

## ОТЧЕТ

### по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг АСУСОН ТО «Лесновский психоневрологический интернат» за 1 полугодие 2020 года

Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг организацией	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель с указанием фамилии, имени, отчества и должности)	Сведения о ходе реализации мероприятия	
				Реализованные меры по устранению выявленных недостатков	Фактический срок реализации
<b>1. Открытость и доступность информации об организации</b>					
Неудовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, размещенной на информационных стендах в помещении организации	Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об Учреждении и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и сайте ( <a href="http://www.bus.gov.ru">www.bus.gov.ru</a> ), информационных стендах в соответствии со ст.13 Федерального закона Российской Федерации от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».	В течение 10 дней со дня изменения, получения информации	Антошкевич Анна Викторовна, делопроизводитель	Поддержан в актуальном режиме согласно регламенту информационной среды	В течении 3-5 дней со дня получения информации
	Обеспечение контроля за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг.	Постоянно	Антошкевич Анна Викторовна, делопроизводитель	Контроль за работой обратной связи и взаимодействием посредством выхода на сайт	Постоянно

				учреждения — 1 <b>обращение</b>	
Неудовлетворенность качеством, полнотой и доступностью информации о деятельности организации, на официальном сайте организации в сети «Интернет»	Проведение работы по информированию граждан, проживающих в интернате в доступной для них форме, а также членов их семей об их правах и обязанностях, о мероприятиях по совершенствованию деятельности интерната в форме размещения информации на информационных стендах и сайте организации;	Ежемесячно	Антошкевич Анна Викторовна, делопроизводитель	Информирование граждан, производится по мере изменения информации через «бегущую» строку, информационные стенды, при личных приемах — 83 чел. - при личных приемах	Постоянно
	Продолжение практики работы по проведению ежегодных общих собраний с родственниками получателей услуг с привлечением членов Попечительского совета по вопросам порядка и условий предоставления услуг, реализации инновационных технологий в работе учреждения.	В течение года по отдельному графику	Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением	Проведение собрания запланированного в марте перенесено в связи с введением режима повышенной готовности	
<b>2. Комфортность условий предоставления услуг</b>					
Не удовлетворенность комфортностью предоставления услуг	Продолжение работы по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организаций и территории, на которой они расположены: - подготовка технического задания для	Июнь 2020 года	Изосимова Татьяна Николаевна, директор,	Подготовлено техническое задание для разработки	

	<p>разработки проектно-сметной документации на оборудование спортивной площадки;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- подготовка технического задания для разработки проектно-сметной документации на благоустройство территории учреждения.</li> </ul>		<p>Шашков Юрий Иванович, заведующий хозяйством</p>	<p>благоустрой ства территории учреждения</p>	
	<p>Создание обстановки, максимально приближенной к домашней. В том числе:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- постепенная замена устаревшей мебели в комнатах для проживания и холлах;</li> <li>- создание терапевтической среды, индивидуального интерьера для маломобильных граждан.</li> </ul>	<p>Май 2020 года</p>	<p>Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением,</p> <p>Шашков Юрий Иванович, заведующий хозяйством</p>	<p>Холлы и комнаты жилых корпусов на 100% укомплектованы новой мебелью; 68 % жилых комнат укомплектованы телевизорами; 62% частично предметами индивидуального интерьера;</p> <p>06.05.2020г. объявлен конкурс «Я здесь живу» с целью выявления продвижения проектов о создании обстановки, максимально приближен</p>	<p>Июнь 2020 г.</p>

				ой к домашней. Оборудован о 6 социально-бытовых комнат (телевизорами, холодильниками, микроволновыми печами, посудой мебелью). Двумя телевизорами оборудована столовая.	
	Изменение графика работы церковной комнаты (в соответствии с пожеланиями клиентов)	Январь 2020 года	Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением	Выполнено	Январь 2020 г.
	Сезонное благоустройство территории организации, устройство малых архитектурных форм для комфортных прогулок получателей социальных услуг	Апрель-май 2020 года	Шашков Юрий Иванович, заведующий хозяйством	Обустроено 2 веранды для отдыха	Июнь 2020 г.
	Изменение графика работы библиотеки (в соответствии с пожеланиями клиентов)	Январь 2020 года	Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением	Выполнено	Январь 2020 г.

### 3. Доступность услуг для инвалидов

Не удовлетворенность доступностью услуг для инвалидов	Повышать уровень доступности помещений учреждения в соответствии с «СП 59.13330.2016. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-1-2001».	Постоянно	Бряков Илья Олегович, главный инженер,  Шашков Юрий Иванович, заведующий хозяйством	Техническое обслуживание кнопок вызова, Пульсаров-3, звуковых маяков.	23.06.2020 г. (последнее ТО)
	Продолжение работы по обучению сотрудников учреждения навыкам оказания ситуационной помощи.	Ежеквартально	Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением	Выполнено, проведено очередное обучение с сотрудниками и -92 чел.	23-27.03.2020г.  27-29.05.2020г.
	Приобретение и использование технологичного и реабилитационного оборудования (технические средства ухода, средства малой реабилитации).	Июнь 2020 года	Перетятку Любовь Григорьевна, старшая медицинская сестра	Приобретена тележка для мытья пациентов; 12 многофункциональных кроватей; 12 прикроватных столиков	Июнь 2020 г.
	Изготовление (пошив) прогулочных «конвертов» для граждан, находящихся на постельном режиме.	Июнь-август 2020 года	Семёнова Татьяна Алексеевна, кастелянша		

### 4. Доброжелательность, вежливость работников организации

Не удовлетворенность доброжелательностью, вежливостью работников организации, обеспечивающих первичный контакт и	Проведение обучения сотрудников учреждения правилам телефонного консультирования, подготовке ответов на письменные, устные и электронные обращения. Актуализация памятки «Памятка сотруднику. Речевые клише для ответа оператора на телефонный звонок».	Апрель 2020 года	Баёва Нина Михайловна, начальник административного управления,	Актуализация и выпуск «Памятки сотруднику. Речевые клише для ответа оператора	28.04.2020 г.
--	--	------------------	--	---	---------------

информирование получателя услуги при непосредственном обращении в организацию	Выпуск памятки «Памятка сотруднику. Работа с обращениями получателей социальных услуг» Усиление контроля за соблюдением работниками порядка рассмотрения обращений граждан.		Антошкевич Анна Викторовна, делопроизводитель	на телефонный звонок».	
	Организация и проведение анонимной акции «Тайный клиент», с целью оценки профессионализма, компетенции работников учреждения.	Июнь 2020 года	Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением	Проведение акции перенесено в связи с карантинными мероприятиями	05.06. 2020г. проведено пробное тестирование посредством официального сайта учреждения
	Продолжение работы по повышению квалификации работников через систему повышения квалификации и обучения, в том числе навыкам качественного ухода за пожилыми и инвалидами.	Ежеквартально	Антошкевич Анна Викторовна, делопроизводитель	За 2 кв. 2020 г. - 137 чел., в том числе медицинские сестры, фельдшера, социальные работники	В течение квартала
	Проведение на системной основе работы с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств.	Ежеквартально	Белозёрова Елена Викторовна, специалист по реабилитационной работе, психолог	Выполнено, проводятся тренинговые занятия по профилактике конфликтов — 43 чел.	05.06. 2020г.
	Обеспечение соблюдения работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и	Ежеквартально	Николаева Наталья Николаевна, специалист по кадрам	При приеме на работу — 2 чел.	2 кв. 2020 г.

	основных правил служебного поведения, утвержденных Кодексом этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания, через обучающие семинары.				
<b>5. Удовлетворенность условиями оказания услуг</b>					
Не удовлетворенность получателей услуг организационными условиями оказания услуг	Анкетирование граждан и их родственников по вопросам качества оказания социальных услуг. Организация работы по устранению выявленных недостатков (при наличии).	Ежеквартальное	Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением	Проведено анкетирование 462 клиентов, в т. ч. 1 поступившего ПСУ на социальное обслуживание	апрель 2020 г.
	Осуществление системной и целенаправленной работы по поддержанию и активизации контактов получателей социальных услуг со своими родственниками (посредством социальных сетей, телефонной и Интернет связи, программы «Skype»)	Постоянно	Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением	Выполнено, организована видеосвязь с родственниками для 2 клиентов	25.05. 2020 Федера Д.А. 23.06. 2020 Майборода Д.В.
	Актуализация программ и планов индивидуальной дневной занятости получателей социальных услуг, включающих мероприятия по социальной, трудовой, социокультурной реабилитации (включающих мероприятия по посещению организаций культуры и спорта, торгово-развлекательных центров, обеспечению периодическими изданиями, книгами с учетом запросов получателей социальных услуг).	Постоянно с учетом состояния здоровья получателей социальных услуг и индивидуальных потребностей	Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением	Выполнено, 506 программ актуализировано	

	<p>Организация деятельности «Кулинарного совета» (с целью оценки качества приготовления и подачи блюд, а также введения новых блюд с учетом мнения «Кулинарного совета»)</p>	<p>Январь 2020 года</p>	<p>Плёткина Марина Николаевна, специалист ответственный за организацию питания,</p> <p>Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением</p>	<p>Приказом от 21.01.2020 № 42-од утверждено Положение о Кулинарном совете. Заседание Кулинарного совета проведено</p>	<p>01.05.2020 г.</p>
	<p>Продолжение деятельности по привлечению добровольцев, волонтеров для организации культурно-досуговых, спортивно-оздоровительных мероприятий.</p>	<p>Постоянно</p>	<p>Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением</p>	<p>Привлечены волонтеры АУ ЦДО «Лидер» к проведению просветительской работы в рамках подготовки к голосованию, запланированные мероприятия с привлечением волонтеров не проводились в связи с карантинными мероприятиями</p>	<p>23-24.06.2020 г.</p>

	<p>Разработка и реализация проекта для маломобильных граждан и граждан, находящихся на постельном режиме «Виртуальные прогулки» (с использованием ноутбуков или планшетных компьютеров и аудиогидов)</p>	<p>Июнь 2020 года</p>	<p>Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением</p>	<p>Тематические виртуальные прогулки проводятся в рамках знаменательных дат («Города-герои» - День Победы, «Десять красивейших мест России» - день России) с использованием телевизоров, имеющихся в каждой комнате маломобильных и находящихся на постельном режиме граждан.</p>	<p>Утверждение проекта запланировано на июль 2020г.</p>
	<p>Обеспечение разработки графика прогулок маломобильных и находящихся на постельном режиме получателей социальных услуг. Организация систематических прогулок, в том числе с привлечением волонтеров, определить ответственное должностное лицо.</p>	<p>Апрель 2020 года</p>	<p>Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-</p>	<p>Выполнено, в отношении 11 маломобильных граждан закреплены</p>	<p>Еженедельно с апреля 2020 г.</p>

			реабилитационным отделением	волонтеры из числа получателей социальных услуг, назначено ответственное должностное лицо	
	Организация предоставления получателям социальных услуг образовательных услуг в образовательных организациях, в специализированных классах, коррекционных классах, организация профессионального образования, формирование пакета документов для рассмотрения психолого-медико-педагогической комиссией	Август 2020 года	Коровина Ольга Леонидовна, заведующий социально-реабилитационным отделением		