


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ


Ю.В. Кравченко
«03» июля 2023 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества
социальных услуг, оказываемых ГАУСО НСО
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 2 квартал 2023 года.**

В целях реализации Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», в соответствии с государственными стандартами, приказом Министерства труда и социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 № 1288 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Новосибирской области», типовой модели работы «Дружелюбная организация в социальной сфере», приказом директора учреждения № 56-ОД от 14.06.2023г. «Об утверждении Положения о системе контроля качества оказания социальных услуг в ГАУСО НСО НОГЦ», необходимостью повышения качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания населения, а также в соответствии с планом работы комиссии по внутреннему контролю качества оказания социальных услуг ГАУСО НСО НОГЦ во 2 квартале 2023 года была проведена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. с 22 по 26 июня 2023 года проведена выборочная проверка личных дел клиентов отделения дневного пребывания.

В результате проверки комиссией установлено:

Личные дела формируются в соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 №1288 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг» и положением отделения дневного пребывания ГАУСО НСО НОГЦ, утвержденном приказом директора №38-ОД от 16.03.2022.

Из 30 просмотренных личных дел, нарушений в ведении личных дел не выявлено, в связи с этим оснований для усиления контроля не имеется.

1.2. 27 июня 2023 года проведена проверка по ведению учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания в региональном координационном центре (далее РКЦ) в том числе по Учебному центру.

В результате проверки комиссией установлено:

- журнал учета методических услуг ведется не своевременно, по остальным журналам замечаний нет.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует руководителю координационного центра Прокошиной А.В.:

- до 15.07.2023 г. устранить выявленные недостатки в Журнале учета методических услуг;
- усилить контроль за своевременным ведением журналов.

1.3. 28 июня 2023 года проведена выборочная проверка:

1.3.1. договоров о безвозмездной выдаче технических средств реабилитации и ухода во временное пользование гражданам пожилого возраста и инвалидам в службе проката технических средств реабилитации и ухода (далее – служба проката). Было проверено 15 договоров, заключенных в период с 09.01.2023 г. по 23.06.2023 г.

В результате проверки комиссией установлено:

1) Укомплектование службы проката техническими средствами реабилитации (далее ТСР) приобретенных за счет средств бюджета РФ в целях реализации пилотного проекта по созданию на территории Новосибирской области системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография». Социальные услуги по обеспечению ТСР предоставляются гражданам пожилого возраста и инвалидам старше 18 лет на безвозмездной основе на основании заявления с приложением документов, согласно Положению о Службе проката технических средств реабилитации и ухода выдаваемых отдельным категориям граждан во временное пользование на базе ГАУСО НСО НОГЦ, утвержденного Приказом директора №87-ОД от 23.03.2021 г.

2) Оформление документов ведется аккуратно и в соответствии с требованиями законодательных актов.

3) В просмотренных договорах с пакетом документов обнаружено: в одном пакете документов отсутствует заявление о предоставлении ТСР, в остальных пакетах документов нарушений не выявлено.

3) При проверке Журнала учета проката технических средств выяснилось, что журнал ведется не в соответствии с Приложением №2 Положения о службе проката. Замечания по ведению журнала устранены в ходе проверки.

1.3.2. первичной документации в школе ухода, оформленной при обучении слушателей, в период с 09.01.2023 г. по 23.06.2023 г.

В результате проверки комиссией установлено:

- заявления заполнены в соответствии с Приложением №1 Положения о Школе неформального (родственного) ухода;
- при проверке Журнала проведенных занятий школы неформального (родственного) ухода выяснилось, что журнал ведется не в соответствии с Приложением №2 Положения о Школе неформального (родственного) ухода.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

- устранить в срок до 15.07.2023 выявленные недостатки в ведении документации по прокату ТСР и в Школе ухода;

- усилить контроль за ведением документации с целью недопущения перечисленных выше недостатков.

1.4. 29 июня 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 выявлено замечание в ведении журнала «Журнал приема врача»: - ошибочно продублирована запись об оказании услуги одного и того же человека. Замечание устранено в ходе проверки.

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

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

Заведующим отделениями: своевременно контролировать ведение журналов учета услуг с ежеквартальной отметкой.

1.5. 30 июня проверка 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 2 квартал 2023 года, комиссией установлено:

В ОДП фактически обслужено 86 человек (утверждено 85), оказано 5676 услуги (утверждено 5610).

В ОМО и координационном центре объем основных видов социальных услуг по оказанию методической помощи не значительно превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ и планы работ:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга)- 119 мероприятий (ОМО- 25 мероприятий, конференции с частными медицинскими организациями (ВКС)- 24, координационный центр 70 мероприятий);
- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия)- 39 занятий;

По результатам контроля государственное задание на 2 квартал 2023 года перевыполнено по количеству обслуженных человек на 1%, по объему предоставляемых услуг на 2%, по объему оказания методической помощи на 4%, с учетом допустимого (возможного) отклонения на 5%.

2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов –48 человек.

Специалистами ОМО с 3 апреля по 22 июня проведено 2 анкетирования:

1.1. В анкетировании по качеству предоставляемых социальных, психологических, социокультурных услуг приняли участие 28 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 60% хорошо информированы о работе НОГЦ и порядке предоставления социальных услуг (слабо информированы 29%);
- 82% клиентов полностью удовлетворены условиями и комфортом (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и др.) предоставления социальных услуг (частично удовлетворены 14%);
- 100% клиентов удовлетворены работой сотрудников НОГЦ и компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) и при предоставлении услуг;
- 93% клиентов полностью устраивает качество оказания индивидуальных социальных услуг;
- 100% клиентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер;
- 82% клиентов считают, что очередь на получение услуг отсутствует;
- 96% клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом;
- 86% клиентов полностью удовлетворены хранением личных вещей (11% частично удовлетворены);
- 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.

В рамках анкетирования поступили предложения и пожелания: здание по просторнее, выделение помещения для переодевания или установка кабинок для одежды

1.2. В анкетировании участников лекций, занятий, практикумов приняли участие 20 человек.

В обобщенном виде:

- 100 % участников устраивает организационный уровень проведения мероприятий
- 100 % участников устраивает качество изложенного материала
- наиболее интересными и актуальными участниками считают занятия - врача гериатра, врача физиотерапевта, врача ЛФК, психолога; менее востребованные занятия с юристом.

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 10 благодарственных записей от клиентов учреждения, представителей общественных ветеранских организаций:

- за чуткости и отзывчивость психолога
- за «волшебный дом»
- за чуткость, отзывчивость и профессиональное отношение работников
- за организацию оздоровительного процесса, уютную обстановку
- за доброжелательность и внимание преподавателя
- за организацию мероприятий.

Заведующий организационно-методическим
отделением



Н.А. Дубовцева