

УТВЕРЖДАЮ
Директор Центра

_____И.В.Татаурова

«_04__» октября 2017 год

Отчет о деятельности учреждения за 3 квартал 2017года и необходимых улучшениях в процессах.

1. **Показатели функционирования и результативности процесса**

Показатель 3кв 2017г.	**План**	**Факт**	**%**
Консультативно-методические услуги(кол-во услуг)	**1832**	**1832**	**100**
Социальное обслуживание в стационарной форме(койко-места)	**3**	**3**	**100**
Социальное обслуживание в полустационарной форме (кол-во клиентов)	**843**	**843**	**100**
Социальное обслуживание в форме на дому(кол-во клиентов)	**52**	**52**	**100**
Методические работы	**3**	**3**	**100**

Укомплектованность штатными единицами

Период	**Количество штатных единиц**	**Фактическое количество замещенных штатных единиц**
3 кв 2017г.	65	51

1а.События, оказавшие влияние на Систему менеджмента качества в 3кв2017 г.

Отсутствуют

2. **Результаты аудитов (проверок)**

1.1. Количество проведенных аудитов за период -9,из них 9 по плану.

1.2. Выявлены положительные примеры для распространения:

- Гос.задание выдано МСП СО в СО в виде койко-мест. Администрация учреждения и руководитель СО детализировали услуги,оказычваемые детям, по видам услуг в соответствии со Стандартом соц.услуг,утвержденным приказом МСП СО №482 от 11.08.15г.
- Положительная динамика результативности работы специалиста Оевской А.В. с документами несовершеннолетнего – Пишкуна В..
- Введена автоматизированная система учета и отчета выполнения гос.задания по количеству оказанных услуг.
- У становлен доверительный контакт специалиста Шестаковой Н.А.с матерью несовершеннолетнего –Кухарь Р..
- У становлен доверительный контакт специалиста Маркиной А.С. с матерью несовершеннолетнего –Суровцевой А
- Социально-психологические обследования полные,достоверные,оформлены

грамотно,возможно рассматривать их как образец.

- Социально-психологические и социально-педагогические услуги оказываются в полном объеме и своевременно, согласно программе обучения кандидатов в замещающие родители.Опыт может быть распространен.

1.3. Заключения аудитов:

	СМК функционирует	СМК функционирует, но с существенными несоответствиями	СМК не функционирует
В абсолютных цифрах	**8**	**1**	**0**
В %	**89**	**11**	**0**

1.4. Выявленные несоответствия и корневые причины

№	Описание несоответствия	№ и дата аудита	Статус несоответствия (сущест.\не сущест.)	Корневые причины
1	Сводный отчет по услугам,хранящийся в отделении, не подписан зав СО	№20 31.07-31.07.17 г.	несущественное	Невнимательность заведующей
2	П.2.16.1 не оказывается ст.медсестрой Строгановой О.А. Список нуждающихся детей ведется Истоминой О.С. Отсутствует запись мед.работника по выполнению предписаний .Фактически услуга оказывается в полном объеме.	№20 31.07-31.07.17 г.	несущественное	Отсутствие в форме данной записи
3	Отсутствует в плановых показателях показатели по качеству,согласно Целям в области качества 2017г.	№20 31.07-31.07.17 г.	несущественное	Отсутствует установка руководителя
4	В журнале учета соц.услуг ведутся записи карандашом.	№21 30.09.17 г-	несущественное	Невнимательность специалиста.

		30.09.17 г		
5	В Журнале патронажных выходов отсутствует: -подпись клиента с расшифровкой -не указано время выхода в семью -не прописаны мероприятия по ИПРиЖ	№18 26.09.-27.09.17 г.	несущественное	Невнимательность специалиста.
6	В журнале учета оказанных услуг в полустационарной форме : -не всегда указано время обращения -подписи в журнале без расшифровок -не всегда прописаны мероприятия ИПРиЖ	№18 26.09.-27.09.17 г.	несущественное	Невнимательность специалиста.
7	В журнале патронажных выходов отсутствует время посещения семьи	№17 08.08.17 г.-09.08.17 г.	несущественное	Невнимательность специалиста.
8	В ИПРСР педагога-психолога отсутствует подпись клиента с расшифровкой.	№16 08.08.17 - 09.08.17 г.	несущественное	Невнимательность специалиста.
9	Услуги не учтены в приказе МСП СО №790 от 31.12.14г.	№19 26.09.-27.09.17 г.	несущественное	Установка МСП СО
10	В Журнале учета оказанных социальных услуг в полустационарной форме не всегда указано время обращения	№19 26.09.-27.09.17 г.	несущественное	Невнимательность специалиста.

11	Нет расшифровки у подписи специалиста	№23 27.09.17 г- по28.09. 17г.	несущест венное	Неудобное расположение алгоритма заполнения журнала
12	Нет подписи клиента в журнале учета физ.лиц	№23 27.09.17 г- по28.09. 17г.	несущест венное	Требований к наличию подписей клиентов не предъявлялось.
13	Документов о валидности тестов нет	№22 07.08.17 г- 07.08.17 г	несущест венное	Отсутствиеустановки руководителя
14	В Журнале учета оказанных услуг отсутствуют подписи специалиста об оказанных услугах и ознакомление с распорядительными подписями	№22 07.08.17 г- 07.08.17 г	существе нное	Невнимательность специалиста
15	Отчет об услугах не сдается в разработанном и утвержденном файле	№23 07.08.17 г- 07.08.17 г	несущест венное	Несогласованность требований к отчетной документации

3. Обратная связь от потребителей

Потребителями услуги процесса являются граждане и дети.

Анкетирование

Получено анкет от Потребителей (кол-во)	Удовлетворены услугой (кол-во)	Удовлетворены услугой (%)	Не удовлетворены услугой (кол-во)	Не удовлетворены услугой (%)

19	19	100	0	0

Работа с жалобами потребителей

	Суть жалобы	Корневая причина (если жалоба была признана обоснованной)
	нет	-

4. **Статус предупреждающих и корректирующих действий**

	Описание несоответствия	Корректирующее действия	Ответственный	Срок выполнения	Статус на период отчета (выполнено\в работе\не выполнено)
1	Сводный отчет по услугам,хранящийся в отделении, не подписан зав СО	Быть внимательнее	Попова С.Р.	31.07.17г.	выполнено
2	П.2.16.1 не оказывается ст.медсестрой Строгановой О.А. Список нуждающихся детей ведется Истоминой О.С. Отсутствует запись мед.работника по выполнению предписаний .Фактически услуга оказывается в полном объеме.	Внести в мед.документы подпись мед.сестры	Истомина О.С.	31.07.17г	выполнено
3	Отсутствует в	Сделать приказ	Татаурова И.В.	4 кв 2017г	В работе

	плановых показателях показатели по качеству,согласно Целям в области качества 2017г.	по учреждению о требовании качественного оказания услуг			
4	В журнале учета соц.услуг ведутся записи карандашом.	Провести беседу со специалистом Оевской А.В. о правильном ведении документов.	Попова С.Р.	октябрь 2017г.	выполнено
5	В Журнале патронажных выходов отсутствует: -подпись клиента с расшифровкой -не указано время выхода в семью -не прописаны мероприятия по ИПРиЖ	Провести беседу со специалистом о внимательном заполнении журналов.	Савинкова Л.А.	28.09.17г	выполнено
6	В журнале учета оказанных услуг в полустационарной форме : -не всегда указано время обращения -подписи в журнале без расшифровок -не всегда прописаны мероприятия ИПРиЖ	Провести беседу со специалистом	Савинкова Л.А.	28.09.17г.	выполнено

7	В журнале патронажных выходов отсутствует время посещения семьи	Провести беседу с педагогом-психологом	Проскурякова Е.Г.	15.08.17г.	выполнено
8	В ИПРСР педагога-психолога отсутствует подпись клиента с расшифровкой.	Провести беседу со специалистом	Проскурякова Е.Г.	До 10.08.17г.	выполнено
9	Услуги не учтены в приказе МСП СО №790 от 31.12.14г.	Внести предложение на оперативном совещании у директора	Савинкова Л.А.	28.09.17г	выполнено
10	В Журнале учета оказанных социальных услуг в полустационарной форме не всегда указано время обращения	Провести беседу со специалистом	Савинкова Л.А.	28.09.17г	выполнено
11	Нет расшифровки у подписи специалиста	Вклеить в Журнал Алгоритм	Мамаева В.В.	28.09.17г.	выполнено
12	Нет подписи клиента в журнале учета физ.лиц	Дополнить журнал колонкой «Подпись»	ВоробьеваО.В.	28.09.17г	выполнено
13	Документов о валидности тестов нет	Создать методическое пособие	Мамаева В.В.	27.08.17г	выполнено
14	В Журнале учета оказанных услуг отсутствуют	Провести беседу со специалистом	Мамаева В.В.	27.08.17г	выполнено

	подписи специалиста об оказанных услугах и ознакомление с распорядительными подписями				
15	Отчет об услугах не сдается в разработанном и утвержденном файле	Ознакомиться с приказом об изменении формы	Мамаева В.В.	27.08.17г	выполнено

5.**Отчет о выполнении Плана обучения и повышения квалификации персонала**

Период	**План**	**Факт**
3 кв 2017г	10	10

Специалисты ГАУ СОН СО «ЦСПиД «Гнездышко», прошедшие обучение в 3 квартале 2017 года

ФИО специалиста	**Место проведения**	**Тематика обучения**
Капустина О.О.	Межрегиональная общественная организация поддержки семьи, материнства и детства «Врачи детям»	Особенности уголовного судопроизводства с участием несовершеннолетних потерпевших и свидетелей (дистанционное обучение)
	Г. Уфа	Международный форум специалистов по вопросам защиты прав и интересов детей
Кротова Н.Д.	Г. Уфа	Международный форум специалистов по вопросам защиты прав и интересов детей
Истомина О.С.	Г. Уфа	Международный форум специалистов по вопросам защиты прав и интересов детей
Андок А.В.	МОО «Аистенок»	Круглый стол в рамках проекта «Слабое звено»
Проскурякова Е.Г.	МОО «Аистенок»	Круглый стол в рамках проекта «Слабое звено»
Ермолаева О.Г.	ГАУ «ЦСПСиД «Отрада» Октябрьского района г. Екатеринбурга»	Семинар по обучению работе с кризисными семьями
Маркина А.С.	ГАУ «ЦСПСиД «Отрада» Октябрьского района г. Екатеринбурга»	Семинар по обучению работе с кризисными семьями
Болдырева Д.А.	ГАУ «ЦСПСиД «Отрада» Октябрьского района г.	Семинар по обучению работе с кризисными семьями

	Екатеринбурга»	
Воробьева О.В.	Г. Москва	Практическая конференция «PRO-подростков»
	Вебинар Людмилы Петрановской	Воспитание приемных детей
Рябова В.С.	Вебинар Людмилы Петрановской	Воспитание приемных детей

6.**Отчет о выполнении Административно-хозяйственной деятельности**

№	Мероприятие	Срок выполнения	Статус Выполнения мероприятия
1	Закупка сезонной одежды, обуви для детей.	30.10.2017	выполнено
2	Закупка сезонной обуви для детей.	30.12.2017	В работе
3	Покупка дивана детям	30.12.2017	В работе

Вывод о деятельности учреждения за 3 квартал 2017года

Система менеджмента качества Центра пригодна и соответствует назначению.

Имеется одно существенное несоответствие. Отсутствует подпись исполнителя.

В 2018 году необходимо внести изменения в Положение о контроле качества,т.к. Комиссия по качеству, установленная в данном положении, является излишним органом. Все вопросы по качеству услуг решаются на Реабилитационном совете или директором Центра лично.

Отчет подготовлен

Зам.директора
(должность)

Истомина О.С.
(ФИО, подпись)

« 03 » октября 2017г.