

Ежегодный отчет о деятельности учреждения

1. Резюме учреждения

Краевое государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района осуществляет свою деятельность по оказанию детям и подросткам, имеющим отклонения в физическом и умственном развитии, квалифицированной социально-медицинской, социально-психологической, социально-педагогической реабилитационной помощи, обеспечение их максимально полной и своевременной социальной интеграции и адаптации к жизни в обществе, семье, труду.

Форма собственности – государственная.

Тип учреждения - государственное автономное учреждение.

Учредителем автономного учреждения является Пермский край.

Уполномоченным органом, осуществляющим функции учредителя по управлению и распоряжению краевым имуществом, является Министерство по управлению имуществом и земельным отношением Пермского края (далее Министерство).

Отраслевым органом, осуществляющим в пределах своей компетенции функции и полномочия учредителя, является Министерство социального развития Пермского края (далее Учредитель).

Органами управления автономного учреждения является Наблюдательный совет, директор автономного учреждения.

Фамилия, имя, отчество руководителя учреждения: Евсина Антонина Васильевна.

1. Учетная карточка автономного учреждения

Полное наименование учреждения: Краевое государственное автономное учреждение социального обслуживания населения «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района	
Сокращённое наименование учреждения Юсьвинского района	КГАУ СОН РЦДПОВ
Юридический адрес	619170 с. Юсьва, ул. Челюскинцев, 23, Юсьвинский район, Пермский край
Основной государственный регистрационный номер/ОГРН/	1038102237722
Дата регистрации	22.08.2000 г.
Место регистрации	Межрайонная инспекция Федеральной налоговой службы №1 по Пермскому краю
Почтовый адрес	619170 с. Юсьва, ул. Челюскинцев,

	23, Юсьвинский район, Пермский край
Телефон учреждения	8(34246) 2-78-06, 2-70-34
Факс учреждения	(34246) 2-78-06, 2-70-34
Адрес электронной почты	Nadkalina @ yandex . ru
Ф.И.О. руководителя учреждения	Евсина Антонина Васильевна
Ф.И.О. главного бухгалтера	Калина Надежда Ивановна
Иинн/ КПП	8102001939/810201001
Код ОКВЭД (вид деятельности)	85.31 предоставление социальных реабилитационных услуг
Код ОКПО	53504918
Код ОКФС(форма собственности)	13-собственность субъекта Российской федерации
Код ОКАТО (место нахождения)	57127928001
Код ОКОГУ (орган управления)	23390
Учредитель	Министерство социального развития Пермского района
Местонахождение и юридический адрес учредителя	614006 РФ г. Пермь ул. Ленина ,51
Органы управления	Наблюдательный совет в составе восьми человек со сроком полномочия 5 лет и директор учреждения

Состав Наблюдательного совета КГАУСОНРЦДПОВ

Состав Наблюдательного совета краевого государственного автономного Учреждения социального обслуживания населения «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями» Юсьвинского района :

1. Ковыляева Светлана Анатольевна – руководитель аппарата администрации по Юсьвинскому муниципальному району;
2. Полчихина Светлана Васильевна – ТУ МСР по КПО Пермского края по КПО ;
3. Мелюхина Ирина Ивановна – начальник ТУ МСР по Юсьвинскому району ;
4. Цыбина Нина Александровна- депутат Юсьвинского сельского поселения
5. Калина Надежда Ивановна- главный бухгалтер ГАУСОНРЦДПОВ Юсьвинского района;
6. Курганова Галина Николаевна- гл. медсестра ГАУСОНРЦДПОВ Юсьвинского района;
7. Министерство по управлению имуществом и земельным отношениям Пермского края (по согласованию)- 1 человек;
8. Герасимова Анна Степановна – председатель общества ветеранов.

2 Анализ существующего положения и перспектива развития автономного учреждения

2.1. общая характеристика существующего положения автономного учреждения за 2016 год:

2.2. Материально-техническая база

находится в учреждении на современном уровне . Для выполнения стандарта государственных услуг есть следующие условия:

- материально-техническая база;
- бытовые условия ;
- квалифицированные кадры;

В **приложении № 1** прилагается список основных средств.

3.3.Штатное расписание приложение № 2.

Уровень квалификации медицинского персонала:

- Врачи с первой категорией-2 человека(занимают по 0.25 ст);
- Медсестры с - высшей категорией- 3 человек;
- с первой категорией- 8 человек;

Педагогический коллектив :

- воспитатели- без категорией;
- с высшим педагогическим образованием- 4 человека(заместитель директора,2- логопед, психолог);
- незаконченное высшее (учится в ПГУ) социальный педагог;
- со средне- специальным педагогическим образованием- 2 человек;

В центре применяются методики реабилитации Санкт- Петербургской школы по БОС – Лого-БОС, психо-БОС, составлены свои программы реабилитации каждому ребенку.

Данные программы составляются при поступлении в Центр специалистами: врачи, социальный педагог, психолог, логопед.

Нами разработана своя карта реабилитации , разработаны шкалы по диагностике, контролю эффективности реабилитации. Работает МДБ(мультидисциплинарная бригада) специалистов. За 2016 год проведено 34 заседания МДБ , при поступлении и при выписке , с рекомендациями о кратности реабилитации, а также рекомендациями на дому.

Каждому ребенку проводится выдача социальных услуг по административному регламенту исполнения стандарта по ИПСУ.

3.4. Учреждение имеет 2 отделения:

физиотерапевтическое отделение (амбулаторно- поликлиническое), расположено в цокольном этаже жилого 2-х этажного дома по адресу с.Юсьва, ул. Челюскинцев,23. Помещение в оперативном управлении площадью 390 м2, здание кирпичное.

Земельный участок принадлежит КГАУСОН РЦДПОВ Юсьвинского района.

С 2015 года имеется недвижимое имущество, расположено по адресу: с. Юсьва, ул. Дружбы 35/1, подъезды хорошие, со всех сторон, площадь 780.8 м 2 Здание кирпичное, 2-х этажное, приведено в нормативное состояние в 2015-2016 годах.

В данном здании находятся дети с ограниченными возможностями временного пребывания на 33 места(проживания) 21 день и дневного пребывания на 10 мест . Свой земельный участок м2

На прилегающей территории пока нет детской оздоровительной площадки, но запланирована на 140 м2 на 2017 год (строительство совместно МСР ПК и Фонд социальной поддержки ПК , составлен договор 3-х сторонний по строительству площадки на спонсорские средства).

Предметом деятельности Автономного учреждения является оказание детям и подросткам, инвалидам, имеющим отклонения в умственном или физическом развитии, квалифицированной социально-медицинской и социально-педагогической, социально-психологической, социально-бытовой, социально–трудовой реабилитационной помощи, реабилитации в целях повышения коммуникативного потенциала, обеспечение их максимально полной и своевременной социальной интеграции и адаптации к жизни в обществе, семье, к обучению труду.

Целью деятельности Автономного учреждения является осуществление комплексной социальной реабилитации инвалидов ,детей и подростков с ограниченными возможностями , а также семей, в которых воспитывается данная категория детей и подростков.

Предметом деятельности Автономного учреждения является оказание детям и подросткам, инвалидам, имеющим отклонения в умственном или физическом развитии, квалифицированной социально-медицинской и социально-педагогической, социально-психологической, социально-бытовой, социально–трудовой реабилитационной помощи, реабилитации в целях повышения коммуникативного потенциала, обеспечение их максимально полной и своевременной социальной интеграции и адаптации к жизни в обществе, семье, к обучению труду.

Отделение социальной реабилитации рассчитано на 33 койко-места с временным пребыванием и 10 человек с дневным пребыванием..

Социальные услуги детям и подросткам с ограниченными возможностями предоставляются бесплатно.

Специалисты отделения своевременно и квалифицированно оказывают клиентам различного вида услуги:

1. Проведение социально-медицинской реабилитации;
- 2.проведениесоциально-психологическойреабилитациииабилитации;
- 3.проведениесоциально-бытовойадаптации;
4. проведение социально-средовой реабилитации и абилитации;
5. проведение социально-педагогической реабилитации и абилитации;
6. социально–трудовой реабилитационной помощи;
7. реабилитации в целях повышения коммуникативного потенциала;
8. профессиональную реабилитацию детей и подростков ,включающую профессиональную ориентацию, профессиональное обучение, профессионально-производственную адаптацию;

9. динамический контроль за процессом реабилитации инвалидов;

В качестве заявителей выступают дети-инвалиды с недостатками психического и физического развития в возрасте от 1 года до 18 лет ,а также инвалиды трудоспособного и нетрудоспособного возраста , нуждающиеся по состоянию здоровья в бытовом обслуживании, медицинской помощи , обучении и воспитании, социальной и трудовой реабилитации (далее- заявитель)., а также взрослые инвалиды с 18 лет, нуждающиеся в

реабилитационных услугах. От имени заявителей выступают лица, уполномоченные заявителем в соответствии с законодательством РФ.

Для достижения основных целей, которые предусмотрены учредительными документами, Автономное учреждение вправе по своему усмотрению выполнять работы, оказывать услуги ,относящиеся к его основной деятельности, для граждан и юридических лиц за плату и на одинаковых при оказании однородных услуг условиях в порядке, установленном федеральными законами.

Автономное учреждение вправе осуществлять иные виды деятельности:

Медицинская деятельность;

Медико-социальная реабилитация;

Лечебный массаж;

Физиотерапия;

Лечебная физкультура;

ДЭНС_терапия;

Консультативные врачебные и социально-психологические, социально-педагогические услуги;

Социально-бытовые услуги лицам ,сопровождающих детей и инвалидов;

Парикмахерские услуги;

Транспортные услуги;

Организация оздоровительного лагеря для часто болеющих детей;

Осуществление иной деятельности, если это направлено на развитие основной деятельности и достижения уставных целей.

Основные направления деятельности

Для реализации реабилитационных программ используется оснащение и оборудование учреждения, соответствующее всем требованиям к порядку оказания социальных услуг по реабилитации.

За период с 1 января 2016 года по 31 декабря 2016 года в учреждении реабилитации прошли реабилитацию 531 человек.

Перечень услуг, относящихся к основным видам деятельности учреждения:

Показатели платных услуг учреждения

		Кол-во услуг, работ	Стоимость платных услуг *	Объем доходов от оказания услуг, выполнения работ
реабилитация детей-инвалидов в условиях временного пребывания с использованием сертификата на реабилитацию;	человек	60	23 707,33	1 444 244,89
реабилитация детей-инвалидов в условиях дневного пребывания с использованием сертификата на реабилитацию;	человек	50	14 003,74	700 187,00

реабилитация инвалидов сертификата на реабилитацию;	человек	17	20 323,83	345 505,11
Медицинские услуги населению	человек	90	4 007,36	260 000,00
Возмещение коммунальных расходов	человек	74	4 000,00	297 797,63
ИТОГО		291		3 047 734,6

Показатели учреждения на очередной финансовый год и плановый период.

4.1. показатели государственного задания.

Наименование платной услуги, работы	Ед.изм.	Кол-во услуг, работ	Стоимость платных услуг	Объем доходов от оказания услуг, выполнения работ
Консультативная помощь гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации	услуг	12 766	153,38	1 957 921,42
реабилитация детей-инвалидов в условиях временного пребывания	Человек	311	26 954,06	8 382 712,66
реабилитация детей-инвалидов в условиях дневного пребывания	человек	60	15 704,98	942 298,80
Средства на содержание имущества ГКАУ				705 862,44
				11 988 795,32

Источники финансирования деятельности учреждения

Доходы за 2016 год - 13 039922.85 руб.

- а) субсидии на выполнение государственного задания за 2016 год в сумме 7 077 237.26 руб;
- б) субсидии на иные цели- 3 305 614.03 руб;
- в) внебюджетные источники- доходы от оказанных услуг- 2 439 273.93 руб, возмещение коммунальных расходов-217 797.63 руб.

Расходов за 2016год

12 393 977.33 руб, в том числе на заработную плату- 6 719 575.42 руб.

Кредиторская задолженность – на 01.01.2017 года отсутствует.

Организационно- методическая работа:

1. Планирование - были составлены планы :

- план работ Центра на 2016 год,
- по Попечительскому совету;
- антикоррупции;
- антитеррористической безопасности;
- пожарной безопасности ;
- охране труда;

2. Работа с кадрами:

2.1. - Обучается 1 человек в ПГУ на социальном факультете, 2 средних медицинских работника получили усовершенствование в Перми;

- 1 специалист обучался по пилотному проекту на базе «Центра комплексной реабилитации» по теме «»;

- участвовали в конференциях с выдачей сертификата специалисты по реабилитации у Бронникова В.А.-психолог, инструктор ЛФК, логопед, заместитель директора по аутизму (педагог), директор (специалист по реабилитации).

- специалист(невролог) приняла участие в международной конференции по реабилитации (инсульты);

2.2. участие в конференциях краевого уровня, в частности по инсультам, реабилитации;

3. Контроль за деятельностью учреждения по направлениям:

3.1. За выполнением индивидуальных программ предоставления социальных услуг в учреждении;

3.2. За организацией питания, режима дня, санитарно-эпидемического режима ;

3.3. За прохождением периодических медицинских осмотров по приказу № 302н от 12.04.11г МЗСР .

3.4. за электробезопасностью, противопожарной безопасностью, охраной труда.

3.5. За пропускным режимом в учреждении.

4. **Проведена работа по № 223-ФЗ « О закупках товаров, работ, услуг отдельными видами юридических лиц» за 2016 год.**

4.1 Внесены изменения в положение о закупках товаров, работ, услуг в учреждении и утверждено в новой редакции на наблюдательном совете;

4.2. размещено положение на сайте центра ;

4.3. Проведены мероприятия , направленные на развитие учреждения , приобретение основных по программам «Социальная поддержка граждан ПК», по обеспечению доступной среды для инвалидов в рамках госпрограммы «Доступная среда. Реабилитация в условиях для социальной интеграции инвалидов ПК», социальная поддержка граждан ПК, см. таблицу.

№ п/п	Перечень работ	Планируемая стоимость выполнения работ	Источник финансирования	Основание для выполнения работ	Период выполнения работ	Статья расхода по плану ФХД
1	Ремонт кровли с устройством водосточной системы, снегозадержанием , утеплением перекрытия. Ремонт козырьков над выходами.	1 444 702,00	Бюджет ПК	по приведению в нормативное состояние учреждения в рамках гос.программы ПК "Социальная поддержка граждан ПК"	сентябрь	22 5
2	Монтаж видеонаблюдения	164 775,21	Бюджет ПК		август	226
3	Утепление чердачного помещения	499 080,00	Бюджет ПК		ноябрь	225
4	Устройство молниезащиты видеонаблюдения	27 410,00	Бюджет ПК		ноябрь	226
5	устройство эвакуационных лестниц	952 768,77	Бюджет ПК		апрель	225
6	Приобретение средств доступности для инвалидов	430 000,00	Бюджет ПК края	по обеспечению доступной среды для инвалидов в гос.	3-4 кв.	340

7	Устройство пандуса (ул.Челюскинцев 23)	82 120,00	сред ФБ	учреждениях ПК в рамках гос. программы ПК "Доступная среда. Реабилитация и создание условий для социальной интеграции инвалидов ПК"	3-4 кв.	225
8	расширение дверных проемов в здании КГАУСОН РЦДПОВ Юсьвинского района по адресу с.Юсьва ул.Челюскинцев 23	262 880,00	средс ФБ		4кв.	225
9	устройство путей передвижения инвалидов (асфальт)	999 980,00	Бюджет ПК		4 кв.	226
10	приобретение реабилитационного оборудования	477 400,00	Бюджет ПК		3-4 кв.	310
11	Финансовое обеспечение осуществления публичных обязательств по социальной поддержке работников, проживающих в сельской местности и поселках городского типа, и работающих в государственных автономных учреждениях	238 648,80	Бюджет ПК	Социальная поддержка граждан Пермского края	ежемесячно	212
12	на приобретение путевок на санаторно-курортное лечение и оздоровление работников государственных учреждений	20 000,00	Бюджет ПК	Закон Пермского края от 01.04.2015г. №461-ПК "Об обеспечении работников государственных муниципальных учреждений ПК путевками на санаторно-		226

				курортное лечение и оздоровление"		
	*	5 599 764,78				

5. За год были проведены 6 заседаний Наблюдательного совета с обсуждением следующих вопросов:

- 5.1. Утверждение плана финансово- хозяйственной деятельности (ФХД);
- 5.2. Отчеты по ФХД квартальные и годовые;
- 5.3. Внесение изменений в план ФХД в течение года;
- 5.4. Утверждение плана закупок на 2016 год.
- 5.5. Внесение изменений в план закупок, в Положение по закупкам, в Устав центра.
- 5.6. Обсуждение финансового положения центра.

5. Работа по Попечительскому совету-

Проведено 2 заседания Попечительского совета с вопросами:

- утверждение плана работы на 2016 год;
- отчет работы за 2015 год;
- подготовка и проведение юбилея Центра (15 лет).

За отчетный период члены Попечительского совета активно участвовали в жизни Центра, особенно по оформлению к Юбилейным мероприятиям; Отмечены благодарственными письмами следующие члены совета: ИП Ушковы С.Л. и Е.В. полностью взяли на себя оформление зала; Петухов С.Х. постоянно помогает по хозяйственным вопросам, Петров А.А. обеспечивает сладкие призы и устраивает чаепитие.

6. Работа с волонтерами :

- учреждение тесно работает с Домом культуры и библиотекой, для детей устраиваются праздники к различным датам, по утвержденному плану на год.
- помогают по культурной программе дети из музыкальной школы;
- служители Церкви часто бывают на мероприятиях, ежегодно готовят подарки детям к Новгодним праздникам.

8. Помощь от Министерства социального развития совместно с краевым фондом социальной поддержки и ООО«Качели-карусели» составлен договор на устройство детской площадки на территории

центра по адресу: ул. Дружбы 35/1 на 2017 год (договор от декабря 2016 года).

9. Реабилитация:

- 9.1. Составляется маршрут по административному регламенту с момента поступления ребенка в центр с составлением программ медицинской, педагогической и социальной реабилитации на основе индивидуальной программы реабилитации , индивидуальной программы предоставления социальных услуг по Порядку оказания социальных услуг.
- 9.2. Проведено 34 заседания МДБ в учреждении, которую возглавляет директор (гл.врач), проводятся заседания до и после курса реабилитации с определением эффективности , рекомендации на дом. В выписке указываются количество реабилитаций в год(дата последующего курса реабилитации);

Количественные показатели работы по реабилитации.

КГАУСОН РЦДПОВ Юсьвинского района открыто на 33 койки временного пребывания, 10 коек дневного пребывания. Проходят реабилитацию дети с Коми-Пермяцкого округа, а также с Пермского края, в частности Карагайского, Сивинского, Верещагинского районов, г. Краснокамска и других районов края, из них 75 %- дети с КПО, остальное- Пермский край.

Срок реабилитации – 21 день. Реабилитация по сертификатам с временным пребыванием и дневным пребыванием детей –инвалидов, инвалидов с дневным пребыванием .

Количество услуг получателей :

Наименование показателей	2014г		2015г		2016г		План /факт	План/факт
	план	факт	план	факт	факт	план		
време дети-направл-сертиф	258	200	144 180	156 180	328 62	311 60		
Дневные дети	66	58	85	52	113, из них: Напр-60, сертиф-53	60 50		
Дневные взрослые	31	21	6	34	14	17		
Временные взрослые	19	15	19	52	14			
Всего	374	294	434	474	531	498		

Количественные показатели работы по реабилитации.

В 2016 году исполнение плана на 100% с временным пребыванием дети , с дневным пребыванием- на чел, по сертификатам дети -62 чел, сертификаты для взрослых - 14 человек.

№п/п	Наименование района	Количество 2016год	2015год
1.	г.Кудымкар	33	
2	Кудымкарский	96	
3	Косинский	56	
4	Кочевский		
5	Гайнский	18	
6	Юсьвинский	67	
7	Юрлинский	23	
8	Пермь и Пермский	14	6
9	Карагайский	46	31
10	Верещагинский	15	3
11	Горнрзаводской	1	2
12	Ильинский	7	3

13	Александровский	2	-
14	Нытвенский	15	13
15	Краснокамский	8	9
16	Очерский	6	3
17	Сивинский	8	7
18	Бардымский	1	-

Педагогическая реабилитация за 2016 год

№п/п	Оказываемые услуги	С временным пребыванием	С дневным пребыванием
1	Социально-бытовые	59818	26853
2	Социально-педагогические	28618	13110
3	Социально-правовые		4225
4	Социально –медицинские	33791	10012
5	прочие	7716	6915
	всего	129943	61145

Количество психологических услуг за 2017 год

Услуги	2016 год	2017год	
социально-психологические услуги, в том числе: -диагностика - коррекция -консультирование -обучение родителей	2480		
Динамика от реабилитации: -улучшение - без перемен			

- ухудшение			
-------------	--	--	--

Психологическая реабилитация

	2011год		2012год		2017 год	
	врем	дней	врем	дней	врем	дней
1. Детей количество	276	39	209	99		
2. Недоверие при						
- поступления	14	-	15	-		-
- выписке	1	-		-	-	-
3. Враждебность при						
- поступления	33	1	11			-
- выписке	5	-		-	-	-
4. Угнет. сост при						
- поступления	3	-	1	-		-
- выписке	-	-	-	1		-
5. Эмоц. напр. при						
- поступления	58	3	11			-
- выписке	20	-	1	-		-
6						
всего за год пролеч						
- дети	309		308			
- взрослые	4		69			

10. Экспертиза качества медицинской помощи

В учреждении проводится работа по экспертизе качества медицинской помощи. Имеется документация:

1. разработано положение о проведении экспертизы кмп;
2. издан приказ ответственных за проведение кмп;
3. составлен договор на экспертизу внешнюю с ГБУЗ «Юсьвинская РБ»;

Экспертиза внутренняя 1 уровень-100%, 2 уровень 50 % карт, запланирована внешняя экспертиза КМП 30% за 2016 г на 1 квартал 2017г.

11. Маркетинг

11.1 Рынок и конкуренты.

1). Покупатели принимают решение о покупке услуг индивидуально, покупатель наших услуг Министерство социального развития, потребитель-клиент.

2). Рынок потребителей разрознен и производитель вынужден направлять свои предложения многим адресатам, потребители- дети с ограниченными возможностями, инвалиды с 18 лет.

3). Между покупателями может быть конкуренция за услуги.

Несовершенства рынка :

- принимают решение специалисты, а не потребители;
- стоимость товара(услуги) , предоставляемая отдельным клиентам, различна;
- сильные группы являются доминирующей силой, формируют социальную политику путем влияния на законодательные органы;

В нашем учреждении поставлена проблема – недостаточное использование маркетинговых технологий, как препятствие эффективной деятельности учреждения, а именно:

- 1) возникли новые социально- экономические условия;
- 2) повышение конкурентоспособности учреждения;
- 3) повышение престижа учреждения;
- 4) расширение спектра услуг;
- 5) привлечение новых клиентов;
- 6) качественное оказание услуг.

11.2. Маркетинг:

Маркетинговые технологии в социальном обслуживании детей инвалидов. В социальном маркетинге имеются свои особенности, причины.

Организация формирует свою социальную миссию, которую во многом определяет услуга :

- возможности существенного изменения услуги в интересах клиентов без перепрофилирования деятельности у организации ограничены;
- цены на дополнительные услуги регулируются учреждением, но могут быть изменены в малом диапазоне из-за неплатежеспособности населения (в сельской местности, отсутствие промышленных предприятий, в основном сельское хозяйство);
- организация привязана к месту, а не услуга доставляется клиенту, клиент должен идти в организацию.

Таким образом , продвижение- это главный фокус социальных маркетинговых стратегий.

11.2.1. Основные принципы маркетинга:

- 1) Чем лучше организована деятельность маркетинга, тем больше людей привлекаем в свое учреждение;
- 2) чем шире круг людей, чьи потребности удовлетворяет организация , тем большим авторитетом учреждение будет пользоваться в обществе. Роль внутреннего и внешнего маркетинга.

Внутренний маркетинг направлен на звено « фирма-персонал», здесь связь с мотивацией персонала на качественное обслуживание.

Работа с внутренним имиджем:

- внедрение и укрепление традиций учреждения для создания корпоративного духа;
- совместное отмечание праздников;
- материальные и моральные поощрения наиболее успешных сотрудников;
- выделение особых праздников учреждения / день социального работника, годовщина основания учреждения и т.д./;
- внимание к личным праздникам сотрудников / день рождения, юбилей, свадьбы, рождение детей и т.д./.

Работа с неосязаемым имиджем:

- создание такой обстановки, в которой у наших клиентов будет возникать самое важное ощущение – ощущение собственной значимости;
- преданность сотрудников своему делу;
- прочные человеческие взаимоотношения сотрудников и клиентов;
- оценка ситуаций « свежим взглядом».

Внешний маркетинг- это вопросы ценообразования, деятельность самого обслуживания.

Работа над внешним имиджем:

- качество и территориальная доступность оказываемых социальных услуг;
- реклама;
- общественная деятельность;
- связи со средствами массовой информации;
- ведение сайта учреждения;
- отношение сотрудников к работе.

Группы потенциальных потребителей.

- 1) лица от 0 до 18 лет, признанные инвалидами, инвалиды старше 18 лет.
- 2) население Юсьвинского района и иногородние, получающие платные услуги, не имеющие группы инвалидности;

Портрет потенциального клиента – это дети от 0 до 18 лет, взрослые инвалиды старше 18 лет.

12. Характеристика оказываемых услуг

Преимущества:

- комплексность;
- хорошая МТБ;
- высококвалифицированные специалисты;
- доступность оказания помощи;
- новые методы реабилитации.

Ценовая политика

- Получить надежную, достоверную и своевременную информацию о рынке, структуре и динамике конкретного спроса, вкусах и предпочтениях потребителей услуг, то есть информацию о внешних условиях функционирования учреждения;
- создание такого набора услуг, который более полно удовлетворяет требованиям рынка, чем услуги конкурентов;

Анализ потребностей потребителей, как реальных, так и потенциальных :

- составление инструментария для анкетирования;
- привлечение волонтеров для анкетирования;
- привлечение СМИ(средств массовой информации);
- обобщение результатов анкетирования.

Разработка конкретного плана действий (стратегии внутреннего маркетинга) на основе проведенных исследований :

- активизация работы сайта учреждения;
- создание рабочей группы на базе учреждения;
- разработка стратегии внутреннего маркетинга;
- повышение квалификации персонала по маркетинговым технологиям в социальной сфере;
- планирование участия в конкурсных программах;
- проведение информационных встреч в рабочих коллективах.

Изучение существующих и планирование будущих видов услуг

- сбор информации о существующих услугах в нашем учреждении;
- изучение услуг конкурентов;
- анализ возможностей внедрения новых видов услуг;
- планирование внедрения новых видов услуг с более выгодными условиями, чем у конкурента.

Работа над внешним имиджем:

- формирование спроса и стимулирование сбыта услуг путем рекламы, различных мероприятий и различных материальных стимулов, направленных на покупателей услуг;

- создание визитной карточки учреждения;

- активизация ведения сайта учреждения;

- работа с общественными организациями, депутатами;

- качество и территориальная доступность оказываемых социальных услуг;

- связи со средствами массовой информации

- введение сертификатов на лечение для клиентов;

- привлечение государственных, муниципальных, негосударственных органов, организаций, учреждений (здравоохранения, образования, службы занятости и т.д.), а также Общества Красного креста, ветеранов, инвалидов и т.д. к решению вопросов социальной поддержки инвалидов.

- внедрение в практику новых форм и методов реабилитации.

Проведение повторных исследований :

- изучение мнений клиентов о предоставленных услугах анкетированием;

- изучение динамики спроса;

- контроль качества предоставляемых услуг;

- анализ рентабельности новых услуг и изучение их экономической целесообразности.

	2014 год			2015			2016		
	всего	КПО	проч	всего	КПО	проч	всего	КПО	проч
врем преб	200	152	48	144с 180 н	312	97	390	267	123
днв дети	58	52	6	25с 60	5		113	110	3
днв дети	21	21	-	19	3		114	114	-
днв дети	15	14	1	6	3		114	14	
в % времи		79%	21%						

% общ		79	21						
всего	258+ взр. 36			409 дети+ 25взр			390 вр дети+113 дн дети, 14 взросл		

За последние 3 года проведено койко-дней:

№ п/п	года	койко-дни
1.	2014	5796
2.	2015г	6894/2127
3.	2016г	8190 вр/ 2373 дн –дети

Фактическое количество клиентов, прошедших реабилитацию по нозологическим формам

№	Нозологическая форма	2012	2013	2014	2015	2016
1	Заболевания ЦНС, из них:		215		180	220
	ДЦП	115	108		118/19	177
	резидуальные поражения	20	24		19 +5(г)/4	26
	эпилепсия	3	16		13/2	17
2.	Психические заболевания:	48	49		/6+7	108
	аутизм				3/2	10
	С-м Дауна	11	17		19/8	34
	ЗНР	8			40	98
3.	Заболевания опорно-двигат аппарата	9	2		11/5	18
4.	Последствия травм	6	4		6/3	9

5.	Эндокринные заболевания, в т.ч.	7	1		1/5	10
	сахарный диабет	-	1		1/5	3
	надпочечники	-	-		4	7
	ГДС				7/3	9
6.	Наследственные заболевания	5	9		7/2	13
7.	Заболевания ССС	3	5		2	7
	в т. ч. ВПС	3	5		2/1	7
8.	Врожденные аномалии развития в т.ч.	35	46			45
	слуховые	5	5		6/5	13
	расщелины неба	5	3			3
	конечностей	25	18		9/6	29
9.	Заболевания органов дыхания (бронх.астма)	1	1		2	
10	Заболевания почек	2	2			2
11.	Глазные болезни	11	9		15/4	13
	прочие	23	15		/4	21
	ВСЕГО	308	309		334/87= 421	404+109 д =513 Взр-14 чел

Количество детей возрасту и полу прошли реабилитацию в Центре

	2013г		2014г		2015г		2016г	
	маль	дев	мальч	дев	мальч	дев	мальч	девоч
1-3 года	30	22	30	22	37	14	29	18
4-6 лет	79	41	79	41	56	35	76-	44
7-13 лет	27	75	27	75	112	86	107	108
13-18 лет	20	15	20	15	39	26	38	30
всего	156	123	156	153	244	161	178	139

Количество детей возрасту

возраст детей, пролеченных в центре	КПО		иног		2015 год	2016 год
	мальч	дев	маль	дев		
1-3 года	27	-	11	1	51	51
4-6 лет	48	30	12	2	91	120
7-13 лет	94	74	15	6	198	215
13-18 лет	22	17	15	6	65	68
Всего	191	121	53	15	405	453

Количество услуг получателей :

Наименование показателей	2014		2015		2016г	
	план	факт	факт	план	факт	план
В условиях временного дети	258	200	318	336	390	371
В усл.днев. дети	66	58	87	52	113	110
В усл. дневного взр	31	21	18	34	6	17

В усл. Вр.взр	19	15	7	52	6	
Всего	374	294	405	474	513+14	498

	2014 год			2015 год			2016 год		
	всего	КПО	проч	всего	КПО	проч	всего	кпо	иногор
врем преб	200	152	48	156с	234	84	390 (62с)	267	123
днв дети	58	52	6	24с	87	5	113 (53с)	110	3
днв взр	21	21	-	52с	18	18	14	14	
Вр. взр	15	14	1	34с	7	7	14	14	
в % врем		79%	21%						
% общ		79 %	21 %		78%	22%	76%		24%
всего	258+ взр. 36			316 КПО+ 89 пр			531	405	126

Количество услуг получателей

Педагогическая реабилитация за 2016 год

№п/п	Оказываемые услуги	С временным пребыванием	С дневным пребыванием
1	Социально-бытовые	59818	26853
2	Социально-педагогические	28618	13110
3	Социально-правовые		4225
4	Социально –медицинские	33791	10012
5	прочие	7716	6915
	всего	129943	61145

