

**План мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания
Республики Коми
(по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией)
на 2018 год**

Наименование организации социального обслуживания:
Государственное бюджетное учреждение Республики Коми
«Республиканский Кочпонский психоневрологический интернат»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели, характеризующие результат выполнения мероприятия
I. Мероприятия по улучшению качества деятельности по показателям, характеризующим открытость и доступность информации об организации социального обслуживания						
1.1.	Обеспечение 100% соответствие информации о деятельности организации, размещенной на официальном сайте организации в сети «Интернет», требованиям законодательства (порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет».	Результат НОК по показателю п.1.2. Раздела I: соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно <u>части 3 статьи 13</u> Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации. (0,9 б.)	Постоянно	Заместители директора Главный бухгалтер		
1.2.	Усиление работы по информированию получателей социальных услуг о работе учреждения, в т.ч. о перечне и порядке предоставления социальных услуг с целью	Результат НОК по показателю п. 7 Раздела I: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации	Постоянно	Заместитель директора по социально-реабилитационной		

	повышения удовлетворенности граждан качеством, полнотой и доступностью информации о работе организаций.	(при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных (0,93 б.)		работе		
II. Мероприятия по улучшению качества деятельности по показателям, характеризующим комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения.						
2.1.	Обеспечение доступности территории 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 НОК по показателю п. 1.1 Раздела II: оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (0,5 б.); п. 2 Раздела II: доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными (0,91 б.); п. 5 Раздела II: доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее (0,90 б.).	По мере поступления финансирования	Заместитель директора по административно-хозяйственной части		
2.2.	Оборудование входных зон 2,3 и 4 корпусов	Результаты НОК по показателю п. 1.2 Раздела II: оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения (0,5 б.).	По мере поступления финансирования	Заместитель директора по административно-хозяйственной части		
2.3.	Ремонт и адаптация душевых и санитарных комнат для маломобильных граждан:	Результаты НОК по показателю п. 1.3.Раздела II: наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения (0,5 б.); п. 2.2 Раздела V: удовлетворенность наличием оборудования для предоставления социальных услуг (0,99 б.); п. 2.7 Раздела V:доля получателей социальных услуг, удовлетворенных оборудованием для инвалидов санитарно-гигиеническим помещением (0,98 б.).	По мере поступления финансирования	Заместитель директора по административно-хозяйственной части		
2.4.	Установка в учреждении электронных тактильно-звуковых табличек информаторов. Установка информационного терминала.	Предложение Общественного совета. Результат НОК по показателю п. 1.4. Раздел II:наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с	По мере поступления финансирования	Заместитель директора по административно-хозяйственной части		

		нарушением функций слуха и зрения» (0 б.).				
2.5.	Организация работы по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений и территории учреждения	Результат НОК по показателю п. 5 Раздела II: доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее (0,90 б.).	Постоянно	Заместитель директора по административно-хозяйственной части		
2.6.	Принять меры по укомплектованию организации специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг	Результаты НОК по показателю п.4 Раздел II «Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг» (0,85 б.).	Постоянно	Начальник отдела кадров		
III. Мероприятия по улучшению качества деятельности по показателям, характеризующим доброжелательность, вежливость, компетентность работников организации социального обслуживания						
3.1.	<p>Проведение для сотрудников учреждения учебных занятий, посвященных этике и вежливости при общении с получателями социальных услуг</p> <p>Проведение семинаров по вопросам этики и деонтологии, медицинской конфликтологии с медицинскими работниками</p>	Результат НОК по показателю п. 1 Раздела IV: доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания (0,97 б.).	Ежеквартально	<p>Заместитель директора по социально-реабилитационной работе</p> <p>Заместитель директора по медицинской части</p>		
3.2.	<p>Организация работы по повышению квалификации и обучения сотрудников (обучение на курсах повышения квалификации, проведение технических учеб, участие в семинарах).</p> <p>Проведение на системной основе работу с сотрудниками по предотвращению синдрома «Эмоционального выгорания» и профессиональных качеств.</p> <p>Осуществление контроля за повышением квалификации специалистов.</p>	Результат НОК по показателю п. 3 Раздела IV: доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников (0,12 б.); п. 2 Раздела IV: доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных (0,98 б.).	Согласно годового плана на 2018 г.	<p>Руководители структурных подразделений</p> <p>Психологи учреждения</p> <p>Начальник отдела кадров</p>		

IV. Мероприятия по улучшению качества деятельности по показателям, характеризующим удовлетворенность качеством услуг

4.1.	Укрепление материально-технической базы учреждения	Результаты НОК по показателям п. 2.1. Раздела V: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных жилым помещением (0,97 б.) ; п. 2.2 Раздела V: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг (0,99 б.) ; п. 2.4 Раздела V: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем (0,97 б.) .	По мере поступления финансирования	Заместитель директора по административно-хозяйственной части		
4.2.	Осуществление проверок закладок и качества приготовляемых блюд, снятие проб. Разработка новых блюд с учетом норм питания и предложений получателей социальных услуг	Результат НОК по показателю п. 2.3 Раздела V: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием (0,75 б.) .	Постоянно	Заместитель директора по медицинской части Главная медицинская сестра		
4.3.	Осуществление систематического контроля за своевременностью и качеством предоставления социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг	Результат НОК по показателю п. 2.5. Раздела V: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (0,93 б.)	Постоянно	Заместитель директора по хозяйственной части Главная медицинская сестра		
4.4.	Осуществление систематического контроля за хранением личных вещей получателей социальных услуг	Результат НОК по показателю п. 2.6. Раздела V: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных хранением личных вещей (0,93 б.)	Постоянно	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе		
4.5.	Проведение разъяснительной работы с родственниками получателей социальных услуг о времени их посещения с учетом режимных моментов	Результат НОК по показателю п. 2.11 Раздела V: доля получателей социальных услуг, удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания (0,85 б.)	1 квартал 2018 г.	Заместитель директора по медицинской части Заместитель директора по социально-реабилитационной работе		
4.6.	Контроль за оперативностью решения вопросов	Результат НОК по показателю п. 2.12. Раздела V: доля получателей социальных	Постоянно	Директор		

		услуг, удовлетворенных оперативностью решения вопросов (0,98 б.)				
4.7	Усиление работы по качественной организации проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.	Результат НОК по показателю п. 3. Раздела V: Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных (0,88 б.)	Постоянно	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе		
4.8	Проведение внутреннего мониторинга (опроса) получателей социальных услуг и работников в целях выявления положительных и отрицательных тенденций в изменении качества жизни получателей социальных услуг учреждения, разработка плана по повышению качества предоставляемых социальных услуг	Результат НОК по показателям п. 1. Раздела V: доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (0,98 б.) п. 5. Раздела V: доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных (0,89 б.) п. 1. Раздела V: доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных (0,98 б.) ;	1 квартал 2018 г.	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе		
4.9	Провести повторный опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности качеством оказания услуг по форме анкеты, предлагаемой к заполнению в 2017 году, с целью получения итоговых результатов в динамике.		Июль 2018 г.	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе		
V. Мероприятия по улучшению качества деятельности по показателям, характеризующим участие организации социального обслуживания в реализации проектов, мероприятий государственных программ						
5.1.	Участие в грантовых конкурсах по различным направлениям социального обслуживания, в том числе с привлечением некоммерческих организаций на условиях договоров о социальном партнерстве.	Результат НОК по показателю п. 1 Раздела VII: Количество реализуемых организацией проектов (грантов), мероприятий государственных программ, софинансируемых из внебюджетных источников (0,5 б.) Результат НОК по показателю п. 1 Раздел VII: Количество реализуемых организацией проектов (грантов),	По мере возможности	Заместители директора		

		мероприятий государственных программ, финансируемых из бюджета Республики Коми (0,5 б.)				
VI. Мероприятия по улучшению качества деятельности по показателям, характеризующим информационную открытость организации социального обслуживания						
6.1.	Повысить информационную открытость учреждения путем публикаций о деятельности учреждений в республиканских печатных и электронных средствах массовой информации»	Результат НОК по показателю п. 1 Раздела IX: Количество публикаций о деятельности организации социального обслуживания в средствах массовой информации (периодических печатных изданиях, на радио, телевидении) в текущем году (0,5 б.)	Постоянно	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе		
VII. Мероприятия по развитию деятельности организации на основании предложений Общественного совета						
7.1	Привести в соответствии с федеральными документами – постановлением Минтруда РФ от 29.10.1998г. №44 «О Рекомендациях по созданию и организации деятельности попечительских (общественных) советов при учреждениях социальной защиты населения» и приказом Минтруда РФ от 30.06.2014г. № 425н «Об утверждении Примерного положения о попечительском совете организации социального обслуживания» состав попечительского совета.	Предложение Общественного совета	1 квартал 2018 г.	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе		
7.2.	Организовать работу по созданию музея организации, в том числе изучить возможность создания виртуальной музейной странички на сайте организации.	Предложение Общественного совета	В течение 2018 г.	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе.		
7.3	Изучить проблему и разработать проект по внедрению в учреждении технологии сопровождаемого проживания лиц с ментальной инвалидностью.	Предложение Общественного совета	4 квартал 2018 г.	Заместитель директора по социально-реабилитационной работе		
7.4	Обеспечивать соответствие штатной численности младшего медицинского персонала установленным нормативам штатной численности.	Предложение Общественного совета	Постоянно	Директор		