

Отчет

по результатам независимой оценки качества предоставления услуг в учреждениях социального обслуживания населения Московской области в нестационарной форме в 2015 году

Заказчик: Государственное казенное учреждение Московской области «Дирекция единого заказчика Министерства социальной защиты населения Московской области»

Исполнитель: Индивидуальный предприниматель Гребнева Ольга Ивановна

2015 г.

Постановка задачи

Провести независимую оценку качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Московской области.

Оказание услуг по независимой оценке качества оказания социальных услуг государственными учреждениями социального обслуживания Московской области осуществляется по каждому государственному учреждению социального обслуживания Московской области.

Объект исследования:

Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов:

- 54 учреждения;
- 48233 получателей социальных услуг;
- 8467 сотрудников.

Социальное обслуживание семьи, женщин и детей

- 75 учреждений;
- 31387 получателей социальных услуг;
- 5010 сотрудников.

Методы оценки и объем выборки:

- экспертная оценка работы учреждения социального обслуживания Московской области (**129 учреждений**);
- телефонное интервьюирование и анкетирование 12% ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (**8782 чел.**);
- интервьюирование и анкетирование 1% ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (**732 чел.**)
- интервьюирование и анкетирование 12% ПСУ, обслуживаемых в ОДП и стационарной форме (**773 чел.**)
- интервьюирование и анкетирование 50% сотрудников учреждений социального обслуживания (**6739 чел.**)

Независимая оценка проводилась в следующих типах учреждений:

- 17 реабилитационных центров для детей и подростков с ограниченными возможностями;
- 9 центров реабилитации инвалидов;
- 6 центров социальной помощи семье и детям;
- 50 социально-реабилитационных центров для несовершеннолетних;
- 1 социальный приют для детей и подростков;
- 1 центр психолого-педагогической помощи населению;
- 27 комплексных центров социального обслуживания населения;
- 18 центров социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Ожидаемый результат

По результатам независимой оценки представляется отчет, который состоит из:

1. оценки учреждения по результатам опроса получателей социальных услуг, сотрудников учреждения и мнения независимого эксперта (в разрезе типов учреждений);
2. рейтинга учреждения;
3. итогового вывода о работе учреждения в форме презентационных материалов.

Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Лобненский комплексный центр социального обслуживания населения»

Адрес: 141730, Московская область, г. Лобня, ул. Молодёжная, д.4

Директор: Кузнецова Диляфруз Назифовна

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 743 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 25 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 127 чел.

Методы оценки и объем выборки

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (8 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (90 чел.)

3. Опрос сотрудников(64 чел)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (3 чел.)

5. Интервьюирование ПСУ в стационаре(0 чел.)

6. Оценка учреждения независимым экспертом.

Таблица 1. Качество социального обслуживания по оценке ПСУ

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	86,1
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	13,6
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	87,9
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	86,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	86,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	81,7
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	86,9
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	86,9
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	86,9
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	85,7

Средний показатель удовлетворенности ПСУ	87,5
---	-------------

Таблица 2. Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»)	100,0
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0
3	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	66,7
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	66,7
7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	50,0
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	62,5
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0
12	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года) (100% - жалоб не зарегистрировано)	0,0
	Средний показатель оценки эксперта	85,9

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	86,7
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	86,7
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	80,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	86,7
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	50,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	70,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	53,3
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	70,0
	Средний показатель удовлетворенности сотрудники	72,9

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **82,1%**