

ОТЧЕТ

об исполнении Плана мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг государственного бюджетного учреждения Ямало-Ненецкого автономного округа «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов в муниципальном образовании город Салехард»

(наименование организации)

За II квартал 2017 года

№ п/п	Показатель деятельности, который подлежит повышению	Мероприятие по улучшению качества предоставления социальных услуг	Исполнение мероприятий
<i>1. Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания</i>			
1.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных	1. Проведение внутреннего мониторинга Учреждения о качестве, полноте и доступности информации о деятельности организации, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. 2. Подготовка методических рекомендаций для сотрудников Учреждения о сведениях предоставляемых получателям социальных услуг, информации о работе Учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг. 3. Проведение мастер-классов по взаимодействию с получателями социальных услуг.	В рамках проведения внутреннего мониторинга, организованы методические занятия с сотрудниками структурных подразделений Учреждения, о сведениях предоставляемых получателям социальных услуг, информации о работе Учреждения, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, регулярно актуализируется информация, размещаемая на официальном сайте, информационных стендах Учреждения.
<i>2. Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья</i>			
2.1.	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных	Реализация Ведомственного плана по адаптации государственных объектов социальной инфраструктуры в сфере социальной защиты населения. Приобретение и установка необходимого оборудования на территории Учреждения в рамках обеспечения доступности получения социальных услуг для получателей социальных услуг (в том числе для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг)	В отчетном периоде, в рамках реализации комплексной программы «Доступная среда на 2016-2020 г.г.» и утвержденного Ведомственного плана по адаптации государственных объектов социальной инфраструктуры в сфере социальной защиты населения, проведена установка приобретенного в 2016 году оборудования для слабовидящих категорий граждан. По результатам проведенной Общественной палатой ЯНАО проверке, Учреждение доступно для всех категорий инвалидов.
2.2.	Укомплектованность	1. Своевременное предоставление	Регулярно размещается информация об имеющихся вакантных

	организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	информации о вакантных должностях на официальном сайте Учреждения, в центр занятости населения, во всероссийскую базу вакансий «Работа в России», размещение на интерактивном портале службы занятости ЯНАО 2. Проведение работы по профилактике текучести кадров (развитие системы наставничества, эффективное использование системы стимулируемых выплат)	должностях Учреждения на интерактивном портале службы занятости населения в Ямало-Ненецком автономном округе. В Учреждении разработано Положение об организации наставничества, утвержденное приказом от 10.08.2015 г. № 115 – ОД. В соответствии Положением об оплате труда работников Учреждения от 30.01.2017 г. №15/1-ОД, установлены виды выплат стимулирующего характера.
2.3.	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных	1. Приобретение и установка необходимого оборудования. 2. Осуществление контроля за благоустройством, содержанием помещений Учреждения и территории, на которой оно расположено	В отчетном периоде не возникало потребности в приобретении нового оборудования. Осуществляется постоянный контроль за соблюдением чистоты помещений, поддержанием эстетического оформления кабинетов и территорий Учреждения с целью создания комфортных условий для получателей социальных услуг и предоставления им социальных услуг, отвечающих высокому качеству социального обслуживания граждан.
<i>3. Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания</i>			
3.1.	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	Организация и проведение тренингов, мастер-классов по культуре общения.	Во II квартале 2017 года тренингов и мастер - классов по культуре общения не проводилось. Вместе с тем, в структурных подразделениях учреждения регулярно проводятся беседы по культуре общения, как с получателями социальных услуг, так и сотрудниками учреждения. Мероприятия по улучшению качества предоставления социальных услуг запланированы ежеквартально, согласно утвержденным планам методических занятий структурных подразделений учреждения.
3.2.	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	1. Проведение курсов повышения квалификации сотрудников Учреждения. 2. Развитие методической работы в Учреждении.	Повышение уровня квалификации сотрудников Учреждения осуществляется в соответствии с планом-графиком, утвержденным приказом учреждения от 17.01.2017 г. № 13/1-ОД. В отчетном периоде 3 сотрудника учреждения прошли курсы повышения квалификации. В каждом структурном подразделении Учреждения разработаны и утверждены планы методических занятий на 2017 год. Во II квартале 2017 года в структурных подразделениях учреждения было проведено 3 занятия по применению в работе

			нормативных правовых актов в сфере социального обслуживания.
3.3.	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социальной деятельности за последние три года, от общего числа работников	1. Повышение уровня квалификации работников Учреждения (прохождение курсов повышения квалификации, профессиональной переподготовки, прохождения аттестации на соответствие занимаемой должности, повышение уровня квалификации)	Повышение уровня квалификации сотрудников Учреждения осуществляется в соответствии с планом-графиком, утвержденным приказом учреждения от 17.01.2017 г. № 13/1-ОД. В отчетном периоде 3 сотрудника учреждения прошли курсы повышения квалификации.
4. Время ожидания в очереди при получении социальных услуг			
4.1.	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных	1. Проведение методической учебы с сотрудниками учреждения о регламенте оказания государственной услуги «Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг (постановление Правительства автономного округа от 17.08.2015 г. № 768-П). 2. Осуществление разъяснительных мероприятий с получателями социальных услуг о сроках предоставления социальных услуг.	Согласно планов методических занятий, на 2017 год запланированы методические занятия с сотрудниками структурных подразделений учреждения о регламенте оказания государственной услуги «Признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании и составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг». В рамках организации приема документов заявителей для последующего направления в департамент, регулярно проводятся разъяснительные мероприятия о сроках предоставления социальных услуг.
4.2.	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг)	1. Проведение мониторинга сроков осуществления приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг. 2. Осуществление контроля за сроками и качеством осуществления приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о	В Учреждении осуществляется регулярный мониторинг и контроль сроков ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг. По результатам мониторинга, проведенного во II квартале 2017 года, сроки осуществления приема к специалисту не нарушены. В отчетном квартале 2017 года, очередь к специалисту при личном обращении граждан для получения информации о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг отсутствовала.

		работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг.	
5. Удовлетворенность качеством обслуживания в организации социального обслуживания			
5.1.	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных:		
5.1.1	порядком оплаты социальных услуг	<p>1. Обеспечение мер по строгому соблюдению требований постановления Правительства автономного округа от 25.12.2014 №1087-П «О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе».</p> <p>2. Проведение методической учебы по изучению Порядка предоставления социальных услуг, в том числе порядка оплаты социальных услуг.</p> <p>3. Осуществление внутреннего контроля за выполнением требований Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.</p>	<p>Проведение методических занятий с сотрудниками структурных подразделений Учреждения по соблюдению требований постановления Правительства автономного округа от 25.12.2014 №1087-П «О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе».</p> <p>Соблюдение Положения о порядке предоставления дополнительных социальных услуг за плату и иных платных услуг, предоставляемых Учреждением, утвержденного приказом департамента социальной защиты населения Ямало-Ненецкого автономного округа (далее департамент) от 15.02.2016 г. № 21-ОД. Регулярное участие в видеоконференциях, проводимых департаментом.</p> <p>Постоянный внутренний контроль со стороны заведующих структурными подразделениями за соблюдением требований Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг. Системный внутренний контроль со стороны директора учреждения, заместителя директора.</p>
5.1.2	периодичностью прихода социальных работников на дом	<p>1. Осуществление методической учебы по стандартам социальных услуг, утвержденных постановлением Правительства автономного округа № 1087-П.</p> <p>2. Осуществление внутреннего контроля за соблюдением требований Порядка</p>	<p>Регулярное проведение методических занятий заведующими структурными подразделениями с сотрудниками отделений по соблюдению требований постановления Правительства автономного округа от 25.12.2014 №1087-П «О Порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ямало-Ненецком автономном округе», в части соблюдения периодичности посещения получателей социальных услуг на дому.</p> <p>Постоянный внутренний контроль периодичности посещения граждан на дому и получения ими социальных услуг в рамках</p>

		предоставления социальных услуг.	индивидуальных программ предоставления социальных услуг.
5.1.3	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных	1. Разработка и внедрение новых форм и подходов к проведению групповых мероприятий (оздоровительных, досуговых).	<p>Во II квартале 2017 года, проведены мероприятия, имеющие групповой характер, по следующим направлениям:</p> <p>1. <u>В рамках межведомственного взаимодействия по реализации мероприятий по профилактике неинфекционных заболеваний и пропаганде здорового образа жизни (ЗОЖ) были организованы мероприятия:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -совместно с ГБПОУ ЯНАО «Ямальский многопрофильный колледж» проведен «День здоровья». <p>В рамках данного мероприятия проведены:</p> <ul style="list-style-type: none"> - лекция о лечебной физкультуре и занятиях на свежем воздухе; - укрепляющая зарядка на ковриках; - подвижные игры: «мини - Футбол», «Веселые старты»; - комплекс физических упражнений для общеукрепляющего развития. <p>-в рамках сотрудничества с управлением по физической культуре и спорту Администрации МО г. Салехард еженедельно, в летний период проводятся оздоровительные мероприятия на спортивных площадках города (занятия с мячом, обручами, скакалками, гимнастическими палками, скандинавская ходьба, веселые старты, баскетбол и другие).</p> <p>2. <u>В рамках использования межведомственного и внутриведомственного взаимодействия для обмена опытом по лучшим практикам пропаганды ЗОЖ и профилактики неинфекционных заболеваний:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> -для семей с детьми – инвалидами клуба «СТАРТ» организованы и проведены мероприятия: - занятия по инновационной методике работы с детьми – инвалидами – иппотерапия, реализуемой с помощью тренажера – райдера, имитирующего верховую езду; - пропаганда здорового образа жизни (видеолектории и беседы: «Будь здоров!», «О здоровье» и другие); - проведение коллективных физкультурно – оздоровительных мероприятий (подвижные игры: «Часики», «Прыг – скок»); - оздоровительные мероприятия (физкультурно – оздоровительные мероприятия под музыкальное сопровождение; занятия в тренажерном зале; викторина на тему: «ЗОЖ», практические занятия с использованием кольцеброса, мяча, обручей, массажных шариков);

			<ul style="list-style-type: none">- выпущено 10 экземпляров буклета «Мы за здоровый образ жизни!».В отделении дневного пребывания были проведены следующие мероприятия:- консультирование по социально-медицинским вопросам, проведение бесед по темам: «Проблемы пожилого возраста – полезные советы»; «Как сохранить здоровье в пожилом возрасте»; «Как пожилому человеку повысить иммунитет?»; «Витамины для людей пожилого возраста старше 60 лет»; «Псориаз. Питание при кожных заболеваниях»; «Здоровый образ жизни и привычки человека»; «Моржевание – один из способов закаливания»; «Здоровье в порядке – спасибо зарядке!»; «Лекарственные травы – вред и польза»; «Влияние физических упражнений на организм человека»; «Здоровый образ жизни – питание, гигиена, профилактика»; «Сон и его нарушения»; Долголетие и физическая культура»; «Экология и здоровье человека» (ежедневно, в течение квартала);- проведение видеолекториев по темам: «Синдром падения у людей пожилого возраста», «Инсульт мозга», «Сывороточная болезнь», «Заболевания глаз у граждан пожилого возраста», «Как повысить иммунитет?», «Польза молока в пожилом возрасте», «Правильное питание», «Как сохранить здоровье», «10 упражнений для исправления осанки», «Сердце – мотор», «Какова польза и вред лука для организма?», «Польза травы Иван-чая», «Витамины», «Аэротерапия или польза свежего воздуха», «Вегетарианство», «Артериальная гипотония», «Польза кислородного коктейля»;- проведение «День здоровья», в том числе викторин «Здоровье в наших руках», «Зеленая аптека», «Спортивный калейдоскоп», «Знатоки спорта» (2 раза в месяц в течение квартала);- комплексные спортивно-оздоровительные разминки и зарядки, упражнения с обручами, скакалками и мячами, занятия с кольцебросом и сенсорной дорожкой (согласно плану работы);- занятия на тренажерах: использование велотренажера, беговой дорожки (согласно плану работы);- проведение занятий по скандинавской ходьбе (3 раза в неделю, в зависимости от погодных условий);- фитотерапевтические процедуры (кислородный коктейль и фиточай), (ежедневно в течение квартала).
--	--	--	---

2. Мониторинг пожеланий получателей социальных услуг.

3. В рамках волонтерского движения, популяризирующего ЗОЖ, с вовлечением детей, молодежи и взрослого населения, жителей из числа коренных малочисленных народов Севера, социальных работников, лиц пожилого возраста, медийных лиц, социально ориентированных некоммерческих организаций:

- спортивная зарядка для детей и граждан пожилого возраста;
- упражнения с использованием гимнастических палок, обручей;
- занятия на тренажерах;
- занятия по скандинавской ходьбе;
- игры и тренинги направленные на популяризацию здорового образа жизни.

В рамках реализации социального проекта «Мобильный интернет», работниками отделений в форме социального обслуживания на дому организованы регулярные занятия с получателями социальных услуг с использованием возможностей компьютерных планшетов:

- проведение оздоровительных мероприятий: все виды зарядки, закаливание, мини – тренажеры (гантели, эспандеры, массажные шарики и иные спортивные приспособления).

- консультирование по социально-медицинским вопросам: проведение бесед о здоровом образе жизни, профилактике различных заболеваний.

- проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни: проведение практических занятий с использованием компьютерного планшета, направленные на поднятие активного жизненного тонуса (гимнастика, ручной массаж, включающие в себя элементы поглаживания, растирания, разминания, т.е., отработка оздоровительных методик).

Работники отделений снабжают получателей актуальной и полезной для них информацией в виде разработанных буклетов, памяток по усвоению различных методик (массаж лица, комплексы зарядки, занятия по развитию моторики рук и т.д.), по соблюдению здорового образа жизни.

В целях оценки качества работы специалистов и проводимых мероприятий ведется опрос получателей социальных услуг, по результатам которого осуществляется мониторинг ответов и пожеланий получателей социальных услуг, с учетом которого, планируется дальнейшая работа структурных подразделений учреждения

		3. Организация и осуществление контроля качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.	Контроль качества проводимых мероприятий, имеющих групповой характер, осуществляется посредством применения нескольких методов: наблюдение, собеседование, опрос с получателями социальных услуг, анализ документации, касающейся оказания социальных услуг. Осуществляется постоянный внутренний контроль со стороны заведующих структурными подразделениями за качеством проводимых мероприятий, системный внутренний контроль со стороны директора учреждения, заместителя директора.
5.1.4	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных	<p>1. Проведение мониторинга качества предоставляемых услуг.</p> <p>2. Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг о предоставляемых Учреждением социальных услугах.</p> <p>3. Расширение перечня дополнительных платных социальных услуг не входящих в перечень гарантированных.</p>	<p>В учреждении ежеквартально проводится анкетирование получателей социальных услуг в рамках социального обслуживания в соответствии с Федеральным законом от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». В отчетном периоде в анкетировании приняли участие получатели социальных услуг в количестве 27 человек. По результатам анкетирования степень удовлетворенности получателей качеством и доступностью предоставления социальных услуг составила 100%.</p> <p>Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг по вопросам предоставляемых учреждением социальных услугах, в том числе на условиях оплаты, осуществляется при приеме документов на социальное обслуживание, путем консультирования по телефону, а также на официальном сайте учреждения.</p> <p>В 2016 году был расширен и утвержден приказом департамента от 29.12.2016 г. № 312-ОД спектр платных услуг, оказываемых Учреждением.</p>