**Отчет по итогам недели качества в МБУ СО «КЦСОН «Абанский»**

Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Абанский» является учреждением социального обслуживания населения, целью которого является оказание социальных услуг гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации и нуждающимся в социальной поддержке.

Учреждение функционирует в соответствии с Уставом, утвержденным постановлением администрации Абанского района от 05.04.2011 №300-п. Учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с национальными стандартами РФ: ГОСТ Р 52142-2003 «Качество социальных услуг»; ГОСТ Р 52143-2003 «Основные виды социальных услуг»; ГОСТ Р 52495-2005 «Термины и определения»; ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг»; ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания»; ГОСТ Р 52498-2005 «Классификация учреждений социального обслуживания»; ГОСТ Р 52880-2007 «Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»; ГОСТ Р 52881-2007 «Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей»; ГОСТ Р 52884-2007 «Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»; ГОСТ Р 52885-2007 «Социальные услуги семье»; ГОСТ Р 52886-2007 «Социальные услуги женщинам»; ГОСТ Р 52888-2007 «Социальные услуги детям».

Обслуживание клиентов организуется в помещениях МБУ СО «КЦСОН «Абанский», находящихся в максимально доступном месте для большинства населения.

Учреждение имеет в оперативном управлении два нежилых помещения, общей площадью 668,1 кв.м., расположенных по адресу: ул. 1 Мая,60,вход в помещение оборудован пандусом и по адресу ул. Профсоюзов,1, при входе в помещение имеется переносной пандус.

Состояние зданий, в которых располагается учреждение, не является аварийным, помещения обеспечены телефонной связью.

В целях безопасности сотрудников и клиентов помещения оборудованы противопожарной системой и средствами пожаротушения.

Вход и выход (включая аварийный) из помещений оборудованы соответствующими указателями.

Структурными подразделениями учреждения являются:

-3 отделения социального обслуживания на дому;

- социально-реабилитационное отделение;

-отделение социальной помощи семье и детям;

-отделение срочного социального обслуживания.

С января 2012года 10 специалистов учреждения повысили свою квалификацию.

Система качества МБУ «КЦСОН «Абанский» направлена на:

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;

- повышение качества услуг и эффективность (результативность) их предоставления;

- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;

- решение прочих вопросов, отражающих специфику деятельности учреждения.

С 16.04.2012 в МБУ СО «КЦСОН «Абанский» проходила «Неделя качества социальных услуг». Цель и задачи проведения Недели - это повышение качества социальных услуг, профессионального уровня специалистов, а также объективная оценка работы отделений Центра. В рамках Недели качества социальных услуг с 16.04.2012г. в муниципальном бюджетном учреждении «Комплексный центр социального обслуживания населения «Абанский» проведена следующая организационная работа:

1. Обновлены информационно–справочные материалы на стендах об услугах, оказываемых отделениями Центра.

2. На информационных стендах размещена информация о проведении Дня открытых дверей.

3. На первичном приеме размещены папки с нормативно-правовыми документами, регулирующими деятельность учреждения.

4. Распространены среди жителей Абанского района буклеты, памятки по направлениям деятельности отделений центра.

5. В соответствии с планом подготовки недели качества социальных услуг 30.03.2012г. проведено собрание трудового коллектива учреждения, на котором обсуждались вопросы повышения качества социальных услуг, а также соблюдения сотрудниками принципов деловой этики при оказании социальных услуг (присутствовали 23 сотрудника).

6. Со 2 по 16 апреля работал «телефон доверия».

17.04.12 в отделениях социального обслуживания на дому в рамках Недели качества проведен круглый стол на тему «Качество предоставляемых социальных услуг отделениями на дому», на который были приглашены обслуживаемые, социальные работники, главы сельских советов, психолог.

Цель Круглого стола – предоставить участникам возможность высказать свою точку зрения на обсуждаемую тему, а в дальнейшем сформулировать либо общее мнение, либо четко разграничить разные позиции сторон.

На круглом столе обсуждались следующие вопросы:

а) Что такое социальные услуги?

б) Что в себя включает понятие «Качество предоставляемых услуг», каково качество предоставляемых Вам услуг?

в) Что, по Вашему мнению, влияет на качество и эффективность предоставляемых Вам социальных услуг.

г) Какие трудности возникают при предоставлении социальных услуг.

д) Ваши пожелания и предложения по улучшению качества предоставляемых Вам услуг.

Далее была показана презентация о деятельности отделений социального обслуживания на дому и фильм о работе социальных работников.

18.04.12г. для родителей и детей отделения социальной помощи семье и детям. Родители узнали о комплексе социальных услуг, предоставляемых данным отделением. Психолог провел семинар с элементами тренинга «Я - ответственный родитель». В мероприятии приняли участие 15 человек. Заведующая посредством презентации рассказала о работе отделения.

19.04.2012г. для клиентов социально-реабилитационного отделения (20 человек) были подведены итоги недели качества. Была показана презентация о работе отделения, обсуждались вопросы по качеству предоставляемых социальных услуг.

27.04.2012 прошёл круглый стол: «Качество предоставляемых социальных услуг в МБУ СО «КЦСОН «Абанский». Проблемы и перспективы». Администрацией учреждения подведены итоги прошедшей недели качества социальных услуг. Специалистов ознакомили с результатами проведенного анкетирования клиентов и сотрудников учреждения. По всем проведенным мероприятиям в рамках недели качества имеются фотоматериалы. Проблема изучения качества и эффективности социального обслуживания, качества социальной работы с различными группами получателей услуг, направленных на улучшение положения людей, очень важна. По оценке качества социальных услуг проведены следующие мероприятия: 1. Проведено анкетирование 180 обслуживаемых клиентов по оценке качества выполняемых социальных услуг в МБУ «КЦСОН « Абанский», на основании которого был проведен анализ замечаний и предложений граждан. Граждане пожилого возраста и инвалиды в анкетах выразили желание получать медицинские услуги на базе учреждения. Наиболее значимыми услугами для клиентов являются: покупка и доставка на дом продуктов питания, организация уборки жилого помещения, содействие в оплате жилья и коммунальных услуг, доставка воды, топлива, приобретение лекарственных средств, помощь в оформлении документов, помощь психолога, инструктора ЛФК, оказание юридических услуг; организация досуга. 2. Также проведено анкетирование 45 сотрудников учреждения по вопросам оценки качества социального обслуживания. В целом, по мнению подавляющего большинства респондентов (73%), успехом в работе является возможность найти индивидуальный подход к решению проблем каждого клиента.

Подводя итоги недели качества социальных услуг, можно утверждать, что в целом клиенты муниципального бюджетного учреждения социального обслуживания «Комплексный центр социального обслуживания населения «Абанский» довольны качеством предоставляемых им социальных услуг, подтверждают это и записи в «Книге отзывов и предложений» оставленные в текущем году. В отзывах комментируется характер отношений между сотрудниками и клиентами, подчеркиваются доброта, сострадание, внимание к проблемам клиентов. Благодарность высказывается и конкретным сотрудникам. Анализ анкет социологического опроса показал, что все услуги, оказываемые населению, значимы. Замечания, предложения и благодарственные отзывы, высказанные клиентами в анкетах, будут учтены в дальнейшей работе учреждения, направленной на повышение качества предоставления социальных услуг населению Абанского района.

Заведующая отделением социального

обслуживания на дому №2 В.А. Федорова