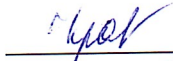


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ


Ю.В. Кравченко
«02» октября 2023 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества
социальных услуг, оказываемых ГАУСО НСО
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 3 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 в 3 квартале 2023 года была проведена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.2. 27 сентября проведена экспертная проверка состояния информации об Учреждении на сайте www.nogc.narod.ru, а также информационных стендах ГАУСО НСО НОГЦ по общему структурному наполнению сайтов и стендов Учреждения, актуальному обновлению информации.

В результате проверки комиссией установлено:

На информационных стендах в Учреждении размещены и поддерживаются в актуальном состоянии основные объемы информации и документов.

На официальном сайте ГАУСО НСО НОГЦ <http://www.nogc.narod.ru> выявлены недочеты в размещении информации:

- в разделе «Документы» / «Учредительные документы»
- в разделе «Об учреждении» / «Кадровый состав»
- в разделе «Наши услуги» / «Платные услуги»
- в разделе «Независимая оценка качества»
- раздел «Противодействие коррупции».

Учитывая результаты проведенной проверки, комиссия предлагает:

1. Ростовецкому Г.С. системному администратору (согласно приказа от 18.08.2022 № 1115-ОД), ответственному за размещение информации и документов на официальном сайте и сайте www.bus.gov.ru, в срок до 15.10.2023 г. устранить выявленные недостатки, указанные в настоящем Акте.

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

1.1. 28 сентября 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 9 месяцев 2023 года, комиссией установлено:

В ОДП фактически обслужено 218 человек (утверждено 215), оказано 14358 услуги (утверждено 14190).

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)- 372 мероприятия (ОМО- 89 мероприятий, конференции с частными медицинскими организациями (ВКС)- 72, координационный центр 211 мероприятий);

- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия)- 118 занятий;

По результатам контроля государственное задание на 9 месяцев 2023 года перевыполнено по количеству обслуженных человек на 1%, по объему предоставляемых услуг на 1%, по объему оказания методической помощи на 1%, с учетом допустимого (возможного) отклонения на 5%.

1.3. 29 сентября проведена проверка по ведению учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания в отделении дневного пребывания, организационно-методическом отделении, региональном координационном центре.

В результате проверки комиссией установлено:

По оформлению, ведению и контролю журналов выявлены незначительные замечания, которые устранены в ходе проверки.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

Заведующим отделениями: контролировать своевременное и корректное ведение журналов с ежеквартальной отметкой.

2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов –61 человек.

Специалистами ОМО с 3 июля по 22 сентября проведено 2 анкетирования:

1.1. В анкетировании по качеству предоставляемых социальных, психологических, социокультурных услуг приняли участие 31 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 74,2% клиентов хорошо информированы о работе НОГЦ и порядке

предоставления социальных услуг (слабо информированы 25,8%);

- 93,5% клиентов полностью удовлетворены условиями и комфортом (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и др.) предоставления социальных услуг (частично удовлетворены 6,5%);

- 100% клиентов удовлетворены работой сотрудников НОГЦ и компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) и при предоставлении услуг;

- 96,8% клиентов полностью устраивает качество оказания индивидуальных социальных услуг;

- 96,8% клиентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющий групповой характер;

- 96,8% клиентов считают, что очередь на получение услуг отсутствует;

- 96,8% клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом;

- 96,8 % клиентов полностью удовлетворены хранением личных вещей;

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

В рамках анкетирования поступило предложение по расширению возможностей (перечня) предоставления медицинских услуг.

По результатам проведенного анкетирования качество оказанных социальных услуг оценено положительно.

Отмечено компетентное и доброжелательное отношение персонала к клиентам, а также удовлетворенность условиями и комфортом получения социальных услуг.

1.2. В анкетировании участников лекций, занятий, практикумов приняли участие 30 человек.

В обобщенном виде:

- 96,7 % участников устраивает организационный уровень проведения мероприятий

- 96,7 % участников устраивает качество изложенного материала

- наиболее интересными и актуальными участниками занятия по медитации, по тренировке памяти, по психологии и занятия по гимнастике.

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»

По результатам анализа в «Книге отзывов и предложений» оставлено 18 благодарственных записей от клиентов учреждения и участников лекций и семинаров:

- за организацию занятий по вязанию крючком и чуткости волонтера и администратора;

- за интересное и полезное занятие по медитации;

- благодарности всему коллективу за доброту и внимание, особенно массажисту Татьяне и медицинской сестре Светлане за высокий профессионализм

- благодарности за организацию Фестиваля «Активное долголетие»
- благодарность за выездную консультационную площадку и полезную информацию
- оставили отзыв в виде стихотворения «Медсестра».

Заведующий организационно-методическим
отделением



Н.А. Дубовцева