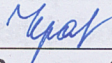


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ


Ю.В. Кравченко
«03» октября 2022 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества
социальных услуг, оказываемых ГАУСО НСО
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 3 квартал 2022 года.**

В целях организации внутренней системы контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, обеспечения эффективности работы по улучшению полноты, своевременности и результативности оказываемых услуг, в соответствии с национальными стандартами РФ ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения», ГОСТ Р 53347-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста», ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг. Общие положения» и плана работы комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг ГАУСО НСО НОГЦ во 3 квартале 2022 года была осуществлена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. 5 сентября 2022 года проведена экспертная проверка состояния информации об Учреждении на сайтах www.nogc.narod.ru и www.bus.gov.ru, а также информационных стендах ГАУСО НСО НОГЦ по общему структурному наполнению сайтов и стендов Учреждения, актуальному обновлению информации.

В результате проверки комиссией установлено:

- 1.1.1. На информационных стендах в Учреждении необходимо актуализировать информацию, а также поддерживать в актуальном состоянии основные объемы информации и документов.
- 1.1.2. на официальном сайте <https://bus.gov.ru> размещена не вся информация об Учреждении, а также размещена частично неактуальная информация, которая подлежит актуализации.
- 1.1.3. На официальном сайте ГАУСО НСО НОГЦ <http://www.nogc.narod.ru> выявлены недочеты в размещении информации:
 - в разделе «Документы»
 - в разделе «Кадровый состав»
 - в разделе «Структура учреждения»
 - в разделе «Руководство»
 - в разделе «Социальные услуги» / «Полустационарная форма социального обслуживания»
 - в разделе «Государственное задание»
 - в разделе «Наблюдательный совет»

- в Разделе «Попечительский совет»
- в разделе «Планы финансово-хозяйственной деятельности»
- в разделе «Проверка контролирующих органов»
- в разделе «Эффективный контракт»
- В разделе «Наши услуги» - «Наши программы»

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

1. Ростовецкому Г.С. системному администратору (согласно приказа от 18.08.2022 № 1115-ОД), Ростовецкой Н.С.- специалисту по социальной работе ответственным за размещение информации и документов на официальном сайте www.bus.gov.ru в срок до 30.09.2022 г и сайте Учреждения в срок до 10.10.2022 г, устранить выявленные недостатки, указанные в Акте № 9.
2. Дубовцевой Н.А., Новосёловой Ю.Н., Толмачевой Т.В., Гончаровой Н.А. при необходимости оказать содействие по выборке материалов необходимых для размещения на указанных выше сайтах.
3. Петровой Т.В. заместителю директора по социальной работе, осуществлять контроль за устранением выявленных недостатков на сайте www.nogc.narod.ru, www.bus.gov.ru.

1.2. 19 по 22 сентября 2022 года проведена проверка по ведению учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания в отделении дневного пребывания, организационно-методическом отделении.

В результате проверки комиссией установлено:

В отделении дневного пребывания по оформлению, ведению и контролю журналов выявлены замечания в ведении журналов:

- «Журнал учета социально-психологических услуг»
- «Журнал учета услуг по физиотерапии».
- «Журнал приема врача»
- Журнал учета услуг по фитотерапии»

В организационно-методическом отделении по оформлению, ведению и контролю журналов выявлены замечания в ведении журналов:

- «Журнал регистрации оказания услуг по организации и обеспечению отдыха граждан пожилого возраста».

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

1. Заведующему отделением дневного пребывания:
 - до 05.10.2022 г. устранить выявленные недостатки в Журналах учета услуг.
2. Заведующему организационно-методическим отделением:
 - усилить контроль за своевременным ведением журнала регистрации оказания услуг по организации и обеспечению отдыха граждан пожилого возраста.

1.3. с 28 по 30 сентября 2022 года по выполнению государственного задания в рамках соблюдения объемов основных видов социальных услуг в отделении дневного пребывания (далее - ОДП), организационно-методическом отделении (ОМО) и координационном центре системы долговременного ухода.

На основании сравнительных данных значений по основным видам

социальных услуг, утвержденных в государственном задании на 3 квартал, и фактическим его выполнением за июль-сентябрь 2022 г. комиссией установлено:

1. В ОДП объем основных видов социальных услуг не значительно превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 3 квартал 2022 года. Фактически обслужено 73 человека из 70, утвержденных государственным заданием. Государственное задание перевыполнено по количеству обслуженных человек и по объему предоставляемых услуг на 4% с учетом допустимого (возможного) отклонения в 5%.

2. В ОМО и координационном центре объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 3 квартал 2022года. Фактически выполнено 147 мероприятий:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга) – 108;
- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия) – 15;
- конференции с частными медицинскими организациями (ВКС)- 24.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует руководителям ОДП, ОМО и координационного центра контролировать выполнение государственного задания в рамках допустимого (возможного) отклонения в 5%.

2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов – 63 человека.

Специалистами ОМО с 1 июля по 29 сентября проведено 2 анкетирования:

1.1. В анкетировании по качеству предоставляемых социальных, психологических, социокультурных услуг приняли участие 25 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 68% хорошо информированы о работе НОГЦ и порядке предоставления социальных услуг;
- 88% клиентов полностью удовлетворены условиями и комфортом (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и др.) предоставления социальных услуг (частично удовлетворены 12%);
- 100% клиентов удовлетворены работой сотрудников НОГЦ и компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) и при предоставлении услуг;
- 100% клиентов считают, что работники НОГЦ вежливы и доброжелательны всегда и в любой ситуации;
- 96% клиентов считают что очередь на получение услуг отсутствует;
- 100% клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом;
- 100 % клиентов удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.);
- 96% клиентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в НОГЦ за получением социальных услуг.

1.2. В анкетировании участников лекций, занятий, практикумов приняли участие 38 человек.

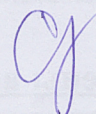
По результатам проведенного опроса, качество проведения информационно-просветительских мероприятий оценено положительно, выделены и намечены основные направления работы по проведению подобных мероприятий.

3. Проведен анализ записей в «Книгах отзывов и предложений» за 3 квартал 2022года.

В «Книгах отзывов и предложений» оставлено 9 благодарственных записей от клиентов учреждения, представителей общественных ветеранских организаций:

- за отличные экскурсионные поездки
- за организацию мероприятий
- за восхитительные, интересные лекции психолога
- за теплый прием, профессиональное отношение.

Заведующий организационно-методическим
отделением

 Н.А. Дубовцева