

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 учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Центр помощи детям, оставшимся без попечения родителей, № 6»

Полное наименование организации

Качественный и количественный анализ результатов внутреннего мониторинга оценки качества условий 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			
Критерий V. Оценка удовлетворенности качеством оказания услуг								
1.	Изменение качества жизни получателей социальных услуг	06.09.2017г., 07.09.2017г.	4 (отделение социальной реабилитации ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6»)	12 (отделение социальной помощи семье и детям г. Пудож)		75% доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, в % от общего числа опрошенных 33% доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, в % от	0,56	- Проведение мероприятий направленных на повышение качества жизни получателей услуг.

				15 (отделение социально й помощи семье и детям г. Медвежьег орск)		общего числа опрошенных 60% доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, в % от общего числа опрошенных		
2.	Готовность рекомендовать организацию социального обслуживания нуждающимся в социальном обслуживании	06.09.2017г., 07.09.2017г.	4 (отделение социальной реабилитаци и ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6»)	12 (отделение социально й помощи семье и детям г. Пудож)		50% доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, в % от общего числа опрошенных 67% доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, в % от общего числа опрошенных 100% доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания	0,72	- Важно постоянно изучать и проводить анализ уровня удовлетворенности получателями услуг качеством оказания услуг, что позволит сформировать четкое понимание необходимости Учреждения в их жизнедеятельности и возможности рекомендовать организацию потенциальным получателям услуг.

				(отделение социально й помощи семье и детям г. Пудож)		доля получателей услуг, осознающих себя компетентными в решении жизненно важных задач, по итогам получения услуги, в % от общего числа участников тренинга		
				15 (отделение социально й помощи семье и детям г. Медвежьег орск)		73% доля получателей услуг, осознающих себя компетентными в решении жизненно важных задач, по итогам получения услуги, в % от общего числа участников тренинга		
5.	Удовлетворенность работников своей деятельностью по выполнению общих задач	06.09.2017г., 07.09.2017г.	10 (работники отделения социальной реабилитации ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6»)	10 (работники отделения социально й помощи семье и детям ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6» г. Пудож)		80% доля работников, удовлетворенных своей деятельностью по выполнению общих задач, в % от общего количества работников		- Важно продолжать поддерживать личную инициативу работников по решению общих задач организации; - Повышение квалификации сотрудников организации.
				5		90% доля работников, удовлетворенных своей деятельностью по выполнению общих задач, в % от общего количества работников	0,9	
						100%		

				(работники отделения социально й помощи семье и детям ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6» г. Медвежьег орск)		доля работников, удовлетворенных своей деятельностью по выполнению общих задач, в % от общего количества работников		
6.	Удовлетворенность работников деятельностью организации и уровнем оказания услуг	06.09.2017г., 07.09.2017г.	10 (работники отделения социальной реабилитаци и ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6»)	10 (работники отделения социально й помощи семье и детям ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6» г. Пудож)		100% доля работников, удовлетворенных деятельностью организации и уровнем оказания услуг в % от общего количества работников		- Повышать ответственность работников учреждения за качество предоставляемых услуг; - Провести работу по созданию в Учреждении системы поддержки (различных уровней) работников, способствующей удовлетворённости своей деятельностью, в том числе по выполнению общих задач, качеством оказания услуг и т.п.
				5 (работники отделения социально й помощи		90% доля работников, удовлетворенных деятельностью организации и уровнем оказания услуг в % от общего количества работников	0,97	
						100% доля работников, удовлетворенных деятельностью организации и уровнем оказания услуг в % от общего количества		

				семье и детям ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6» г. Медвежьег орск)		работников		
7.	Удовлетворенность партнеров деятельностью организации	06.09.2017г., 07.09.2017г.		11 (партнеры ГБУ СО РК «Центр помощи детям №6» г. Пудож)		100% доля партнеров, удовлетворенных деятельностью организации, в % от общего количества партнеров, участвующих в опросе	1	- Значимо проводить опрос партнеров Учреждения по удовлетворенности деятельностью Учреждения, проводить совместные тренинги, обсуждения, семинары с присутствием социальных работников, получателей социальных услуг.
Итого среднее значение по критерию в баллах: 0,76								

Дата: 15.09.2017

Директор ГБУ СО РК «Центр помощи детям № 6»: Т.А. Андерсон