

Утверждаю:
И.о. директора дома-интерната
для престарелых и инвалидов «Березки»
_____ В.Б. Евгенийев
« _____ » _____ 2017 г.

План

мероприятий по улучшению качества оказания услуг
в Государственном стационарном учреждении социального обслуживания «Красноармейском доме-интернате для
престарелых и инвалидов «Березки»
на 2017-2019 гг.

№ 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	Формирование у сотрудников качеств доброжелательности, вежливости, внимательности и милосердия: проведение лекции на тему: «Милосердие - девиз работы дома-интерната», выпуск и размещение по объектам учреждения листовки под девизом:	1,26	2017 г.	Психолог	Уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания

	«Милосердие - девиз работы дома-интерната»					
2	Индивидуальное консультирование получателей социальных услуг	4,91	2017г.	Работники учреждения в зависимости от компетенции вопроса	Обеспечение индивидуального клиенто-ориентированного подхода	Отсутствие жалоб и замечаний граждан о фактах предоставления неполной консультации
3.	Своевременное обновление и поддержание в актуальном состоянии информационных стендов для клиентов и официальном сайте	12,40	2017г. с постоянным обновлением информации	Заведующая отделением, соц. работник	Повышение уровня информирования клиентов	Полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах.
4	Проведение общего собрания работников учреждения с целью разъяснения о недопустимости нарушения работниками общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения при личном контакте с гражданами и в форме общения по телефону. Усиление контроля за соблюдением работниками учреждения общих принципов служебной этики.	4,91	2017г.	Заместитель директора, заведующая отделением, психолог	Соблюдение работниками общих принципов профессиональной этики и основных правил служебного поведения	Отсутствие жалоб и замечаний граждан, касающихся доброжелательности, вежливости, компетентности работников учреждения

5	Улучшение режима питания получателей социальных услуг с учетом предложений и замечаний клиентов		До 01.05.2017г.	Директор, медицинская сестра по диетическому питанию	Улучшение состояния здоровья получателей социальных услуг, отсутствие жалоб на качество питания	Повышение доли получателей социальных услуг удовлетворенных питанием от общего числа опрошенных
6	Проведение оздоровительных мероприятий: а) занятия в сенсорной комнате, с применением ароматерапии, музыкотерапии	15,89	1 раз в неделю 2017 г.	Заведующая отделением, психолог, культорганизатор	Улучшение состояния здоровья, повышение положительных эмоций у клиентов	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг, доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном обслуживании
	б) фитнес для пожилых на свежем воздухе		В весенне-летний период 2017 года	Фельдшер, культорганизатор		
	в) групповые прогулки на свежем воздухе		По отдельному плану в 2017 году			
	г) профилактические стенды		1 раз в месяц 2017 г.	Психолог, специалист по ОТ, ПБ и антитеррору	Повышение комфортности проживания	
7	Улучшения условий хранения личных вещей клиентов		2017 г.	Заместитель директора, старшая медицинская сестра, сестра хозяйка	Отсутствие жалоб по утере или порче личного имущества клиентов	

8	Регулярное обновление (модернизация) технологического и реабилитационного оборудования, приобретение современных средств ухода за ослабленными клиентами	4,91	2017-2018 гг.	Директор, главный бухгалтер	Повышение комфортности условий пребывания в учреждении, улучшение качества реабилитационных мероприятий	Удовлетворенность комфортностью условий предоставления социальных услуг и доступность их получения
9	Проведение внутреннего опроса в целях выявления приоритетных тенденций в мягком инвентаре, одежде, обуви, оборудования с учетом индивидуальных особенностей клиентов	15,89	2017-2018 гг.	Заместитель директора, заведующая отделением, сестра хозяйка	Предоставление социальных услуг в соответствии со стандартами	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг
10	Проведение работ по обустройству санитарно-гигиенических помещений, адаптированных для маломобильных получателей социальных услуг. Обеспечение перил, поручней в коридорах, обеспечение возможности входа и выхода, для получателей социальных услуг передвигающихся на креслах-колясках	4,91	В период реализации программы «Доступная среда» 2018-2019гг.	Директор	Для повышения степени комфортности клиентов	Доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам, оборудование территории, прилегающей к учреждению, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг, укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.
11	Организация взаимодействия учреждения и получателей	12,4	2017-2019гг.	Заместитель директора	Доступность получения информации о	Полнота и актуальность информации об организации об организации социального

	<p>социальных услуг и родственников, обеспечив:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг и получение ответа от организации, в том числе в электронной форме, в установленные законодательством сроки; - наличие на информационном стенде и официальном сайте учреждения доступной информации о порядке подачи заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг; - получение гражданами компетентной информации по телефону учреждения. 				<p>качестве предоставления услуг</p>	<p>обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах</p>
--	--	--	--	--	--------------------------------------	---

Мишукова О.Ю.
8-35150-2-14-89