



ОТЧЕТ ПО ИСПОЛНЕНИЮ ПЛАНА

мероприятий по улучшению качества деятельности ГБУКО «Нагорновский психоневрологический интернат» по результатам независимой оценки качества оказания услуг, проведенной в 2019 году на 2018-2020 годы.

На 01.01.2020г.

№ п/п	Показатели независимой оценки качества оказания услуг	Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг	Ответственные лица	Срок исполнения, отчет об исполнении
I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)				
1.1	Соответствие информации учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <*>: на информационных стендах в помещении учреждения; на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный	Провести анализ размещенных на официальном сайте правил внутреннего распорядка, положения об учреждении и его структурных подразделениях, обеспечить размещение доработанных локальных нормативных правовых актов. Разместить на официальном сайте в полном объеме информацию, предусмотренную действующим законодательством.	Техник-программист, воспитатель	1 квартал 2019 года исполнено в полном объеме с 01.10.2019 года функционирует новый сайт учреждения (http://pniinagornoe.ru) 4 квартал 2018 года исполнено в полном объеме

<p>сайт организации (учреждения).</p>	<p>Разработать буклеты о деятельности учреждения с информацией о предоставляемых услугах и порядке их получения</p>	<p>Зав. отделением, воспитатели, специалист по социальной работе, юрист-консульт, психолог, инструктор по труду, инструктор по ЛФК,</p>	<p>Ежеквартально, согласно плану выполнено, в 1-м квартале создан буклет «Тарифы на социальные услуги, включенные в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Калужской области» на 2019 год и размещен на стендах учреждения В 3-м квартале 2019 года создан и размещен на стендах учреждения буклет «Здоровое питание» В 4-м квартале 2019 года создан и размещен на стендах учреждения буклет "Нам 10 лет"- ГБУКО "Нагорновский ПНИ"</p>
<p>1.2 Наличие на официальном сайте учреждения информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультаций по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о</p>	<p>Создать на официальном сайте электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультаций по оказываемым услугам, создать раздел «Часто задаваемые вопросы», разместить анкету для опроса граждан Создать на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» раздел, позволяющий осуществлять взаимодействие с получателями услуг через</p>	<p>Техник-программист, воспитатель</p>	<p>2 квартал 2019 года Выполнено, электронное обращение доступно в разделе «Обратная связь»; часто задаваемые вопросы доступны в разделе «Вопрос/ответ» 4 квартал 2018 года исполнено в полном объеме, взаимодействие с получателями социальных услуг доступно в</p>

<p>качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>терминал обратной связи/гостевую книгу</p> <p>Обеспечить обратную связь с гражданами, обращающимися через терминал обратной связи на сайте учреждения в сети «Интернет»</p> <p>Обеспечить своевременное внесение информации и обновление сайта</p>	<p>Техник-программист, воспитатель</p> <p>Техник-программист, воспитатель.</p>	<p>разделах «Обратная связь», «Гостевая книга»</p> <p>4 квартал 2018 года</p> <p>выполнено в полном объеме</p> <p>не реже 1 раза в месяц</p> <p>выполняется постоянно по мере поступления информации</p>
---	---	--	--

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

<p>2.1 Обеспечение в учреждении комфортных условий для предоставления услуг:</p> <p>наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри учреждения;</p> <p>наличие и доступность питьевой воды;</p> <p>наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений;</p> <p>санитарное состояние помещений организаций;</p> <p>транспортная доступность</p>	<p>Обеспечить наличие и понятность навигации внутри учреждения;</p> <p>Установить внутреннюю систему вызова дежурного персонала</p>	<p>Зам.директора</p> <p>Зам.директора, Заведующий хозяйством</p>	<p>В течение 2020 года</p> <p>В течение 2020 года</p>
--	---	--	---

	<p>(возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки);</p> <p>доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</p>			
<p>3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p>				
3.1	<p>Оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов:</p> <p>оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами);</p> <p>наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов;</p> <p>наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов;</p>	<p>Завершить работу по созданию условий доступной среды в учреждении для инвалидов, передвигающихся на кресло-колясках:</p> <p>Оборудование поручней по обеим сторонам входных зон, установка нескользкого покрытия главных выходов, оборудование рельефной полосы перед главным входом и лестничным маршем, перед пожарными выходами, установка крючков в санитарно-гигиенических помещениях</p>	Зам.директора	<p>В течение 2019 – 2020 года</p> <p>не исполнено на 01.01.2020г</p>

	<p>наличие сменных кресел-колясок;</p> <p>наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>			
3.2	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля;</p> <p>возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение</p>	<p>Дооборудовать информационными указателями, необходимыми для навигации лиц с нарушением слуха и зрения</p>	<p>Заместитель директора</p>	<p>Выполнено частично, контроль 1-е полугодие 2020 г.</p>

	<p>(инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>		
<p>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</p>			
<p>4.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Продолжить внутренней системы формирования персонала – совещания, заседания с работниками учреждения, направленные на обучение их основной корпоративной этики общения, на повышение компетенций персонала и повышение культуры общения с получателями социальных услуг, а также проведение занятий по профилактике и соблюдению сан.эпид.режима по таким заболеваниям как: вирусные гепатиты, ВИЧ инфекции, туберкулез, ОРВИ и грипп, профилактика травматизма и т.д.,</p>	<p>Директор, зам. директора, зав.отделениями, старшие медицинские сестры</p>	<p>Ежеквартально в течение 2019-2020 годов, согласно утвержденному плану обучения: 17.04.2019 – «Осторожно – клещи»; «Функциональная диагностика ПСУ и типизация» 26.04.2019 – «Профилактика ВИЧ-инфекций»; «Профилактика вирусного гепатита В»; «Профилактика вирусного гепатита С» 15.05.2019 – «Профилактика протозойной инфекции. Лечение» 20.05.2019 – «Туберкулез и его профилактика» 24.05.2019 – ознакомление с приказом Минздрава №124Н от 21.03.2017г «Об утверждении порядка и сроков проведения профилактических медосмотров ПСУ в целях выявления туберкулеза»</p>

			<p>18.06.2019 – I лекция «Доврачебная помощь при анафилактическом шоке»; II лекция «Алгоритм первой помощи: если человек в сознании, без сознания, если нет дыхания и пульса»</p> <p>26.06.2019 – «Профилактика кишечных инфекций»</p> <p>23.07.2019 – «Кодекс профессиональной этики и поведения»</p> <p>30.07.2019 – I лекция «Пневмония»; II лекция Кишечная инфекция. Первая доврачебная помощь»; III лекция «Обработка помещения при возникновении случая ОКИ»</p> <p>05.08.2019 – I лекция «Долговременный уход. Ведение документации»; II лекция «Уход за лежачими и малоподвижными ПСУ»</p> <p>16.08.2019 – I лекция «Профилактика гриппа и ОРВИ»; II лекция «Вакцинация грипп»</p> <p>30.08.2019 – «Выполнение и соблюдение санитарно-эпидемиологического режима»</p> <p>11.09.2019 – «Профилактика пролежней и обработка кожных покровов»</p> <p>23.09.2019 – I лекция «Дебош»</p>
--	--	--	--

			<p>персонала в случае возгорания); II лекция «Оказание первой медицинской помощи при удушении углекислым газом» 23.09.2019 – «Профилактика ОРВИ» 15.10.2019 – «Хроническая почечная недостаточность. Уход за пациентом с ХПН»; 21.10.2019 – «Действия персонала в случае возгорания. Организация первой помощи при удушье», «Хроническая сердечная недостаточность», «Анафилактический шок»; 25.10.2019 – «Режим дня»; 18.11.2019 – «Функциональная диагностика ПСУ. Типизация», «Артериальная гипертензия в пожилом возрасте»; 20.11.2019 – «Сахарный диабет. Диета»; 03.12.2019 – «Оказание доврачебной медицинской помощи при анафилактическом шоке»; 18.12.2019 – «Судорожный синдром. Эпилепсия. Помощь»; 23.12.2019 – «Правила приема, хранения выдачи продуктов питания. Соблюдение санитарно-эпидемиологического режима в отделении и соблюдение</p>
--	--	--	--

4.2		<p>Проанализировать и обновить планы внутрикорпоративного обучения сотрудников учреждения по следующим направлениям:</p> <ul style="list-style-type: none"> - этика служебного поведения и общения, - охрана труда, - пожарная безопасность, - ГО и ЧС, - санитарная гигиена, - первая медицинская помощь, - антитеррористическая защищенность, - мед.обслуживание и уход, - санитарно-эпид.режим. 	<p>Специалист по кадрам, специалист по охране труда, зав.отделениями</p>	<p>питьевого режима», «О вреде курения».</p> <p>4 квартал 2019года:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. проведение обучения по ГО и ЧС согласно утвержденного плана от 01.02.2019г приказ №28 2. проведение ежеквартальных инструктажей сотрудников учреждения по ОТ и ПБ, оказанию первой медицинской помощи. Проведение внеплановых дневных учений. 3. проведение инструктажей по антитеррористической защищенности согласно утвержденного порядка действий.
		<p>Организовать исполнение планов внутрикорпоративного обучения сотрудников учреждения</p> <p>Обеспечить соблюдение сотрудниками основ Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, утвержденного приказом Минтруда РФ от 31.12.2013 № 792 (при заключении трудовых договоров обязательное ознакомление с документом)</p>	<p>Директор, зав.отделениями, старшие медицинские сестры, специалист по кадрам</p>	<p>Постоянно</p> <p>Постоянно</p> <p>Утверждены и соблюдаются</p> <p>Постоянно</p> <p>Соблюдается постоянно</p>

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг			
<p>5.1. Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>	<p>Принять меры, направленные на повышение качества предоставляемого питания, услуг парикмахера, улучшение разьянительной работы о порядке и условиях оплаты социальных услуг: проведение тематических опросов получателей социальных услуг, либо обсуждение вопросов качества предоставления социальных услуг на собраниях с подопечными, ввести в работу с получателями социальных услуг технологию «Игротерапия», организовать взаимодействие с Благотворительным фондом «Планета добра»</p>	<p>Директор, зав.отделениями, старшие медицинские сестры</p>	<p>Ежеквартально в течение 2019-2020 годов</p> <p>Анкетирование 20 ПСУ по качеству предоставления услуг</p> <p>Анкетирование 16 ПСУ на ВИКТИМНОСТЬ</p>
		<p>Воспитатели</p>	<p>1 полугодие 2019 года функционирует с февраля 2019 театральный кружок «3/9 царство»</p> <p>1 квартал 2019 года Организовано взаимодействие на постоянной основе</p>
		<p>Воспитатели</p>	<p>3-4 квартал 2019 года Организовано взаимодействие на постоянной основе с благотворительным фондом «Образ жизни»</p>