


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ


Ю.В. Кравченко
«31» марта 2023 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества
социальных услуг, оказываемых ГАУСО НСО
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 1 квартал 2023 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 в 1 квартале 2023 года была проведена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. с 22 по 23 марта 2023 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 приема врача» «Журнал учета услуг по лечебной физкультуре»;
- ошибочно дублируются записи об оказании услуг одного и того же человека;
- отсутствуют записи о ежеквартальной проверке заведующей отделением.

В организационно-методическом отделении по оформлению, ведению и контролю журналов замечаний нет.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

1. Заведующему отделению дневного пребывания до 05.04.2023 г.:
 - устранить выявленные недостатки в Журнале учета услуг врача-гериатра, учета услуг по лечебной физкультуре;
 - усилить контроль за ведением журналов учета услуг с ежеквартальной отметкой.
2. Заведующему организационно-методическим отделением:
 - своевременно контролировать ведение журналов.

1.2. с 27 по 31 марта 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 и фактическим его выполнением за 1 квартал 2023 года, комиссией установлено:

В ОДП фактически обслужено 68 человек (утверждено 65), оказано 4462 услуги (утверждено 4290).

В ОМО и координационном центре объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ. Фактически выполнено 152 мероприятия:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга)- 90 мероприятий (ОМО- 20 мероприятий, координационный центр 70 мероприятий);
- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия)- 38 занятий;
- конференции с частными медицинскими организациями (ВКС)- 24 мероприятия.

По результатам контроля государственное задание на 1 квартал 2023 года перевыполнено по количеству обслуженных человек в полустационарной форме на 4,6%, по объему предоставленных услуг в полустационарной форме - на 4% с учетом допустимого (возможного) отклонения на 5%; по объему основных видов социальных услуг – проведение семинаров, конференций - выполнено на 100%.

2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов –68 человек.

Специалистами ОМО с 9 по 22 марта проведено 2 анкетирования:

1.1. В анкетировании по качеству предоставляемых социальных, психологических, социокультурных услуг приняли участие 24 человека.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 79% хорошо информированы о работе НОГЦ и порядке предоставления социальных услуг;

- 96% клиентов полностью удовлетворены условиями и комфортом (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и др.) предоставления социальных услуг (частично удовлетворены 4%);

- 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;

- 100% клиентов считают, что очередь на получение услуг отсутствует;

- 100% клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом;

- 87,5% клиентов полностью удовлетворены хранением личных вещей;

- 100% клиентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых,

профилактических и пр.);

- 100% клиентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в НОГЦ за получением социальных услуг.

По результатам проведенного анкетирования качество оказанных социально услуг оценено положительно. Отмечено компетентное и доброжелательное отношение персонала к клиентам, а также удовлетворенность условиями и комфортом предоставления социальных услуг.

Предложений, пожеланий по улучшению качества предоставления социальных услуг не поступило.

1.2. В анкетировании участников лекций, занятий, практикумов приняли участие 44 человека.

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

3. Проведен анализ записей в «Книгах отзывов и предложений»

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

- за познавательные лекции
- за организацию мероприятий
- за доброжелательность, чуткость, отзывчивость и профессиональное отношение работников
- за «обогащение души» и организацию праздничных мероприятий.

Заведующий организационно-методическим
отделением



Н.А. Дубовцева