

# 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 «Можайский центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов «Забота»**

Адрес: 143200, Московская область, г. Можайск, ул. Мира, д. 6«Б»

Количество ПСУ обслуживаемых в нестационарных условиях: 401 человек

Количество ПСУ обслуживаемых в полустационарных условиях: 0 человек.

Количество ПСУ, обслуживаемых в стационарных условиях: 0 человек.

Количество сотрудников: 92 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( 46 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	81,4
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	18,6
4	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	83,2
5	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	81,9
6	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	81,4
7	Доля ПСУ, которых удовлетворяет порядок оплаты социальных услуг	66,2
8	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	81,4
9	Доля ПСУ, которые удовлетворены периодичностью прихода социальных работников на дом	80,8
10	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	81,4
11	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	78,5
	<b>Средний показатель удовлетворенности ПСУ</b>	<b>79,8</b>