

Утверждаю
Директор ГКУСО МО «Клинский реабилитационный
социального центр для детей и подростков
с ограниченными возможностями «Родник»



О.В. Минина

Согласовано
Начальник управления по вопросам
обслуживания населения и реабилитации инвалидов



Е.Б. Ермилов

Дорожная карта

«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы
Государственного казенного учреждения социального обслуживания Московской области «Клинский
реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник» на 2016 год»

В 2015 году проведена независимая оценка качества оказания социальных услуг Государственным казенным учреждением социального обслуживания Московской области «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»

Заказчик: Государственное казенное учреждение Московской области «Дирекция единого заказчика Министерства социальной защиты населения Московской области»

Исполнитель: Индивидуальный предприниматель Гребнева Ольга Ивановна

По результатам независимой оценки качества оказания социальных услуг Государственным казенным учреждением социального обслуживания Московской области «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник» занял 1 место в рейтинге учреждений данного типа.

Таблица 1. Общий рейтинг. Реабилитационные центры для детей и подростков с ограниченными возможностями

Рейтинг	Наименование учреждения	Средний показатель удовлетворенности ПСУ	Средний показатель оценки эксперта	Средний показатель удовлетворенности сотрудников	Средняя оценка учреждения
1	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник»	99,38	92,36	94,16	95,30
2	ГКУ СО МО «Подольский районный реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Ягодка»	94,00	85,14	100,00	93,05
3	ГКУ СО МО «Клинский реабилитационный центр «Радуга» для детей и подростков с ограниченными возможностями»	95,63	92,54	85,08	91,08

I. Общее описание

1.1. «Дорожная карта» «По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения социального обслуживания Московской области «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник» на 2016 год» (далее учреждение) разработана на основе результатов независимой оценки качества, проведенной экспертной организацией в 2015 году.

Цель «дорожной карты» - обеспечить доступность, а также повысить эффективность и качество предоставления услуг в сфере социального обслуживания детей с ограниченными возможностями и их семей.

1.2. Достижению данной цели способствует модернизация социального обслуживания в учреждении, основанная на совершенствовании, повышении уровня комфортности пребывания в условиях стационарного обслуживания, расширения перечня и объемов предоставляемых услуг, реализация мероприятий по укреплению материально – технической базы учреждения, сохранение и развитие кадрового потенциала.

1.3. Структурными подразделениями Учреждения являются:

Отделение медико – социальной реабилитации

Стационарное отделение

Отделение «Мать и дитя»

1.4. Имеется лицензия на осуществление медицинской деятельности № ФС-50-01-002305 от 06.08.2012 г.

1.5. Штатная численность учреждения на 01.01.2016 года 88 единиц.

1.6. Учреждение расположено в Клинском районе, отдаленность от города Клин составляет 36 км. Площадь учреждения 9 гектар (стационарное отделение расположено в 1 км. по адресу: Клинский район. дер. Акатово, д. 28-б.). На территории расположены: 2 жилых корпуса, здание медико-социального отделения. корпус психолого-педагогической и творческой реабилитации, Клуб-столовая, офисное здание, сторожевая будка, хозблок, гараж, очистные сооружения.

В учреждении ведется большая работа по обеспечению безопасности центра. Территория центра имеет целостное ограждение по периметру и благоустроена, установлено круглосуточное дежурство, видеонаблюдение, помещения отделений оборудованы рациями и противопожарной сигнализацией, тревожными кнопками.

В распоряжении Учреждения имеется транспорт – 3 машины ГАЗ.

В 2015 году Министерством социального развития были выделены денежные средства для пополнения материально-технической базы учреждения в размере 533 000 рублей (обеденные столы, массажные кушетки, медицинские ширмы, техническое оборудование, инвентарь

2. Цели дорожной карты

- 2.1 Повышение доступности и качества социальных услуг для семей с детьми с ограниченными возможностями.
- 2.2. Обеспечение внедрения и распространения современных технологий профилактической и реабилитационной работы с детьми с ограниченными возможностями и их семьями.
- 2.3. Всесторонняя поддержка семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья: предоставление современной комплексной социально-реабилитационной помощи детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья, социализации в среде обычных сверстников, обеспечение их нормального жизнеустройства в будущей взрослой жизни.
- 2.4. Обеспечение замены медицинской модели детской инвалидности на социальную, в основе которой лежит создание условий для нормальной полноценной жизни в соответствии с положениями Конвенции о правах инвалидов.
- 2.5. Внедрение современных методик комплексной реабилитации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, в том помощи детям с тяжелыми и множественными нарушениями.
- 2.6. Обеспечение равного доступа детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, к юридической и медицинской помощи и социальному обеспечению.
- 2.7. Проведение регулярного мониторинга потребностей семей, воспитывающих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья,; создание и ведение базы данных, касающихся детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья и их потребностей в указанных услугах.
- 2.8. Создание условий для социализации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья с внедрением их в среду здоровых сверстников и обеспечением их участия в культурной и спортивной жизни и других массовых мероприятиях; развитие системы творческой реабилитации.
- 2.9 Создание условий для повышения квалификации специалистов, работающих с детьми-инвалидами и детьми с ограниченными возможностями здоровья на базе образовательных учреждений высшего профессионального образования с использованием их научно-практического потенциала.
- 2.10. Развитие технологий комплексной диагностики и медико-социальной помощи детям с отклонениями в развитии и здоровье, а также оказание необходимой помощи их семьям.

2.11. Проведение просветительской деятельности среди населения, способствующей пониманию необходимости поддержки детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, формированию отношения к ним как к равным членам общества.

3. Ожидаемые результаты реализации «Дорожной карты»

3.1. Сохранение и развитие кадрового потенциала работников ГКУ СО МО «Клинский РЦ «Родник» и приток новых квалифицированных кадров.

3.2. Создание единой системы помощи для детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, включающей медицинскую, реабилитационную, коррекционно-педагогическую помощь ребенку, социально-психологическую и консультативную помощь родителям;

3.3. За счет изменения режима работы специалистов увеличить количество оказываемых услуг.

3.4. Распространение среди населения доброжелательного отношения к детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья .

3.5. Обеспечение предоставления социальных услуг высокого качества и соблюдения стандартов в сфере социального обслуживания детей с особыми потребностями.

4. В качестве контрольных показателей успешной реализации плана мероприятий выбраны:

Наименование контрольного показателя	Ед. изм.	2015 год	2016 год
Доля койко-дней от 100 %	%	98,5	99,0
Количество граждан, получивших социальные услуги в учреждении (человек за год)	чел	832	884
Удельный вес услуг оказываемых волонтерами, от общего количества оказываемых услуг	%	3,4	4,7

Мероприятия дорожной карты

«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы Государственного казенного учреждения социального обслуживания Московской области «Клинский реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями «Родник» на 2016 год»

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
Качество социального обслуживания по оценке ПСУ						
1	Доля ПСУ, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг	100,0	Мониторинг удовлетворенности ПСУ качеством, полнотой и доступностью информации Анкетирование ПСУ	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
2	Доля ПСУ, удовлетворенных комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступностью их получения	100,0	Мониторинг удовлетворенности ПСУ комфортностью предоставления социальных услуг Анкетирование ПСУ	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
3	Доля ПСУ (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0	Мониторинг удовлетворенности ПСУ доброжелательностью, вежливостью и внимательностью работников организации социального обслуживания	Сохранение показателя на высоком уровне	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе

4	Доля ПСУ, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных	100,0	Мониторинг оценки компетентности работников организации	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
5	Доля ПСУ, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных	100,0	Мониторинг изменения качества жизни в результате получения социальных услуг	Сохранение показателя на высоком уровне	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
6	Доля ПСУ, которые удовлетворены конфиденциальностью предоставления социальных услуг	100,0	Мониторинг соблюдения принципов конфиденциальности предоставления социальных услуг	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
7	Доля ПСУ, которые удовлетворены оперативностью решения вопросов	100,0	Мониторинг оперативности решения вопросов предоставления социальных услуг	Сохранение показателя на высоком уровне	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
8	Доля ПСУ, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных ПСУ	95,0	Организация информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг, в том числе в соответствии с планом министерства социального развития	Доведение показателя до 100%	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе

			МО; Размещение информации на стендах в помещении учреждения.			
			Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"); Размещение информации о деятельности учреждения в социальных сетях Выступления руководителей и специалистов в СМИ			
Качество социального обслуживания по оценке независимого эксперта						
1	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в	100,0	Организация информационно-разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг, в	Сохранение показателя на высоком уровне. Повышение информированности населения о системе социального обслуживания в Московской области	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе

	информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»		том числе в соответствии с планом министерства социального развития МО;	и обоснованности принимаемых решений о предоставлении социальных услуг.		
			<p>Размещение информации на стендах в помещении учреждения.</p> <p>Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"):</p> <p>Размещение информации о деятельности учреждения в социальных сетях</p> <p>Выступления руководителей и специалистов в СМИ</p>	<p>Формирование позитивного общественного мнения о качестве работы учреждения, в том числе сформированное общественными организациями, профессиональными сообществами и иными экспертами</p>		
2	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению	100,0	Обеспечение технического обслуживания сайта в соответствии с требованиями обеспечения доступности	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
3	Наличие дистанционных способов		Расширение форм	Сохранение	2016	О.В. Минина,

	взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):	100,0	дистанционного обслуживания ПСУ	показателя на высоком уровне.		директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
4	Результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации:	100,0	Расширение форм дистанционного обслуживания ПСУ	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
5	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг:	33,3	Обеспечение технического обслуживания сайта и реализация принципа обеспечения обратной связи	Доведение показателя до 100 %	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
6	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг	100,0	Размещение информации о порядке подачи жалоб по вопросам качества оказания социальных услуг на стендах в помещении учреждения. Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"):	Сохранение показателя на высоком уровне..	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе

7	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей социальных услуг	100,0		Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
8	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания	100,0		Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
9	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	100,0	Мониторинг укомплектованности организации социального обслуживания специалистами	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
10	Благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	75,0	Проведение работ по благоустройству и содержанию помещения и территории	Доведение показателя до 90%	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
11	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников	100,0	Организация работы по повышению квалификации в соответствии с планом	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
12	Количество зарегистрированных в организации социального	0,0	Организация информационно-	Сохранение показателя на	2016	О.В. Минина, директор

	<p>обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года)</p>		<p>разъяснительной работы о системе социального обслуживания, видах и условиях предоставления социальных услуг, в том числе в соответствии с планом министерства социального развития МО;</p> <p>Размещение информации на стендах в помещении учреждения.</p> <p>Своевременное обновление информации на сайте учреждения, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - сеть "Интернет"):</p> <p>Размещение информации о деятельности учреждения в социальных сетях</p>	<p>высоком уровне.</p>		<p>М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе</p>
--	--	--	---	------------------------	--	--

Оценка сотрудников учреждения

1	Доля сотрудников высоко оценивающих комфортность Вашего рабочего места	88,3	Проведение работ по СОУТ (март 2016) Обеспечение проведения мероприятий по охране труда	Доведение показателя до 100%	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
2	Доля сотрудников, считающих количество необходимого оборудования достаточным	95,0	Укрепление материально-технической базы	Доведение показателя до 100%	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
3	Доля сотрудников удовлетворенных психологический климатом и отношением в коллективе	95,0	Проведение мероприятий по профилактике синдрома эмоционального выгорания	Доведение показателя до 100%	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
4	Доля сотрудников, которые высоко оценивают компетентность руководителя учреждения	100,0		Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
5	Доля сотрудников удовлетворенных заработной платой	88,3	Проведение мероприятий по повышению заработной платы в соответствии с дорожной картой МСР	Доведение показателя до 95%	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе

6	Доля сотрудников считающих достаточным соотношение необходимого количества персонала к количеству подопечных	86,7	Мониторинг соотношения необходимого количества персонала к количеству ПСУ	Доведение показателя до 95%	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
7	Доля сотрудников считающих распределение нагрузки и задач между сотрудниками оптимальным	100,0	Мониторинг распределение нагрузки и задач между сотрудниками	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе
8	Доля сотрудников удовлетворенных работой в учреждении	100,0	Мониторинг удовлетворенности сотрудников Анкетирование	Сохранение показателя на высоком уровне.	2016	О.В. Минина, директор М.В. Христофорова, заместитель директора по социально-реабилитационной работе

Приложение 1

1. Программа ремонта учреждения				
1.1.	Капитальный ремонт (реконструкция) очистных сооружений.	Предписания Роспотребнадзора	2016	Директор. Заместитель директора по безопасности и АХЧ
1.2.	Капитальный ремонт спального корпуса «Маяк»	Увеличение мощности, обеспечение беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к объектам инфраструктуры, улучшение качества обслуживаемых	2017	Директор. Заместитель директора по безопасности и АХЧ
1.3.	Капитальный ремонт корпуса «Теремок»	Увеличение мощности, обеспечение беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к объектам инфраструктуры, улучшение качества обслуживаемых	2018	Директор. Заместитель директора по безопасности и АХЧ
1.4.	Замена покрытия дорог и площадок -	Обеспечение улучшения предоставления услуг, улучшение проживания	2018	Директор. Заместитель директора по безопасности и АХЧ
1.5.	Замена периметрового освещения.	Требования антитеррористической защищенности	2018	Директор. Заместитель директора по безопасности и АХЧ
2. Реализация программы «Доступная среда»				
2.1.	Здание спального корпуса «Березка»:	Обеспечение беспрепятственного	с 2016 года	Директор.

	-отремонтировать крыльцо (установить перила, антигололедное покрытие); - заменить перила в здании;	доступа маломобильных групп населения к зданиям, улучшение качества обслуживаемых		Заместитель директора по безопасности и АХЧ
2.2.	Здание спального корпуса «Маяк»: - отремонтировать крыльцо (установить перила, антигололедное покрытие); - заменить перила в здании; - пандус, установить перила на запасной выход.	Обеспечение беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к зданиям, улучшение качества обслуживаемых	с 2016 года	Директор. Заместитель директора по безопасности и АХЧ
2.3.	Здание корпуса «Теремок»: - установить перила на запасные выходы.	Обеспечение беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к зданиям, улучшение качества обслуживаемых	с 2016 года	Директор. Заместитель директора по безопасности и АХЧ
2.4.	Здание корпуса «Водолечебница»: - отремонтировать крыльцо и приобрести переносной пандус на запасной выход - установить перила в здании;	Обеспечение беспрепятственного доступа маломобильных групп населения к зданиям, улучшение качества обслуживаемых	с 2016 года	Директор. Заместитель директора по безопасности и АХЧ