Утверждаю:\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_М.Я. Ирейкин\_

директор ОГБУ "Первомайский ПНИ"

"\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_2021 года

Отчет

о работе комиссии по внутреннему контролю системы качества

ОГБУ "Первомайский психоневрологический интернат"

по итогам работы за 2020 год

Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

Основными задачами, на решение которых направлена система качества учреждения, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

- обеспечение стабильного уровня качества услуг;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

По итогам опроса получателей социальных услуг 2020 год удовлетворенность оказанными услугами, составила 100% (опрос дееспособных получателей социальных услуг).

Согласно Программе проведения внутренних проверок системы качества на 2020 год комиссией по внутреннему контролю системы качества ОГБУ "Первомайский психоневрологический интернат" (далее - комиссия) в 2020 году проведено 10 проверок:

1) предоставление социально-бытовой услуги - уборка жилых помещений и мест общего пользования на 5, 6, 8 отделениях;

2) предоставление социально-бытовой услуги обеспечение ухода с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг (обтирание, обмывание, гигиенические ванны) - 2 проверки;

3) предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно выполнять их (стрижка ногтей, причесывание) - 2 проверки;

4) предоставление социально-медицинской услуги - проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур (подкожные, внутримышечные и внутривенные введения лекарственных препаратов, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм, забор материалов для проведения лабораторных исследований, оказание помощи в пользовании катетерами и другими медицинскими изделиями и прочие манипуляции) при наличии у организации социального обслуживания лицензии на медицинскую деятельность данного вида;

5) предоставление социально-бытовой услуги по организации досуга и отдыха получателей социальных услуг;

6) предоставление социально-трудовой услуги - проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей, обучению доступным профессиональным навыкам.

7) предоставление социально-медицинской услуги - обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях» на 1, 2, 3 отделениях;

8) обеспечение питанием, включая диетическое питание, согласно утвержденным нормативам и нормам питания;

Проверки проводились с учетом требований стандартов, утвержденных приказом департамента по труду и социальной защите населения Костромской области от 29.12.2017 года № 897 "Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Костромской области".

При проверке социально-бытовой услуги - уборка жилых помещений и мест общего пользования на 5, 6, 8 отделениях установлено:

- на всех отделениях имеются графики: еженедельной генеральной уборки (по помещениям и жилым комнатам), проветривания, кварцевания;

- выделены помещения для хранения уборочного инвентаря;

- обработка санузлов, душевых комнат, осуществляется 2 раза в день;

- влажная уборка основных помещений (фойе, коридоры, лестничные площадки) осуществляется 2 раза в день получателями социальных услуг;

- проветривание основных помещений осуществляется не реже 3 раз в день;

- санитарная обработка мебели, инвентаря осуществляется 1 раз в неделю;

- вынос мусора осуществляется по мере необходимости, но не реже 1 раза в день;

- влажная уборка осуществляется с применением дезинфицирующих средств;

- помещения проветрены, запах отсутствует.

На 8 отделении выявлено:

1) в 2 комнатах находится уборочный инвентарь (ведро и ветошь-тряпка);

2) в нескольких комнатах грязные раковины для умывания, зеркало в комнате № 322;

4) в одной комнате грязный стол (не вытерт после чаепития), в некоторых комнатах не вытерты тумбочки;

При осмотре 6 отделения установлено:

1) в жилых комнатах и местах общего пользования чисто;

2) требуется заменить щетки для чистки раковин, унитазов;

3) в комнате для хранения уборочного инвентаря отсутствует плафон.

На 5 отделении требуется выполнить ремонт (нарушена целостность линолеума, в душевой комнате с потолка облетает штукатурка).

Услуга - уборка жилых помещений и мест общего пользования предоставляется своевременно и в полном объеме. Имеют место незначительные нарушения санитарных норм и правил, которые не требуют выделения финансовых средств (на 5 и 8 отделениях имеются замечания по качеству уборки).

Комиссией проверено предоставление социально-бытовой услуги "Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг, в том числе, оказание санитарно-гигиенических услуг (обтирание, обмывание, гигиенические ванны)" 2 раза в течение года.

Проверка проведена на 2, 4, 7 отделениях, установлено:

Все получатели социальных услуг умыты, чистые, выглядят ухоженными.

Услуга "Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг (обтирание, обмывание, гигиенические ванны)" предоставляется своевременно и в полном объеме.

Также в 2020 году проведено 2 проверки по предоставлению социально-бытовой услуги "Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно выполнять их (стрижка ногтей, причесывание)".

Услуга должна обеспечивать получателям социальных услуг чистоту, ухоженность, опрятный внешний вид. Процедуры должны осуществляться с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения получателю социальных услуг какого-либо вреда, физических или моральных страданий и неудобств.

Проверка проведена на 2, 4, 7 отделениях, установлено, что стрижка ногтей получателям социальных услуг, неспособным по состоянию здоровья самостоятельно выполнять данную процедуру, на отделениях осуществляется своевременно, по мере необходимости. На 2 и 7 отделениях получатели социальных услуг причесаны. На 4 отделении у всех получателей социальных услуг стрижка под ноль, поэтому причесывание не требуется. Комиссия считает, что стрижки под ноль для женщин недопустимы, кроме исключительных случаев (педикулез, кожные заболевания).

13 июля 2020 года проверенопредоставление социально-медицинской услуги "Проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур (подкожные, внутримышечные и внутривенные введения лекарственных препаратов, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм, забор материалов для проведения лабораторных исследований, оказание помощи в пользовании катетерами и другими медицинскими изделиями и прочие манипуляции) при наличии у организации социального обслуживания лицензии на медицинскую деятельность данного вида". Согласно стандарту услуга предоставляется при возникновении у получателей социальных услуг временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации в медицинскую организацию.

Предусматривает систематическое наблюдение за получателями социальных услуг, своевременное выявление отклонений в состоянии их здоровья и включает:

- подкожные, внутримышечные и внутривенные введения лекарственных препаратов;

- наложение компрессов;

- перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей;

- выполнение очистительных клизм;

- забор материалов для проведения лабораторных исследований;

- оказание помощи в пользовании катетерами и другими медицинскими изделиями и прочие манипуляции. Предоставляется по мере необходимости.

Проводилась выборочная проверка на 3 посту за период с 01.07. 2020 г. по 13.07.2020 г.

Лицензия на осуществление медицинской деятельности в учреждении имеется (бессрочная).

В указанный период врачами учреждения произведены назначения 8 получателям социальных услуг. Согласно журнала, находящегося на посту медицинской сестры, установлено, что все лекарственные средства, указанные в назначениях, выдаются получателям социальных услуг своевременно и в полном объёме. Назначения выполняются. Сверено предоставление услуг с программой "Оптима".

Таким образом, предоставление социально-медицинской услуги "Проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур (подкожные, внутримышечные и внутривенные введения лекарственных препаратов, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм, забор материалов для проведения лабораторных исследований, оказание помощи в пользовании катетерами и другими медицинскими изделиями и прочие манипуляции) при наличии у организации социального обслуживания лицензии на медицинскую деятельность данного вида" осуществляется своевременно и качественно.

Комиссией проверено предоставление социально-бытовой услуги "Организация досуга и отдыха (посещение театров, выставок, экскурсий, организация и проведение юбилеев, концертов художественной самодеятельности, спортивных мероприятий, выставок и других культурных мероприятий), в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми".

В ходе проверки проверено:

1) полнота предоставления социальной услуги;

2) своевременность предоставления социальной услуги, в т.ч. с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

3) условия предоставления социальной услуги.

Предоставление указанной услуги"Организация досуга и отдыха" осуществляется по различным направлениям. Получатели социальных услуг, посещают творческую и швейную мастерские, занимаются в кружках по направлению - культурно-массовая работа.

В творческой мастерской (воспитатель Коноплева С.И.) занимаются 48 получателей социальных услуг по 20 направлениям (тразличные техники):

1) "Лепка из глины";

2) "Квиллинг";

3) "Гипсопластика";

4) "Переплетное дело";

5) "Картонаж" (изготовление коробок под сувениры);

6) "Плетение сувениров из газетных трубочек";

7) "Модульное оригами";

8) "Паперкрафт";

9) "Киригами";

10) "Работа с природным материалом";

11) "Мозаика из яичной скорлупы";

12) "Бумагопластика" (моделирование, конструирование из бумаги);

13) "Рисование";

14) "Ниткография" (картины из стриженой нити);

15) "Шерстяная акварель";

16) "Работа с пластилином";

17) "Мягкая игрушка";

18) "Хлам-Арт" (работа с бросовым материалом);

19) "Народная кукла";

20) "Топиарий" (Топиарий – маленькое, но оригинальное дерево, изготовленное своими руками из натуральных или искусственных материалов).

При выборе кружка учитывается мнение, навыки и интересы получателей социальных услуг. Некоторые получатели социальных услуг выбирают для себя занятия после участия в мастер-классах, которые проводятся на базе творческой мастерской.

В швейном классе (инструктор по труду Мазурова И.Н.) 11 получателей социальных услуг учреждения занимаются рукоделием.

Функционируют кружки:

1) "Вышивка бисером";

2) "Вышивка гладью и крестом";  
 3) "Мягкая игрушка";

4) "Алмазная мозаика";

5) "Вязание крючком и на спицах";

6) "Вышивка на пластиковой канве";

7) "Канзаши" (изготовление поделок из лент);

8) "Пэчворк" (лоскутное шитье);

9) "Шитье" (изготовление декоративных подушек и наборов "Хозяюшка").

В швейной мастерской (инструктор по труду Бабурина А.Б.) обучает получателей социальных услуг швейному делу. В мастерской трудятся 7 получателей социальных услуг.

Руководитель кружков Шорохова С.В. организует в учреждении культурно-массовую работу. Под ее руководством функционируют кружки:

1) вокальные "Соло", "Квартет";

2) хоровой " Решето";

3) "Танцевальный";

4) "Театральная студия";

5) ансамбль "Русские народные инструменты".

В кружках занимаются 48 человек.

В учреждении также функционирует кружок "Компьютерная грамотность" в котором занимаются 11 человек.

Всего кружковой работой охвачены 114 человек, что составляет 44 % от общего количества граждан, проживающих в интернате.

Комиссия считает, что в ОГБУ "Первомайский психоневрологический интернат" созданы условия для организации досуга и отдыха. Имеется актовый зал, компьютерный класс, творческая мастерская, швейная мастерская и швейный класс.

В 2019 году В целях повышения качества организации досуговых мероприятий (показ художественных и документальных фильмов, проведение виртуальных экскурсий и путешествий), закуплено оборудование для актового зала:

- кинопроектор (1 шт.);

- экран (1 шт.);

- акустическая система.

В 2020 году приобретены настольные игры более 100 наименований.

На момент проверки специалисты учреждения работают вахтовым методом и обеспечивают максимальную занятость получателей социальных услуг. Ежедневно для получателей социальных услуг проводятся развивающие занятия на свежем воздухе (настольные игры: домино, шашки, шахматы, пазлы, конструкторы, развивающие игры), а для маломобильных граждан - занятия проводятся на отделениях. В фойе у актового зала установили игры: аэрофутбол и аэрохоккей. Кроме того, ежедневно проводится игра в пионербол, через день проводятся спортивные состязания "Весёлые старты", либо подвижные игры на свежем воздухе или флешмоб. Ко всем праздничным датам ставятся концерты. Ежедневно демонстрируются фильмы на большом экране в актовом зале учреждения.

Так в 2020 году проведены следующие мероприятия: День защитника Отечества, 8 Марта, День Победы, День социального работника, День России, День семьи, любви и верности, День Петра и Павла. В июне проведена квестигра, посвященная Дню России. В учреждении созданы условия для просмотра телепередач, каждое отделение для получателей социальных услуг оснащено мягкой мебелью, телевизорами, столами для занятий и игр. Поездки на концерты, спортивные соревнования и экскурсии будут возобновлены после снятия карантина, наложенного в связи с распространением коронавирусной инфекции.

17.09. 2020 года проверенопредоставление социально-трудовой услуги "Проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей, обучению доступным профессиональным навыкам".

В ходе проверки установлено, что в учреждении созданы условия для трудовой реабилитации получателей социальных услуг: функционирует швейная мастерская (на момент проверки не работала), имеется огород, теплицы.

Получатели социальных услуг с ранней весны и до поздней осени трудятся на огороде и на территории учреждения выращивая овощи и цветы (вскапывают грядки, пропалывают, ежедневно поливают). Кроме того, получатели социальных услуг работают в столовой и прачечной, выполняют работы по благоустройству территории учреждения: осуществляют уборку территории от мусора, листьев.

По заключению психолого-медико-педагогической комиссии 17 получателей социальных услуг подлежат обучению в профессиональных образовательных организациях по адаптированной основной программе профессионального обучения. Из них 4 человека уже прошли обучение по профессиям: повар, садовод, швея (2 человека) и получили документы об образовании. 11 человек с 1 сентября 2020 года были зачислены на обучение в ОГБПОУ "Нерехтский политехнический техникум Костромской области" (специальности: повар, парикмахер, штукатур-маляр, слесарь-сантехник). Однако, на момент проверки обучаются дистанционно 7 человек. На 01.01.2021 года обучение продолжают 4 человека.

11 получателей социальных услуг работают на штатных должностях в учреждении.

Всего в 2020 году трудились 81 получатель социальных услуг.

Комиссия считает, что услуга "Проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей, обучению доступным профессиональным навыкам" предоставляется с учетом нуждаемости получателей социальных услуг, своевременно и в полном объеме.

Комиссией проверено предоставление социально-медицинской услуги - обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях 1, 2 и 3 отделений.

Санитарно-гигиенические требования в жилых помещениях указанных отделений соблюдаются, нарушений не выявлено. В комнатах чисто, тумбочки, столы, стулья, шкафы для одежды, подоконники, умывальные раковины, зеркала чистые. Также чисто в душевых и туалетных комнатах.

Обработка санузлов, душевых и ванных комнат, комнат личной гигиены осуществляется 2 раза в день. Влажная уборка основных помещений (фойе, коридоры, лестничные площадки) осуществляется 2 раза в день. Проветривание основных помещений осуществляется не реже 3 раз в день. Санитарная обработка мебели, инвентаря осуществляется 1 раз в неделю.

Требования стандартов, утвержденных приказом департамента по труду и социальной защите населения Костромской области от 29.12.2017 года № 897 " Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Костромской области" соблюдаются.

Проведена проверкапредоставления социально-бытовой услуги - обеспечение питанием, включая диетическое питание, согласно утвержденным нормативам и нормам питания.

В ходе проверки проверено:

1) наличие документов, подтверждающих качество и безопасность продуктов, сроки годности;

2) хранение продуктов по видам, соблюдение товарного соседства;

3) соблюдение правил личной гигиены персоналом пищеблока;

4) оборудование производственных помещений;

5) обработка производственных столов;

6) специальная маркировка разделочных досок и ножей;

7) хранение и обработка посуды, столовых приборов;

8) ведение ежедневной документации

При организации питания в ОГБУ "Первомайский психоневрологический интернат" соблюдаются санитарно-гигиенические требования при хранении продуктов, (соблюдается товарное соседство, продукты хранятся по видам: сухие; хлеб; мясные, рыбные; молочно-жировые; гастрономические; овощи, фрукты), процессе приготовления и доставке пищи.

Правила личной гигиены персоналом пищеблока соблюдаются. В санитарном журнале имеются подписи сотрудников пищеблока, допущенных к работе 24.09.2019 года. Служебный туалет соответствует требованиям, предъявляемым СанПиН.

Производственные помещения оборудованы вытяжной вентиляцией, стены производственных помещений отделаны облицовочной плиткой на высоту не менее 1,7 м. Текущая уборка помещений осуществляется своевременно, по мере загрязнения.

Производственные столы промаркированы по видам продуктов, обрабатываются с применением моющих средств.

Разделочные доски и ножи промаркированы специальной маркировкой (СМ; СР; СО; ВМ; ВР; ВО и т.д).

Чистая и обработанная посуда хранится в специальном шкафу, столовые приборы после мытья прокаливаются.

Ежедневно ведется бракеражный журнал, записи на дату проверки 24 сентября 2020 года (перечень блюд) , соответствуют меню на 24.09.2020 года.

Соблюдается своевременность выдачи готовой пищи получателям социальных услуг. Питание организовано с учетом состояния здоровья получателей социальных услуг. 11 получателей социальных услуг получают диетическое питание, 31 человек получают протертое питание.

С целью недопущения значительных пищевых нагрузок на органы пищеварения для граждан, проживающих в интернате организовано пятиразовое питание. Разработано четырнадцатидневное сезонное меню, технологические карты. В меню указывается выход готовых блюд, хлебобулочных изделий и стоимость. По основным продуктам ежедневное меню соответствует четырнадцатидневному.

Нормы питания по основным продуктам выполняются.

Требования стандартов, утвержденных приказом департамента по труду и социальной защите населения Костромской области от 29.12.2017 года № 897 "Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Костромской области" и санитарных правил и норм к организации питания соблюдаются. Нарушений требования стандарта по организации питания не выявлено.

Однако, в обеденном зале ложки для приема пищи лежат на столах. Кроме того, посуда для приема пищи не соответствует эстетическим требованиям.

**Предложения:**

1) Продолжить работу по проведению мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей, обучению доступным профессиональным навыкам получателей социальных услуг учреждения;

2) Для осуществления образовательной деятельности на базе ОГБУ "Первомайский психоневрологический интернат" разработать программы профессионального обучения по специальностям "дворник", "садовник" и программы дополнительного образования.

3) медицинскому персоналу и воспитателям учреждения вопросы обеспечения санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях держать на постоянном контроле;

4) в целях повышения качества уборки жилых помещений предложить руководству учреждения запланировать ремонты в жилых помещениях отделений 5,6, 8;

5) приобрести новые щетки для чистки раковин, унитазов.

6). Специалистам учреждения, которые организуют кружковую работу:

- активнее внедрять инновационные технологии;

- продолжить проведение как групповых так и индивидуальных занятий;

- продолжить работу с маломобильными гражданами (занятия проводить непосредственно на отделениях).

7). сотрудникам учреждения, ответственным за обеспечение учреждения материальными ресурсами, своевременно обеспечивать канцелярскими товарами и необходимыми материалами (бумагой, в т.ч цветной, картоном, карандашами, красками, клеем, тканями и др.) для осуществления кружковой работы, согласно поданных заявок.

8). Приобрести в столовую новую небьющуюся посуду для приема пищи.

Заместитель директора,

председатель комиссии по внутреннему

контролю системы качества Л.Е. Берегова