

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО МО

«Социально-оздоровительный
центр «Акрихин-Здоровье»

Р.П. Федяков

« 09 » 2017 год



Дорожная карта

**«По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам проведённой в 2016 году
Независимой оценки качества работы учреждения»**

1. Общее описание «дорожной карты»

1.1. Реализация «дорожной карты» «По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам независимой оценки качества работы в Государственном бюджетном стационарном учреждении социального обслуживания Московской области «Социально-оздоровительный центр «Акрихин-Здоровье» на 2017 – 2018 гг.» призвана обеспечить доступность, а также повысить эффективность и качество выполнения государственного задания по предоставлению услуг в сфере социального обслуживания получателей социальных услуг.

Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Московской области «Социально-оздоровительный центр «Акрихин-Здоровье»; сокращенное – ГБСУ СО МО «СОЦ «Акрихин-Здоровье».

Место нахождения Учреждения: 142450, Московская область, г. Ногинский район, г. Старая Купавна, ул. Матросова, Санаторий-профилакторий.

Директор: Федяков Роман Петрович (приказ № 122-кд от 25.06.2013г.)

Основной целью деятельности Учреждения является оказание всесторонней помощи в реализации государственных программ по социальной защите, реабилитации, оздоровлению, лечению и отдыху граждан пожилого возраста и инвалидов. В структуре Учреждения имеется стационарное отделение на 61 человек. Учреждение осуществляет свою деятельность в соответствии с планом-графиком заездов и квотой, утвержденной Министерством социального развития Московской области.

Учреждение осуществляет следующие основные виды деятельности: предоставление социально-бытовых услуг; предоставление социально-медицинских услуг; предоставление социально-психологических услуг; оказание социально-правовых услуг; предоставление социально-трудовых услуг; предоставление услуг в целях повышения коммуникативного

потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности; оказание гражданам бесплатной юридической помощи в виде правового консультирования в устной и письменной форме по вопросам, относящимся к компетенции Учреждения, в порядке, установленном законодательством Российской Федерации для рассмотрения обращений граждан.

Плановая мощность учреждения:

ГБСУ СО МО «Социально-оздоровительный центр «Акрихин-Здоровье»- 61 чел.

Учреждение принимает активное участие и неоднократно занимало призовые места в различных конкурсах и мероприятиях областного муниципального и городского уровней.

В целях повышения информированности граждан, обеспечения доступности информации об учреждении, имеется официальный интернет-сайт: <http://akrihin-zdorov.ru>; официальный сайт для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях <https://bus.gov.ru/private/users/search/init.html>; страницы в соц.сетях: <https://www.instagram.com/akrihinzdorov/>, <https://www.facebook.com/groups/1094377937346118/>, <https://vk.com/club133993378>, <https://twitter.com/AkrihinZdorov>, <https://intranet.mosreg.ru/node/164802>,

Для полного удовлетворения потребностей получателей социальных услуг (далее ПСУ) необходимо повышение уровня комфортности проживания получателей социальных услуг, расширение перечня и объемов дополнительных платных услуг, систематическое повышение квалификации и дальнейшее развитие профессиональной компетентности сотрудников.

2. Проблемы, сложившиеся в сфере социального обслуживания ПСУ:

2.1. Дефицит квалифицированных кадров, обоснованный большой психологической нагрузкой и низким уровнем оплаты труда.

Укомплектованность штата на 01.01.2017 года: по штату: 64,5 ставок, занято 58,75 ставок, вакансий: 5,75 ставки. 51 человек.

2.2. Материально-техническая база требует постоянного обновления и модернизации. Необходим капитальный ремонт складских помещений, замена периметрового (забора) ограждения, благоустройство территории, прокладка новых внутриобъектовых дорожек. В настоящее время ведется капитальный ремонт медицинского блока, необходимо оснастить современным медицинским и прочим оборудованием, мягким инвентарем.

3. Ожидаемые результаты реализации «дорожной карты»

3.1. Повышение качества оказываемых социальных услуг.

3.2. Сохранение и развитие кадрового потенциала.

3.3. Популяризация учреждения, востребованность, хорошие показатели в рейтинге.

Обеспечение мер комплексной безопасности и санитарных норм, повышение уровня информированности ПСУ и граждан, нуждающихся в социальных услугах.

Таблица 1. Дорожная карта «По улучшению качества оказания социальных услуг по результатам проведенной в 2016 году независимой оценки качества работы учреждения»

№ п/п	Наименование критерия по результатам независимой оценки	Количественный показатель	Мероприятия по улучшению качества оказания социальных услуг	Ожидаемый результат	Срок реализации	Ответственный исполнитель
1	"Открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений" -	100 %				

	показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети "Интернет".					
2	Соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет", порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети "Интернет", утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".	100 %	Размещение и постоянное обновление информации о деятельности учреждения социального обслуживания, размещенной на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет" (официальных социальных сетях, а также в средствах массовой информации), порядку размещения информации на официальном сайте поставщика	Повышение уровня информативности ПСУ	Постоянно	Директор
3	Наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и	100 %	Периодическое обновление информации о деятельности учреждения социального обслуживания на	Повышение уровня информированности ПСУ	Постоянно	Главный бухгалтер

	условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах.		информационных стендах в помещениях организации, размещение.			
4	Наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети "Интернет" для инвалидов по зрению.	0 %	Создание сайта, для восприятия информации инвалидами по зрению	Повышение уровня доступности информации, для инвалидов по зрению	III квартал 2017 года	Главный бухгалтер
5	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.) телефон.	100 %	Дальнейшее совершенствование дистанционных способов взаимодействия учреждения с получателями социальных услуг (телефон, скайп)	Обеспечение максимально возможного общения. Повышение уровня информированности и взаимодействия с ПСУ	Постоянно	Специалист по социальной работе
6	Наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.): электронная почта, электронные сервисы на	100 %	Дальнейшее совершенствование взаимодействия организации и получателей социальных услуг путем использования телефона, электронной почты, официальный сайт, социальные сети, скайп	Обеспечение максимально возможного общения. Повышение уровня информированности и взаимодействия с ПСУ	Постоянно	Специалист по социальной работе

	официальном сайте организации в сети "Интернет".					
7	Доля результативных звонков по телефону в организацию социального обслуживания для получения необходимой информации от числа контрольных звонков.	100 %				
8	Доля результативных обращений в организацию социального обслуживания по электронной почте или с помощью электронных сервисов на официальном сайте организации в сети "Интернет" для получения необходимой информации от числа контрольных обращений.	100 %				
9	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг лично в организацию социального обслуживания.	100 %				
10	Наличие возможности направления заявления (жалобы),	0 %	Создана возможность направлений заявлений,	Обеспечение максимально возможного общения.	Постоянно	Заместитель директора

	предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг в электронной форме на официальном сайте организации социального обслуживания в сети "Интернет".		предложений и отзывов для качественного предоставления социальных услуг на официальном сайте	Повышение уровня информированности и взаимодействия с ПСУ		
11	Наличие возможности направления заявления (жалобы), предложений и отзывов о качестве предоставления социальных услуг по телефону/на "горячую линию" уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания.	100 %				
12	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания.	100 %	Периодическое обновление информации в общедоступных местах на информационных стендах в организации социального обслуживания	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора
13	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте	0 %	Периодический мониторинг и обновление информации на официальном сайте организации	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора

	организации социального обслуживания в сети "Интернет".		социального обслуживания в сети "Интернет"			
14	Наличие информации о порядке подачи жалобы по вопросам качества оказания социальных услуг: на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет".	100 %	Периодический мониторинг и обновление информации на официальном сайте уполномоченного исполнительного органа государственной власти в сфере социального обслуживания в сети "Интернет"	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора
15	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством, полнотой и доступностью информации (при личном обращении, по телефону, на официальном сайте организации социального обслуживания) о работе организации социального обслуживания, в том числе о перечне и порядке предоставления социальных услуг, от общего числа опрошенных.	100 %	Ежеквартальное анкетирование ПСУ по вопросам качества, полноты и доступности информации о работе организации социального обслуживания	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Первый заместитель директора

16	Оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания, с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски).	50 %	Создание и обеспечение технического оснащения для улучшения доступности территории учреждения для маломобильных получателей услуг	Повышение качества оказываемых услуг	По мере финансирования	Заместитель директора
17	Оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения.	50 %	Обновление и дооборудования входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно. По мере финансирования	Заместитель директора
18	Наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения.	50 %	Обновление специального оборудования санитарно-гигиенического помещения	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно.	Заместитель директора
19	Наличие в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.	0 %	Приобретение и установка в помещениях организации социального обслуживания видео-, аудио информаторов для лиц с нарушением функций слуха и зрения.	Повышение качества оказываемых услуг	По мере финансирования	Заместитель директора
20	Доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих	100 %	Ежеквартальное анкетирование ПСУ по вопросам доступности оказания услуг	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Первый заместитель директора

	условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных.					
21	Наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.	100 %				
22	Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг.	89 %				
23	Доля получателей социальных услуг, оценивающих благоустройство и содержание помещения организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена, как хорошее, от общего числа опрошенных.	100 %	Организация работ по благоустройству и содержанию помещений организации социального обслуживания и территории, на которой она расположена	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Первый заместитель директора

24	Доля получателей социальных услуг, которые ожидали предоставление услуги в организации социального обслуживания больше срока, установленного при назначении данной услуги, от общего числа опрошенных.	98 %	Сокращение срока ожидания предоставления услуги в организации социального обслуживания, путем уменьшения сроков оформления документов для их предоставления	Повышение качества оказываемых услуг	I квартал 2017 года	Первый заместитель директора
25	Среднее время ожидания приема к специалисту организации социального обслуживания при личном обращении граждан для получения информации о работе организации социального обслуживания, порядке предоставления социальных услуг (среди опрошенных потребителей социальных услуг).	100 %				
26	Доля получателей социальных услуг (либо их родственников), которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	100 %	2 раза в год проведение месячников культуры общения. Ежемесячное проведение лекций по этике и культуре общения	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора

27	Доля получателей социальных услуг, которые высоко оценивают компетентность работников организации социального обслуживания, от общего числа опрошенных.	100%	Повышение квалификации сотрудников учреждения путем посещения курсов, семинаров, лекций. Повышение и подтверждение категорий медицинского персонала	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора
28	Доля работников (кроме административно-управленческого персонала), прошедших повышение квалификации/профессиональную переподготовку по профилю социальной работы или иной осуществляемой в организации социального обслуживания деятельности за последние три года, от общего числа работников.	54%	Проводить обучение сотрудников учреждения, путем направления их на профильные курсы в специализированные образовательные учреждения	Повышение квалификации сотрудников учреждения	Постоянно	Директор
29	Доля получателей социальных услуг, которые положительно оценивают изменение качества жизни в результате получения социальных услуг в организации социального обслуживания, от числа опрошенных.	100%	Улучшение качества жизни ПСУ путем периодического обновления материально-технической базы учреждения. Изучение и внедрение передового опыта	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора

30	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных жилым помещением.	100 %	Анкетирование ПСУ удовлетворенностью предоставленных жилым помещением. Периодический ремонт жилых помещений, оборудование комнат ПСУ с учетом их пожеланий и потребностей	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора
31	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных наличием оборудования для предоставления социальных услуг.	100 %	Обновление оборудования для предоставления социальных услуг.	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора
32	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных питанием.	100 %	Проведение анкетирования ПСУ по качеству приготовления пищи. Составление меню с учетом пожеланий ПСУ, добавление в меню новых блюд.	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора
33	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе	100 %	Постоянное обновление мебели и мягкого инвентаря с учетом пожелания и потребности ПСУ	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора

	удовлетворенных мебелью, мягким инвентарем.					
34	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг.	100 %				
35	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных хранением личных вещей.	100 %				
36	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оборудованным для инвалидов	100 %	Обновление оборудования для санитарно-гигиенических помещений	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора

	санитарно-гигиеническим помещением.					
37	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных санитарным содержанием санитарно-технического оборудования.	100 %	Постоянное взаимодействие с городской санэпидстанцией, и респотребнадзором. Закупка и использование в работе современных дез. средств и оборудования	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Старшая медицинская сестра
38	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных порядком оплаты социальных услуг.	100 %	Осуществление контроля за порядком оплаты социальных услуг	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Главный бухгалтер
39	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных конфиденциальностью предоставления социальных услуг.	100 %	Осуществление контроля за конфиденциальностью предоставления социальных услуг.	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора

40	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных графиком посещений родственниками в организации социального обслуживания.	100 %	Опрос ПСУ, работа с родственниками по вопросу посещаемости ПСУ	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора
41	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных периодичностью прихода социальных работников на дом.	100 %	-	-	-	-
42	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями предоставления социальных услуг, от числа опрошенных, в том числе удовлетворенных оперативностью решения вопросов.	100 %	Контроль руководителей за оперативностью решения возникающих вопросов у ПСУ	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Директор

43	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых), от общего числа опрошенных.	100 %	Применение в социальной работе новых методов и технологий. Изучение и внедрение передового опыта	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора
44	Доля получателей социальных услуг, удовлетворенных качеством мероприятий по социально-трудовой реабилитации	100 %	Применение в социально-трудовой реабилитации новых методов и технологий работы с ПСУ	Повышение качества оказываемых услуг	Постоянно	Заместитель директора
45	Количество зарегистрированных в организации социального обслуживания жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией в отчетном периоде на 100 получателей социальных услуг (в течение года).	100 %				
46	Доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания родственникам и знакомым, нуждающимся в социальном	100 %				

	обслуживании, от общего числа опрошенных.					
--	---	--	--	--	--	--

Таблица 2. Оценка сотрудников учреждения

1	Доля работников, удовлетворенных комфортностью рабочего места	83%	Проведение капитального ремонта 1 и 2 этажей лечебного корпуса и складских помещений	Отремонтировано-оборудованные помещений для фито-коктейлей, массажа	По мере финансирования 2017 год	Заместитель директора
2	Доля работников, удовлетворенных количеством необходимого инвентаря/оборудования/хоз. средств	86%	Дооснащение медицинским оборудованием, оргтехникой	Обеспеченность сотрудников необходимыми материальными средствами для выполнения должностных обязанностей в целях качественного оказания социальных услуг	По мере финансирования	Заместитель директора
3	Доля работников, удовлетворенных психологическим климатом и отношением в коллективе	97%	Проведение анализа психологической совместности сотрудников, дежурных смен, своевременное перераспределение сотрудников по сменам	Повышение удовлетворенности психологическим климатом и отношением в коллективе	Постоянно	Заместитель директора
4	Доля работников, удовлетворенных профессионализмом руководителя учреждения	88%	Социологический опрос сотрудников	Создание доверительных отношений между руководством и сотрудниками учреждения	Постоянно	Директор

5	Доля работников, удовлетворенных заработной платой	68%	Развитие платных услуг	Доведение заработной платы до значений, установленных «дорожной картой» Московской области	2017–2018 г.	Директор, главный бухгалтер
6	Доля работников, удовлетворенных соотношением необходимого количества персонала к количеству подопечных	84%	Укомплектованность штата до 95%, уточнение должностных обязанностей отдельных категорий сотрудников	Повышение доли сотрудников, удовлетворенных соотношением необходимого количества персонала к количеству подопечных	2017–2018 г.	Заместитель директора
7	Доля работников, удовлетворенных распределением нагрузки и задач между сотрудниками	83%	Четкое разграничение должностных обязанностей сотрудников	Повышение доли сотрудников, удовлетворенных распределением нагрузки и задач между сотрудниками	2017 г.	Заместитель директора
8	Доля работников, удовлетворенных работой в учреждении соц. обслуживания	86%	Своевременность принятия практических мер по устранению выявляемых негативных факторов	Доведение до 100% удовлетворенностью работой	2017 г.	Заместитель директора