

УТВЕРЖДЕН
ГБУ РК «Интинский ДИИЖ»

о
2017 г.
Директор ГБУ РК «Интинский ДИИЖ»
М.Н. Глумина



Информация об исполнении Плана мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания
Республики Коми

(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией) в 2017 году.

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

№п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат*	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия***
1.	Обеспечить качественную работу специалистов учреждения 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 правильности регистрации указанных обращений и подготовка ответов в утверждённые	Результат НОК по показателю: п.1.2, раздел II Соответствие информации о деятельности учреждения социального обслуживания, размещение на официальном сайте в сети «Интернет», порядок размещения информации, утверждаемый согласно части 3 статьи 13 ФЗ от 28.12.2013г № 442-ФЗ	Постоянно	Глумина М.Н., директор	Выполнено	Функционирует официальный сайт учреждения в сети «Интернет» dipi_inta.rkomi.ru и ВКонтакте. Все обращения регистрируются в Журнале регистрации обращений граждан. Ведется раздел на ССТУ «Результаты обращения граждан» (1 обращение – 1 ответ учреждения). 29.09.2017г. интервью

2.	<p>В рамках реализации Республики Коми программы «Доступная среда на 2016 - 2020гг.», продолжить работу по обеспечению доступности учреждения и оказываемых услуг для инвалидов и других маломобильных групп населения, в том числе продолжить работу по оборудованию прилегающей к учреждению территории, входных зон, санитарно-гигиенических помещений с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг. Установка в помещениях организаций видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением слуха и зрения. Проведение мероприятий в области создания безбарьерной среды (приобретение нескользящего покрытия на пандус; установка опорных поручней в туалетах и ваннных комнатах)</p>	<p>Результат НОК по показателю: п.1.1., раздел II Оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски) – 0,5 балла; п.1.2 оборудования входных зон - 0,5 балла; п.1.3 по наличию специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения - 0,5 балла; п.1.4 наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения – 0 баллов; п.2 доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными» - 0,77 балла.</p>	II-IV квартал 2017г	Пташкина Е.В., сестра-хозяйка	<p>Выполнено в IIIквартале за счет средств Федерального бюджета РФ 245000,00 - (июль); за счет средств республиканского бюджета РК 255000,00 – (ноябрь)</p>	<p>Установка нескользящего покрытия на пандус, поручни на пандус, монтаж поручней настенного крепления, установка опорных поручней в санитарных комнатах). Выполнена работа по укладке железобетонных плит на территории учреждения и проведены работы по расширению дверных проемов с установкой металлических дверей в здании. Края ступеней внутренней и эвакуационной (наружной) лестницы окрашены в контрастный цвет. Установлено ограждение по периметру здания.</p>
----	---	--	---------------------	-------------------------------	--	--

3.	<p>Проведение для работников учебных занятий, посвященных этике и вежливости при обращении с получателями социальных услуг.</p> <p>Проведение семинаров по вопросам этики и деонтологии, медицинской конфликтологии с медицинскими работниками.</p>	<p>Результат НОК по показателю: п.1., раздел IV доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания – 0,96 балла п.2., раздел IV доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных – 0,96 балла.</p>	Ежеквартально	Бугаева О.В., ст. медсестра	Выполнено	<p>Проведено 4 занятия, приняли участие 20 сотрудников.</p> <p>Проведено 4 семинара с медицинскими работниками.</p>
4	<p>Организация обучения на курсах повышения квалификации сотрудников, оказывающих социальные и медицинские услуги: - Повышение квалификации медперсонала «Сестринское дело в терапии»; -Проведение санитарно-гигиенического обучения.</p>	<p>Результат НСОК по показателю: п.3., раздел IV доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку</p>	Согласно годового плана на 2017г.	Глумина М.Н., директор	Выполнено частично	<p>Весь медперсонал (5 человек) имеет квалификацию: «Сестринское дело в терапии». Санитарно-гигиеническое обучение запланировано на январь 2018 г., в связи отсутствием денежных</p>

		по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников – 0,06 балла.				средств .в декабре 2017г.
5	Усиление материально-технической базы учреждения: -приобретение подъемника для перемещения инвалидов; - кровати функциональные медицинские.	Результат НСОК по показателю п. 1., раздел V доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных- 0,89 балла; п.2., раздел V доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных- 0,87 балла; п.2.2, раздел V доля получателей социальных услуг, удовлетворенных наличием оборудования для предоставления	По мере поступления финансирования, 2017г.	Пташкина Е.В., сестра-хозяйка	Частично выполнено (по программе «Доступная среда» не выделено средств РБ на приобретение оборудования - не приобретен подъемник для тяжелобольных).	Приобретение кровати медицинской функциональной трехсекционной со съемными боковыми ограждениями, 2 штанги для подвески ручных опор.

		социальных услуг- 0,92 балла.				
6	Осуществление проверок закладок и качества приготовляемых блюд, снятие проб. Внесение изменений в меню питания получателей социальных услуг с учетом предложений и замечаний.	Результат НСОК по показателю: п. 2.3. раздел Vдоляполучателей социальных услуг, удовлетворенных питанием – 0,92.	Постоянно	Бугаева О.В., ст. медсестра	Выполнено	Ежедневно проводится проверки закладок и качества блюд. Учитываются пожелания получателей социальных услуг. Замечаний нет.
7	Обеспечение мебелью, мягким инвентарем. Предоставление социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг.	Результат НСОК по показателю п. 2.4., раздел V доляполучателей социальных услуг, удовлетворенныхмебелью, мягким инвентарем – 0,92 балла; п. 2.5 доляполучателей социальных услуг, удовлетворенныхпредоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг– 0,92балла.	IVквартал Постоянно	Пташкина Е.В., сестра-хозяйка Бугаева О.В., ст. медсестра	Выполнено	Обеспечено мебелью, приобретен мягкий инвентарь: одежда, обувь, постельное белье. Предоставлено –1566 услуги
8	Проведение разъяснительной работы с получателями услуг о требованиях законодательства в части взимания платы за предоставление социальных услуг.	Результат НОК по показателю: п. 2.9., раздел V порядок оплаты социальных услуг- 0,92 балла.	Постоянно	Гоманюк О.А., специалист по соц. работе	Выполнено	Все получатели социальных услуг ознакомлены и согласны с требованиями законодательства в

						части взимания платы за предоставление социальных услуг, заключены дополнительные соглашения.
9	Проведение внутреннего мониторинга (опроса) получателей социальных услуг и работников в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг учреждения, внесение коррективов на основе полученных сведений в утвержденный план мероприятий по улучшению качества деятельности учреждения с целью повышению качества предоставляемых социальных Услуг.	Результат НОК по показателю: п. 5, раздел V доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных – 0,31 балла.	II-IV квартал 2017г.	Гоманюк О.А., специалист по социальной работе	Выполнено	Проведено анкетирование, участвовали 20 получателей социальных услуг. По итогам опроса все удовлетворены и оценивают положительные изменения качества жизни.
10	Повысить качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер. Организация досуга, отдыха направленная на удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг.	Результат НОК: п.5, раздел III доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых) – 0,85 балла	План мероприятий на 2017 г.	Гоманюк О.А., специалист по социальной работе	Выполнено	Проведено: праздничных концертов – 9; православные праздники – 3; кукольный спектакль – 1; экскурсии (музеи, библиотека и др.) – 6;

						<p>«Школа безопасности» - 3 беседы; спартакиада - 4 Ведется кружковая работа: социальный туризм (8 чел.), виртуальный туризм (12 чел.), «Школа здоровья» (8 чел.), скандинавская ходьба (4 чел.), кружок «Своими руками» (4 чел.), гарденотерапия (4 чел.)</p>
11	Разместить «Руководство по качеству», утвержденное в учреждении на официальном сайте в сети «Интернет».	Предложение Общественного совета о размещении основных концептуальных документов Руководства.		Глумина М.Н., директор	Выполнено	<p>Размещено «Руководство по качеству» на официальном сайте учреждения. Комиссией по контролю качества ежемесячно проводятся проверки качества социальных услуг и за надлежащее выполнение требований национальных стандартов.</p>
12	Провести повторный опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по	-	Июль - октябрь 2017 г.	Гоманюк О.А., специалист по социальной работе	Выполнено	<p>Опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности</p>

	форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2018 году, с целью получения итоговых результатов в динамике.					качеством оказания услуг был проведен сентябрь 2017г. Повторный опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг будет проводиться июнь-июль 2018г.
--	---	--	--	--	--	---

Директор
ГБУ РК Интинский ДИПИ»

М.Н. Глумина