



process **o**ptima

Результаты независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания населения

Руководитель проекта: кандидат технических наук
Гребнев Олег Николаевич

Задача проекта

Проведение независимой оценки качества предоставления социальных услуг в стационарных учреждениях социального обслуживания Московской области (психоневрологические интернаты).

Методы проведения оценки

- ✓ опрос и интервьюирование получателей социальных услуг;
- ✓ опрос и интервьюирование сотрудников учреждения;
- ✓ анализ полученных результатов.

Результаты проекта

- ✓ произведена оценка учреждений по результатам опроса получателей социальных услуг, сотрудников учреждений и мнения независимого эксперта;
- ✓ составление рейтинг учреждений;
- ✓ сделаны общие выводы о работе учреждений.

Результаты опроса получателей социальных услуг



Рисунок 1. Распределение отрицательных отзывов в зависимости от учреждения и критерия оценки (получатели услуг)

Оценка основных критериев получателями социальных услуг



Рисунок 2. Распределение отрицательных отзывов в зависимости от критерия оценки (получатели услуг)

Рейтинг учреждений на основании опроса получателей услуг



= 6.94



= 93.06

№ п/п	Учреждение (ПНИ)	Рейтинг
1	КОРОБОВСКИЙ	10.00
2	ВЕРЕЙСКИЙ	9.97
3	КУРОВСКОЙ	9.90
4	ЧЕРКИЗОВСКИЙ	9.87
5	АНТРОПОВСКИЙ	9.82
6	ЕГОРЬЕВСКИЙ	9.81
7	КОЛЫЧЕВСКИЙ	9.80
8	ОСТРОВСКИЙ	9.79
9	ОРЕХОВО-ЗУЕВСКИЙ	9.70
10	ДЕНЕЖНИКОВСКИЙ	9.64
11	ЗВЕНИГОРОДСКИЙ	6.80

Результаты опроса сотрудников учреждений

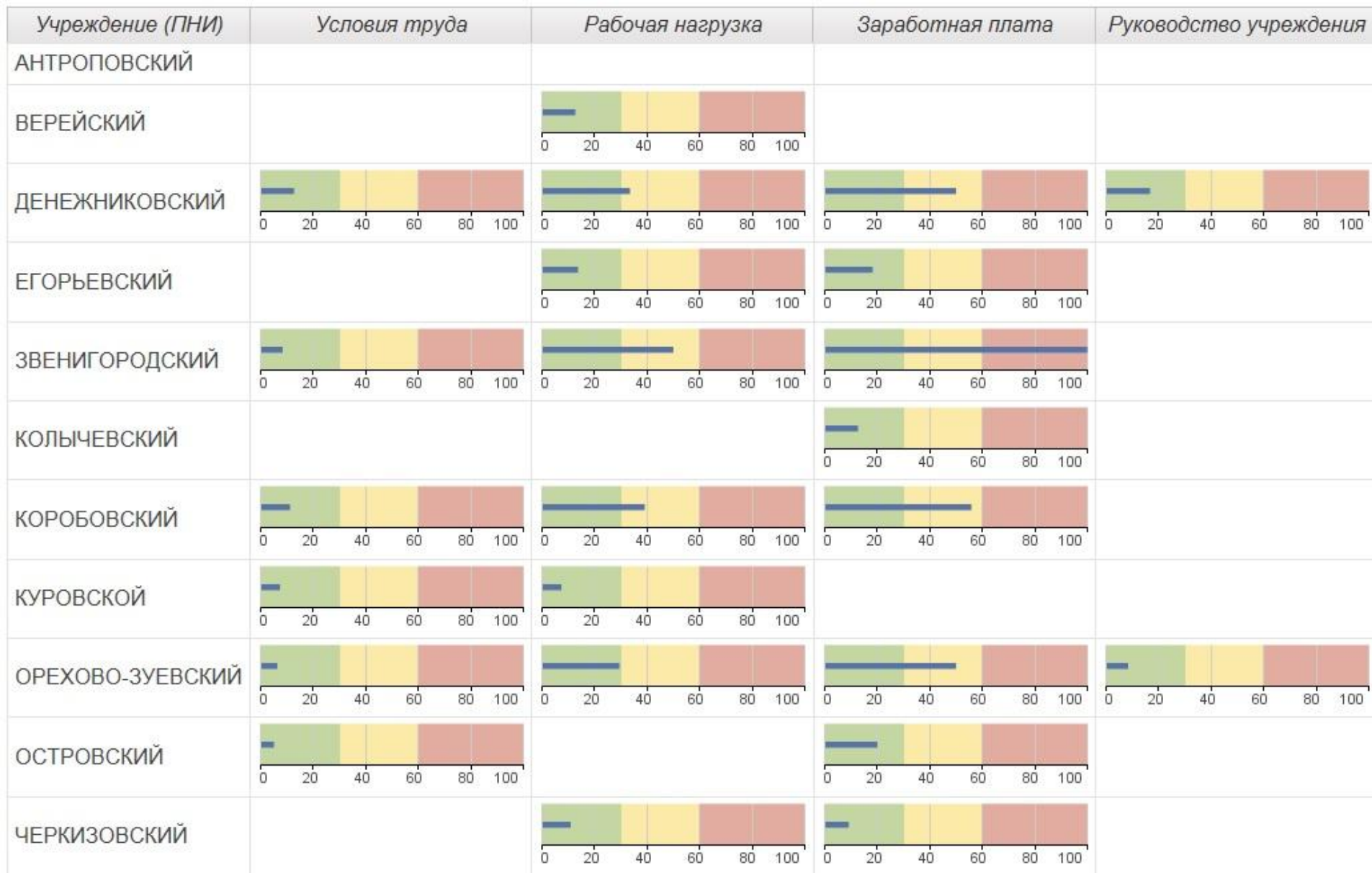


Рисунок 3. Распределение отрицательных отзывов в зависимости от учреждения и критерия оценки (персонал)

Оценка основных критериев сотрудниками учреждений



Рисунок 4. Распределение отрицательных отзывов в зависимости от критерия оценки (персонал)

Рейтинг учреждений на основании опроса сотрудников



= 12.65



= 87.35

<i>№ п/п</i>	<i>Учреждение (ПНИ)</i>	<i>Рейтинг</i>
1	АНТРОПОВСКИЙ	10.00
2	КОЛЫЧЕВСКИЙ	9.92
3	ОСТРОВСКИЙ	9.88
4	КУРОВСКОЙ	9.77
5	ВЕРЕЙСКИЙ	9.75
6	ЧЕРКИЗОВСКИЙ	9.72
7	ЕГОРЬЕВСКИЙ	9.61
8	ОРЕХОВО-ЗУЕВСКИЙ	8.91
9	ДЕНЕЖНИКОВСКИЙ	8.83
10	КОРОБОВСКИЙ	8.75
11	ЗВЕНИГОРОДСКИЙ	8.06

Результаты оценки учреждений независимым экспертом

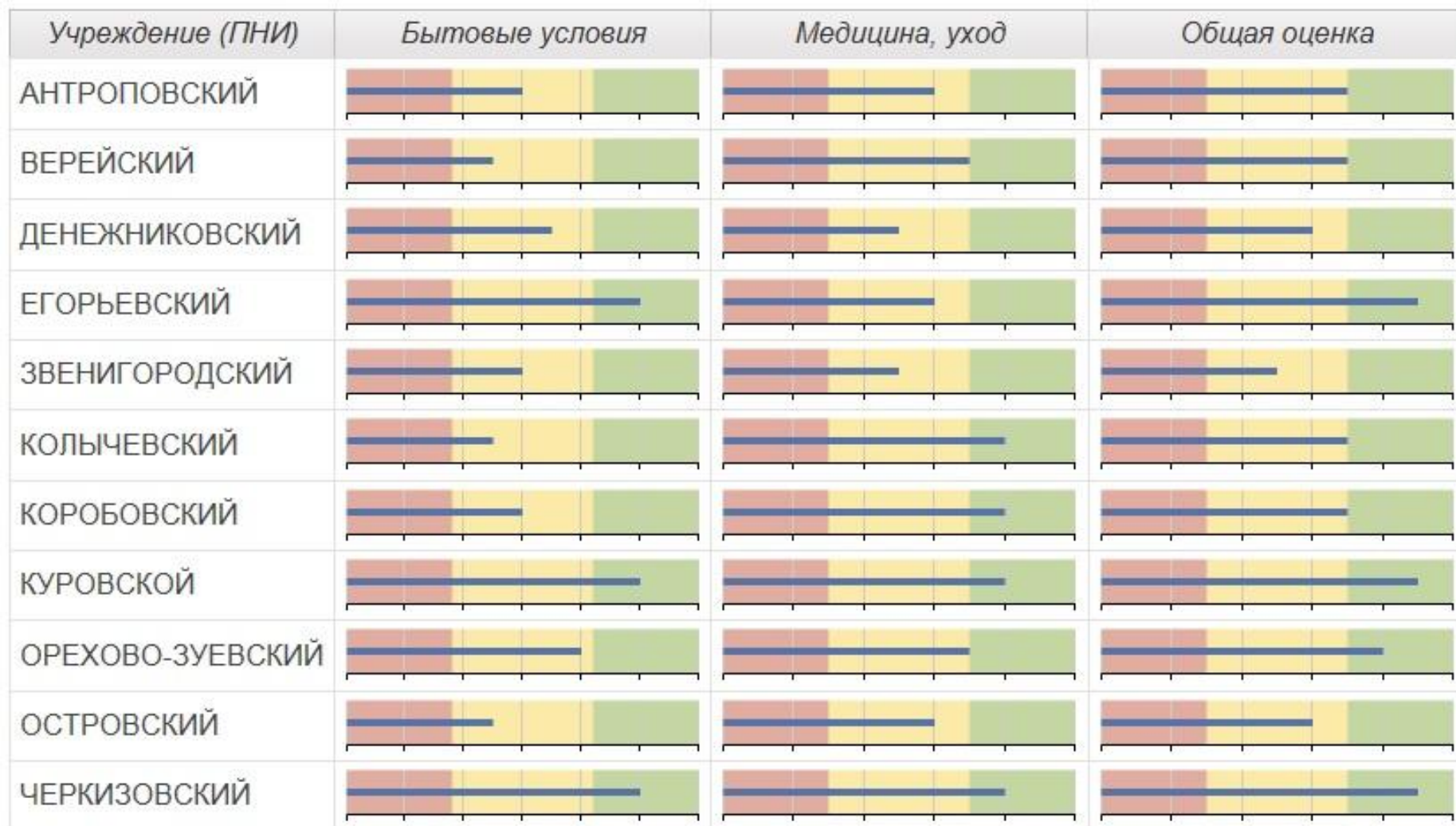


Рисунок 5. Распределение отрицательных отзывов в зависимости от учреждения и критерия оценки (проверяющий)

Рейтинг учреждений по результатам комплексной оценки

Весовые коэффициенты:

- оценка подопечные – 0,5
- оценка персонал – 0,3
- оценка проверяющего – 0,1

<i>№ п/п</i>	<i>Учреждение (ПНИ)</i>	<i>Оценка подопечные</i>	<i>Оценка персонал</i>	<i>Оценка проверяющ.</i>	<i>Итоговый рейтинг</i>
1	КУРОВСКОЙ	9.90	9.77	9.00	9.68
2	ЧЕРКИЗОВСКИЙ	9.87	9.72	9.00	9.65
3	ЕГОРЬЕВСКИЙ	9.81	9.61	8.20	9.43
4	КОЛЫЧЕВСКИЙ	9.80	9.92	6.60	9.20
5	АНТРОПОВСКИЙ	9.82	10.00	6.20	9.16
6	ВЕРЕЙСКИЙ	9.97	9.75	6.20	9.15
7	ОРЕХОВО-ЗУЕВСКИЙ	9.70	8.91	7.60	9.04
8	КОРОБОВСКИЙ	10.00	8.75	7.00	9.02
9	ОСТРОВСКИЙ	9.80	9.88	5.60	8.98
10	ДЕНЕЖНИКОВСКИЙ	9.64	8.83	6.00	8.67
11	ЗВЕНИГОРОДСКИЙ	6.80	8.06	5.40	6.90

Общие выводы о работе учреждений:



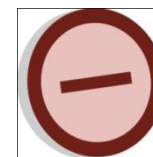
1. Высокая степень удовлетворенности получателей социальных услуг:

- ✓ более **90%** полностью удовлетворены условиями проживания;
- ✓ более **85%** опрошенных полностью удовлетворены работой учреждений.

2. Высокая степень лояльности персонала:

- ✓ более **85%** опрошенных полностью удовлетворены условиями труда и самой работой в учреждении.

3. Во многих учреждениях хорошая материальная база и приятная «семейная» атмосфера.



1. Отсутствуют единые стандарты оценки степени самостоятельности

подопечных и оперативный мониторинг ее динамики с последующей привязкой к необходимому количеству сотрудников тех или иных квалификаций в смене.

2. Отсутствуют единые стандарты оказываемых услуг

и основных процессов операционной деятельности учреждений.