

Лекция

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3 курс отделения социальная работа
дисциплина: социальная защита и обслуживание населения



Вопросы

1. Понятие услуги, качества. Задачи, виды оценки.
2. Подходы к оценке качества услуги
3. Критерии и группы показателей оценки
4. Нормативно-правовые требования к оценке качества социальных услуг
5. Региональные аспекты измерения качества медико-социальной помощи
6. Схема формирования интегральной оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания

В.М. Чижова, Ю.М. Токарева

**МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА МЕДИКО-
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Волгоград 2016

Темы СРС

Обзор подходов к оценке качества медицинских услуг

Методики управления качеством медицинских услуг на основе многокритериальной оценки методом анализа иерархий

Методологические основы факторного анализа и его ресурсы в оценке качества медико-социальных услуг

SWOT-анализ как метод факторных решений оценки качества медико-социальных услуг

Ментальные карты

- Критерии и показатели качества социальных услуг
- Правовые основы оценки качества социальных услуг

Что такое услуга?

- **Результат**, по меньшей мере, одного **действия**, обязательно осуществленного при **взаимодействии поставщика и потребителя**, и, как правило, **нематериальный***
- **Действие или деятельность**, совершенные одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица
- **Блага**, предоставляемые в форме деятельности.
- Любая **деятельность или благо**, которую одна сторона может предложить другой.

* ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Услуга

- Услуга – совершение определенной деятельности или совокупности определенных действий, **направленных на удовлетворение потребности других лиц**. К услугам часто относят все виды полезной деятельности, не создающей материальных ценностей, то есть, главным критерием служит **неосязаемый и невидимый характер** производимого в данной сфере продукта.



Услуга

- Е.Г. Шаблова дает следующее определение:
«Услуга - способ удовлетворения **индивидуальной потребности лица**, который не связан с созданием (улучшением) вещи или объекта интеллектуальной собственности и достигается в результате деятельности, допускаемой действующим правопорядком, на возмездных началах».
- Шаблова Е.Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг: Автореф. дис. ... докт. юрид. наук. Екатеринбург, 2002. С. 13.

Медицинская услуга

- Медицинская услуга – это совокупность необходимых, достаточных, добросовестных, целесообразных профессиональных действий медицинского работника, **направленных на удовлетворение потребностей пациента,** имеющих самостоятельное, законченное значение и определенную стоимость.

Медико-социальные работа, реализуемая медицинским персоналом	Медико-социальная работа, реализуемая специалистами по социальной работе
содействие выполнению профилактических мероприятий социально зависимых нарушений соматического, психического и репродуктивного здоровья	комплексная оценка социального статуса клиента обеспечение социальной защиты прав граждан в вопросах охраны здоровья и оказания медико-социальной помощи
содействие предупреждению распространения ВИЧ-инфекции и обеспечение социальной защиты инфицированных и членов их семей	содействие клиентам в решении социально-бытовых и жилищных проблем, получении пенсий, пособий и выплат
организация паллиативной помощи умирающим	содействие в предупреждении общественно-опасных действий
предупреждение рецидивов основного заболевания, выхода на инвалидность, смертности	участие в создании реабилитационной социально-бытовой инфраструктуры для нуждающихся категорий населения
оказание медико-социальной помощи хроническим больным	участие в проведении социально-гигиенического мониторинга
проведение медико-социальной экспертизы санитарно-гигиеническое просвещение	оформление опеки и попечительства психотерапия, психическая саморегуляция
	информирование клиентов о льготах, пособиях и других видах социальной защиты
	представление в органах власти интересов лиц, нуждающихся в медико-социальной помощи
	семейное консультирование и семейная психологическая коррекция
	обеспечение доступа клиентов к информации по вопросам их здоровья
	коммуникативный тренинг, тренинг социальных навыков
	организация терапевтических сообществ само- и взаимопомощи реабилитационного, психолого-педагогического, социально-правового характера

**«Степень соответствия
совокупности присущих
услуге характеристик
требованиям**

ГОСТ Р ИСО 9000-2008

Качество услуги

- Соответствие услуги «стандарту»
- Соответствие услуги требованиям (ожиданиям) потребителей

*Модель структуры качества медицинской помощи
(Астафьев Л.М., 2005г.)*



Качество

- В соответствии с международными стандартами качество определяется как «совокупность свойств и характеристик продукта или услуг, которая придает ему способность **удовлетворять установленные или подразумеваемые потребности**».
- Качество можно представить как соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги. Понятно, что каждый по-своему понимает «качество», у каждого будет свой **идеальный образ качественной услуги**.
- ГОСТ ИСО 9000-2001 №332-ст от 07.07.2003г. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». М.: Изд-во стандартов, 2001. 21 с.

Качество

- По определению в соответствии с международными (ISO 8402) национальных (ГОСТ 15467) стандартов «качество – это совокупность свойств и характеристик услуги, которые определяют их способность **удовлетворять установленным или предполагаемым требованиям**».
- Качество в общем понимании рассматривается как «свойство товара (или услуги) **удовлетворять спрос потребителя**»

Что такое оценка в целом?

- **Оценка – это системное и непредвзятое изучение какой-либо объекта - проекта, программы, услуги, стратегии, политики, темы, области деятельности, работы организации и т.п.**



Задача оценки

- ❖ Определить, насколько деятельность соответствует ситуации, насколько эта деятельность **результативна, эффективна и устойчива, и какое влияние она оказывает.**
- ❖ Выводы и рекомендации оценки базируются на надежных и достоверных фактических данных. Это позволяет оперативно использовать выводы и рекомендации оценки для **принятия решений.**

Виды оценки в зависимости от исполнителя

- **Внутренняя оценка** или **самооценка** – проводится специалистами, которые являются сотрудниками организации, с которой связан объект оценки.
- **Внешняя оценка** - оценка, которая проводится специалистами, не являющимися сотрудниками этой организации и не принимающими участия в оцениваемой деятельности.
- **Независимая оценка** – оценка, осуществляемая независимой специализированной организацией (так называемым **оператором оценки**) или специалистами, не являющимися представителями организации, чья деятельность оценивается. Очевидно, что независимая оценка всегда **внешняя**.

Первый подход:
**Оценка услуг на основании
стандартов качества**



Стандарт

Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандартизация

Стандарт на услугу разрабатывается в следующей последовательности:

- изучение потребности в стандартизируемом объекте;
- установление требований к качеству;
- установление характеристик качества;
- установление **методов контроля** характеристик.

Стандарт качества определяет минимальный гарантированный уровень качества, которому должны соответствовать основные параметры услуг и работ, предоставление которых осуществляется за счет бюджетных средств любым поставщиком на территории региона или муниципалитета.

Одним из основных документов, регламентирующих качество услуг, является международный стандарт **ГОСТ ISO 9001-2011 "Системы менеджмента качества. Требования»**

Стандарт качества

- Согласно ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» контроль качества оказания социальных услуг заключается в
 - проверке полноты,
 - своевременности предоставления этих услуг,
 - их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов,
 - нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 предусматривает следующие группы показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг:

- 1) **показатели назначения:** показатели применения, совместимости (функциональной
- - отсутствие препятствий к выполнению другой услуги, программной, технологическая, информационная и т.д.),
- показатели предприятия (материально-техническая база, санитарно-гигиенические условия,
- этика общения и возможность получения дополнительных услуг,
- среднее время ожидания обслуживания клиента), специфические показатели (характеризуют свойства данного вида услуг);
- 2) **показатели безопасности:** безопасность для жизни, радиационная, взрывобезопасность, безопасность для окружающей среды и т.д.;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 предусматривает следующие группы показателей качества по характеризующим ими свойствам услуг:

- 3) **показатели надежности:** показатели надежности результата услуги, безотказность, долговечность, сохраняемость, показатели стойкости к внешнему воздействию и т.д.;
- 4) **показатели профессионального уровня персонала:** уровень профессиональной подготовки, общие навыки, знание и соблюдение требований руководящих документов, внимательность и доброжелательность в отношениях с потребителем и т.д.

Пример стандарта

Стандарт обслуживания

Заданная последовательность действий сотрудника/организации по отношению к потребителю (клиенту), обязательная для повторяющихся («стандартных») ситуаций.

Пример: «Телефонные переговоры с клиентом»

- *Скорость снятия трубки при входящем звонке клиента*
- *Выполнение требований телефонного этикета – представление, обращение к клиенту по имени*
- *Предоставление клиенту первичной информации*
- *Формирование договорённости о встрече, напоминание клиенту о дате визита и т.д.*



Второй подход:
**Оценка услуг на основании
мнения потребителей**



«Закрытая» оценка на основе стандартов обслуживания: «тайный покупатель»



Подходы к формированию критериев

(потребительская оценка)

1. Собираем и оцениваем только ту информацию, которая может быть **оценена простыми получателями** услуг и доступна им
2. Оцениваем только то, что относится **к компетенции учреждения**
3. Выбираем **наиболее важные и значимые** для потребителей параметры
4. Оцениваем **необходимый минимум** – то, что реально можно и нужно изменить
5. Оцениваем **процесс** (например: процесс приема, информирования и т.п.) или уровень **удовлетворенности** (качеством / результатом услуги, организацией процессов)

10 универсальных критериев **качества** услуги

(Методика SERVQUAL, 1985)

1. Надежность
2. Отзывчивость
3. Компетентность
4. Доступность
5. Вежливость
6. Коммуникации
7. Доверие
8. Безопасность
9. Понимание / Знание клиентов
10. Материально-техническое обеспечение

5 универсальных критериев качества услуги

(Методика SERVQUAL)

Надежность

1. Предоставление услуги как было обещано
2. **Надежность** в разрешении возникающих у потребителя проблем
3. Оказание услуги правильно с первого раза
4. Оказание услуги **в условленное время**
5. Ведение записей **без ошибок**

Отзывчивость

6. Информирование потребителя о том, когда будет оказана услуга
7. Подсказки потребителям по необходимости
8. **Желание помочь** потребителям
9. Готовность отзываться на запросы потребителей

Гарантии

10. Сотрудники, внушающие доверие потребителям
11. Обеспечение **ощущения безопасности** взаимодействия для потребителей
12. Сотрудники постоянно вежливы и обходительны
13. Сотрудники **знают ответы** на вопросы потребителей

Эмпатия

14. Каждому потребителю уделяется индивидуальное внимание
15. Сотрудники обходятся с посетителями **заботливо**
16. Безусловный учет главных интересов потребителя
17. Сотрудники понимают нужды потребителей
18. Удобное время работы

Материально-техническое обеспечение

19. **Современное** оборудование
20. **Внешняя привлекательность** здания и помещений
21. Сотрудники выглядят хорошо и профессионально
22. Внешне **привлекательные материалы**, ассоциированные с оказанием услуги

Пример критериев оценки
медико-социальных услуг,
принятых в РФ

Критерии оценки качества медико-социальных услуг

Показатель	Характеристика
Результативность	внешняя эффективность, измеряющая достижение целей организации. Результативность можно <u>определить</u> как отношение достигнутого результата к максимально возможному, основанному на использовании последних достижений науки и технологии
Эффективность	внутренняя эффективность, экономичность, измеряющая наиболее рациональное использование ресурсов. Отражает стремление добиться наименьшей стоимости помощи без снижения ее результативности
Оптимальность	оптимальное соотношение затрат и получаемых результатов в улучшении здоровья
Приемлемость	соответствие оказанных услуг ожиданиям, пожеланиям и надеждам пациентов и их родственников
Законность	соответствие социальным предпочтениям, выраженным в этических принципах, законах, нормах и правилах
Справедливость, беспристрастность	соответствие принципу, который определяет обоснованное и законное распределение помощи и льгот среди населения

Показатели качества медико-социальной помощи

Показатели	Характеристика
Эффективность	соотношение реально полученного результата с результатом, который мог бы быть получен в идеальных условиях
Экономичность	отношение реальных затрат к нормативной стоимости
Адекватность	<p>соотношение между оказанной медицинской помощью и потребностью в медицинской помощи:</p> <ul style="list-style-type: none">- научно-технический уровень использования современных медицинских знаний и технологий в лечебно-диагностическом процессе;- своевременность - соотношение между временем оказания медицинской помощи и временем возникновения потребности в определенной услуге;- доступность - соотношение между количеством получивших медицинскую помощь и количеством нуждающихся в ней;- достаточность - минимальная потребительская корзина медицинских услуг, которая достаточна для качественной и адекватной медицинской помощи

Нормативно-правовые
требования к оценке качества
социальных услуг

Правовые основы оценки качества оказания социальных услуг

Подпункт «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»:

- «совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности;»

Послание Президента Российской Федерации Федеральному собранию :

«Важнейшая задача – создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.»

В.В. Путин

Правовые основы оценки качества оказания социальных услуг

- Распоряжение Правительства РФ от 30 марта 2013 г. № 487-р (ред. от 20.01.2015) «Об утверждении плана мероприятий по формированию независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, на 2013-2015 годы»
- Приказ Минтруда России от 30 августа 2013 г. № 391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»
- Федеральный закон от 21.07.2014 № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»

Правовые основы оценки качества оказания социальных услуг

- Федеральный закон от 21.07.2014 № 256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования» статья 7
- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. от 21.07.2014) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» статья 7 часть 1 подпункт 7.1, статья 8 пункт 24.1, статья 13 часть 2 пункт 12.1, статья 23.1
- Приказ Минтруда России от 8 декабря 2014 г. № 995н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»
- Профессиональные стандарты по различным должностям

Общественный контроль

- деятельность субъектов общественного контроля, осуществляемая в целях наблюдения за деятельностью органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, оказывающих социальные услуги

(ФЗ от 21.07.2014 № 212-ФЗ, статья 4)

Форма общественного контроля

- Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля
- и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.

(Ст. 23.1 442-ФЗ)

Принципы общественного контроля

- самостоятельность субъектов общественного контроля и их независимость от органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, иных органов и организаций, осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия;
- публичность и открытость осуществления общественного контроля и общественного обсуждения его результатов;
- объективность, беспристрастность и добросовестность субъектов общественного контроля, достоверность результатов осуществляемого ими общественного контроля;

Принципы общественного контроля

- обязательность рассмотрения органами государственной власти, ... ИТОВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ, подготовленных по результатам общественного контроля,
- недопустимость необоснованного вмешательства субъектов общественного контроля в деятельность органов государственной власти, органов местного самоуправления, государственных и муниципальных организаций, ... и оказания неправомерного воздействия на указанные органы и организации;
- презумпция добросовестности деятельности ...государственных и муниципальных организаций, ... осуществляющих в соответствии с федеральными законами отдельные публичные полномочия, за деятельностью которых осуществляется общественный контроль

Общественный совет:

Устанавливает
периодичность оценки

Устанавливает
основные
и дополнительные
критерии оценки

Формирует
перечень
учреждений

Формирует предложения для разработки
технического задания для организации,
которая осуществляет сбор, обобщение и
анализ информации о качестве оказания услуг

Изучает
общественное
мнение

Принимает участие в рассмотрении проектов
документации о закупке работ, услуг, а также
проектов государственного, муниципального
контрактов

Обобщает,
анализирует
результаты
общественного мнения

Проводит оценку

Формирует Рейтинг
по результатам
проведенной оценки

Представляет
в уполномоченный
орган результаты
оценки

Формирует
предложения
об улучшении
качества работы
учреждения

Учреждение:

Обеспечивает

открытость
и доступность
информации

Обеспечивает условия

для проведения
опроса потребителей
услуг

Размещает

на официальном
сайте результаты
общественного мнения

Обсуждает

с попечительским
советом результаты
оценки

Разрабатывает

мероприятия
по улучшению
качества оказания
услуг

Обобщает,

анализирует
результаты
мониторинга
общественного
мнения

Размещает

на официальном сайте план мероприятий
по улучшению качества оказания услуг

Основные цели формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

- повышение **качества и доступности** социальных услуг для населения
- улучшение **информированности** потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги
- стимулирование повышения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги
- Установить **диалог между организациями**, оказывающими услуги, и потребителями

Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включает в себя:

обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронной форме

формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности

Критерии независимой оценки

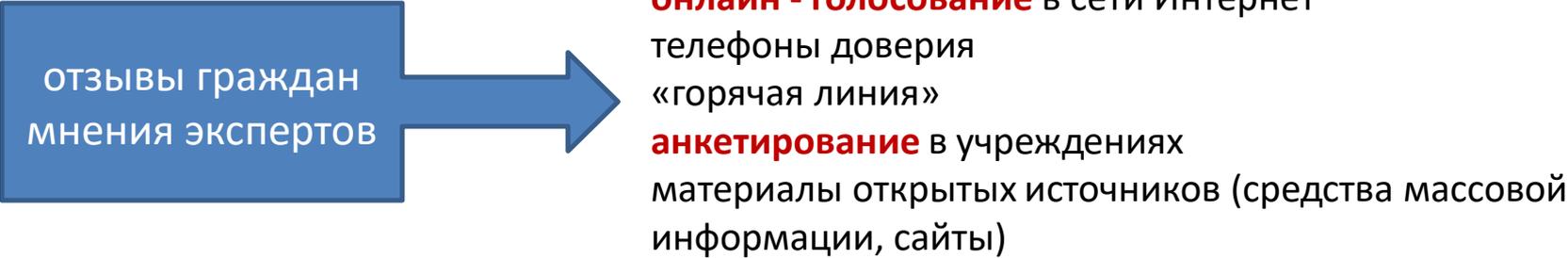
- **открытость и доступность** информации об учреждении социального обслуживания;
 - **комфортность условий** предоставления социальных услуг и доступность их получения;
 - **время ожидания** предоставления социальной услуги;
 - **доброжелательность**, вежливость, компетентность работников учреждения социального обслуживания;
 - **удовлетворенность** качеством оказания услуг.
- «Ключевой критерий оценки качества оказания услуг – это открытость и доступность информации об учреждении»

Группы показателей оценки:

2.

Вторая группа показателей характеризует качество оказания социальных услуг с учетом мнения граждан – потребителей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, экспертов

Источники данных для оценки:



отзывы граждан
мнения экспертов

онлайн - голосование в сети Интернет

телефоны доверия

«горячая линия»

анкетирование в учреждениях

материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты)

Применение результатов оценки:

Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги.

Разработка и реализация предложений по улучшению качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.

Оценка деятельности руководителя организации, оказывающих социальные услуги.

Региональные аспекты измерения качества медико- социальной помощи

Унифицированная экспертная карта по оценке качества и технологии оказания медицинской помощи.

Данная методика реализована в совместном приказе № 703, 918-км, 265, 2928 Комитета по здравоохранению Администрации Волгоградской области, Волгоградского государственного медицинского университета, Волгоградского регионального отделения общероссийской общественной организации «Российская медицинская ассоциация», Территориального фонда обязательного медицинского страхования от 02.07.2007 г. и внедрена в 102 стационарных медицинских учреждениях Волгоградской области.

Разделы унифицированной экспертной карты

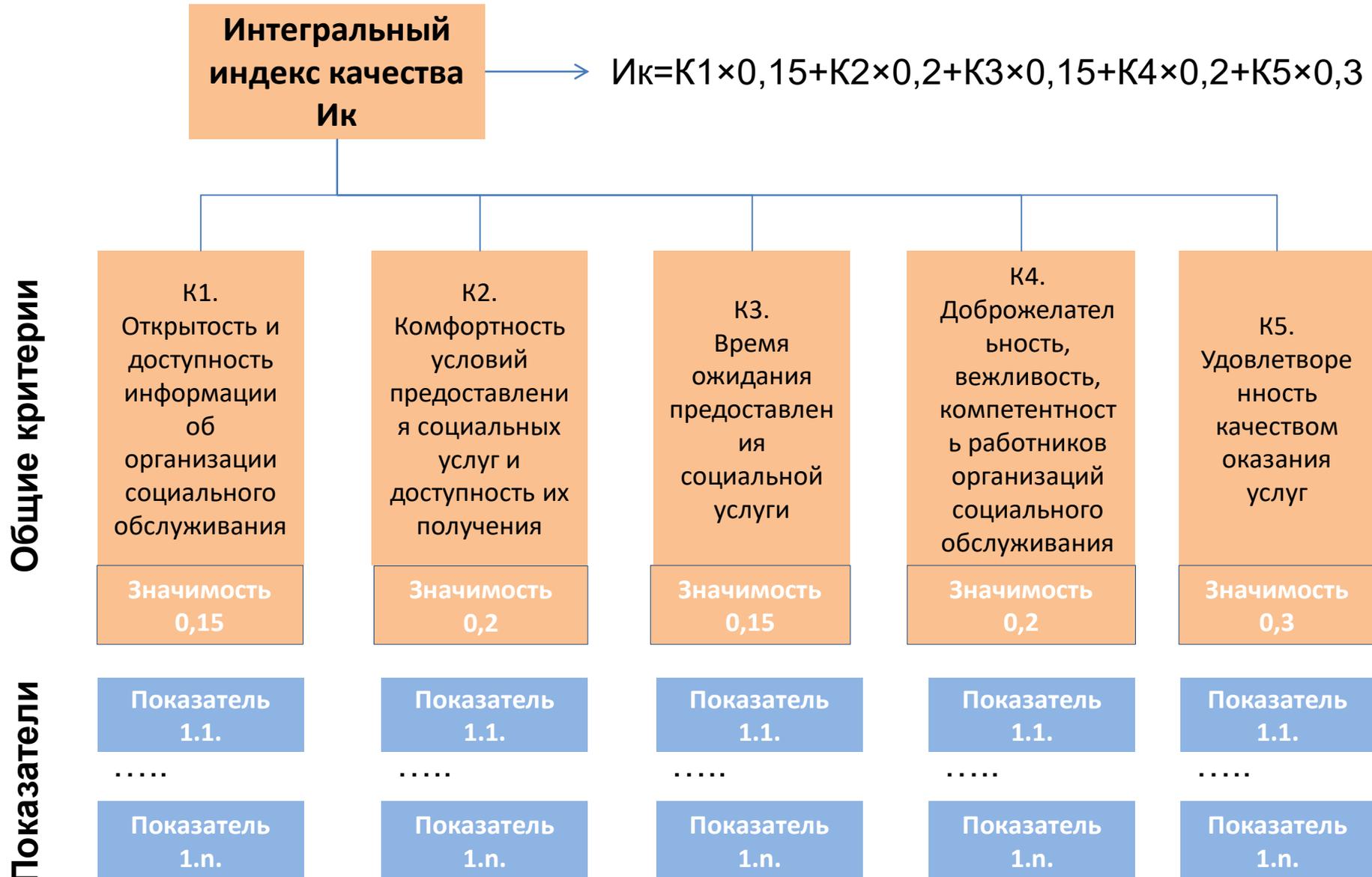
- По результатам экспертизы, включающей в себя 30 формализованных вопросов с вариантами ответов, которые эксперт выбирает в зависимости от ситуации, анализ КМП осуществляется по 7 разделам:
- А — качество ведения документации;
- В — диагностические мероприятия;
- С — постановка диагноза;
- D — лечебно-профилактические мероприятия;
- К — консультации;
- Р — преемственность;
- R — экспертное заключение при летальном исходе.

Критерии, обладающие свойством валидности, должны соответствовать следующим требованиям:

- критерии должны обеспечивать **адекватную оценку качества** медико-социальных услуг либо оценку степени достижения цели их реализации, характеризовать основные **аспекты анализируемой ситуации** и быть доступными для получения оценок по ним;
- **принцип разложимости** отражает тот факт, что эксперту удобнее работать с небольшим числом критериев. по оценке некоторых авторов, критериев должно быть не более 7;
- критерии **должны быть не избыточны**, чтобы избежать дублирования при оценке качества оказываемых медицинских услуг;
- минимальная размерность. Этот принцип также направлен на то, чтобы процедура многокритериального оценивания не была без необходимости слишком громоздкой. **В набор критериев для оценки анализируемой ситуации целесообразно включать лишь те критерии, без которых такая оценка невозможна.**

- **Схема формирования интегральной оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания**

Схема формирования интегральной оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания



Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (примеры)

Наименование показателя	Источник данных для расчета показателя
результативность дозвона по телефонному номеру организации социального обслуживания для получения информации о предоставлении социальных услуг, предоставляемых в организации социального обслуживания, от общего числа контрольных звонков (%)	<ul style="list-style-type: none">- график работы телефонной (горячей) линии организации социального обслуживания;- результаты выборочного контроля работы телефонной (горячей) линии организации социального обслуживания;
доступность альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению с учетом международного стандарта доступности веб-контента и веб-сервисов WCAG (баллы)	<ul style="list-style-type: none">- официальный сайт организации социального обслуживания в сети Интернет;- международный стандарт доступности веб-контента и веб-сервисов WCAG;
количество приемных часов (в неделю) в организации социального обслуживания для предоставления гражданам информации о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг (часы);	<ul style="list-style-type: none">- график приема получателей услуг в организации социального обслуживания;- результаты выборочного контроля приема заявителей в организации социального обслуживания;
наличие условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей услуг (баллы)	<ul style="list-style-type: none">- результаты независимого обследования условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей услуг;
укомплектованность организации социального обслуживания специалистами в соответствии со штатным расписанием, в том числе по отдельным специальностям: логопеды, специалисты по социальной работе, врачи ЛФК, медсестры по массажу	<ul style="list-style-type: none">- штатное расписание организации социального обслуживания;- среднесписочная численность работников за год, чел.;- данные формы № 3-собес по организации социального обслуживания
площадь жилых комнат (спален) в расчете на одно койко-место (м2)	<ul style="list-style-type: none">- данные формы № 3-собес по организации социального обслуживания;
доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг (%)	данные опросов получателей социальных услуг.

Формирование перечней организаций для проведения независимой оценки

Перечни организаций социального обслуживания могут быть установлены с учетом:

- **форм** социального обслуживания: стационарное; полустационарная, социальное обслуживание на дому, ЛПУ
- **видов социальных услуг**, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;
- **порядков предоставления социальных услуг** и стандартов социальных услуг;
- **категорий получателей социальных услуг** (граждане пожилого возраста, инвалиды, семьи, дети, женщины, лица без определенного места жительства).

Например, стационарные, полустационарные, нестационарные, комплексные, учреждения (отделения) социального обслуживания на дому; учреждения (отделения) срочного социального обслуживания; учреждения (отделения) срочной социально-консультационной помощи, ЛПУ.

Виды и формы представления результатов независимой оценки качества оказания услуг

1. Рейтинги организаций социального обслуживания, сформированные по интегральному индексу и общим критериям
2. Достигнутые значения показателей, характеризующих общие критерии
3. Оценка выполнения организацией социального обслуживания нормативных (целевых) значений исследуемых показателей
4. Оценка динамики деятельности организации социального обслуживания по установленным показателям за определенный интервал времени
5. Качественный сравнительный анализ деятельности организаций социального обслуживания
6. Предложения по совершенствованию деятельности организации социального обслуживания
7. Планы по совершенствованию деятельности организации социального обслуживания

Формы:

Графическая



Табличная

Текстовая

Анализ деятельности организации социального обслуживания
Анализ деятельности организации социального обслуживания