

Приложение к приказу от
«12» октября 2017 г. № 56/2

Утверждаю
Директор ГБУСОВО «Балакиревский
психоневрологический интернат»

_____ Н.М.Баллах

«12» октября 2017 г.

План
мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг
в ГБУСОВО «Балакиревский психоневрологический интернат» на 2018г.

| № п/п | Наименование мероприятия | Основание реализации (результат независимой оценки качества) | Срок реализации | Ответственный исполнитель | Результат | Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия |
|---|---|--|-----------------|---|--|--|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 |
| I. Открытость и доступность информации об учреждении | | | | | | |
| 1. | Создание новой версии сайта учреждения, альтернативной версии сайта для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ 52872-2012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению» | Результат НОКОС «открытость и доступность информации»-15б. от максимума – 15б. | I квартал | Специалист по социальной работе, юристконсульт | Качество и удобство пользования официальным сайтом учреждения | Открытость и доступность информации об учреждении |
| 2. | Информационное освещение деятельности учреждения в СМИ, на официальном сайте учреждения, в социальных сетях «Вконтакте», «Одноклассники», на bus.gov.ru, zakupki.gov.ru, брошюрах, буклетах, памятках | Результат НОКОС «открытость и доступность информации»-15б. от максимума – 15б. | В течение года | Специалист по социальной работе, психолог, инструктор производственного обучения, юристконсульт, агент по снабжению | Своевременная подготовка информации об учреждении, информационное освещение деятельности учреждения в СМИ, систематический контроль за обновлением | Открытость и доступность информации об учреждении |

| | | | | | | |
|----|--|--|----------------|--|--|---|
| | | | | | информации | |
| 3. | Актуализация информации о деятельности учреждения (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги, о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг) на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещениях структурных подразделений, на официальном сайте учреждения) | Результат НОКОС «открытость и доступность информации»-15б. от максимума – 15б. | В течение года | Специалист по социальной работе, юрисконсульт | Повышение уровня информированности получателей социальных услуг о действующем законодательстве, качества и содержательности информации | Соответствие информации, размещённой на официальном сайте в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте учреждения; доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации – 100% |
| 4. | Проведение информационно-разъяснительной работы с получателями социальных услуг (либо их родственников) о порядке и условиях социального обслуживания | Результат НОКОС «открытость и доступность информации»-15б. от максимума – 15б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево, специалист по социальной работе, старшая медицинская сестра | Повышение уровня информированности получателей социальных услуг о работе учреждения и оказываемых социальных услугах, качества и содержательности информации | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения)-100% |
| 5. | Осуществление систематического контроля и анализа результативности обращений граждан в учреждение | Результат НОКОС «открытость и доступность информации»-15б. от максимума – 15б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево | Повышение качества и эффективности предоставления социальных услуг | Повышение доли результативных звонков, обращений в учреждение лично, посредством переписки, по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте |

| | | | | | | |
|---|--|--|----------------|---|---|--|
| | | | | | | организации в сети «Интернет» для получения необходимой информации (ведение журнала учета обращений граждан) |
| 6. | Расширение взаимодействия с общественными организациями | Результат НОКОС «открытость и доступность информации»-15б. от максимума – 15б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево | Повышение уровня информированности о деятельности учреждения | Открытость и доступность информации об учреждении |
| II. Доброжелательность, вежливость, компетентность работников учреждения | | | | | | |
| 1. | Обеспечение доброжелательного, внимательного и вежливого отношения работников к получателям социальных услуг посредством проведения учебных занятий, инструктажей, методических бесед, тренингов коммуникативной компетентности в «Школе вежливости» | Результат НОКОС «доброжелательность, вежливость, компетентность работников»-2,8 б. от максимума – 3,0 б. | Ежеквартально | Директор, зав.отделением Бакшеево, психолог | Повышение качества социального обслуживания и взаимодействия персонала с получателями социальных услуг (либо их родственниками) | Повышение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников учреждения от общего числа опрошенных; отсутствие конфликтных ситуаций, жалоб от получателей социальных услуг |
| 2. | Обновление нормативно-правовой базы | Результат НОКОС «доброжелательность, вежливость, компетентность работников»-2,8 б. от | В течение года | Юрисконсульт | Формирование высокого правового уровня учреждения | Повышение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), |

| | | | | | | |
|--|---|--|--|--|--|--|
| | | максимума – 3,0 б. | | | | которые высоко оценивают компетентность работников учреждения от общего числа опрошенных |
| 3. | Повышение квалификации/профессиональной переподготовки по профилю социальной работы или иной деятельности, осуществляемой в учреждении, в соответствии с требованиями профессиональных стандартов | Результат НОКОС «доброжелательность, вежливость, компетентность работников»-2,8 б. от максимума – 3,0 б. | В течение года по отдельному плану (до 01 декабря) | Директор, зав.отделением Бакшеево, инспектор по кадрам | Повышение профессионального мастерства, уровня компетентности и квалификации персонала. Повышение качества предоставляемых социальных услуг. | Повышение доли получателей социальных услуг (либо их родственников), считающих персонал, оказывающий услуги, компетентными. Своевременное прохождение тематических усовершенствований и повышения квалификации специалистов. Отсутствие сотрудников с недействительными сертификатами. |
| III. Удовлетворенность качеством оказания услуг | | | | | | |
| 1. | Организация и проведение внутреннего контроля деятельности учреждения | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | В течение года по отдельному плану | Директор, зав.отделением | Повышение качества и эффективности предоставления социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставляемыми учреждением социальными услугами, от общего числа опрошенных – 100% |
| 2. | Осуществление | Результат НОКОС | В течение | Директор, | Повышение | Доля получателей |

| | | | | | | |
|----|---|---|----------------|--|--|--|
| | систематического контроля за своевременностью и качеством предоставления социально-бытовых, гигиенических и парикмахерских услуг | «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | года | зав.отделением Бакшеево, старшие медицинские сестры | качества и эффективности предоставления социальных услуг | социальных услуг, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, гигиенических и парикмахерских услуг, от общего числа опрошенных – 100% |
| 3. | Осуществление систематического контроля за своевременностью и качеством оказания медицинской помощи | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево | Повышение качества и эффективности предоставления социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением медицинских услуг, от общего числа опрошенных – 100% |
| 3. | Осуществление систематического контроля за хранением личных вещей получателей социальных услуг | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево | Отсутствие обоснованных жалоб на утерю или порчу личного имущества получателей услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных сохранностью личных вещей, от общего числа опрошенных – 100% |
| 4. | Обеспечение мягким инвентарем согласно утвержденным нормам | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | В течение года | Агент по снабжению, зав.материальны м складом | Отсутствие обоснованных жалоб на качество, отсутствие мягкого инвентаря | Доля получателей социальных услуг удовлетворенных мягким инвентарем, от общего числа опрошенных – 100% |
| 5. | Осуществление проверок закладок и качества приготовляемых блюд, снятие проб. Разработка новых блюд с учетом норм питания и предложений | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | В течение года | Старшие медицинские сестры, Сестра медицинская диетическая | Повышение комфортности проживания и состояния здоровья получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием, отсутствие жалоб получателей |

| | | | | | | |
|----|---|---|----------------|--|---|---|
| | получателей социальных услуг | | | | | социальных услуг в связи с неудовлетворенностью питанием, от общего числа опрошенных – 100% |
| 6. | Обеспечение выборочной экспертизы качества поставляемых товаров (продуктов питания) с привлечением экспертных организаций | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | В течение года | Агент по снабжению, Зав.продуктовым складом, юристконсульт | Повышение комфортности проживания и состояния здоровья получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием, отсутствие жалоб получателей социальных услуг в связи с неудовлетворенностью питанием, от общего числа опрошенных – 100% |
| 7. | Закупка мебели для жилых комнат и мест общего пользования | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | В течение года | Агент по снабжению | Повышение комфортности проживания получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных мебелью, от общего числа опрошенных – 100% |
| 8. | Приобретение прачечного оборудования: -машина сушильная бытовая – 1 шт., - машина стиральная бытовая – 1 шт. | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | В течение года | Агент по снабжению | Повышение качества предоставления услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых услуг, от общего числа опрошенных – 100% |
| 9. | -проведение культурно-массовых и спортивных мероприятий; -развитие проектной и | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от | В течение года | Специалисты по социальной работе, Инструктор | Повышение степени адаптации в социуме получателей | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных системой и |

| | | | | | | |
|---|--|---|----------------------|--|--|--|
| | инновационной деятельности; -совершенствование межведомственного взаимодействия и социального партнерства; -активизация работы по привлечению волонтеров | максимума – 5,0 б. | | производственног о обучения, Психолог | социальных услуг | качеством организации досуга, от общего числа опрошенных – 100% |
| 10 | Проведение внутреннего мониторинга (опрос, анкетирование) получателей социальных услуг и работников учреждения в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг учреждения | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | 1 раз в полугодие | Психолог, специалист по социальной работе | Повышение качества социального обслуживания и комфортности пребывания получателей социальных услуг в учреждении | Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных – 100% |
| 11 | Организация методической помощи сотрудникам, обмен опытом со специалистами других учреждений социального обслуживания | Результат НОКОС «удовлетворенность качеством оказания услуг» - 5,0 б. от максимума – 5,0 б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево | Улучшение кадрового обеспечения учреждения; повышение качества предоставляемых услуг, своевременное реагирование на меняющиеся требования с соответствии с утвержденными стандартами | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставляемыми учреждением социальными услугами, от общего числа опрошенных – 100% |
| IV. Комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения | | | | | | |

| | | | | | | |
|----|--|--|-------------------|-----------------------------------|--|--|
| 1. | Повышение бытовой комфортности и укрепление материально-технической базы учреждения (текущий ремонт кровли административно-жилого здания, внутренней лестницы, в отделении Бакшеево, ремонты жилых комнат, мест общего пользования, санитарно-гигиенических помещений, входных групп, устройство вентиляции в столовой в отделении Балакирево, замена дверей в жилых комнатах, кабинетах врача и старшей медицинской сестры) | Результат НОКОС «комфортность и доступность» - 5,79 б. от максимума – 8,0 б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево | Повышение качества и уровня комфортности проживания получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, оценивающих условия проживания как комфортные, удобные, безопасные, доступные, от общего числа опрошенных -100% |
| 2. | Обустройство пути к пандусу (отделение Балакирево), обустройство и озеленение прилегающей территории, размещение комфортных зон отдыха, контроль за санитарным содержанием территории | Результат НОКОС «комфортность и доступность» - 5,79 б. от максимума – 8,0 б. | 3 квартал 2018 г. | Директор, зав.отделением Бакшеево | Повышение качества и комфортности пребывания получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, оценивающих условия проживания как комфортные, удобные, безопасные, доступные, от общего числа опрошенных -100% |
| 3. | Проведение работы по привлечению благотворительных средств | Результат НОКОС «комфортность и доступность» - 5,79 б. от максимума – 8,0 б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево | Повышение качества и комфортности пребывания; доступности получения социальных услуг получателями социальных услуг | Укрепление материально-технической базы учреждения, отсутствие нарушений, обеспечение беспрепятственного доступа к объектам учреждения |
| 4. | Обеспечение взаимодействия с медицинскими организациями, организациями социального | Результат НОКОС «комфортность и доступность» - 5,79 б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево | Обеспечение получателей социальных услуг | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных |

| | | | | | | |
|----|---|--|----------------|--|---|--|
| | обслуживания | от максимума – 8,0 б. | | | льготными лекарственными средствами, реабилитационным оборудованием | качеством оказания услуг и оценивающих условия проживания как удобные, безопасные, доступные, от общего числа опрошенных -100% |
| 5. | Принятие мер по своевременному набору специалистов, оказывающих социальные услуги | Результат НОКОС «комфортность и доступность» - 5,79 б. от максимума – 8,0 б. | В течение года | Директор, зав.отделением Бакшеево, инспектор по кадрам | Получение социальных услуг в полном объеме в соответствии со стандартами социального обслуживания | Укомплектованность специалистами – не менее 98 % от установленных штатных единиц специалистов, оказывающих социальные услуги |
| 6. | Оснащение оборудованием с учетом требований доступности для лиц с нарушением слуха и зрения: видео и аудио-информаторами, мнемосхемами, тактильными плитами и направляющими | Результат НОКОС «комфортность и доступность» - 5,79 б. от максимума – 8,0 б. | 2-3 квартал | Директор, зав.отделением Бакшеево | Доступность получения социальных услуг в полном объеме | Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг и оценивающих условия проживания как комфортные, удобные, безопасные, доступные (по данным опроса)- 100% |