

Утверждаю
Директор
ГБУ РК «Тентюковский ДИПИ»
А.И.Южин
«23» июня 2017г.

Исполнение плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания
Республики Коми
(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией)
на 2017 год

Наименование организации социального обслуживания:

ГБУ РК «Республиканский Тентюковский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующи е результат выполнения мероприятий
1.	Усилить работу по открытости и доступности информации об учреждении:					
1.1.	Обеспечить результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия учреждения и получателей социальных услуг	1,5 балла по показателю 1 п.4. «результативность обращений при использовании дистанционных способов взаимодействия с получателями социальных услуг для получения необходимой информации»	Постоянно, в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Выполнено	Обеспечено. Создан журнал обращений 22.05.2017г.
1.2.	Обеспечить качественную работу специалистов организации по подготовке ответов на обращения граждан, поступающих по электронной почте учреждения или с помощью электронных сервисов на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», в соответствии с требованиями законодательства. Усилить контроль за правильностью регистрации указанных обращений и подготовкой ответов в утвержденные законодательством сроки.	0,5 балла по показателю 1 п.4.2. «доля результативных обращений в организации социального обслуживания по электронной почте или с помощью	Постоянно, в течение года	директор Южин А.И., специалисты	Выполнено	на официальный сайт обращений не поступало; по электронной почте – 1 раз; в Контакте – 2 раза; ответы даны в сроки.

		электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.				
1.3.	Разместить на информационных стендах и на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» порядок подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг в удобном для восприятия населения формате с указанием всех возможных способов ее подачи.	2 балла по показателю 1 п.6. «наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг» 0,5 балла по показателю 1 п.6.1. «в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания» 0,5 балла по показателю 1 п.6.2. «на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».	До 01.01.2017г.	ведущий юристконсульт Осипов О.М., заместитель директора Иевлев С.И.	Выполнено	Информация на стендах и официальном сайте учреждения в сети «Интернет» размещена
2.	Усилить работу по обеспечению комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения в учреждении:	2,5 балла по показателю 2 п. 1. «доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг»,				
2.1.	Установить видео-, аудио информаторы:		в течение года	заместитель директора Иевлев С.И., заместитель директора Ускова Г.Д.	Выполняет ся	нет финансирования
2.2.	информационный терминал с необходимой справочной информацией об учреждении		в течение года	заместитель директора Иевлев С.И., заместитель	Выполняет ся	нет финансирования

		0,5 балла по показателю 2 п.1.1.		директора Ускова Г.Д.		
	для лиц с нарушением слуха:	«Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски)».				
2.3.	информационные индукционные системы (информационные таблицы, мнемосхема)		в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Выполняет ся	нет финансирования
2.4.	электронное табло «Бегущая строка»		в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Выполняет ся	нет финансирования
2.5.	звуковой информатор		в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Выполняет ся	нет финансирования
2.6.	световой информатор для улицы или помещения для обозначения габаритов входной двери или проема		в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Выполняет ся	нет финансирования
	для лиц с нарушением зрения:					
2.7.	тактильную мнемосхему – общий план территории и помещения.	0 баллов по показателю 2 п.1.4. «наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения»	в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Выполняет ся	нет финансирования
2.8.	тактильную плитку во входной группе, в внутри здания		в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Выполняет ся	нет финансирования
2.9.	контрастную маркировку о наличии препятствия		в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Выполняет ся	нет финансирования
3.	Принять меры по укомплектованию организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	0, 85 балла по показателю 2 п. 4. «укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг»	в течение года	директор Южин А.И., специалист по кадрам Малова С.В.	Выполняет ся	штатное расписание – 184,5 вакансий - 35
4.	Организовать работу по повышению квалификации сотрудников:	0,09 балла по показателю 4 п. 3.	в течение года	директор Южин А.И.,	Выполняет ся	обучены на курсах

	<p>обучение на курсах повышения/переподготовки персонала;</p> <p>проведение технических учеб для среднего и младшего медицинского персонала:</p> <p>участие в семинарах.</p>	«доля работников, прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации деятельности за последние три года, от общего числа работников».	ежемесячно	специалист по кадрам Малова С.В., заместитель директора Кетова И.А., главная медицинская сестра Петелина С.Н.		повышения квалификации – 15 чел. проведены технические учебы для среднего и младшего медперсонал – 337 чел. участвовало в семинарах – 4 чел.
5.	Провести опрос получателей социальных услуг по вопросам питания с целью выявления пожеланий. Разработать план по улучшению организации питания с учетом предложений.	0,85 балла по показателю 5 п.2.3 «удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных»	ежеквартально	шеф – повар Порошин Д.Н., диетсестра Кондратова Л.В.	Выполнено	Проведен опрос. Замечания учтены в работе.
6.	Провести Тренинговое занятие с сотрудниками учреждения с целью профилактики «эмоционального выгорания». Выпуск буклетов по соответствующей тематике.	0,95 балла по показателю 4 п.1 «доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных» Предложение Общественного	ежеквартально	заместитель директора Ускова Г.Д., психолог Филиппова Е.В.	Выполнено	15.03.2017г. выпущен буклет «Профилактика синдрома эмоционального выгорания» 15.03.2017г. проведено занятие «Профилактика синдрома эмоционального выгорания». 15.06.2017г. выпущен буклет «Синдром эмоционального

		Совета				выгорания»
7.	Разместить «Положение о системе контроля качества предоставления социальных услуг» на официальном сайте учреждения в сети «Интернет».	Предложение Общественного Совета	до 01.01.2017г.	ведущий юрисконсульт Осипов О.М., заместитель директора Иевлев С.И.	Выполнено	размещено
8.	Повысить информационную открытость учреждения путем публикаций о деятельности учреждения в республиканских печатных и электронных средствах массовой информации.	Предложение Общественного Совета	ежекварталь но	заместитель директора Ускова Г.Д.	Выполняет ся	В республиканских печатных и электронных средствах массовой информации.
9.	Провести повторный опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2016 году, с целью получения итоговых результатов в динамике.	Предложение Общественного Совета	Июль- октябрь 2017г.	заместитель директора Ускова Г.Д.	Планирует ся	по плану