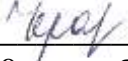


УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГАУСО НСО НОГЦ

  
Ю.В. Кравченко  
«30» декабря 2022 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества  
социальных услуг, оказываемых ГАУСО НСО  
«Новосибирский областной геронтологический центр»  
за 4 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 в 4 квартале 2022 года была осуществлена следующая работа:

**1. Проведены проверки:**

**1.1.** с 1 по 9 декабря 2022 года проведена выборочная проверка личных дел (просмотрено 45 личных дел) клиентов отделения дневного пребывания.

По результатам проведенной проверки нарушений в ведении личных дел не выявлено.

**1.2.** с 12 по 16 декабря 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 приема врача»

В организационно-методическом отделении по оформлению, ведению и контролю журналов выявлены замечания в ведении журналов и устранены в ходе проверки.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

1. Заведующему отделением дневного пребывания:

- до 20.01.2022 г. устранить выявленные недостатки.

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 26 по 30 декабря** 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 4 квартал и 2022 год, и фактическим его выполнением за октябрь - декабрь и 2022 г. комиссией установлено:

1. За 4 квартал

В ОДП фактически обслужено 87 человек из 90, оказано 5548 услуг из 5580 (99%) утвержденных государственным заданием на 4 квартал 2022 г. с учетом перевыполнения по количеству обслуженных человек на 4% (3 человека) в 3 квартале.

В ОМО и координационном центре объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 4 квартал 2022года. Фактически выполнено 150 мероприятий:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга)- 111 мероприятий (ОМО- 20 мероприятий, координационный центр 91 мероприятия);

- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия)- 15 занятий;

- конференции с частными медицинскими организациями (ВКС)- 24 мероприятия.

2. за 2022 год

В ОДП государственное задание выполнено по количеству обслуженных человек (300 человек) на 100% и перевыполнено на 3% по объему предоставляемых услуг с учетом допустимого (возможного) отклонения на 5% в связи с утверждением нового стандарта, предоставляемых поставщиками социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания.

В ОМО и координационном центре объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 2022год. Фактически выполнено 568 мероприятий:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга)- 445 мероприятий (ОМО- 89 мероприятий, координационный центр 356 мероприятия);

- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия)- 59 занятий;

- конференции с частными медицинскими организациями (ВКС)- 64 мероприятия.

По результатам контроля государственное задание на 2022 год выполнено по количеству обслуженных человек на 100%, по объему предоставляемых услуг перевыполнено на 3% с учетом допустимого (возможного) отклонения на 5%, по объему основных видов социальных услуг выполнено на 100%.

## **2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов –73 человека.**

Специалистами ОМО с 1 по 23 декабря проведено 2 анкетирования:

1.1. В анкетировании по качеству предоставляемых социальных, психологических, социокультурных услуг приняли участие 47 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 66% хорошо информированы о работе НОГЦ и порядке предоставления социальных услуг;

- 89% клиентов полностью удовлетворены условиями и комфортом (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и др.) предоставления социальных услуг (частично удовлетворены 11%);

- 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;

- 85% клиентов считают, что очередь на получение услуг отсутствует (15% считают незначительный период пребывания в очереди);

- 98% клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом;

- 89,5 % клиентов полностью удовлетворены и 8,5 % частично 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.

1.2. В анкетировании участников лекций, занятий, практикумов приняли участие 26 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 4 квартал 2022 года.**

В «Книгах отзывов и предложений» оставлено 11 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