ПЛАН

по устранению недостатков, выявленных в ходе

независимой оценки качества условий оказания услуг

АНО «Центр развития социальных проектов Тюменской

области «Милосердие» на 2020 год

(наименование организации)

на 2020 год

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 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 |
| I. Открытость и доступность информации об организации или о федеральном учреждении медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Недостатки не отмечены | Поддержание в актуальном состоянии информации (сведений) об организации и о его деятельности на официальном интернет-сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», информационный 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 5 дней со дня изменения получения информации | Лосева Елена Владимировна – специалист со связями с общественностью. | Информация размещается регулярно в сети интернет, на сайте | Постоянно |
|  | Обеспечение контроля за бесперебойной работой дистанционных способов обратной связи и взаимодействия с получателями социальных услуг. | Постоянно |  |  | По мере необходимости получателей социальных услуг |
|  | Проведение регулярной разъяснительной беседы по информированию получателей социальных услуг в доступной для них форме, о стандарте предоставления социальных услуг, требованиях пожарной безопасности, правилах проживания в организации | Не реже 1 раза в неделю | Якунин Андрей Александрович - директор | Еженедельно проводится  Разъяснительная работа по правилам техники безопасности проживания в центре и какие услуги они могут получать в центре, соглас но установленных стандартов. |  |
| II. Комфортность условий предоставления услуг | | | | | |
| Несвоевременность предоставления услуги (в соответствии с записью на приём/консультацию, графиком прихода социального работника на дом | Обеспечение наличия актуальных графиков приёма специалистами учреждения. Индивидуальное информирование и консультирование получателей социальных услуг. | Постоянно | Грачёва Наталья Александровна- заместитель директора. | Услуги предоставляются в соответствии с записью. | Постоянно.  Исключение в период пандемии и самоизоляции |
| Неудовлетворённость получателей социальных услуг комфортностью предоставления услуг | Продолжение работы по благоустройству и поддержанию в надлежащем состоянии зданий, помещений организации и территории, на которой они расположены. | Постоянно | Сидоренко Олег Николаевич, заведующий хозяйственной частью. | Территория благоустроена, здание и помещения в надлежащем состоянии. Территория за зданием используется для посадки овощей, зелени. Поставлены две теплицы | Чистота территории и помещений отслеживается постоянно |
|  | Заказ и установка кулеров с чистой водой, контроль за бесперебойной доставкой воды и одноразовой посуды. | 1 квартал 2020  Постоянно |  | Кулеры с чистой водой установлены и для проживающих граждан и для сотрудников. |  |
| III. Доступность услуг для инвалидов | | | | | |
| Неудовлетворённость получателей социальных услуг доступностью услуг для инвалидов | Повышение уровня доступности помещений организации для маломобильных получателей социальных услуг. | Постоянно | Сидоренко Олег Николаевич, заведующий хозяйственной частью. | По мере финансовой возможности   инвалидов обеспечивают ходунками, тростями, костылями, колясками. Помещения оборудованы поручнями |  |
|  |  |  |  |  |  |
| IV. Доброжелательность, вежливость работников организации или федерального учреждения медико-социальной экспертизы | | | | | |
| Неудовлетворённость получателей социальных услуг доброжелательностью, вежливостью работников организации. | Проведение обучения сотрудников организации по доброжелательному и вежливому обращению с клиентами, правилам консультирования. | Апрель-май 2020 года | Якунин Андрей Александрович - директор | С сотрудниками проводится разъяснительная работа. 31 мая был проведён видеоконференция через Zoom. Тема: повышение коммуникативной компетентности и совладания со стрессовыми ситуациями. Участники получили знания и навыки общения с людьми, находящимися в кризисной ситуации и паллиативными больными, категории. Как распознать синдром «эмоционального выгорания» и сохранить себя в ресурсе. | Выполнено |
|  | Организация и проведение психологического тренинга по управлению по управлению межличностным конфликтом для сотрудников организации. | Март -Апрель 2020 года | Грачёва Наталья Александровна – заместитель директора. | Проведён психологический тренинг. Сотрудники собрались на Балинтовскую встречу. Рассматривали под разными углами проблемы, возникшие при межличностном взаимодействии получателя социальных услуг и специалиста. Эмоциональная поддержка, отсутствие критики, способствуют достижению максимального эффекта при минимальной травматизации. | Выполнено |
|  | Повышение квалификации работников через систему повышения квалификации и обучении, в том числе по уходу за маломобильными клиентами. | Апрель-май 2020 года | Якунин Андрей Александрович - директор | Проводятся обучения по оказанию паллиативной помощи больным и уходу за маломобильными получателями социальных услуг | До пандемии было проведено |
|  | Проведение на системной основе работы с сотрудниками организации по предотвращению синдрома «эмоционального выгорания» и развитию деловых и профессиональных качеств. | Ежеквартально | Грачёва Наталья Александровна – заместитель директора. | Форма Балинтовских встреч с сотрудниками является мягким, но очень эффективным методом снижения профессионального стресса и эмоционального выгорания | Выпонено |
|  | Соблюдение работниками организаций общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения. | Постоянно | Кобзева Наталья Михайловна – специалист по кадровому делопроизводству. | Проводятся | Выполнено |
| V. Удовлетворенность условиями оказания услуг | | | | | |
| Неудовлетворённость получат елей социальных услуг условиями оказания услуг по результатам анкетирования | Анкетирование получателей социальных услуг по вопросам качества оказания социальных услуг с целью уточнения недостаточностью освещения в здании, качества предоставляемого питания, с роков оформления документов. Организация работы по устранению выявленных недостатков (при наличии). | Апрель- май  Октябрь – ноябрь 2020 | Шамирова Эмилия Геннадьевна - психолог | Анкетирование в апреле-мае не выполнено по причине карантина, самоизоляции. Освещение в здании нормальное, питание привозят из столовой, жалоб на качество пищи не было, меню разнообразное. Срок оформления документов зависит не от Центра. | Разъяснительная работа с получателями социальных услуг проведена. Ответы на все их вопросы получены. Анкетирование будет проведено в сентябре. |
|  |  |  |  |  |  |