Отчет

об исполнении приказа министерства социального развития и труда Астраханской области № 374 от 27.10.2017

«О Комплексе мер по совершенствованию деятельности

организаций социального обслуживания Астраханской области»

по состоянию на 01.03.2018

В соответствии с приказом министерства социального развития и труда Астраханской области № 374 от 27.10.2017 «О Комплексе мер по совершенствованию деятельности организаций социального обслуживания Астраханской области» (далее - Комплекс мер) приказом ГАУ АО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» от 07.11.2017 № 84 утвержден план мероприятий по улучшению качества работы учреждения и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг.

Пункт 1.2. Комплекса мер.

По состоянию на 01.03.2018 г. на официальном сайте учреждения <https://centr-reabilitacii.ru> предусмотрена версия для слабовидящих.

Пункт 1.5. Комплекса мер.

В целях создания дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг на официальном сайте предусмотрен электронный сервис в разделе «Контакты» <https://centr-reabilitacii.ru/kontakty/>.

Кроме этого каждый посетитель сайта может оставить отзыв или комментарии с предложениями о работе центра в соответствующем разделе «Отзывы» (<https://centr-reabilitacii.ru/otzyvy/>). Также на сайте в разделе документы размещена информация о порядке направления заявления (жалобы) на качество оказания услуг.

Пункт 3.2. Комплекса мер.

В целях обеспечения комфортных условий для получателей услуг, ожидающих предоставления услуги, места для ожидания оснащены кушетками.

Помещения для приёма получателей услуг оборудованы информационными табличками с обозначением кабинетов специалистов. На информационных стендах содержится информация о порядке предоставления услуг в учреждении, в том числе образцы заполнения форм заявлений и перечень документов, необходимых для предоставления услуги.

В соответствии планом мероприятий по улучшению качества работы учреждения и устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг, утвержденных приказом ГАУ АО «Областной реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» от 07.11.2017 № 84 по состоянию на 01.03.2018 года исполнены следующие мероприятия.

На официальном сайте учреждения размещена информация:

- о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг в разделах «Оборудование» <https://centr-reabilitacii.ru/uslugi/oborudovanie/> и «О нас» <https://centr-reabilitacii.ru/o-tsentre/o-nas/>;

- о проведении независимой оценки качества оказания услуг (согласно рекомендациям министерства социального развития и труда Астраханской области размещена ссылка на соответствующий раздел официального сайта для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru));

- о персональном составе работников, участвующих в оказании социальных услуг в разделе «Структура организации» <https://centr-reabilitacii.ru/o-tsentre/struktura-organizatsii/>;

- о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания размещена в разделе в разделе «Документы» <https://centr-reabilitacii.ru/wp-content/uploads/2018/09/Svedeniya-o-poluchatelyah-sotsialnyh-uslug.pdf>;

- о количестве свободных мест в разделе «Документы» <https://centr-reabilitacii.ru/wp-content/uploads/2018/09/Svedeniya-o-poluchatelyah-sotsialnyh-uslug.pdf>;

- об объеме предоставляемых услуг за счет бюджетных ассигнований - в разделе «Документы» <https://centr-reabilitacii.ru/wp-content/uploads/2018/10/informatsiya-o-obeme-predostavlyaemyh-sotsialnyh-uslug.pdf>

Закреплены ответственные и ежеквартально проводится инструктаж с сотрудниками организации о правилах общения с получателями социальных услуг.

Ответственными сотрудниками обеспечивается полнота и актуальность информации, представленной на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и на информационных стендах учреждения, расположенных в общедоступных местах.

Для создания комфортных условий предоставления социальных услуг и обеспечения доступности их получения в учреждении для инвалидов и маломобильных групп населения продолжилось формирование доступной среды. Так в вестибюле учреждения оборудовано и действует видео - информатор (светодиодное табло белого/зеленого/желтого свечения) и размещена тактильная мнемосхема для лиц с нарушением функций слуха и зрения.

Для обеспечения надлежащего качества предоставления социальных услуг:

- поддерживается санитарное состояние помещений в соответствии с СанПиН 2.1.2630-10. Санитарно-эпидемиологические требования к организациям, осуществляющим медицинскую деятельность. В соответствии с требованиями Федерального закона 30 марта 1999 года № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» в учреждении действует программа производственного контроля. Она представляет систему мероприятий, направленных на соблюдение санитарных правил и выполнение профилактических мероприятий для обеспечения детского учреждения качественными продуктами, создание санитарно-гигиенических условий в учреждении. С целью осуществления оценки качества и эффективности лечебно-диагностических мероприятий, совершенствования организации медицинской помощи в Центре проводится экспертиза контроля качества оказания медицинской помощи. Разработаны Положение о системе контроля качества, заведён журнал экспертной оценки качества медицинской помощи. Экспертиза проводится путем изучения медицинской документации ф-112-1/у-00. Организована 2-х уровневая система контроля: 1 уровень – зав.кабинетом консультативной помощи; 2 уровень – врачебной комиссией. Результаты экспертизы качества медицинской помощи ежемесячно обсуждаются на заседаниях медико-педагогического совета;

- конфиденциальность предоставления услуг осуществляется путем индивидуального приема родителей, занятий с детьми в отдельных кабинетах уполномоченными на это сотрудниками. В заявлении на оказание социальных услуг родитель (законный представитель) ребенка дает согласие на обработку персональных данных;

- графики приема специалистами размещены в общедоступных местах для ознакомления посетителей, с внутренним распорядком учреждения родители (законные представители) ребенка знакомятся при поступлении на социальное обслуживание, кроме этого график работы групп дневного пребывания размещен в раздевалках детских групп;

- возникающие у получателей социальных услуг вопросы оперативно решаются специалистами и руководителями структурных подразделений. Об оперативности решения вопросов на местах свидетельствует отсутствие жалоб, зарегистрированных в учреждении.

С каждым посетителем учреждения проводятся разъяснительные беседы о порядке и сроках рассмотрения документов для предоставления социальных услуг.