


Утверждаю
Директор ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда»


А.С. Гурьянов
«11» января 2021г.

**Отчет о выполнении мероприятий по улучшению качества деятельности
ГАУ СО НСО «Областной комплексный центр социальной реабилитации «Надежда» за 2020 год.**

п/п	Мероприятия	Результат	Фактический срок исполнения	Ответственные исполнители
I	Мероприятия по повышению качества и эффективности оказания социальных услуг			
1.	Открытость и информационная доступность			
1.1.	Своевременное размещение сведений о деятельности учреждения на официальном сайте: <ul style="list-style-type: none">Установлены дистанционные способы взаимодействия с получателями услуг (телефон, электронная почта)	Ведется сайт учреждения гау-надежда.рф Сайт находится в актуальном состоянии. Информация обновляется своевременно и постоянно. Организована обратная связь с клиентами на сайте с возможностью оставлять комментарий. Внесены изменения на главной страничке сайта о правилах и условиях приема на реабилитацию в условиях ограничительных мероприятий	Постоянно апрель 2020г	Л.А.Перескокова начальник отдела организационно-методической и социальной работы В.Р. Алексейцев - специалист по социальной работе
1.2	Своевременное размещение сведений о деятельности учреждения на информационных стендах: <ul style="list-style-type: none">Актуализированы часы приема руководства и вышестоящих инстанцийВнесены изменения в информацию о платных услугахВнесены изменения в информацию о	Обеспечена информационная доступность о деятельности учреждения клиентам центра.	постоянно апрель 2020г	Паславская В. Е. – зам. директора по социально-медицинским услугам Л.В.Мерцалова – зав.отделением социальной реабилитации Е.Г.Ракицкая-зав отделением соц адаптации Л.А.Перескокова начальник

	<p>сотрудниках учреждения</p> <ul style="list-style-type: none"> Установлен специальный ящик для письменных и входящих корреспонденций 		май 2020	отдела орг-методическо... социальной работы
1.3	<p>Организованы встречи и Круглые столы с целью актуализации информации об услугах, предоставляемых ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда»:</p> <ul style="list-style-type: none"> взаимодействие с ОСПН и КЦСОН г. Новосибирска и НСО взаимодействие с органами МСЭ, общественными организациями и другими учреждениями и организациями Новосибирской области 	<p>В целях повышения информированности населения о деятельности центра в 1 квартале 2020 организованы и проведены методические мероприятия</p> <ul style="list-style-type: none"> Практический семинар «Терапия творчеством», (06.02.2020г) Учебно-практический семинар: «Профилактика эмоционального выгорания сотрудников социальной сферы» для сотрудников ГАУ СО НСО ОКЦСР «Надежда» (16.03.20) <p>Взаимодействие с органами МСЭ, общественными организациями и другими учреждениями и организациями Новосибирской области осуществлялось в онлайн-режиме.</p>	06.02.2020; 16.03.20;	<p>В.Е.Паславская заместитель директора Е.И. Александрова – специалист по социальной работе Е.А. Тетерина - специалист по социальной работе Л.А. Перескокова - начальник отдела организационно- методической и социальной работы</p>
1.4	<p>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"</p>	<p>Регистр получателей социальных услуг ведется своевременно.</p>	постоянно	<p>Л.А.Перескокова начальник отдела орг- методической и социальной работы Т.Г. Волкова – специалист по социальной работе</p>
2.	<i>Доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания</i>			
2.1	<p>Проведены мероприятия по изучению мнения клиентов о деятельности учреждения, удовлетворенности качеством обслуживания:</p> <ul style="list-style-type: none"> Анкетирование получателей социальных услуг Анализ записей в книге отзывов и предложений 	<p>В каждом заезде проведен анализ анкет и записей в книге отзывов и предложений, из которых определен процент удовлетворённости качеством оказания социальных услуг:</p> <ul style="list-style-type: none"> удовлетворенность условиями получения услуг, помещениями, оборудованием, питанием, мебелью, мягким инвентарем, санитарно-гигиеническими помещениями, порядком оплаты услуг, графиком процедур, качеством проводимых мероприятий, доля получателей услуг, которые положительно оценивают результаты получения услуг в учреждении, доля получателей, которые готовы рекомендовать учреждение знакомым и родственникам. 	В каждом заезде	<p>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-</p>

				методической и социальной работы
2.2	<p>Повышен уровень профессиональной компетенции специалистов и сотрудников учреждения:</p> <ul style="list-style-type: none"> Обеспечено участие сотрудников в курсах повышения квалификации, семинарах, конференциях согласно плану повышения квалификаций. 	<p style="text-align: center;"><u>2020г</u></p> <p><u>Прошли курсы повышения квалификации</u> Медики: 3 специалиста: Ударцева О.В.(физио), Паславская В.Е. (организация здравоохранения) Паславская В.Е. (упр.качеством оказ мед помощи)</p> <p>Гурьянов А.С. . –повышение квалиф по ПБ <u>Обучение по ГО и ЧС</u> Гурьянов А.С. - повышение квалиф ГО и ЧС Коробова А.Г. - повышение квалиф ГО и ЧС Воротникова Е.В.- повышение квалиф ГО и ЧС</p> <p>Конищева Н.М. – повыш. квалиф. Степанов А.А. - повышение квалиф теплоустановки Иванов А.А. –повышение квалиф Конищева Н.М. – повыш. квалиф</p> <p><u>Цикл вебинаров по СДУ</u> Воротникова, Катюха, Домахина, Федоринова, Зинченко, Белобородова, Будылдина</p>		Н.М. Конищева – ведущий юрист-консульт;
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.	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"> Инновационная технология психологической реабилитации «Терапия национальной культурой» Инновационная технология культурно-досуговой реабилитации: «Виртуальный туризм» Занятие в сенсорной комнате Пескотерапия Методическое пособие для психологов и специалистов учреждений социальной сферы, занимающихся социальной реабилитацией лиц с ограниченными возможностями здоровья - «Память» 	4-ый кварт 2020	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 2020г	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
3.	Комфортность условий предоставления социальных услуг.			
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 2020г.	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ
3.2	Проведены ремонтные работы: - ремонт кровли (блок В) здания (ул. Кошурникова, 31/1) - текущий ремонт кабинетов, коридоров, комнат проживания, - ремонт канализационной системы (Кошурникова)	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг. Обеспечение безопасности проживания клиентов	2-3 квартал 2020г	Иванов А.А. – зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер
3.3	Произведена замена кроватей на многофункциональные в комнатах проживания по двум адресным площадкам	Обеспечение безопасности и комфортности проживания клиентов	сентябрь 2020	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ
3.4	Запущен в работу бальнеологический комплекс (ремонт помещения, установка ванн для гидромассажа, вихревых ванн) по двум адресным площадкам	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	октябрь- 2020	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер
3.5	Установлено новое физио-оборудование: электросон, сухие углекислые ванны, электромиостимуляторы, аппарат УЗТ, Биоптрон и т.д. по двум адресным площадкам		4 квартал 2020г	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер

3.6	В зал ЛФК установлены–новые тренажеры, аппараты для роботизированной механотерапии, массажный комплекс, панели настенные с тренажерами по двум адресным площадкам	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	4 квартал 2020г	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер
3.7	Оборудованы залы психологической разгрузки- установлено оборудование для сенсорной комнаты, столик световой для пескотерапии по двум адресным площадкам	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	4 квартал 2020г	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер
3.8	В комнатах проживания частично заменены телевизоры по двум адресным площадкам	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	4 квартал 2020г	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ
3.9	Обновлена мебель: шкафы, тумбы под телевизоры, диваны для общего пользования в коридорах и тренингового зала на Дунаевского	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	4 квартал 2020г	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер
3.10	Установлены гардеробные шкафы для дневного отделения по двум адресным площадкам	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг.	4 квартал 2020г	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ Степанов А.А. - ведущий инженер
3.11	Проведены противоэпидемиологические мероприятия (дезинсекция, дератизация, обработка территории от клещей).	Повышение показателя удовлетворенности получателей услуг комфортностью условий предоставления услуг. Обеспечение безопасности проживания клиентов	3-4 квартал 2020г	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ Паславская В. Е. – зам. директора по соц-медиц услугам

II

Мероприятия по обеспечению доступности получения социальных услуг

1	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
2.	Организована покупка и доставка необходимых продуктов, средств личной гигиены, медикаментов для клиентов в условиях ограничительного режима	Обеспечение доступности получения социальных услуг	4 квартал 2020	Перескокова Л.А.
3	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	Пимшин Н.А. - зам.директора по АХЧ

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

8(383) 267 26 04