

Приложение к приказу
«22» февраля 2017 г. № _____
Утверждаю
Директор ГБУСОВО «Балакиревский
психоневрологический интернат»
_____ Н.М.Баллах
«22» февраля 2017г.

План
мероприятий по улучшению качества оказания социальных услуг
в ГБУСОВО «Балакиревский психоневрологический интернат» на 2017г.

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
1	2	3	4	5	6	7
1.	Усиление работы по контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений в учреждение в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006г. №59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации» Актуализация сайта	Результат НОКОС (независимая оценка качества общественного совета) «открытость и доступность информации» -12,50 б. от максимума – 15 б.	Постоянно	Зав.отделением Бакшеево Специалисты по социальной работе	Повышение качества и эффективности предоставления социальных услуг	Повышение доли результативных звонков и обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети «Интернет», для получения необходимой информации
2.	Проведение разъяснительной работы с получателями	Результаты НОКОС «открытость и	Постоянно	Специалисты по социальной	Повышение уровня информированности	Повышение доли получателей социальных

	социальных услуг (родственниками) о перечне и порядке предоставления социальных услуг, о работе организации социального обслуживания	доступность информации» -12,50 б. от максимума – 15 б.		работе	и получателей социальных услуг о работе учреждения и оказываемых социальных услугах	услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения)-100%
3.	Адаптация входных групп зданий и территорий учреждения для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп населения с учетом их особых потребностей и получения ими услуг в соответствии с разработанной проектно-сметной документацией	Результаты НОКОС «комфортность и доступность»-3.9 б. от максимума – 8 б.	В течение года	Зав.отделением Бакшеево Зав.материальным складом (Балакирево)	Повышение качества и комфортности пребывания получателей социальных услуг: обустройство и озеленение прилегающей территории, размещение комфортных зон отдыха, приобретение инвентаря для досуга и спорта, контроль за санитарным содержанием помещений	Доля получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными и оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее (по данным опроса) – 100%
4.	Проведение для работников учебных занятий, посвященных этике и вежливости при обращении с получателями социальных услуг	Результаты НОКОС «доброжелательность, вежливость, компетентность» - 2,00 б. От максимума – 3 б.	Ежеквартально	Зав.отделением Бакшеево Старшие медицинские сестры	Повышение качества социального обслуживания и взаимодействия персонала с получателями социальных услуг.	Отсутствие жалоб со стороны получателей социальных услуг по вопросам нарушения специалистами этики. Доля получателей социальных услуг (их родственников) высоко оценивающих доброжелательность,

						вежливость и внимательность работников – 100% (по данным опроса)
5.	Осуществление контроля за повышением квалификации специалистов	Результаты НОКОС «доброжелательность, вежливость, компетентность» - 2,00 б. От максимума – 3 б.	План на 2017 год	Инспектор по кадрам	Повышение профессионального мастерства, уровня компетентности и квалификации персонала. Повышение качества предоставляемых социальных услуг.	Доля получателей социальных услуг, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентными-100%. Своевременное прохождение тематических усовершенствований и повышения квалификации специалистов. Отсутствие сотрудников с недействительными сертификатами.
6.	Укрепление материально-технической базы учреждения. (Ремонт жилых комнат, мест общего пользования, ремонт кабинета врача и старшей медицинской сестры, ремонт кровли, обустройство пути к пандусу)	Результаты НОКОС «комфортность и доступность»-3,9 б. от максимума – 8 б.	План на 2017 год	Директор Зав.отделением Бакшеево	Повышение комфортности проживания получателей услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг и оценивающих условия проживания как комфортные, удобные, безопасные, доступные (по данным опроса)-100%
7.	Обеспечение выборочной экспертизы качества поставляемых товаров (продуктов питания) с привлечением экспертных организаций	Результаты НОКОС «комфортность и доступность»-3,9 б. от максимума – 8 б.	План на 2017 год	Агент по снабжению Зав.продуктовым складом	Повышение комфортности проживания получателей услуг	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством оказания услуг и оценивающих условия проживания как комфортные, удобные, безопасные, доступные (по данным опроса)-100%
8.	Осуществление проверок закладок и качества	Результаты НОКОС «удовлетворенность	Постоянно	Старшие медицинские	Повышение комфортности	Повышение доли получателей социальных

	приготавливаемых блюд, снятие проб. Разработка новых блюд с учетом норм питания и предложений получателей социальных услуг	качеством услуг»- 2,85 б. от максимума – 5 б.		сестры Сестра медицинская диетическая	проживания и состояния здоровья получателей социальных услуг	услуг, удовлетворенных питанием, отсутствие жалоб получателей социальных услуг в связи с неудовлетворенностью питанием
9.	Осуществление систематического контроля за своевременностью и качеством предоставления социально-бытовых и гигиенических услуг	Результаты НОКОС «удовлетворенность качеством услуг»- 2,85 б. от максимума – 5 б.	Постоянно	Старшие медицинские сестры	Повышение качества и эффективности предоставления социальных услуг	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых и гигиенических услуг
10.	Осуществление систематического контроля за своевременностью и качеством оказания медицинской помощи	Результаты НОКОС «удовлетворенность качеством услуг»- 2,85 б. от максимума – 5 б.	Постоянно	Врачи	Повышение качества и эффективности предоставления социальных услуг	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением медицинских услуг
11.	Осуществление систематического контроля за хранением личных вещей получателей социальных услуг	Результаты НОКОС «удовлетворенность качеством услуг»- 2,85 б. от максимума – 5 б.	Постоянно	Директор Зав.отделением Бакшеево	Отсутствие обоснованных жалоб на утерю или порчу личного имущества получателей услуг	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных сохранностью личных вещей
12.	Обеспечение мягким инвентарем согласно утвержденных норм	Результаты НОКОС «комфортность и доступность»-3.9 б. от максимума – 8 б.	В течение года	Агент по снабжению	Отсутствие обоснованных жалоб на отсутствие мягкого инвентаря	Повышение доли получателей социальных услуг удовлетворенных комфортностью проживания
13.	Приобретение медицинского оборудования: - аппарат для кислородного коктейля – 2 шт. - каталка лежачая – 1 шт. - рециркулятор – 1 шт. - ростометр – 1 шт.	Результаты НОКОС «удовлетворенность качеством услуг»- 2,85 б. от максимума – 5 б.	3-4 квартал	Агент по снабжению	Повышение качества предоставления услуг	Повышение доли получателей социальных услуг удовлетворенных качеством медицинских услуг
14.	Приобретение оборудования	Результаты НОКОС	2-3 квартал	Зав.отделением	Отсутствие	Повышение доли

	<p>для столовой: -овощерезка протирочная-1 шт. -мойка для кур (односекц.)-1 шт. -холодильная камера для получателей соц.услуг–1шт. -стеллажи на склад продуктов и в раздаточную – 3 шт.</p>	<p>«удовлетворенность качеством услуг»- 2,85 б. от максимума – 5 б.</p>		<p>Бакшеево Зав.материальным складом (Балакиерво)</p>	<p>обоснованных жалоб на плохое приготовление блюд, эстетику подачи блюд</p>	<p>получателей социальных услуг удовлетворенных качеством услуг общественного питания</p>
15.	<p>Приобретение прачечного оборудования: -машина сушильная бытовая – 1 шт.</p>	<p>Результаты НОКОС «удовлетворенность качеством услуг»- 2,85 б. от максимума – 5 б.</p>	3-4 квартал	<p>Зав.материальным складом (Балакирево)</p>	<p>Повышение качества предоставления услуг</p>	<p>Повышение доли получателей социальных услуг комфортного проживания</p>
16.	<p>-проведение культурно-массовых и спортивных мероприятий; -развитие проектной и инновационной деятельности; -организация и совершенствование межведомственного взаимодействия и социального партнерства</p>	<p>Результаты НОКОС «удовлетворенность качеством услуг»- 2,85 б. от максимума – 5 б.</p>	Постоянно	<p>Специалисты по социальной работе Инструктор производственного обучения</p>	<p>Повышение степени адаптации в социуме получателей социальных услуг</p>	<p>Повышение доли получателей социальных услуг в организации досуга</p>