

**Справка по результатам
внутренней оценки качества социального обслуживания
ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными
возможностями» за 2023г.**

(протокол заседания комиссии по контролю качества социального обслуживания ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» от 16.01.2024г.)

Контроль качества социального обслуживания в ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» осуществляется на основании приказа ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» от 01.04.2022года № 37/АХ «О системе обеспечения качества услуг», который регламентирует:

- Руководство по качеству ОГБУСО «реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» (приложение №1 к приказу №37/АХ)
- Положение о внутреннем контроле качества предоставления услуг (приложение №2 к приказу №37/АХ).

Политика учреждения в области качества включает в себя основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении.

Цели:

- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению и/или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг.

Основные задачи:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг в пределах предъявляемых к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг.

Принципы системы качества:

- приоритетность требований (запросов) получателя социальных услуг по обеспечению качества социальных услуг, т. е. обеспечение уверенности в том, что эти требования будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- предупреждение проблем качества услуг, т.е. обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченность учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества);
- четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельностью по предоставлению услуг, влияющих на их качество;

- личная ответственность руководителя учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

- документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

В процессе проверки системы обеспечения качества учреждения осуществлялись следующие контрольные мероприятия:

- анализ и оценка состояния функционирования системы обеспечения качества в целом и отдельных ее составных частей,

- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

- анализ и оценка результатов работы учреждения в области качества услуг.

По результатам данных мероприятий была проведена работа, направленная на выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы обеспечения качества.

Согласно информации, предоставленной в комиссию по контролю качества социального обслуживания ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», по итогам проведения планового и оперативного контроля полноты, своевременности и качества предоставляемых социальных услуг получателям социальных услуг в учреждении, комиссия может определить уровень качества обслуживания одной из двух оценок «удовлетворительно» или «неудовлетворительно». По результатам мониторинга комиссией установлено:

- средне-статистический балл качества оказания социальных услуг отделением медико-социальной реабилитации за 2023 год составляет 9,6 балла. На основании данного результата комиссия по контролю качества социального обслуживания учреждения признала работу отделения по реализации целей и задач социального обслуживания граждан удовлетворительной; соответствующей уровню «высокое качество социального обслуживания».

- средне-статистический балл качества оказания социальных услуг консультативно-диагностическим отделением за 2023 год составляет 9,8 балла. На основании данного результата комиссия по контролю качества социального обслуживания учреждения признала работу отделения по реализации целей и задач социального обслуживания граждан удовлетворительной; соответствующей уровню «высокое качество социального обслуживания».

- средне-статистический балл качества оказания социальных услуг отделением социальной реабилитации и психолого-педагогической помощи за 2023 год составляет 10 баллов. На основании данного результата комиссия по контролю качества социального обслуживания учреждения признала работу отделения по реализации целей и задач социального обслуживания граждан удовлетворительной; соответствующей уровню «высокое качество социального обслуживания».

- средне-статистический балл качества оказания социальных услуг отделением круглосуточного и дневного пребывания г.Иркутск за 2023 год составляет 10 баллов. На основании данного результата комиссия по контролю качества социального обслуживания учреждения признала работу отделения по реализации целей и задач социального обслуживания граждан удовлетворительной; соответствующей уровню «высокое качество социального обслуживания».

- средне-статистический балл качества оказания социальных услуг отделением круглосуточного и дневного пребывания г.Шелехов за 2023 год составляет 10 баллов. На основании данного результата комиссия по контролю качества социального обслуживания учреждения признала работу отделения по реализации целей и задач социального обслуживания граждан удовлетворительной; соответствующей уровню «высокое качество социального обслуживания».

Комиссия по контролю качества социального обслуживания ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями», рассмотрев представленные заместителями директора и руководителями структурных подразделений отчеты по реализации перспективных планов внутреннего контроля качества социального обслуживания за 2023 год, справочный материал по итогам оперативного контроля, результаты опросов и анкетирования получателей социальных услуг (их законных представителей), изучив мониторинг отзывов, размещенных на сайте учреждения, установила:

- средне-статистический балл качества оказания социальных услуг работниками ОГБУСО «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» за 2023 год составляет 9,8 балла. На основании данного результата комиссия по контролю качества социального обслуживания учреждения признала работу специалистов учреждения по реализации целей и задач социального обслуживания граждан удовлетворительной; соответствующей уровню «высокое качество социального обслуживания».

Председатель комиссии по контролю качества
социального обслуживания ОГБУСО «Реабилитационный
центр для детей и подростков с ограниченными возможностями»

С.А. Татарникова