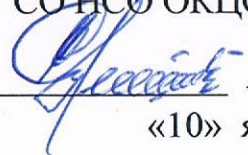


Утверждаю  
Директор ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда»

  
А.С. Гурьянов  
«10» января 2020г.

**Отчет о выполнении мероприятий по улучшению качества деятельности  
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда» за 2019 год.**

п/п	Мероприятия	Результат	Фактический срок исполнения	Ответственные исполнители
<b>I</b>	<b>Мероприятия по повышению качества и эффективности оказания социальных услуг</b>			
<b>1.</b>	<b>Открытость и информационная доступность</b>			
1.1.	<p>Своевременное размещение сведений о деятельности учреждения на официальном сайте:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Установлены дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта)</li> <li>• Усовершенствована вкладка «Независимая оценка качества»</li> <li>• Добавлена вкладка «Часто задаваемые вопросы»</li> </ul>	<p>Ведется сайт учреждения гау-надежда.рф Сайт находится в актуальном состоянии. Информация обновляется своевременно и постоянно.</p> <p>Организована обратная связь с клиентами на сайте с возможностью оставлять комментарий. Во вкладку «Независимая оценка качества»: добавлена страничка «Отзывы», ссылка «Серебряное волонтерство» Во вкладке ИНФОРМАЦИЯ добавлена страничка: «Часто задаваемые вопросы»</p>	февраль – март 2019г.	Л.А.Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы В.Р. Алексейцев – специалист по социальной работе
1.2	<p>Своевременное размещение сведений о деятельности учреждения на информационных стендах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Добавлены часы приема руководства и вышестоящих инстанций</li> <li>• Добавлена информация о платных услугах</li> <li>• Размещена информация о порядке подачи</li> </ul>	Обеспечение доступности информации о деятельности учреждения для клиентов центра, не препятствующей реализации их законных прав в сфере социального обслуживания	март 2019г.	Паславская В. Е. – зам. директора по социально-медицинским услугам Л.В.Мерцалова – зав.отделением социальной реабилитации Е.Г.Ракицкая-зав отделением

	обращения (жалобы) граждан			соц адаптации Л.А.Перескокова начальник отдела орг-методической и социальной работы
1.3.	<p>Оказана информационная поддержка услуг, предоставляемых Центром:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Организовано взаимодействие с ОСПН и КЦСОН г. Новосибирска и НСО</li> <li>• Организовано взаимодействие с органами МСЭ, общественными организациями и другими учреждениями и организациями Новосибирской области</li> </ul>	<p>Регулярно в ОСПН и КЦСОНы районов города и НСО направляется информация о предоставляемых услугах, порядке их получения, графиках заездов.</p> <p>В ГБУ МСЭ, в общественные организации направлена рекламная продукция.</p> <p>Проведены <b>выездные методические мероприятия</b> в форме Круглого стола-«Взаимодействие учреждений социальной защиты Новосибирской области.</p> <p>Актуальные вопросы и ответы»:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- базе МБУ КЦСОН «Добрыня», р.п. Краснообск (31.01.19):</li> <li>- базе МБУ КЦСОН Колыванского района, р.п. Колывань (21.03.19)</li> <li>- выездной кустовой семинар на двух адресных площадках: на базе МБУ КЦСОН г.Искитим, и на базе МБУ КЦСОН г. Бердска (16.04.19)</li> <li>- базе МБУ КЦСОН Мошковского района, р.п. Мошково (19.09.19)</li> </ul> <p>Проведен семинар-тренинг: «Стресс и пути выхода из него», базе МБУ КЦСОН Центрального округа» г. Новосибирска (07.05.19)</p> <p>Проведен на базе центра «Надежда» IV-ый Новосибирский молодежный информационно-образовательный реабилитационный форум инвалидов по зрению ВОС «Смотрим в будущее» (17-18.11.19)</p>	<p>постоянно</p> <p>31.01.2019г.</p> <p>21.03.2019г.</p> <p>16.04.2019г.</p> <p>19.09.2019г.</p> <p>07.05.2019г.</p> <p>17-18.11.2019г.</p>	<p>Е.И.Александрова – специалист по социальной работе</p> <p>Е.А. Тетерина - специалист по социальной работе</p> <p>Паславская В. Е. – зам. директора по социально-медицинским услугам</p> <p>Л.А.Перескокова начальник отдела орг-методической и социальной работы</p>
1.4	Предоставление объективной информации в регистре получателей социальных услуг в соответствии со статьей 26 Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"	Наличие актуальной и своевременной информации в регистре получателей социальных услуг.	Постоянно	Л.А.Перескокова начальник отдела орг-методической и социальной работы Т.Г. Волкова – специалист по социальной работе

2.	<b>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</b>			
2.1	<p>Проведены мероприятия по изучению мнения клиентов о деятельности учреждения, удовлетворенности качеством обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Анкетирование получателей социальных услуг</li> <li>• Анализ записей в книге отзывов и предложений</li> </ul>	<p>В каждом заезде ведется анализ анкет и записи книги отзывов и предложений, из которых определяется процент удовлетворённости качеством оказания социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- удовлетворенность условиями получения услуг, помещениями, оборудованием, питанием, мебелью, мягким инвентарем, санитарно-гигиеническими помещениями, порядком оплаты услуг, графиком процедур, качеством проводимых мероприятий,</li> <li>- доля получателей услуг, которые положительно оценивают результаты получения услуг в учреждении, доля получателей, которые готовы рекомендовать учреждение знакомым и родственникам.</li> </ul>	В каждом заезде	Паславская В. Е. – зам. директора по социально-медицинским услугам Л.В. Мерцалова – зав.отделением социальной реабилитации Е.Г. Ракицкая зав отделением адаптации и соц реабилитации Л.А.Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы
2.2	<p>Повышен уровень профессиональной компетенции специалистов и сотрудников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечено участие сотрудников в курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях согласно плану повышения квалификаций.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>2019г</b></p> <p><b><u>Прошли курсы повышения квалификации</u></b>  <b>Медики:</b> 8 специалистов  Фролова Е.Н.(физио), Бикбова А.С. (массаж), Григорьева В.В. (ЛФК), Лоскутова О.А. (физио),  Холодкова А.В.(медсестра), Ноздрюхина В.А. (медсестра), Григорьева В.В. (массаж), Ударцева О.В. (физио),  Иванов А.А. –повышение квалиф  Степанов А.А. - повышение квалиф  Сигитова Т.А. - повышение квалиф  Иванов А.А. –повышение квалиф</p> <p><b><u>Профессиональная переподготовка:</u></b>  Ракицкая Е.Г.</p> <p><b><u>Обучение по охране труда и пожарной безопасности</u></b> - 2 чел  Коробова А.Г., Ракицкая Е.Г.</p> <p><b><u>Обучение – учет теплоприборов:</u></b>  Иванов А.А.</p>	<p>1-полугодие</p> <p>2-полугодие</p> <p>2-полугодие(сент19)  1-полугодие(фев 19)  1-полугодие(апр19)  2-полугодие(окт19)</p> <p>2-полугодие  (ноябрь2019)</p> <p>1-полугод (март 19)</p> <p>1-полугод (июнь 19)</p>	Н.М. Конищева – ведущий юристконсульт;

		<p><u>Участие в обучающ семинарах</u></p> <p><b>Бухгалтерия:</b> Румянцева О.Л., Шарафаненко Н.М., Михайлова И.В.</p> <p><b>Психологи:</b> Домахина А.В.- семинар ПФР по НСО ;</p> <p><b>Медики:</b> Григорьева В.В. Григорьева В.В.</p> <p><b>Специалист по закупкам:</b> - Смирнова Т.В.;</p> <p><b>Специалист по кадрам:</b> Конищева Н.М.</p>	<p>2-полугодие</p> <p>2-полугодие</p> <p>1-полугод (апр 19) 2-полуг (сент19)</p> <p>1-полугод (фев 19)</p> <p>2-полугод(сент19, окт19)</p>	
2.3	Проведены с сотрудниками инструктажи по этикету, правилам поведения на работе, доброжелательности и вежливости к посетителям	Повышен уровень культуры и качества обслуживания в учреждении. Как результат - положительные отзывы со стороны клиентов, рост количества потребителей услуг.	При приеме на работу, ежеквартально на общем собрании	Е.Ю. Воротникова – зав. отделением социокультурной реабилитации Л.В. Е.Г.Ракицкая-зав. отделением соц адаптации
2.4	Разработаны и внедрены инновационные технологии по реабилитации инвалидов, разработаны методические пособия и рекомендации	<ul style="list-style-type: none"> <li>• «Клубная деятельность» как технология социальной реабилитации инвалидов в отделении адаптации и социальной реабилитации.</li> <li>• «Культурно-досуговые мероприятия в процессе социальной реабилитации инвалидов» - методическое пособие</li> <li>• «Славянские традиции из глубины веков. Обереговая кукла «Неразлучники» методическое пособие</li> </ul>	<p>3-ий квартал 2019</p> <p>2-ой кварт 2019</p> <p>4-ый кварт 2019</p>	Е.Ю. Воротникова – зав. отделением социокультурной реабилитации
2.5	Проведены плановые внутренние проверки качества оказываемых социальных и медицинских услуг	Повышение профессиональной компетентности сотрудников, улучшение качества оказываемых социальных услуг	ежеквартально согласно графику 2019г	Паславская В. Е. – зам. директора по социально-медицинским услугам Мерцалова Л.В. - зав.отделением социальной реабилитации Воротникова Е.Ю.- зав. отделением социокультурной реабилитации Ракицкая Е.Г. - зав отделением адаптации и социальной реабилитации

<b>Комфортность условий предоставления социальных услуг.</b>				
3.1	Организованы и проведены работы по благоустройству, озеленению и уборке территории (вывоз мусора, покраска перил, цветников, беседки, пожарного выхода)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	март - июнь - ноябрь 2019г.	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер
3.2	Провести ремонтные работы: - облицовка тыльной стороны здания сайдингом (ул. Дунаевского 17а); - ремонт кровли (блок В) здания (ул. Кошурникова, 31/1) -ремонт туалетов (ул.Дунаевского 17а)	Включено в план 2020-2021гг	2020 -2021гг. при наличии финансирования	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер
3.3	Произведена замена устаревшего наружного видеонаблюдения (ул.Кошурникова 31/1)	Обеспечение безопасности проживания клиентов	сентябрь 2019	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
3.4	Произведена установка наружного освещения (ул.Кошурникова 31/1)	Обеспечение безопасности проживания клиентов	сентябрь 2019	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
3.5	В комнатах проживания частично заменены телевизоры и установлены телевизионные приставки для аналоговых телевизоров.	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	июнь-август 2019	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
3.6	Проведены противоэпидемиологические мероприятия (дезинсекция, дератизация, обработка территории от клещей).	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг. Обеспечение безопасности проживания клиентов	3-ий квартал 2019	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Паславская В. Е. – зам. директора по социально-медиц услугам
3.7	Произведен косметический ремонт медицинских кабинетов: врача, массажа	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	согласно графику	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер
3.8	На территории Центра установлена большая беседка для отдыха клиентов (ул.Кошурникова 31/1)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	июль 2019г.	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
<b>II</b>	<b>Мероприятия по обеспечению доступности получения социальных услуг</b>			
1	Дополнительно установлены информационные таблички, выполненные рельефно-точечным шрифтом Брайля – столовая, душевые, туалетные комнаты (ул. Кошурникова31/1)	Обеспечение доступности	ноябрь 2019г	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ

2.	Электронное табло с бегущей строкой при входе в здание с информацией об оказываемых услугах и месте их проведения поддерживается в актуальном состоянии	получения социальных услуг	Постоянно	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
3	Организовано сопровождение нуждающихся клиентов-получателей социальных услуг по территории Центра, и в помещении Центра.	Обеспечение доступности получения социальных услуг	постоянно	Дежурный администратор, дежурная медицинская сестра
3.1	Организовано сопровождение клиентов - получателей социальных услуг, вне Центра, при посещении культурно-досуговых учреждений.	Обеспечение доступности получения социальных услуг	постоянно	Паславская В. Е. – зам. директора по социально-медицинским услугам
4	Организована доступность парковочных мест для клиентов центра и поддержка актуальности схемы движения по территории Центра;	Обеспечение доступности получения социальных услуг для лиц, имеющими инвалидность по слуху.	постоянно	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ
5	Организовано обучение персонала по вопросам доступности, правилам поведения с инвалидами и иными маломобильными гражданами, посещающими Центр	Обеспечение доступности получения социальных услуг	1 раз в полугодие	Паславская В. Е. – зам. директора по социально-медицинским услугам

Директор



А.С. Гурьянов

Составил:

Начальник отдела орг-методической и социальной работы



Л.А. Перескокова