

Утвержден

Приказом ГБУ РК «Усинский ДИПИ»

№ 111 /а от 14.12.2015г

План мероприятий по улучшению качества деятельности организации социального обслуживания Республики Коми  
( по итогам проведения независимой оценки качества оказания услуг организацией) на 2016г

Наименование организации социального обслуживания: ГБУ РК « Усинский ДИПИ»

№ п/п	Наименование мероприятия	Основание реализации (результат независимой оценки качества)	Срок реализации	Ответственный	Результат	Показатели характеризующие результат выполнения мероприятия
1.	Усилить работу по контролю за соблюдением порядка рассмотрения обращений в учреждение в соответствии с Федеральным законом от 02.05.2006 N 59-ФЗ "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации". Осуществление должностными лицами в пределах своей компетенции работы по рассмотрению обращений, анализу содержания поступающих обращений и своевременному ответу по	Результат НСОК по показателю (Раздел 1) « п.1.2. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания , размещение 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 части 3 статьи 13 ФЗ от 28.12.2013 г №442 –ФЗ « Об основах социального обслуживания граждан	1 квартал 2016	Специалист 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

	существо поставленных в обращении вопросов.	в РФ»- 0 б. (Раздел I) « п.2.наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернат» для инвалидов по зрению»- 0 б. (Раздел I « п. 4.1. доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков» - 0,5 б. (Раздел I) « 5.2. в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети «Интернет»-0 б. (Раздел I) «п.6.2. на официальном сайте организации социального обслуживания в сети Интернет» -0 б.				
<u>2.</u>	Проведение разъяснительной работы с получателями социальных услуг (родственниками) о перечне и порядке предоставления социальных услуг, о работе организации социального обслуживания	Результат НСОК по показателю (Раздел I) «п. 7 доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (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» - 0,9 б.	Постоянно	Специалист по социальной работе	Повышение уровня информированности получателей социальных услуг о работе учреждения и оказываемых социальных услугах	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте учреждения) - 100%
<u>3.</u>	Адаптация при домовоей территории учреждения для беспрепятственного доступа инвалидов и других маломобильных групп	Результаты НСОК по показателю (Раздел II) «п. 1.1. оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных	По мере поступления финансирования 2 квартал 2016 г	Заведующая хозяйством	Повышение качества и комфортности пребывания получателей социальных услуг: обустройство и	Доля получателей социальных услуг, считающих условия оказания услуг доступными и оценивающих

	населения с учетом их особых потребностей и получения ими услуг в соответствии с разработанной проектно сметной документацией	получателей услуг» -0,5 б. (Раздел II)»п.1.2. оборудования входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения»- 0,5 б (Раздел II) « п.1.3. наличие специального оборудованного санитарно-гигиенического помещения»- 0,5 б. (РазделII) « п.1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео, аудиоинформаторов для лиц с нарушениями функций слуха и зрения « - 0 б. (Раздел II) «п. 2. доля получателей услуг, считающих условия оказания услуг доступными» — 0,87 б. (Раздел II) «п.4. укомплектованность организации социального обслуживания специалистами , осуществляющими предоставления социальных услуг»-0,94 б. (Раздел II) «п. 5. доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее» — 0,87 б.			озеленение прилегающей территории, размещение комфортных зон отдыха, приобретение инвентаря для досуга и спорта, контроль за санитарным содержанием помещений	благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее (по данным опроса) - 100%
4.	Установка откидных пандусов с 2этажа на 1 этаж	Результат НСОК по показателю (Раздел II) «п. 1.2. оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения» - 0,5 б.	По мере поступления финансирования 2 квартал 2016 г	Заведующая хозяйством	Повышение степени комфортности и доступности получения услуг для маломобильных граждан	Наличие специального оборудования или конструкторских решений, обеспечивающих беспрепятственный доступ в учреждение инвалидов и других маломобильных граждан.

						Доля получателей социальных услуг, считающих входные зоны в учреждении доступными (по данным опроса) - 100%
5.	Установка в учреждении электронных тактильнозвуковых табличек информаторов	Результат НСОК по показателю (Раздел II) «п. 1.4. наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудиоинформаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения» - 0 б.	По мере поступления финансирования 2 квартал 2016 г	Заведующая хозяйством	Повышение степени комфортности и доступности получения услуг для граждан с нарушением функций слуха и зрения	Внедрение в помещениях учреждения специальных устройств и приспособлений для граждан с нарушением функций слуха и зрения
6.	Проведение для работников учебных занятий, посвященных этике и вежливости при общении с получателями социальных услуг.  Проведение семинаров по вопросам этики и деонтологии, медицинской конфликтологии с медицинскими работниками	Результат НСОК по показателю (Раздел IV) «п. 1. доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания» - 0,97 б. (Раздел IV) « п.2. доля получателей социальных услуг , которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания , от общего числа опрошенных»- 0,97 б	Ежеквартально	Психолог	Повышение качества социального обслуживания и взаимодействия персонала с получателями социальных услуг.  Повышение грамотности специалистов по вопросам этики и деонтологии	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)
7.	Осуществление контроля за повышением квалификации специалистов	Результат НСОК по показателю (Раздел IV) «п. 3. доля работников (кроме административноуправленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации	Согласно годового плана 2 квартал 2016 г.	Специалист по кадрам	Повышение профессионального мастерства, уровня компетентности и квалификации персонала Повышение качества предоставляемых	Доля получателей социальных услуг, считающих персонал, оказывающий услуги, компетентным - 100% Своевременное прохождение тематических

		социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников « 0,05 б.				
<u>8.</u>	Укрепление материально-технической базы учреждения	Результаты НСОК по показателю Раздел V) «п. 1. доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных» - 0,9 б. (Раздел V) « п.2.доля получателей социальных услуг , удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг , от числа удовлетворенных» -0,97 б	По мере поступления финансирования 2016 г	Зав. хозяйством	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%
<u>9.</u>	Осуществление проверок закладок и качества приготовляемых блюд, снятие проб. Разработка новых блюд с учетом норм питания и предложений получателей социальных услуг	Результат НСОК по показателю (Раздел V) «п. 2.3. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием» - 0,73 б.	Постоянно	Старшая мед.сестра	Повышение комфортности проживания и состояния здоровья получателей социальных услуг,	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных питанием, отсутствие жалоб получателей социальных услуг в связи с неудовлетворенностью питанием
<u>10.</u>	Осуществление систематического контроля за своевременностью и качеством предоставления своевременной оплаты социальных услуг	Результат НСОК по показателю (Раздел V) «п. 2.9 порядок оплаты социальных услуг » - 0,97 б.	Постоянно	Специалист по социальной работе	Повышение качества и эффективности предоставления социальных услуг	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных предоставлением своевременной оплаты социальных услуг
<u>11.</u>	Проведение тематических занятий на тему конфиденциальности при предоставлении социальных услуг	Результат НСОК по показателю (Раздел V) «п. 2.10. доля получателей социальных услуг, удовлетворенных конфиденциальностью	1 квартал	Директор	Повышение качества предоставления социальных услуг	Повышение доли получателей социальных услуг, удовлетворенных, конфиденциальностью

		предоставления социальных услуг» - 0,97 б.				предоставления социальных услуг
		Результат НСОК по показателю (Раздел V) «п. 3 доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер(оздоровительных, досуговых) от общего числа опрошенных» - 83 б				
12.	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 НСОК по показателю (Раздел V) «п. 5. доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании, от общего числа опрошенных» - 0,93 б.	1 квартал	Директор	Повышение качества социального обслуживания и комфортности пребывания получателей социальных услуг	Повышение доли получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании

Исп. Брага Ж.В.

8 (82144)43731