|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Zlepšovanie | MK | Dokumentácia | Podľa počtu navrhovaných zlepšení zamestnancami a klientmi. | Neboli navrhnuté žiadne nové zlepšenia | MK |

**Ukazovatele pre meranie efektívnosti procesov**

|  |  |
| --- | --- |
|  **Ukazovatele procesu** | **Analýza údajov** |
| **Prehľad ukazovateľov** | **Zodpovednosť za monitorovanie/početnosť** | **Forma** **zdokumentovania** | **Zodpovednosť za analýzu** |
| **Riadiace procesy** |
| Organizácia a riadenie zariadenia | R, MK | Správa z preskúmania | R. MK |
| Komunikácia | MK | Správa z preskúmania | R, MK,EPU,SU,ZU |
| Riadenie zdrojov | MP, 1xr | Personálna agenda | EPU |
| Riadenie ekonomiky | EPU, 1xr | Rozpočet | EPU |
| **Realizačné procesy** |
| prvotné vstupné informácie | SU | Osobný spis klienta | SU |
| uzatvorenie zmluvy o poskytovaní sociálnej služby | SU | zmluva | SÚ |
| nástup klienta a jeho umiestnenie | SU | zmluva | SU |
| pomoc pri odkázanosti na pomoc inej fyzickej osoby | ZU | kniha hlásení | ZU |
| sociálne poradenstvo | SU | dokumentácia klienta | SU |
| sociálna rehabilitácia SU, ZU dokumentácia klienta SU,ZU |
| ošetrovateľská starostlivosť | ZU | Kniha hlásení | ZU |
| ubytovanie | SU, ZU | Zmluva, prehľad | SU, ZU |
| stravovanie | ZU, SU | zmluva, prehľad | ZU,SU |
| upratovanie, pranie, žehlenie bielizne a šatstva | ZU, EPU | Mesačné výkazy | EPU |
| osobné vybavenie | ZU | Karta osobného vybavenia | ZU |
| záujmová činnosť | SU | Evidencia akcií | SU |
| pracovná terapia | SU | Evidencia terapií | SU |
| úschova cenných vecí | SU | Osobný spis klienta | SU |
| prerušenie poskytovania sociálnych služieb | SU | Evidencia dovoleniek, neprítomnosti | SU |
| ukončenie poskytovania sociálnych služieb | SU | Osobný spis klienta | SU |
| Hodnotenie služieb | SU | Dotazníky, podnety | SU, ZU, EPU |
| Meranie spokojnosti | SU | Dotazníky, podnety | SU, EPU |
| Personálne činnosti | MP, 1xr | Osobný spis pracovníka | MP |
| Nákupy | EPU | Evidencia, sklady, žiadanky, | EPU |
| Mzdové prostriedky | EPU | Rozpočet | EPU |
| Limit pokladne | EPU | Pokladničná kniha | EPU |
| Inventarizácia majetku | EPU | Inventarizačný zápis | EPU |
| Interné kontroly | SU, ZU, EPU, | Zápis z kontroly | SU, ZU, EPU |
| **Podporné procesy** |  |  |  |
| záujmová činnosť | SU | Evidencia akcií | SU |
| pracovná terapia | SU | Evidencia akcií | SU |
| úschova cenných vecí | SU | Osobný spis klienta | SU |
| Infraštruktúra | R, 1xr | Správa z preskúmania | EPU |
| Náklady na údržbu | EPU | Rozpočet, výdavky | EPU |
| BOZP, PO | Externý proces | dokumentácia | Technik BOZP,PO |
| Riadenie dokumentácie | MK, R | dokumentácia | MK |
| Interné audity | MK | dokumentácia | MK |
| Zlepšovanie | MK | dokumentácia | MK |