

# 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.

**Наименование учреждения: ГБУ СО МО «Дубненский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Родник»**

Адрес: 141980 Московская область, г. Дубна ул. Вокзальная, д. 11 «А»

Директор: С.А.Рудакова

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 404 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 75 чел.

**Методы оценки и объем выборки**

1. Интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме с выездом эксперта на дом (5 чел.)

2. Телефонное интервьюирование и анкетирование ПСУ, обслуживаемых в нестационарной форме (49 чел.)

3. Опрос сотрудников (38 чел.)

4. Интервьюирование ПСУ в ОДП (0 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	89,7
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	-
3	Доля ПСУ, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги	91,4
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	94,8
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	93,1
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	89,7
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	79,3
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	93,1
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	90,5
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	93,1
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	87,1
	<b>Средний показатель удовлетворенности ПСУ</b>	<b>90,2</b>

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:	100,0
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	100,0
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	75,0
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)	0,0
	<b>Средний показатель оценки эксперта</b>	<b>94,7</b>

Таблица 3. Оценка сотрудников учреждения

№ п/п	Наименование критерия	Количественный показатель, %
1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	100,0
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	100,0
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	100,0
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	100,0
6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	100,0
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0
	<b>Средний показатель удовлетворенности сотрудники</b>	<b>100,0</b>

Общая (средняя) оценка учреждения по результатам независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг – **94,9%**