

Утверждаю  
Директор  
ГБУ РК «Тентюковский ДИПИ»  
*Сидих А.И. Южин*  
«28» декабря 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, характеризующие 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	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,

					<p>или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.</p>			<p>установленные законодательством.</p> <p>Приказ №54 от 16.03.2016г. «Об утверждении стандартов социальных услуг, предоставляемых в стационарной форме в ГБУ РК Тентюковский ДППИ.</p> <p>Ответы на обращения граждан даются в сроки, установленные Федеральным законодательством от 2.05.2006г. №52 ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации».</p>
--	--	--	--	--	---	--	--	---

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 юрисконсульт 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», 0,5 балла по показателю 2 п.1.1.				
2.1.	Установить видео-, аудио информаторы:	в течение года		заместитель директора Иевлев С.И., заместитель директора Ускова Г.Д.	Не выполнено в связи с не доведением финансовых средств	Реализация мероприятий запланирована на последующие периоды
2.2.	информационный терминал с необходимой справочной информацией об учреждении	в течение года		заместитель директора Иевлев С.И., заместитель директора Ускова Г.Д.	Не выполнено в связи с не доведением финансовых средств	Реализация мероприятий запланирована на последующие периоды
2.3.	для лиц с нарушением слуха: информационные индукционные системы (информационные табло, мнемосхема)	услуг», 0,5 балла по показателю 2 п.1.1.	в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Не выполнено в связи с не	Реализация мероприятий запланирована



		«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)».			
2.4.	электронное табло «Бегущая строка»				
2.5.	звуковой информатор	в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Не выполнено в связи с не доведением финансовых средств	Реализация мероприятий запланирована на последующие периоды
2.6.	световой информатор для улицы или помещения для обозначения габаритов входной двери или проема	в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Не выполнено в связи с не доведением финансовых средств	Реализация мероприятий запланирована на последующие периоды
2.7.	для лиц с нарушением зрения: тактильную мнемосхему – общий план территории и помещения.	в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Не выполнено в связи с не доведением финансовых средств	Реализация мероприятий запланирована на последующие периоды
2.8.	тактильную плитку во входной группе, в внутри здания	в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Не выполнено в связи с не доведением финансовых средств	Реализация мероприятий запланирована на последующие периоды
2.9.	контрастную маркировку о наличии препятствия	в течение года	заместитель директора Иевлев С.И.	Не выполнено в связи с не доведением финансовых средств	Реализация мероприятий запланирована на последующие периоды
3.	Принять меры по укомплектованию организации специалистами, осуществляющими предоставление	в течение года	директор Южин А.И.,	Выполнено	На 31.12.2017г. штатное
				0, 85 балла по показателю 2 п. 4.	

	социальных услуг	«Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг»		специалист по кадрам Малова С.В.		расписание – 194,5 вакансий – 39 В 2017 году было принято 54 работника.
4.	Организовать работу по повышению квалификации сотрудников:  обучение на курсах повышения/переподготовки персонала;  проведение технических учеб для среднего и младшего медицинского персонала.  участие в семинарах.	0,09 балла по показателю 4 п. 3. «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».	в течение года  ежемесячно	директор Южин А.И., специалист по кадрам Малова С.В., заместитель директора. Кетова И.А., главная медицинская сестра Петелина С.Н.	Выполнено	обучены на курсах повышения квалификации – 25 чел.  проведены технические учеб для среднего и младшего медперсонал – 480 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., диетестра Кондратова Л.В.	Выполнено	По результатам опроса был разработан план по улучшению питания с учетом предложений.  Были введены новые блюда: 1. Салат из крабовых палочек с рисом. 2. Салат из квашеной

					капусты с зеленым горошком. 3. Булочки с корицей «Синнабон».
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 Совета	ежеквартально	заместитель директора Ускова Г.Д., психолог Филиппова Е.В.	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 выгорания» 23.11.2017г. Проведена учеба «Тактика поведения младшего медицинского персонала с получателями социальных услуг». 07.12.2017г. проведено тренинговое занятие «Улыбнемся



						препятствиям» с младшим медицинским персоналом.
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 юрист-консульт 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	ежеквартально	заместитель директора Ускова Г.Д.	Выполнено	На официальном сайте учреждения.  В социальных сетях «В Контакте» (ежедневно).  Коминформ от 12.05.2017г., от 07.06.2017г., от 24.06.2017г., от 17.10.2017г., от 26.12.2017г.  «Трибуна» «Под крышей дома» от 08.12.2017г.  БНКоми от 26.12.2017г.  Сюжет на телеканале «Юрган» от 26.04.2017г.
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.	Выполняется	Проведен опрос 11.12.2017г., опрошенных 57 чел.