

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 стационарное бюджетное учреждение социального обслуживания Республики Карелия
«Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»

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

Примечание:

1. Для начала работы в данной форме необходимо иметь результаты проведенных опросов, анкетирования, интервьюирования и др. форм мониторинга удовлетворенности качеством условий осуществления деятельности организации.
2. Данная форма самообследования является обязательным приложением к отчету о самообследовании организации, где фактические данные обобщаются, анализируются; а на основании анализа делаются выводы и определяются точки роста.

№.	Виды мониторинга	Даты проведения	Количество принимающих участие (чел)			Индикаторы	Результат мониторинга (значение индикатора деленное на 100) баллы	Точки роста
			стационар	полустационар	надомное обслуживание			
I. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания								
1.	Удовлетворенность получателей социальных услуг качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации	27-30 августа 2017 г.	30			доля удовлетворенных получателей услуг в % к общему числу опрошенных – 100%	1,0	Улучшить возможность получения информации получателями социальных услуг путем расширения информационного поля Учреждения.
Итого среднее значение по критерию в баллах:1,0								
II. Оценка комфортности условий предоставления социальных услуг и доступность их получения								
2.	Доступность социальных услуг для маломобильных групп получателей услуг	27-30 августа 2017 г.	30			доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными в % к общему числу опрошенных – 90%	0,9	Расширить возможность обеспечения беспрепятственного передвижения маломобильных граждан внутри помещений Учреждения.

3.	Благоустройство и содержание помещений организации социального обслуживания	27-30 августа 2017 г.	30			доля оценивающих благоустройство и содержание помещений как хорошее, в % от общего числа опрошенных 70%	0,9	Продолжить работу над созданием доступных и комфортных условий для получателей социальных услуг.
4.	Благоустройство территории на которой расположена организация социального обслуживания	27-30 августа 2017 г.	30			доля оценивающих благоустройство территории как хорошее, в % от общего числа опрошенных – 80%	0,8	Продолжить работу над созданием доступных и комфортных условий для получателей социальных услуг.

Итого среднее значение по критерию в баллах:0,9

III. Оценка времени ожидания предоставления социальной услуги

5.	Время ожидания предоставления социальных услуг	27-30 августа 2017 г.	30			доля получателей, ожидающих предоставление услуги больше установленного срока в % от общего числа опрошенных – 90%	0,9	Персоналу отделения социально-консультативной помощи стремится к оперативному и качественному решению вопросов, связанных с предоставлением социальных услуг гражданам, предупреждению возникновения конфликтных ситуаций.
----	--	-----------------------	----	--	--	--	-----	--

Итого среднее значение по критерию в баллах:0,9

V. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг

6.	Удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг	27-30 августа 2017 г.	30			доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, в % от общего числа опрошенных-100%	1,0	Стремится к соответствию материально-технических условий предоставления социальных услуг требованиям современности, комфорта и удобства для получателей социальных услуг.
7.	Удовлетворенность получателей спектром предоставляемых услуг в соответствии со своими потребностями	27-30 августа 2017 г.	30			доля получателей социальных услуг, удовлетворенных спектром предоставления социальных услуг, в % от общего числа опрошенных –100%	1,0	Важно, своевременно реагировать на потребности получателей социальных услуг и вносить предложения по корректировке гарантированного перечня социальных услуг, предоставляемых совершеннолетним гражданам в Республике Карелия в стационарной форме социального обслуживания

8.	Удовлетворенность получателей услуг определением их индивидуальной нужды в соответствии с их потребностями	29-30 августа 2017 г.	30			доля получателей социальных услуг, удовлетворенных точностью определения их индивидуальной нужды, в % от общего числа опрошенных 100%	1,0	Важно, сохранять индивидуальный подход при определении индивидуальной нужды и своевременно вносить изменения в индивидуальные комплексы социальных услуг, включенные в договоры о предоставлении социальных услуг получателей социальных услуг учреждения.
----	--	-----------------------	----	--	--	---	-----	--

Итого среднее значение по критерию в баллах: 1,0

ВСЕГО среднее значение по всем критериям в баллах: 0,9

Директор:

Н.Е.Пянтина

Дата

2018.05.18 2017г