

О Т Ч Е Т

о ходе выполнения Плана мероприятий по повышению качества социальных услуг, предоставляемых ОБУСО «КЦСОН Суджанского района в 2020 году

В учреждении разработан План мероприятий, направленных на повышение качества социальных услуг, предоставляемых ОБУСО «КЦСОН Суджанского района», в рамках выполнения государственного задания.

Для выполнения государственного задания на 2020 год учреждение укомплектовало кадрами социальных и медицинских работников, которые непосредственно предоставляют социальные услуги и соответствуют требованиям профессиональных стандартов.

Специалисты учреждения решали вопросы не только по количественному предоставлению услуг, но и большое внимание уделяли качеству предоставленных социальных услуг.

Количество работающих в учреждении по состоянию на 01.01.2021 года - 137 человек, в том числе 84 социальных работника. В течение 2020 года принято работников 15 чел., уволено 15 чел.

В последнее время учреждение работает постоянно над увеличением качественного состава работников Центра. Среди работающих: 25 человека имеют высшее профессиональное образование, 47 человек - среднее профессиональное, 11 человек имеют среднее медицинское.

Средний возраст работников учреждения составил 45 лет.

В течение 2020 года прошли обучение 86 чел., в том числе:

- прошли проф. переподготовку 7 чел.;
- курсы повышения квалификации 17 чел.
- приняли участие в обучении по программе «оказание первой помощи до оказания медицинской помощи» 62 человека;

31 работник учреждения обучается в высших и средних профессиональных учебных заведениях.

Организации профессиональной учебы в учреждении уделяется большое внимание. Согласно плану работы, на занятиях профессиональной учебы изучались Федеральные и региональные законы, вопросы оказания доврачебной помощи, вопросы по охране труда и техники безопасности, инновационные технологии. Особое внимание в течение 2020 года уделялось вопросам реализации Федерального закона от 28 декабря 2013г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и нормативным законодательным актам к нему. Занятия проводились в форме семинаров, консультаций, практических занятий по обмену опытом и т.д.

Контроль качества предоставления социальных услуг в структурных подразделениях в прошедшем году осуществлялся в направлениях:

- **1 этап (социальный работник, специалист СРО, специалисты ОВП)** – самоконтроль представителей организации по предоставлению социального обслуживания на дому, в полустационаре, отделении временного проживания. Представители организации (социальный работник, специалисты учреждения) ежедневно проводили оценку качества предоставления социального обслуживания на дому, в полустационаре, стационаре клиентам в соответствии с требованиями

Стандарта, тарифам, утвержденным Комитетом социального обеспечения, материнства и детства Курской области и информировали руководителя подразделения о выявленных отклонениях.

- **2 этап (заведующий отделением)** – контроль осуществлялся в плановом и внеплановом порядке, проводился лично или заочно по документам отделения. При этом оценивалась документация не менее 25% клиентов. О результатах проверок информировался руководитель организации.
- **3 этап (директор, заместитель директора, члены комиссии)** – взаимопроверки. На 3 этапе был реализован контроль предоставления социального обслуживания подразделения в целом (отделения социального обслуживания на дому, ОСР, ОВП), оценивалась документация не менее 25% клиентов в квартал. Проводился контрольный обзвон (при необходимости посещение) членами комиссии по графику проверок.
- **4 этап (клиент)** – получатель государственной услуги. В течение года проводилось обязательное анкетирование всех обслуживаемых, получающих социальные услуги в подразделении. Таким образом проводилось анкетирование 100 процентов обслуживаемых по разработанной в Центре анкете. Проводился анализ результатов анкетирования, итоги доводились до сотрудников на пленарных заседаниях, где осуществлялся обмен опытом работы, принимались меры по устранению выявленных недостатков.

Контроль качества предоставления социальных услуг в отделении организации и предоставления социальной помощи и (или) социальных услуг гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации осуществляется в направлениях:

- **Специалист по социальной работе** в прошедшем году проводил ежедневно оценку качества предоставления социальных услуг гражданам, обратившимся за срочной помощью и информировал руководителя подразделения о выявленных отклонениях.
- Медицинская сестра социально-реабилитационного отделения в социальной столовой ежедневно контролировала приготовление пищи для детей из малообеспеченных семей и граждан пожилого возраста и инвалидов, которые не в состоянии приготовить себе пищу.
- **Заведующий отделением** контролировал предоставление срочных услуг в плановом и в неплановом порядке, лично или заочно по документам отделения. При этом оценивалась документация не менее 25% клиентов. О результатах проверок информировался руководитель организации.
- **Члены комиссии учреждения** реализуют контроль предоставления социального обслуживания в целом в отделении, оценивали документация не менее 25% клиентов в квартал. Проводился контрольный обзвон (при необходимости посещение) членами комиссии по графику проверок.
- По итогам 2020года членами комиссии учреждения проведено 38 проверок во всех структурных подразделениях с составлением актов проверок. Результаты проверок ежемесячно анализировались с оформлением информации на имя директора учреждения. В случае выявления недостатков принимались меры по устранению этих недостатков.

Социальные услуги во всех структурных подразделениях предоставляются в соответствии с действующими стандартами, нормами и правилами.

Для улучшения качества предоставления социальных услуг учреждение уделяет должное внимание внедрению инновационных форм обслуживания.

В прошлом году реабилитацию прошли граждане в «Стационар на дому»-4, «Хоспис на дому»-1 человек, «Санаторий на дому»-3 человека. Большим спросом пользовалась «Школа обучения навыкам ухода за пожилыми гражданами», где реабилитацию в течение года прошли 18 человек. Организация работы «Школа обучения навыкам ухода за пожилыми гражданами и инвалидами» позволила провести занятия с 6 гражданами, в чьих семьях проживают лица, нуждающиеся в постоянном постороннем уходе.

В 2020г. продолжена работа пункта проката технических средств реабилитации с целью предоставления технических средств реабилитации, облегчающих передвижение, адаптацию к условиям внешней среды граждан с нарушением функций опорно-двигательного аппарата.

20 граждан пожилого возраста и инвалидов оформили услуги сиделок.

В учреждении постоянно реализуются планы мероприятий по созданию «доступная среда». На официальном сайте ОБУСО «КЦСОН Суджанского района» размещена информация о деятельности Учреждения, создана отдельная вкладка - «Доступная среда» и специальный раздел для инвалидов и лиц с ограничениями в состоянии здоровья (ОВЗ).

Директор

Е.Н.Заленская