



АВТОНОМНОЕ СТАЦИОНАРНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ

«Лесновский психоневрологический интернат»

ПРИКАЗ

16 января 2020 г.

№ 35 - од

с. Лесное

**Об утверждении плана по улучшению
качества предоставления социальных услуг**

В соответствии со статьей 11 Федерального закона от 05.12.2017 № 392-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам совершенствования проведения независимой оценки качества условий оказания услуг организациями в сфере культуры, охраны здоровья, образования, социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы", в целях реализации государственной политики по вопросам обеспечения качества предоставления социальных услуг

ПРИКАЗЫВАЮ

1. Утвердить и ввести в действие план по улучшению качества предоставления социальных услуг автономным учреждением социального обслуживания населения Тюменской области «Лесновский психоневрологический интернат» на 2020 г. – 2022 г., приложение № 1.
2. Начальнику административного управления, заместителю директора по медицинской части, руководителям структурных подразделений, делопроизводителю, при организации работы по направлению деятельности руководствоваться настоящим планом.
3. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор

Т.Н. Изосимова

С приказом ознакомлены:

16.01.2020

(дата)

16.01.2020

(дата)

16.01.2020

(дата)

16.01.2020

(дата)

16.01.2020

(дата)

16.01.2020

(дата)

16.01.2020

(дата)

16.01.2020

(дата)

16.01.2020

(дата)

[Signature]
(подпись)

Н.М. Баёва

[Signature]
(подпись)

Н.Н. Тихонова

[Signature]
(подпись)

О.Л. Коровина

[Signature]
(подпись)

Л.Г. Перетятку

[Signature]
(подпись)

И.О. Бряков

[Signature]
(подпись)

Ю.И. Шашков

[Signature]
(подпись)

Т.А. Семёнова

[Signature]
(подпись)

И.М. Бичок

[Signature]
(подпись)

А.В. Антошкевич



УТВЕРЖДАЮ
 Директор АСУСОН ТО
 «Лесновский психоневрологический интернат»
 Т.Н. Изосимова

ПЛАН
 по улучшению качества предоставления социальных услуг автономным учреждением
 социального обслуживания населения Тюменской области
 «ЛЕСНОВСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»

№ п/п	Наименование мероприятия по улучшению качества предоставления социальных услуг в учреждении	Срок реализации	Ответственный за реализацию данного мероприятия специалист учреждения	Примечание
1. Показатель «Открытость и доступность информации об организации социального обслуживания»				
1	Обеспечение исполнения приказа Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации № 391а от 30.08.2013 «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» в части размещения (в случае отсутствия) и поддержания в актуальном состоянии информации, размещенной на официальном сайте учреждения	Постоянно	Баёва Н.М. Антошкевич А.В.	
2	Обеспечение качества информации, размещенной на сайте учреждения	Постоянно	Баёва Н.М. Антошкевич А.В.	
3	Обеспечение удобной и доступной навигации официального сайта учреждения	Постоянно	Баёва Н.М. Антошкевич А.В.	
4	Ведение вкладки «Обратная связь» для установления контакта посетителей со специалистами учреждений посредством сайта	Постоянно	Баёва Н.М. Антошкевич А.В.	
5	Ведение на официальном сайте учреждения раздела «Независимая оценка качества работы учреждения» с возможностью размещения информации об оценке деятельности учреждения попечительскими советами, родительскими комитетами, результатов анкетирования, информации СМИ об	Постоянно	Баёва Н.М. Антошкевич А.В.	

	учреждении, в том числе мнения и отзывов граждан, ссылок на Интернет-ресурсы, где размещена информация о деятельности учреждения			
6	Рассмотрение возможности популяризации официального сайта учреждения через СМИ, Интернет-ресурсы, информационные материалы о деятельности учреждения, расположенные на информационных стендах, буклетах и пр.;	Постоянно	Баёва Н.М. Антошкевич А.В.	
7	Обеспечение участия представителей Попечительского совета, Родительского комитета в социально значимых мероприятиях, проводимых в учреждении, с последующим размещением информации (отзыв) об уровне проведенного мероприятия на официальном сайте учреждения	Постоянно	Баёва Н.М. Антошкевич А.В.	
8	Обеспечить контроль бесперебойной работы дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг	Постоянно	Баёва Н.М. Антошкевич А.В.	
9	Информирование граждан, проживающих в учреждении, членов их семей об их правах и обязанностях, о мероприятиях по совершенствованию деятельности учреждения	Постоянно	Изосимова Т.Н. Баёва Н.М. Коровина О.Л.	
2. Показатель «Комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг»				
1	Внедрение в практику работы учреждения инновационных технологий, позволяющих расширить спектр социальных услуг, повысить их качество и эффективность	Постоянно	Изосимова Т.Н. Тихонова Н.Н. Баёва Н.М. Коровина О.Л.	
2	Совершенствование материально-технической базы учреждения по обеспечению доступности и комфортности услуг для всех категорий обслуживаемых граждан	Постоянно	Изосимова Т.Н. Тихонова Н.Н. Баёва Н.М. Коровина О.Л. Перетятку Л.Г.	
3	Изменение графика работы церковной комнаты (в соответствии с пожеланиями клиентов)	до 20.01.2020	Коровина О.Л.	
4	Изменение графика работы библиотеки (в соответствии с пожеланиями клиентов)	до 20.01.2020	Коровина О.Л.	
3. Показатель: «Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации социального обслуживания»				

1	Организация мероприятий по контролю за соблюдением работниками учреждения основных принципов, норм и правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания	Постоянно	Баёва Н.М. Тихонова Н.Н. Коровина О.Л. Бичок И.М. Семёнова Т.А. Шашков Ю.И. Перетятку Л.Г. Бряков И.О.	
2	Обучение, проведение рабочих совещаний с коллективом учреждения по вопросам соблюдения норм профессиональной этики и правил служебного поведения работников учреждений	Ежеквартально	Изосимова Т.Н. Тихонова Н.Н. Баёва Н.М. Коровина О.Л. Бичок И.М. Семёнова Т.А. Шашков Ю.И. Перетятку Л.Г. Бряков И.О.	
3	Повышение квалификации сотрудников учреждения	Ежеквартально	Баёва Н.М.	
4	Проведение психологических тренингов с сотрудниками учреждения по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств	Ежеквартально	Баёва Н.М. Белозерова Е.В. привлеченные специалисты и организации	
5	Организация проведения регулярной анонимной акции «Тайный получатель социальных услуг» с целью оценки профессионализма, компетенции специалистов учреждения, выполнения ими норм профессиональной этики и деонтологии	Ежеквартально	Баёва Н.М. Тихонова Н.Н. Коровина О.Л. Перетятку Л.Г.	
6	Организация обучения руководителей структурных подразделений учреждения клиентоориентированным подходам в работе	2 раза в год	Баёва Н.М.	

4. Показатель «Доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации социального обслуживания»

1	Проведение мониторинга мнения граждан, проживающих в учреждении, а также членов их семей о качестве оказания услуг учреждением и проведение работы по устранению выявленных недостатков (при их наличии)	По мере поступления	Комиссия по внутреннему контролю	
2	Продолжить работу по внедрению программы и планов индивидуальной дневной занятости граждан, проживающих в учреждении включая мероприятия по социальной, трудовой, социокультурной реабилитации и адаптации (включающих мероприятия по посещению организаций культуры и спорта, торгово-	Постоянно	Коровина О.Л., специалисты по социальной работе, специалисты по реабилитационной работе	

	<p>Организация работы «Кулинарного совета» из числа активных получателей социальных услуг</p>	до 20.01.2020	Коровина О.Л.	
	<p>Организация подачи блюд с учетом состояния здоровья получателей социальных услуг</p>	Постоянно	Тихонова Н.Н. Пленкина М.Н.	
	<p>Продолжить работу по привлечению добровольцев, волонтеров для организации культурно-досуговых мероприятий и совместной деятельности с получателями социальных услуг</p>	Ежемесячно	Коровина О.Л. Щипунова Г.М.	
<p>5. Показатель «Создание безопасных, комфортных условий проживания клиентов, приближенных к домашним условиям в АСУСОН ТО «Лесновский психоневрологический интернат»</p>				
1.	<p>Проведение капитального ремонта жилого корпуса № 4, банно-прачечного комбината.</p>	В течение года	Директор	
2.	<p>Благоустройство и озеленение территории (разбивка клумб, цветников, посадка овощных культур, деревьев, кустарников, поддержание территории в чистоте, устройство и обустройство мест отдыха, оборудование спортивной площадки)</p>	В течение года	Директор, заведующий хозяйством, заведующий социально – реабилитационным отделением, заведующий подсобным хозяйством	
3.	<p>Организация спортивной площадки, оборудованной спортивными тренажерами</p>	2021 год	Директор, заведующий хозяйством, заведующий социально – реабилитационным отделением	
4.	<p>Совершенствование и укрепление материально-технической базы учреждения. (Замена морально устаревшей мебели в жилых комнатах и в комнатах отдыха (кровати, тумбочки, комплекты мягкой мебели, шкафы для одежды, холодильники, телевизоры т.д.)</p>	В течение года	Директор, начальник административного управления	
5.	<p>Обеспечение учреждения квалифицированными кадрами.</p>	В течение года	Директор, специалист по кадрам	
6.	<p>Повышения уровня компетенции персонала оказывающие социально-бытовые услуги.</p>	В течение года	Заместитель директора по медицинской части, заведующий социально – реабилитационным отделением, старшая медицинская сестра	

			сестра	
7.	Обновление предметно-эстетической среды, создание уюта и обстановки максимально приближенной к домашней. (по возможности создание индивидуального интерьера с учетом пожелания ПСУ, при помощи текстильного оформления, комнатных растений, картин, ковровых изделий и т.д.)	В течение года	Заместитель директора по медицинской части, заведующий социально – реабилитационным отделением, старшая медицинская сестра, социальные работники	
8.	Продолжить использование системы ХАССП	В течение года	Заместитель директора по медицинской части, шеф повар, специалист по организации питания	
9.	Обеспечение получателей социальных услуг мягким инвентарем с учетом индивидуальных потребностей	Постоянно	Кастелянша, социальные работники	
10.	Организация прогулок на свежем воздухе.	Постоянно	Специалисты по реабилитационной работе, социальные работники	
11.	Организация предоставления клиентам образовательных услуг, в том числе в образовательных учреждениях, в специализированных классах, коррекционных классах (в зависимости от разработанных индивидуальных программ), получение профессионального образования.	В течение года	Заведующая социально-реабилитационным отделением, специалисты по социальной работе, специалисты по реабилитационной работе, фельдшера, врач психиатр	
14.	МАКЕ - лаборатория	В течение года	Сотрудники учреждения	
14.1.	Реализация технологий и форм работы, направленных на развитие и поддержание функциональных способностей граждан	В течение года	Сотрудники учреждения	
14.2.	Обеспечение дневной занятости получателей социальных услуг с учетом состояния здоровья	В течение года	Сотрудники учреждения	
14.3.	Вовлечение (100 %) маломобильных граждан в активную жизнь учреждения, общества посредством новых технологий	В течение года	Сотрудники учреждения	
14.4.	Создание условий для	В течение года	Специалисты по социальной работе	

	общения с родственниками посредством дистанционных форм			
15.	Обеспечение беспрепятственного доступа к приоритетным объектам и услугам в сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения (людей, испытывающих затруднения при самостоятельном передвижении, получении социальных услуг, необходимой информации, каналов коммуникации).	В течение года	Заместитель директора по медицинской части, заведующий социально – реабилитационным отделением, старшая медицинская сестра, специалисты по реабилитационной работе	
16.	Создание безопасных условий проживания в учреждении (установка видеокамер, монтаж АПС – при необходимости).	Постоянно	Директор, начальник административного управления	