



УТВЕРЖДАЮ:  
Директор ГБУКО «Нагорновский ПНИ»

Ю.В. Сафронова  
2020г

### ОТЧЕТ ПО ИСПОЛНЕНИЮ ПЛАНА

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

На 01.04.2020г.

№ п/п	Показатели независимой оценки качества оказания услуг	Мероприятия, направленные на повышение качества условий оказания услуг	Ответственные лица	Срок исполнения, отчет об исполнении
<b>1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)</b>				
1.1	Соответствие информации о деятельности учреждения, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленных нормативными правовыми актами на информационных стендах в помещении учреждения; на официальном сайте учреждения в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).	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 ( <a href="http://pniinagornoe.ru">http://pniinagornoe.ru</a> )
			Техник-программист, воспитатель	4 квартал 2018 года исполнено в полном объеме
		Разработать буклеты о деятельности учреждения с	Зав. отделениями,	Ежеквартально, согласно плану выполнено,



	<p>информацией о предоставляемых услугах и порядке их получения</p>	<p>воспитатели, специалист по социальной работе, юрист-консульт, психолог, инструктор по труду, инструктор по ЛФК,</p>	<p>в 1-м квартале 2020 года созданы и размещены на стендах учреждения: буклет «Тарифы на социальные услуги, включенные в перечень социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Калужской области» на 2020 год, буклет "Здоровый образ жизни"</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 консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).</p>	<p>Создать на официальном сайте электронные сервисы (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам, создать раздел «Часто задаваемые вопросы», разместить анкету для опроса граждан</p> <p>Создать на официальном сайте учреждения в сети «Интернет» раздел, позволяющий осуществлять взаимодействие с получателями услуг через 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>Техник-программист, воспитатель</p> <p>Техник-программист, воспитатель</p>	<p>2 квартал 2019 года</p> <p>Выполнено, электронное обращение доступно в разделе «Обратная связь»; часто задаваемые вопросы доступны в разделе «Вопрос/ответ»</p> <p>4 квартал 2018 года</p> <p>исполнено в полном объеме, взаимодействие с получателями социальных услуг доступно в 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 выполняется постоянно по мере поступления информации</p>

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

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

**3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов**

3.1	<p>Оборудование помещений учреждения и прилегающей к учреждению территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными</p>	<p>Завершить работу по созданию условий доступной среды в учреждении для инвалидов, передвигающихся на кресло-колясках: Оборудование поручней</p>	<p>Зам.директора</p>	<p>В течение 2019 – 2020 года</p> <p>не исполнено на 01.04.2020г</p>
-----	---	---	----------------------	--



<p>платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>	<p>уличных 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>	
<p>3.2 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; 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 (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей</p>	<p>Доборудовать учреждения информационными знаками (указателями), необходимыми для навигации лиц с нарушением функций слуха и зрения</p>	<p>Заместитель директора</p> <p>Выполнено частично, контроль 1-е полугодие 2020 г.</p>

<p>территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.</p>			
<p><b>4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)</b></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 формирование внутренней системы обучения 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 утвержденного плана обучения: 08.01.2020 «Санитарно-противоэпидемический режим» 15.01.2020 Тема №1 «О вреде потребления некурительной никотиносодержащей продукции» Тема №2 «Ботулизм» 22.01.2020 «Паразитарные болезни. Гельминтозы» 24.01.2020 Тема№1 «Приготовление рабочих растворов, сроки годности», Тема №2 «Санэпидрежим» 29.01.2020 «Чесотка» 05.02.2020 «Профилактика, диагностика и лечение новой коронавирусной инфекции» 06.02.2020 «ОРВИ. Грипп – профилактика» 11.02.2020 – «Профилактика гриппа и других острых респираторных вирусных инфекций» 13.02.2020 Тема №1 «Диагностика, профилактика и лечение новой коронавирусной инфекции», Тема №2 «Профилактика и меры предосторожности от коронавирусной инфекции»</p>



17.02.2020 – «Основы гигиены. Гигиена как залог здоровья»  
19.02.2020 Тема №1 «Режим дня ПСУ, соблюдение питьевого режима», Тема №2 «Должностные инструкции (медсестра, санитарка)», Тема №3 «Кодекс профессиональной этики и служебного поведения сотрудников», Тема №4 «Профилактические мероприятия по Гриппу и ОРВИ»  
26.02.2020 «Влияние курения на сердечно-сосудистую систему»  
03.03.2020 Тема №1 «Осложнение Гриппа», Тема №2 «Заболевания горла: фарингиты, ларингиты и их профилактика»  
10.03.2020 «Профилактические и дезинфицирующие мероприятия, направленные на предупреждение распространения новой коронавирусной инфекции»  
10.03.2020-17.03.2020 «Профилактика коронавирусной инфекции, дезинфекция»  
12.03.2020 «Профилактические дезинфекционные мероприятия по предупреждению распространения коронавирусной инфекции»  
18.03.2020 -19.03.2020 Тема №1 «Рекомендации по профилактике коронавирусной инфекции. Маски. Видеоролики» Тема №2 «Пневмония. Лечение. Осложнения» Тема №3 (внеплановая лекция)- профилактика новой коронавирусной

	<p>инфекции(ознакомление с планом противоэпидемических мероприятий)  23.03.2020 «Профилактика коронавирусной (видеоролики), усилении санэпидрежима»  24.03.2020 Тема №1 «Ознакомление с постановлением Кировской районной администрации «О мерах по нераспространению новой коронавирусной инфекции» Тема №2 «Гипертоническая болезнь»  25.03.2020 тема №1 «Профилактика новой коронавирусной инфекции для тех, кому 60 и более лет», Тема №2 «Пневмония, лечение, осложнения»  30.03.2020 «Рекомендации по профилактике новой коронавирусной инфекции для тех кому 60 и более лет»  31.03.2020 «Профилактические мероприятия, проводимые в отделении (режим работы сотрудников, санэпидрежим)»</p>		<p>1 квартал 2020года:  1. проведение обучения по ГО и ЧС согласно утвержденного плана от 28.01.2020г приказ №21  2. проведение ежеквартальных инструктажей сотрудников учреждения по ОТ и ПБ, оказанию первой медицинской помощи.  3. проведение инструктажей по антитеррористической защищенности согласно утвержденного порядка</p>
		<p>Специалист по кадрам, специалист по охране труда, зав.отделениями</p>	
	<p>Проанализировать и обновить планы внутрекорпоративного обучения сотрудников учреждения по следующим направлениям:  - этика служебного поведения и общения,  -охрана труда,  -пожарная безопасность,  -ГО и ЧС,  -санитарная гигиена,  -первая медицинская помощь,</p>		



		<p>-антитеррористическая защищенность, -мед.обслуживание и уход, -санитарно-эпид.режим.</p> <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</p> <p>Директор, зав.отделениями, старшие медицинские сестры, специалист по кадрам</p>	<p>действий.</p> <p>Постоянно</p> <p>Утверждены и соблюдаются</p> <p>Постоянно</p> <p>Соблюдается постоянно</p>
4.2				
5.1.	<p><b>5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг</b></p> <p>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 разрядной заработной платы и условиях оплаты социальных услуг:</p> <p>проведение тематических опросов получателей социальных услуг, либо обсуждение вопросов качества предоставления социальных услуг на собраниях с</p>	<p>Директор, зав.отделениями, старшие медицинские сестры</p> <p>Воспитатели</p>	<p>Ежеквартально в течение 2019-2020 годов</p> <p>1 квартал 2020 года:</p> <p>Анкетирование 20 ПСУ по качеству предоставления услуг</p>



		<p>подопечными,          ввести в работу с получателями          социальных услуг технологию          «Игротерапия»,          организовать взаимодействие с          Благотворительным фондом          «Планета добра»</p>	<p>Воспитатели</p> <p>Воспитатели</p>	<p>С февраля 2019 функционирует          театральный кружок          «@ргисты#»</p> <p>1 квартал 2020 года поддерживается          взаимодействие на постоянной основе          с БФ «Планета добра»          БФ «Образ жизни», МООВ "Клуб          волонтеров"</p>
--	--	--	---------------------------------------	---