

Независимая система оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг в сфере социального обслуживания
Республики Карелия

Внутренняя система оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг

Самообследование организации социального обслуживания

Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия

«Видлицкий дом-интернат для престарелых и инвалидов»

Качественный и количественный анализ результатов внутреннего мониторинга оценки качества осуществления деятельности организации и оказания социальных услуг

№.	Виды мониторинга	Даты проведения	Количество принимающих участие (чел)			Индикаторы	Результат мониторинга (значение индикатора, деленное на 100) баллы	Точки роста
			стационар	полустационар	домашнее обслуживание			
I. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания								
2.	Использование специалистами информационно-телекоммуникационных сетей	10.03.2016	50	-	-	доля специалистов, использующих информационно-телекоммуникационные сети в профессиональной деятельности в % к общему числу опрошенных специалистов 99%	0,99	Повысить уровень использования специалистами информационно-телекоммуникационных сетей
Итого среднее значение по критерию в баллах:0,99								
IV. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания								
7.	Доброжелательность, вежливость и внимательность работников	16.03.2016	50	-	-	доля получателей социальных услуг (либо их родственников), высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального	1	Сохранить доброжелательность, вежливость и внимательность работников по отношению к получателям социальных услуг

						обслуживания, в % от общего числа опрошенных общего числа опрошенных 100%		
8.	Уровень компетентности работников	16.03.2016	50	-	-	доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, в % от общего числа опрошенных 99%	0,99	Повысить уровень компетентности работников
9.	Проявление универсальных навыков работников	10.03.2016	50	-	-	доля проявленности универсальных навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности в % от общего числа опрошенных работников 99%	0,99	Способствовать развитию и проявлению универсальных навыков работников
10.	Проявление навыков предоставления услуг в коллективе работников	10.03.2016	50	-	-	доля проявленности навыков предоставления услуг в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности в % от общего числа опрошенных работников 99%	0,99	Повысить уровень проявления навыков предоставления услуг в коллективе работников
11.	Проявление управленческих навыков в коллективе работников	10.03.2016	50	-	-	доля проявленности управленческих навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности в % от общего числа опрошенных сотрудников 98%	0,98	Способствовать развитию и проявлению управленческих навыков в коллективе работников
12.	Качество профессионализма	10.03.2016	50	-	-	доля работников, удовлетворенных	0,99	Повышать качество профессионализма коллектива

	коллектива					качеством профессионализма коллектива в полной мере в % от общего числа опрошенных сотрудников 99%		
13.	Уровень доверия в коллективе	10.03.2016	50			доля работников, имеющих высокий уровень доверия в коллективе в % от общего числа отмеченных сотрудников 99%	0,99	Способствовать повышению уровня доверия в коллективе

Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,99

V. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

16.	Удовлетворенность качеством групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых)	16.03.2016	50	-	-	доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), в % от общего числа опрошенных 99%	0,99	Повышать уровень удовлетворенности качеством групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых)
-----	--	------------	----	---	---	---	------	---

Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,99

VI. Оценка созидательности управленческого процесса

23.	Понимание работниками миссии и цели организации	10.03.2016	50	-	-	доля работников, понимающих миссию и цели организации, в % от общего числа опрошенных работников 100%	1	Поддерживать уровень понимания работниками миссии и цели организации
24.	Принятие работниками миссии и цели организации	10.03.2016	50	-	-	доля работников, принимающих миссию и цели организации, в % от общего числа опрошенных работников 100%	1	Поддерживать уровень принятия работниками миссии и цели организации
25.	Осознанность работниками собственной принадлежности к	10.03.2016	50	-	-	доля работников, осознающих себя членами сотворческой команды организации, в % от общего	1	Поддерживать уровень осознанности работниками собственной принадлежности к сотворческой команде организации

	сотворческой команде организации					числа работников участвующих в самооценке 100%		
26.	Осознанность получателями услуг собственной принадлежности к сотворческой команде организации	16.03.2016	50	-	-	доля получателей услуг, осознающих себя членами сотворческой команды организации, в % от общего числа получателей участвующих в тренинге 99%	0,99	Повышать уровень осознанности получателями услуг собственной принадлежности к сотворческой команде организации
Итого среднее значение по критерию в баллах: 1								
ВСЕГО среднее значение по всем критериям в баллах: 0,99								