

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**  
**«Ладвинский детский дом-интернат для умственно отсталых детей»**

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 | надомное обслуживание |                                                                                                                                                                                       |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| I. Оценка открытости и доступности информации об организации социального обслуживания                     |                                                                      |                         |                                      |               |                       |                                                                                                                                                                                       |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 1.                                                                                                        | Использование специалистами информационно-телекоммуникационных сетей | 28-31 августа 2017 года | 50                                   | -             | -                     | доля специалистов, использующих информационно-телекоммуникационные сети в профессиональной деятельности в % к общему числу опрошенных специалистов – 100%                             | 1,0                                                               | Необходимо проведение дальнейшего совершенствования системы эффективного использования информационных технологий, в т.ч. пользование сетью Интернет, среди работников Учреждения (проведение Интернет-сетей в кабинеты работников, улучшение качества телефонной связи и т.д.) |
| Итого среднее значение по критерию в баллах:1,0                                                           |                                                                      |                         |                                      |               |                       |                                                                                                                                                                                       |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| IV. Оценка доброжелательности, вежливости, компетентности работников организаций социального обслуживания |                                                                      |                         |                                      |               |                       |                                                                                                                                                                                       |                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 2.                                                                                                        | Доброжелательность, вежливость и внимательность работников           | 28-31 августа 2017 года | 30                                   | -             | -                     | доля получателей социальных услуг (либо их родственников), высоко оценивающих доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, в % от | 0,9                                                               | Важно уделять внимание психологическим аспектам, связанным с высоким риском развития синдрома профессионального выгорания у работников, непосредственно участвующих в предоставлении социальных услуг детям-инвалидам и инвалидам старше 18 лет.                               |

|    |                                                                 |                         |    |   |   |                                                                                                                                                                                                 |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
|----|-----------------------------------------------------------------|-------------------------|----|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                                                                 |                         |    |   |   | общего числа опрошенных<br>общего числа опрошенных<br>– 90%                                                                                                                                     |     |                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 3. | Уровень компетентности работников                               | 28-31 августа 2017 года | 30 | - | - | доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, в % от общего числа опрошенных – 90%                                | 0,9 | Одной из перспективных задач укрепления кадрового состава Учреждения является организация повышения квалификации именно в части различных аспектов организации социального обслуживания инвалидов, проведение семинаров и тренингов по актуальным для работников Учреждения тематикам. |
| 4. | Проявление универсальных навыков работников                     | 28-31 августа 2017 года | 30 | - | - | доля проявленности универсальных навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности в % от общего числа опрошенных работников – 80%         | 0,8 | В целях создания благоприятных условий для проявления универсальных навыков работников администрация Учреждения рассматривает вопрос об апробации механизма ротации кадров среди педагогического и младшего медицинского персонала.                                                    |
| 5. | Проявление навыков предоставления услуг в коллективе работников | 28-31 августа 2017 года | 50 | - | - | доля проявленности навыков предоставления услуг в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности в % от общего числа опрошенных работников – 90 % | 0,9 | Важно поддерживать мотивированных и перспективных работников, активно участвующих в предоставлении социальных услуг и возобновить проведение в Учреждении конкурсов профессионального мастерства, конкурсов между отделениями и т.д.                                                   |
| 6. | Проявление управленческих навыков в коллективе работников       | 28-31 августа 2017 года | 50 | - | - | доля проявленности управленческих навыков в коллективе работников, влияющих на потенциал развития организации и качество ее деятельности в % от общего числа опрошенных сотрудников – 50%       | 0,5 | Учитывая наличие потенциала и мотивации у работников Учреждения в принятии участия в принятии управленческих решений следует расширить состав созданных в учреждении комиссий и рабочих групп, дополнив их всеми заинтересованными работниками.                                        |
| 7. | Качество профессионализма коллектива                            | 28-31 августа 2017 года | 50 | - | - | доля работников, удовлетворенных качеством                                                                                                                                                      | 0,9 | Необходимо в дальнейшем повышать статус и престиж профессий, связанных со сферой социального обслуживания                                                                                                                                                                              |

|    |                              |                         |    |   |   |                                                                                                                |     |                                                                                                                                                                                                  |
|----|------------------------------|-------------------------|----|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|    |                              |                         |    |   |   | профессионализма коллектива в полной мере в % от общего числа опрошенных сотрудников – 90%                     |     | путем развития системы взаимодействия с другими организациями системы социального обслуживания инвалидов.                                                                                        |
| 8. | Уровень доверия в коллективе | 28-31 августа 2017 года | 50 | - | - | доля работников, имеющих высокий уровень доверия в коллективе в % от общего числа отмеченных сотрудников - 70% | 0,7 | В целях создания и поддержания в Учреждении благоприятного психологического климата важно в дальнейшем поддерживать корпоративную культуру в Учреждении, включать в нее больший круг работников. |

**Итого среднее значение по критерию в баллах:0,8**

#### **V. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг**

|    |                                                                                |                         |    |   |   |                                                                                                                                                                                    |     |                                                                                                                                             |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 9. | Удовлетворенность качеством групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых) | 28-31 августа 2017 года | 30 | - | - | доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), в % от общего числа опрошенных – 80% | 0,9 | Внедрять в работу Учреждения принципы индивидуального подхода при оказании социально-педагогических услуг и повышения их привлекательности. |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----|---|---|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

**Итого среднее значение по критерию в баллах:0,9**

#### **VI. Оценка созидательности управленческого процесса**

|     |                                                                                      |                         |    |   |   |                                                                                                                                        |     |                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|--------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----|---|---|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 10. | Понимание работниками миссии и цели организации                                      | 28-31 августа 2017 года | 50 | - | - | доля работников, понимающих миссию и цели организации, в % от общего числа опрошенных работников – 90%                                 | 0,9 | Ввиду изменения законодательства в сфере социального обслуживания и разграничение понятий организация, предоставляющая социальные услуги, и медицинская организация, запланировать работу по повышению компетентности и осознанности работников Учреждения. |
| 11. | Принятие работниками миссии и цели организации                                       | 28-31 августа 2017 года | 50 | - | - | доля работников, принимающих миссию и цели организации, в % от общего числа опрошенных работников – 90%                                | 0,9 |                                                                                                                                                                                                                                                             |
| 12. | Осознанность работниками собственной принадлежности к творческой команде организации | 28-31 августа 2017 года | 50 | - | - | доля работников, осознающих себя членами творческой команды организации, в % от общего числа работников участвующих в самооценке – 80% | 0,8 | В Учреждении созданы локальные нормативные правовые акты в целях утверждения положений о структурных подразделениях, внесены изменения в должностные инструкции и т. п. необходимо проведение консультативной и разъяснительной работы с работниками        |

|                                                        |                                                                                               |                         |    |   |   |                                                                                                                                                 |     |                                                                                                                                               |
|--------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|----|---|---|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 13.                                                    | Осознанность получателями услуг собственной принадлежности к сотворческой команде организации | 28-31 августа 2017 года | 30 | - | - | доля получателей услуг, осознающих себя членами сотворческой команды организации, в % от общего числа получателей участвующих в тренинге<br>50% | 0,5 | В связи с состоянием здоровья, степенью умственной отсталости получателей социальных услуг нет возможности привлечения их к решению вопросов. |
| Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,8       |                                                                                               |                         |    |   |   |                                                                                                                                                 |     |                                                                                                                                               |
| ВСЕГО среднее значение по всем критериям в баллах: 0,9 |                                                                                               |                         |    |   |   |                                                                                                                                                 |     |                                                                                                                                               |

Директор

Н.Е.Пятина