**Отчет о проведении независимой оценки качества работы государственных учреждений, оказывающих социальные услуги в стационарной, полустационарной и надомной формах в сфере социального обслуживания в ГУСО «Черновский комплексный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Забайкальского края**

**за период 2016-2017г.г.**

В рамках исполнения государственного задания ГУСО «Черновский комплексный центр социального обслуживания населения «Берегиня» Забайкальского края, оказывает социальные услуги в формах социального обслуживания, а именно:

* социальное обслуживание на дому – 4 структурных подразделения;
* в полустационарное форме – 4 структурных подразделения (отделение дневного пребывания и социального патронажа. отделение помощи несовершеннолетним отбывшим наказание в виде лишения свободы и осужденных без лишения свободы, отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов, отделение психолого-педагогической помощи семье и детям);
* Социальные услуги в стационарной форме**-** 3структурных подразделения(отделение помощи женщинам и женщинам с детьми, стационарное отделение для несовершеннолетних ТЖС, группа для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей).

Согласно Федерального закона от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» указанные выше организации оказывают получателям социальных услуг следующие виды социальных услуг:

* социально-бытовые услуги;
* социально-медицинские услуги;
* социально-психологические услуги;
* социально-педагогические услуги;
* социально-трудовые услуги;
* социально-правовые услуги,
* услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности,
* срочные социальные услуги.

При проведении оценки качества использовались данные из общедоступных информационных ресурсов с применением метода экспертной оценки, а также осуществлялся первичный сбор информации, в том числе было проведено анкетирований 585 получателей социальных услуг (общее количество обслуженных учреждением составляет 637 человек). Величина и структура репрезентативной выборки определена на основе анализа типовых групп получателей социальных услуг учреждений с учетом данных статистических отчетов учреждений за 2015 год.

Исходя из утвержденных критериев и показателей, **величина интегрального показателя** по рассматриваемой группе получателей социальных услуг колеблется **от** **94 до 97%** из 100% возможных. Средняя величина интегрального показателя в учреждении в 2015 году составляла от 92 до 96 %

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации социального обслуживания. В общедоступных местах в зданиях учреждения в стационарной, полустационарной и в форме социального обслуживания на дому размещены информационные стенды для получателей социальных услуг, содержащие актуальную информацию о деятельности учреждения, формах и видах, стандартах оказываемых социальных услуг, порядке получения и оплаты социальных услуг, сотрудниках структурных подразделений, а также возможных вариантах обратной связи. Среднее значение по данному показателю в результате анкетирования составило 100%.
2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения – диапазон от 5 до 25 баллов с весовым коэффициентом 0,2 , средний показатель по группе равен 5 баллам, что составляет 99 % от установленных требований. При оценке доступности условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и маломобильных групп получателей социальных услуг было выявлено, что прилегающая к организации территория частично оснащена с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг, а именно лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски.
3. Показатели, характеризующие время предоставления социальных услуг в учреждении, не рассматривается, так как получение услуг наступает с момента предъявления путёвки либо определения нуждаемости в предоставлении социальных услуг.
4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания расположились в пределах 10 баллов с весовым коэффициентом 0,1. Показатель по группе равен 20 балов, что соответствует 100% от установленных требований.
5. Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг – диапазон 5 – 10 баллов с весовым коэффициентом 0,55. Средний показатель по группе равен 83 балла, что соответствует 95% от установленных требований. Подавляющее большинство респондентов положительно оценивают качество предоставляемых социальных услуг в анализируемых в учреждении.

Анализируя отчеты по независимой оценке качества предоставления социальных услуг учреждением, а также планы мероприятий по улучшению качества предоставления социальных услуг в 2016 можно говорить о том, что учреждение показывает стабильные, хорошие результаты деятельности. Следует отметить, что планы мероприятий по повышению качества работы 2016-2017 года представлены конкретными мероприятиями, а именно:

1. информирование (привести в полное соответствие информацию о деятельности ГУСО ЧКЦСОН «Берегиня» Забайкальского края, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет»);
2. укрепление материально-технической базы учреждения;
3. работа с персоналом (повысить компетентность 100 % работников по предоставлению социальных услуг учреждения, направив на повышение квалификации или профессиональную переподготовку сотрудников по профилю социальной работы);
4. повышение профессионального мастерства и квалификации персонала;
5. обеспечение персонала инвентарём и спецодеждой для оказания социальных услуг;
6. применение новых форм работы, технологий, методик;
7. проведение мониторинга деятельности учреждения и эффективности работы
8. анализ деятельности учреждения.

**За 2016 г. Попечительским советом в соответствии с утвержденным планом проведено 3 заседания**, на которых рассматривались различные вопросы по оказанию содействия Учреждению в:

-решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования учреждения, улучшения качества его работы;

-привлечении финансовых и материальных средств для обеспечения деятельности учреждения;

- совершенствовании материально-технической базы учреждения;

-содействие в улучшении качества предоставляемых социальных услуг;

- повышении информационной открытости учреждения;

-содействие в решении иных вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности учреждения.

**За 2016 год попечительским советом оказано содействие в проведении 13 мероприятий:**

1. Организация и проведение мероприятия посвященного «Русской Масленице».

2. Мероприятие ко дню защитника Отечества

3. Организация и проведение мероприятия посвященного 8 Марта.

4.Проведение совместно с ФКУ УИИ УФСИН России по Забайкальскому краю, в рамках межведомственного комплексного плана, соревнований по армрестлингу среди несовершеннолетних находящихся в конфликте с законом.

5. Проведение совместно с ФКУ УИИ УФСИН России поЗабайкальскому краю, в рамках межведомственного комплексного плана, мероприятия на озере Арахлей «Подледная ловля», среди несовершеннолетних находящихся в конфликте с законом.

6.Проведение празднования 71-й годовщины Победы в Великой Отечественной войне, на базе учреждения.

7.Организация и проведение Дня защиты детей с привлечением спонсоров.

8. Проведение акции «Все дети в школу», для детей из малообеспеченных и многодетных семей;

9.Оказание социально-бытовой помощи получателям социальных услуг, остро нуждающимся в питании (ООО «Актив»);

10.Проведение мероприятия посвященного Дню пожилого человека;

11.Проведение мероприятия посвященного «Дню матери»;

12.Проведение мероприятия посвященного «Дню неизвестного солдата»;

13.Проведение мероприятий посвященных празднованию Нового года, с привлечением спонсорской помощи (для приобретения новогодних подарков);

14. Проведение независимой оценки качества работы учреждения.

***В рамках деятельности попечительского совета и сотрудников учреждения благотворительная помощь ГУСО ЧКЦСОН «Берегиня» Забайкальского края за период 2016 года составила 1000049 (один миллион сорок девять ) рублей,*** *в виде продуктовых наборов для малоимущих, канцелярских принадлежностей для детей из малообеспеченных семей и детей, проживающих в учреждении, мягкого инвентаря для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителе,. компьютерной техники, мебели и т.д.*

**В течение 2016 года было предоставлено социальных услуг отделениями обслуживания на дому**:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование показателя** | **Значение показателя** |
| 1. | Общее количество оказанных социальных услуг (за год), | 154503 услуги |
| 2. | городской сектор | 134144 услуги |
| 1.9 | сельский сектор | 20359 услуг |
| 10. | Всего заработано за счет платных социальных услуг | 751762, 39руб. |

Согласно приказу Министерства социальной защиты населения Забайкальского края № 271 от 20 февраля 2016 года «Об организации работы «Школы ухода» за маломобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами на территории Забайкальского края», на базе отделения социального обслуживания на дому была организована «Школа ухода» за маломобильными гражданами пожилого возраста. С социальными работниками отделений проводились занятия по следующим темам:

-Нормативно-правовые аспекты ухода за маломобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами;

-Психологические аспекты работы с маломобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами;

-Медицинские аспекты работы с маломобильными гражданами пожилого возраста и инвалидами;

С получателями социальных услуг отделения дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов проводились занятия по следующим темам:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Отчет занятия | Форма работы, Тема занятия | Дата исполнения | Кол-во слушателей | Задействованные специалисты (должность, Ф.И.О) | Кол-во проведенных занятий всего |
| **1.Чрезвычайные ситуации в транспорте** | | | | | |
| 1. | Опасные ситуации на дорогах и тротуарах. Другие опасности на улицах города.  **Тема:** Правили безопасного поведения на дорогах. | 16.05.2016г. | 14 чел. | Специалист по соц. Работе С.Б. Страмилова | 1 |
| **2.Чрезвычайные ситуации криминального характера** | | | | | |
| 2.1. | «Один дома» (обезопасим себя)  **Тема:** Азбука безопасности пожилого человека. | 23.05.2016г. | 14 чел. | Специалист по соц. Работе С.Б. Страмилова | 1 |
| 2.2 | «Будем бдительны» (криминальные ситуации на улицах и в общественных местах, «Мобильные мошенники» ).  **Тема:** Не станьте жертвой обмана. | 31.05.2016г. | 14 чел. | Специалист по соц. Работе С.Б. Страмилова  Зав. отделением Н.Г.Турба | 1 |
| **3.Чрезвычайные ситуации аварийного характера в жилище** | | | | | |
| 3.1. | Опасные ситуации на улице.  **Тема:** Темные улицы и безопасность. | 07.06.2016г. | 10 чел. | Специалист по соц. Работе С.Б. Страмилова | 1 |
| 3.2. | Пожары в жилище. Оповещение и эвакуация при пожаре. Средства тушения пожара.  **Практическое учение:** Эвакуация людей из здания. | 20.06.2016г. | 10 чел. | Зав. отделением Н.Г.Турба | 1 |
| 3.3. | Безопасное использование бытовых электроприборов и эксплуатация отопительных печей.  **Тема:** Меры предосторожности при эксплуатации электроприборов. | 27.06.2016г. | 10 чел. | Зав. отделением Н.Г.Турба | 1 |
|  | **4. Основы медицинских знаний** | | | | |
| 4.1. | **Наиболее распространенные инфекционные заболевания. Фактор риска.**  Тема: Туберкулез. Пути передачи. Профилактика. | 04.07.2016г. | 6 чел. | Медсестра Г.С. Ксензова | 1 |
| 4.2. | **Первая медицинская помощь при травмах. Используя подручные средства.**  Тема: Профилактика солнечного удара. | 11.07.2016г. | 6 чел. | Медсестра Г.С. Ксензова | 1 |
| 4.3. | **Медицинская помощь при острой сердечной недостаточности, инсульте.**  Тема: Инфаркт миокарда. Профилактика. Питание после перенесенного миокарда. | 18.07.2016г. | 6 чел. | Медсестра Г.С. Ксензова | 1 |
|  | **5.Основы здорового образа жизни** | | | | |
| 5.1. | **Здоровый образ жизни и его составляющие**  Тема: 10 правил здорового образа жизни. | 25.07.2016г. | 6 чел. | Медсестра Г.С. Ксензова | 1 |
| 5.2. | **Значение двигательной активности и закаливание организма для здоровья человека.**  Тема: Сон и работоспособность | 15.08.2016 | 6 чел. | Инструктор по физической культуре С.С Панасюра | 1 |
| 5.3. | **Правильное питание.**  Тема: Быть может еда прибавляет года. Рациональное питание. | 22.08.2016г. | 6 чел. | Зав. отделением Н.Г.Турба | 1 |
| 5.4. | **Витамины. Фито чаи.**  Тема: Как укрепить иммунитет в пожилом возрасте | 29.08.2016г. | 6 чел. | Специалист по соц. Работе С.Б. Страмилова | 1 |

Проведено 65 бесед по санитарно - просветительской работе по темам:

* Рациональное и правильное питание в пожилом возрасте;
* Профилактика травматизма, обострение остеохондроза, гипертонического криза, инфаркт миокарда, инсульта, обморожения, анемии, авитаминоза, клещевого энцефалита, обострение остеохондроза, бессонницы и т.п.
* Профилактика инфекционных заболеваний, ОРВИ пути передачи;
* Полезные советы по уходу за ногами;
* Влияние физических упражнений на организм;
* Значение двигательной активности в пожилом возрасте и т. п.

**С целью улучшения качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг за период 2016 года проведены следующие ремонтные работы:**

1. Апрель-май 2016г. проведен капитальный ремонт группы для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей в здании п. Новая Кука;
2. Апрель-май 2016г. проведен косметический ремонт жилой комнаты в здании п. Новая Кука;
3. В июне 2016 года произведены ремонтные работы теплового узла согласно проектной документации;
4. Переоборудована пожарная сигнализация второго этажа здания по адресу: Чита, ул. Труда д. 7а, специалистами ГАУСО «Социальный приют» Забайкальского края;
5. Проведен косметический ремонт в кабинетах: бухгалтерия, в отделении помощи женщинам и женщинам с детьми;
6. Проведен косметический ремонт: в жилых комнатах отделения помощи женщинам и женщинам с детьми, коридорах второго этажа, окрашены лестничные пролеты, столовая, тренажерный зал, парикмахерская;
7. Проведен ремонт теплового узла в здании п. Новая Кука, произведена замена труб подачи воды к тепловому узлу, установлен дополнительный расходомер (2 трубы по 6 метров)
8. Тепловой узел в здании п. Новая Кука не принят, ввиду отсутствия поставщика тепловой энергии;
9. Проведен косметический ремонт изолятора, инструктора по труду в здании п. Новая Кука.
10. Проведен капитальный ремонт медицинского кабинета в здании п. Новая Кука.

С  **целью улучшения качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг за период 2016 года обновление материально-технической базы учреждения:**

1. Приобретено медицинское оборудование для 2-х медицинских кабинетов в количестве – 16 наименований;
2. обновлена мебель в стационарном отделении помощи женщинам и женщинам с детьми (мягкая мебель, шкафы, стенка и т.д.);
3. приобретен компьютер для специалиста;
4. заменены 7 оконных блоков на пластиковые стеклопакеты;
5. оборудована комната для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (мебель, мягкий инвентарь);
6. в соответствии с предписание Управления Роспотребнадзора по Забайкальскому краю произведена замена кухонной мебели в стационарном отделении «Бригантина».

Разработано и изданы информационно-методические материалы по профилактике предотвращения кризисной ситуации в семье, по профилактике отказов от новорожденных, по работе с несовершеннолетними, находящимися в конфликте с законом. Выпущены памятки и буклеты для детей и родителей: «Безусловное принятие ребёнка», «Агрессивный ребёнок», «Как помочь преодолеть ребёнку тревожность», «Что делать, если ребёнок говорит неправду», «Рекомендации родителям по воспитанию детей», «Если ребёнок ворует» и др. В рамках цикла занятий для детей «Защита от насилия» и c целью создания условий для формирования представлений воспитанников об основных правах и обязанностях несовершеннолетних проведено интерактивное занятие на тему «Мои права».

Директор Т.И.Кузьминова