность работников)

случаев из 240\*\*

- 15 Повышение квалификации персонала
- 5 Соответствие работников организации социального обслуживания требованиям профессиональных стандартов

## 19\* Комфортность условий и доступность получения услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья

случаев из 360\*\*

- 8 Соответствие жилых площадей установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормам в расчете на одного обслуживаемого
- 7 Наличие, рабочее состояние и доступность гардероба, туалета, мест ожидания при очном посещении организации
- 2 Степень выполнения условий доступности для инвалидов и др. лиц с ограниченными возможностями здоровья
- 1 Условия для заполнения посетителями документов
- 1 Наличие автомобильной парковки на территории организации для инвалидов

## 3\* Время ожидания в очереди для получения социальных услуг

случая из 60\*\*

## 3\* Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

случая из 300\*\*

- 1 Качество обслуживания
- 1 Качество питания
- 1 Качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер

\* Сумма нарушений \*\* Сумма возможных нарушений за две волны

## НА ЧТО НУЖНО ОБРАТИТЬ ВНИМАНИЕ!



Для своевременного получения объективных данных необходимо регулярное осуществление оценки качества оказания социальных услуг, что позволит оперативно устранять выявленные несоответствия



Рекомендуется осуществлять анализ динамики показателей, что позволит выяснить, насколько стабильно работают учреждения и улучшаются ли показатели эффективности работы



Для совершенствования методологии оценки качества социальных услуг, рекомендуется привлечение исполнителя к работам на стадии формирования разработки инструментария и оценочных критериев