**Отчет по исполнению Плана мероприятий по улучшению качества работы**

**ОГБУСО «Ново-Ленинский дом – интернат для престарелых и инвалидов» в 2017 году**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование мероприятия | Срок реализации | Ответственный | Ожидаемый результат | Достигнутый фактически результат |
| **Мероприятия по повышению удовлетворенности граждан качеством оказания услуг** | | | | |  |
|  | Совершенствование механизмов внутренней системы контроля качества учреждений социального обслуживания | В течение года | Директор Кудрявцев С.И., заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заместитель директора по медицинской работе Приставка И.А., начальник отдела кадрово-правового обеспечения деятельности и размещения государственного заказа Козлова О.В. | Сформированная документационная внутренняя система контроля качества | Утверждено и внедрено в работу Положение внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении.  Назначены ответственные лица за контроль качества, приказ от 06.04.2017 № 81 |
|  | Анализ удовлетворенности получателей социальных услуг качеством обслуживания в учреждении | 1 раз в 6 месяцев (июнь, декабрь) | Директор Кудрявцев С.И., заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заместитель директора по медицинской работе Приставка И.А., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А. | Повышение качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг | Проведены анкетные опросы получателей социальных услуг по теме: качество оказания услуг в целом (удовлетворены – 84 %, не удовлетворены – 8 %, частично удовлетворены – 8 %); качество оказания социально-реабилитационных услуг в работе до 25.12.2017г.  Усилен внутренний контроль по оказанию социальных услуг получателям социальных услуг. |
|  | Проведение анализа жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных учреждением | Ежеквартально при подведении итогов оценки эффективности деятельности учреждений (до 5 числа месяца следующего за отчетным кварталом) | Директор Кудрявцев С.И., заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заместитель директора по медицинской работе Приставка И.А., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А. | Повышение качества предоставляемых услуг, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг при получении социальных услуг, учет предложений получателей социальных услуг в деятельности учреждения | В адрес учреждения жалобы не поступали.  Проведена работа по жалобам получателей социальных услуг, поступивших в министерство социального развития, опеки и попечительства Иркутской области (Тирских Ф.К., Богданович Ю.И., Берг Е.Б.).  Усилен контроль по оказанию социально-медицинских, социально-бытовых услуг, соблюдению кодекса этики и поведения работниками учреждения, разъяснены получателям социальных услуг положения законодательства о расчете среднедушевого дохода при оплате 75% за оказание социальных услуг (учет ЕДВ), о выдаче средств личной гигиены (будет проводиться закупка) |
| **Повышение открытости и доступности информации об организации социального обслуживания** | | | | |  |
|  | Информирование населения о социальных услугах, предоставляемых учреждением, и деятельности учреждения на общедоступных информационных ресурсах:   * на стендах в учреждении; * на стендах в организациях партнерах (здравоохранения и образования); * официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru); * в листовках, бухлетах, брошюрах и иной полиграфической продукции. | Постоянно  Подведение итогов информационной работы – 1 раз в год при проведении итогов оценки эффективности деятельности учреждения | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А., начальник отдела кадрово-правового обеспечения деятельности и размещения государственного заказа Манзула Ю.Е. | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров | В поликлиниках и ОГАУЗ Клиническая больница № 8 размещена информация об учреждении (об услугах, адресах, телефонах, порядке обращения).  На официальном сайте учреждения, сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), стендах учреждения информация постоянно актуализируется.  Дополнительно сформированы информационные папки с основной информацией (об учреждении, о предоставляемых услугах, о досуговой деятельности, тарифы на социальные услуги, в том числе дополнительные, порядок обращения и пр.).  Закуплены дополнительно информационные стенды (об учреждении, волонтерская деятельность, по антикоррупционной деятельности, социокультурная реабилитация, фотоновости, фотогалерея).  Распространяются листовки с информацией об учреждении среди посетителей (гости, волонтеры и др.) учреждения |
|  | Разработка буклетов, листовок, брошюр с информацией о деятельности учреждения для слабовидящих граждан, граждан с ментальными нарушениями | 2-3 квартал | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А. | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров | Разработаны и распространены листовки для слабовидящих граждан и граждан с ментальным нарушением (с крупным шрифтом и картинками) |
|  | Информационная работа в СМИ по вопросам предоставления социальных услуг населению, проведения независимой системы оценки качества | 1 раз в квартал  (март, июнь, сентябрь, декабрь) | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А. | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров | 13.12.2017 года День открытых дверей в доме-интернате. Информация размещена на сайтах: http://irkobl.ru/sites/society/news/258925/  http://irkutsk.bezformata.ru/listnews/novo-leninskom-dome-internate/63457094/ 11.12.2017 года репортаж об учреждении на ТВ канале Вести-Иркутск. vesti.irk.ru/news\_dey/231897/.  С августа по октябрь 2017 года проведена в учреждении независимая оценка качества оказания социальных услуг (по результатам оценки учреждение занимает 34 место среди 63 учреждений социального обслуживания Иркутской области). Информация на сайте <http://bus.gov.ru/>, сайте учреждения nldi.ru.  В октябре 2017 года опубликована научная статья в журнале Байкальского университета  № 3 2017г. «Социально-экономическая адаптация граждан пожилого возраста и инвалидов в стационарных условиях социального обслуживания (на примере дома-интерната)»  https://cyberleninka.ru/article/v/sotsialno-ekonomicheskaya-adaptatsiya-grazhdan-pozhilogo-vozrasta-i-invalidov-v-statsionarnyh-usloviyah-sotsialnogo-obsluzhivaniya-na  В июне 2017 года: выступление на региональном мероприятии «Серебряный возраст» по организации и проведению клубной и кружковой деятельности. Информация (<http://irkobl.ru/news/>, на сайте учреждения nldi.ru) |
|  | Информационно-разъяснительная работа учреждения о порядке и условиях предоставления социальных услуг | Постоянно | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А. | Информированность населения о порядке и условиях предоставления социальных услуг | Обратившимся гражданам лично, по телефону, по электронной почте, с помощью онлайн-связи на официальном сайте учреждения работниками учреждения (специалистами по социальной работе, заведующей отделением социальной реабилитации, заместителем директора по общим вопросам, заместителем директора по медицинской работе) предоставляется информация и разъяснения о порядке и условиях предоставления социальных услуг гражданам.  На стендах в обособленных подразделениях ОГАУЗ «Иркутская городская клиническая больница № 8» (поликлиники, больница) размещена информация об учреждении (об услугах, адресах, телефонах, порядке обращения).  На официальном сайте учреждения nldi.ru, сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru), стендах учреждения информация постоянно актуализируется. |
|  | Предоставление информации о деятельности учреждения на сайт министерства | Ежемесячно | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А. | Повышение имиджа учреждения, информационная открытость учреждения, привлечение партнеров и волонтеров | Ежемесячно в отдел сводной информации и сопровождения государственных программ министерства подается информация о деятельности учреждения (новости) |
|  | Актуализация информации о деятельности учреждения на официальном сайте: [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) | Постоянно | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., главный бухгалтер Шергина А.А., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А., начальник отдела кадрово-правового  обеспечения деятельности и размещения государственного заказа Козлова О.В., специалист по кадрам Романова Н.А. | Открытость и доступность информации об учреждении | Приказом учреждения от 21.06.2017 № 138 назначены ответственные лица за мониторинг и своевременную актуализацию информации на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru).  Ежедневно проводится мониторинг информации, поступающих обращений на официальном сайте [www.bus.gov.ru](http://www.bus.gov.ru) |
|  | Актуализация информации на сайте учреждения социального обслуживания. Соответствие содержания и технических возможностей сайта требованиям постановления Правительства РФ № 1239 от 24.11.2014 года “Об утверждении правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг и информационно-телекоммуникационной сети “Интернет” и приказа Минтруда России № 886 от 17.11.2014г. “Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекомуникационной сети “Интернет” и обновления информации и формы ее предоставления, в том числе наличие альтернативной версии сайта | Постоянно | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А., начальник отдела кадрово-правового  обеспечения деятельности и размещения государственного заказа Козлова О.В., программист Сержант М.А. | Открытость и доступность информации об учреждении | Приказом учреждения от 03.04.2017г. № 77 назначены ответственные лица за мониторинг и своевременную актуализацию информации, пополнение ее на официальном сайте учреждения nldi.ru в соответствии с требования законодательства |
| **Мероприятия, направленные на повышение комфортности условий предоставления социальных услуг и доступности их получения** | | | | |  |
|  | Развитие материально-технической базы учреждения:   1. Составление проектно-сметной документации на проведение ремонтных работ (благоустройство территории учреждения; здание сторожки). 2. Проведение текущих и капитальных ремонтов помещений (устройство резервного источника электроснабжения; смена плитки половой на лестничных маршах; душевые комнаты блок 1 жилого здания). 3. Приобретение оборудования, необходимого для предоставления услуг. 4. Приобретение мягкого инвентаря. | В течение года | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., начальник хозяйственного отдела Щелупанова Т.А., ведущий инженер по ремонту Рудых Т.П | Создание комфортных условий для получателей социальных услуг, повышение качества оказания социальных услуг, качества обслуживания, выявление причин неудовлетворенности получателей социальных услуг | **I.**   1. Определен подрядчик по котировке на выполнение работ по подготовке проектно-сметной документации на выборочный капитальный ремонт фасада жилого здания. 2. Подготовлены сметные документации на выполнение проектно-сметных работ по замене холодного водоснабжения в жилом здании учреждения (положительное заключение ГАУИО Ирэкспертиза), на замену системы канализации в жилом здании (на проверке в ОКС министерства), на ремонт душевых комнат 2 блока 1,2,3 этажах жилого здания (на проверке в ГАУИО Ирэкспертиза) 3. Подготовлены проектно-сметные документации на работы по замене гаражных ворот (на проверке в ГАУИО Ирэкспертиза); замене холодного и горячего водоснабжения в здании прачечной, (ведется работа по отправке в ГАУИО Ирэкспертиза). 4. Имеются проектно-сметные документации по благоустройству территории, устройство резервного источника электроснабжения (с положительными заключениями ГАУИО Ирэкспертиза).   **II.**  Проведен плановый текущий ремонт помещений и жилых комнат (замена линолеума, половой плитки в холле отделения милосердия, окраска стен и потолков в комнатах, кабинетах, коридорах, замена порогов пандусами в комнатах, кабинетах, туалетах; частичная замена горячего водоснабжения в подвале жилого здания учреждения (склад); промыва системы отопления). Выполнен капитальный ремонт по устройству контейнерной площадки и асфальтового покрытия на территории учреждения.  Смена плитки половой на лестничных маршах; ремонт душевых комнат блок 1 жилого здания перенесены на 2018 год.  **III.**  Приобретено оборудование: для пищеблока промышленная чугунная сковорода, столы, стеллажи, подставки, посуда (тарелки чашки, ложки, и пр.), шезлонги в спелеокабинет, шкафы, стулья, стеллажи, столы в кабинеты медицинского блока, коктейлер, компьютеры, принтеры, видеопроектор, фотоаппарат, светильники, кондиционеры, утюги, чайники, линолеум, автомобиль на 7 мест, аккордеон.  4. Приобретен мягкий инвентарь: мужская и женская зимняя, демисезонная, верхняя одежда, кофты, штаны, халаты, чулочно-носочные изделия, нижнее белье, постельное белье, полотенца, скатерти, ткань (вуаль) для пошива штор, одеяла, подушки, концертные костюмы для ансамбля «Ивушки». |
|  | Формирование доступной среды в учреждениях в рамках подпрограммы “Доступная среда для инвалидов и других маломобильных групп населения” на 2014-2020 годы государственной программы Иркутской области “Социальная поддержка населения на 2014-2020 годы” (в соответствии с Паспортом доступности от 29.05.2015г.) | 2-4 квартал | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заместитель директора по медицинской работе Приставка И.А., начальник хозяйственного отдела Щелупанова Т.А. | Создание безбарьерной  среды жизнедеятельности инвалидов (установка универсальной индукционной системы в актовом зале учреждения) | В соответствии с паспортом доступности в 2018 году планируется закупка индукционной системы для слабослышащих, в 2019 году закупка табличек и наклеек со шрифтом Брайля. |
| **Мероприятия, направленные на повышение кадрового потенциала системы социального обслуживания Иркутской области** | | | | |  |
|  | Анализ кадрового потенциала учреждения, планирование обучения и повышения квалификации работников, в том числе составление плана внедрения профстандартов | 1 квартал | начальник отдела кадрово-правового  обеспечения деятельности и размещения государственного заказа Козлова О.В. | Обеспечение постоянного кадрового контроля | Внедрены все имеющиеся профстандарты по должностям: главный бухгалтер, бухгалтер, специалист по охране т руда, начальник отдела кадрово-правового обеспечения деятельности и размещения государственного заказа, заместитель начальника отдела кадрово-правового обеспечения деятельности и размещения государственного заказа (с функциями контрактного управляющего), юрисконсульт, старший специалист по закупкам, специалист по кадрам, секретарь руководителя, делопроизводитель, маляр, социальный работник, санитар, заведующий отделением социальной реабилитации, специалист по социальной работе, психолог, заведующий производством, повар, официантка, парикмахер, швея (обновлены должностные инструкции)  За 2017 год анализ кадрового потенциала будет выполнен в 1 квартале 2018 года |
|  | Организация первичной и плановой аттестации | В течение года по плану работы учреждения | начальник отдела кадрово-правового  обеспечения деятельности и размещения государственного заказа Козлова О.В. | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышения имиджа учреждения | Аттестация всех работников проводилась в 2014 году, следующая по плану в 2019 году. По заявлениям работников проведена аттестация экономиста, бухгалтера. Присвоена квалификация «ведущий». |
|  | Организация профессиональной переподготовки и повышения квалификации работников учреждения | В течение года по плану работы учреждения | начальник отдела кадрово-правового  обеспечения деятельности и размещения государственного заказа Козлова О.В., заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В. | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышения имиджа учреждения | Повышение квалификации прошли 31 работник, профпереподготовку 2 работника. |
|  | Участие специалистов учреждения в семинарах, конференциях, заседаниях Областного методического объединения | В течение года по плану работы учреждения | начальник отдела кадрово-правового  обеспечения деятельности и размещения государственного заказ Козлова О.В.., заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В. | Повышение профессиональной компетенции работников учреждения, повышения имиджа учреждения | Участие в 10 семинарах УМЦ министерства |
|  | Активизация методической работы в учреждении с целью изучения и обобщения передового опыта работы | В течение года | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., заместитель директора по медицинской работе Приставка И.А., начальник отдела кадрово-правового  обеспечения деятельности и размещения государственного заказа Козлова О.В., заведующая отделением социальной реабилитации Лебеденко А.А. | Распространение передового опыта в организации | За 2017 год разработаны и внедрены в работу методические разработки:   1. «Программа адаптации лиц пожилого возраста и инвалидов (вновь поступающих) к условиям проживания в доме-интернате «Наш дом – наша крепость». 2. Реабилитационная программа по развитию мелкой моторике для лиц с ограниченными возможностями и пожилого возраста, перенесших черепно-мозговые травмы, инсульты, травмы позвоночника. 3. Программа по профилактической и информационно-просветительской работе, направленной на снижение злоупотребления алкогольной продукции среди получателей социальных услуг. 4. Программа по гарденотерапии с получателями социальных услуг. |
|  | Активизация работы учреждений во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания | В течение года | заместитель директора по общим вопросам Вакарина Е.В., начальник отдела кадрово-правового  обеспечения деятельности и размещения государственного заказа Козлова О.В. | Участие во всероссийских и региональных социально-значимых и других крупных мероприятиях организаций социального обслуживания | Участие в конкурсе:   1. Об истории развития учреждения по номинации «Рассказ». Получен диплом лауреата. 2. В выставке «Серебряный возраст». Получен сертификат участника. 3. В акции «Зеленая пятница» сбор макулатуры. Получен сертификат участника. 4. В благотворительном концерте в рамках марафона «100 дней благотворительности», организованным Фондом Виктора Пушкина. 5. В Городской площади талантов (организатор Администрация г.Иркутска) Получена грамота на участника получателя социальных услуг Берг Е.Б. от Администрации г.Иркутска. 6. В конкурсе «Спасибо интернету» (организатор ПФ РФ и Ростелеком). Участие приняли 3 получателя социальных услуг, получены на каждого участника сертификат. 7. В конкурсе кормушек в Ленинском районе (организатор Администрация Ленинского района г.Иркутска). Получатель социальных услуг Татаринова Н.В. заняла 1 место среди лиц от 18 и старше, награждена грамотой и подарком. 8. В конкурсе «Лучший сайт». 9. В городском конкурсе по охране труда. |
| **Мероприятия, направленные на снижение времени ожидания предоставления услуги** | | | | |  |

