

ОТЧЕТ

по выполнению плана устранения недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества оказания услуг
Бюджетное учреждение Воронежской области «Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат «Коротоякский»
за 2019 год

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Плановый срок реализации мероприятия	Ответственный исполнитель (с указанием должности и ФИО)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
I. Открытость и доступность информации об организации						
1.	Недостатки не выявлены	Своевременное актуальное размещение информации о деятельности организации на официальном сайте, на информационных стендах организации	постоянно 2019-2020 год	техник программист Агибадов А.А., специалист по социальной работе Борисова В.Н.	Сайт и стенды учреждения поддерживаются в актуальном состоянии. По состоянию на 01.11.2019 в разделе «новости» на официальном сайте размещено 14 новостных материалов.	постоянно
2.	Недостатки не выявлены	Поддерживать доступность дозвона для граждан в организацию по телефонам, указанным на официальном сайте организации.	постоянно 2019-2020 год	заместитель директора Лахин П.В.	Телефоны указанные на сайте учреждения для дозвона граждан актуальны	постоянно
3.	Недостатки не выявлены	Размещение на официальном сайте организации в разделе «Независимая оценка качества» рейтинга организации и плана мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества.	до 30 декабря 2018 года	техник программист Агибадов А.А.	Информация о рейтинге организации и плана мероприятий по устранению, выявленных в ходе независимой оценки качества на сайте учреждения размещена	28.12.2018 года
II. Комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуги						
1.	Недостатки не выявлены	Поддерживать комфортные и удобные условия пребывания получателей социальных услуг в жилых и санитарно-гигиенических помещениях.	постоянно 2019-2020 год	директор Корнева Е.И.	Поддерживаются комфортные и удобные условия пребывания получателей социальных услуг в жилых и санитарно-гигиенических помещениях.	постоянно
2.	Недостатки не выявлены	Контролировать соблюдение санитарно-гигиенических требований.	постоянно 2019-2020 год	врач терапевт Пененкова Ю.И.	Ведется контроль за соблюдением санитарно-гигиенических требований.	постоянно

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества услуг оказания	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Планировый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием должности и ФИО)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
					а также внутренний контроль качества и безопасности медицинской деятельности	

III. Доступность услуг для инвалидов

1.	Не дублируются надписи, знаки и иная текстовая и графическая информация знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля.	Изготовление и установка табличек, для людей с нарушенной функцией зрения, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.	4 квартал 2019 года	директор Корнева Е.И., заместитель директора Лахин П.В.	Изготовлены и установлены таблички, для людей с нарушенной функцией зрения, выполненных рельефно-точечным шрифтом Брайля.	15.04.2019 года
2.	Не дублируется звуковая и зрительная информация для инвалидов по слуху и зрению.	Приобретение и установка позволяющего дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации	4 квартал 2019 года	директор Корнева Е.И., заместитель директора Лахин П.В.	Приобретено и установлено оборудование, позволяющее дублировать для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (мнемосхема, электронное табло «Бегущая строка»)	15.04.2019 года
3.	Обеспечить возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика).	Обучение сотрудника организации русскому жестовому языку и переводчиков в сфере профессиональной коммуникации лиц с нарушением слуха и зрения (слепоглухих) (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика).	2 квартал 2019 года	директор Корнева Е.И., агент по снабжению Графшина А.А.	Организовано обучение сотрудника организации русскому жестовому языку и переводчиков в сфере профессиональной коммуникации лиц с нарушением слуха и зрения (слепоглухих) (сурдопереводчика, тифлосурдопереводчика).	17.06.2019 года Свидетельство №104
4.	Недостатки не выявлены	Совершенствовать качество оказываемых услуг для инвалидов.	постоянно 2019-2020 годы	Сотрудники организации	Все сотрудники учреждения совершенствуют качество оказываемых услуг для инвалидов.	постоянно

IV. Добросовестность, вежливость работников организации

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятия по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Плановый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием должности и ФИО)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
1.	Недостатки не выявлены	Организация семинаров и тренингов по соблюдению общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения.	ежеквартально	Должность и ФИО Директор Корнева Е.И., психолог Лобкина А.Н	Проведено 4 семинара по соблюдению общих принципов профессиональной служебной этики и основных правил служебного поведения с использованием комплекса компьютерных психодиагностических и коррекционных методик	ежеквартально
2.	Недостатки не выявлены	Проведение обучающих тренингов, семинаров со специалистами организации по профилактике «профессионального выгорания».	ежеквартально	Лобкина А.А., психолог	Проведено 4 обучающих тренинга и семинара со специалистами организации по профилактике «профессионального выгорания» с использованием комплекса компьютерных психодиагностических и коррекционных методик	ежеквартально
3.	Недостатки не выявлены	Обеспечение высокой культуры общения с получателями услуг.	постоянно 2019-2020 годы	директор Корнева Е.И., заместитель директора Лахин П.В., психолог Лобкина А.А.	Проводится информационно-разъяснительная работа с сотрудниками учреждения, направленная на повышение культуры обслуживания и соблюдения этических норм общения с получателями социальных услуг	постоянно
V. Удовлетворенность условиями оказания услуг						
1.	Недостатки не выявлены	Провести опрос получателей услуг о расширении спектра и повышении качества услуг.	постоянно 2019-2020 годы	специалист по социальной работе Борисова В.Н., зав.делом	Ежеквартально проводится анонимное анкетирование получателей социальных услуг по вопросу	постоянно

№ п/п	Недостатки, выявленные в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Наименование мероприятий по устранению недостатков, выявленных в ходе независимой оценки качества условий оказания услуг	Планировый срок реализации мероприятий	Ответственный исполнитель (с указанием должности и ФИО)	Сведения о ходе реализации мероприятий	
					реализованные меры по устранению выявленных недостатков	фактический срок реализации
2.	Недостатки не выявлены	Организация культурного досуга и проведение физкультурно-оздоровительных и спортивных мероприятий для получателей услуг.	постоянно 2019-2020 годы	Культурный организатор Кузнецова М.М., инструктор по лечебной физкультуре Липовицын С.М.	Для проживающих в учреждении работают кружки по интересам, Проведены культурно-массовые мероприятия и физкультурно-оздоровительные и спортивные мероприятия, в которых течение года приняли участие 100 человек. Организованы праздничные мероприятия - 22, кинолекторий - 31, лекций-46.	постоянно
				отделением мобильной социальной помощи Паладикина О.А.	удовлетворенности качеством предоставления услуг. По итогам доля удовлетворенных качеством услуг составляет 92% от общего числа граждан проживающих в учреждении.	проведено 4 раза

Директор БУ ВО «Пансионат «Коротоякский»
«19» января 2019 год.

Е.И. Корнева

Е.И. Корнева

