УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ

_____В.И. Гоманков

« 29 » декабря 2017 г.

Аналитическая записка по внутреннему контролю качества услуг, оказываемых Государственным автономным учреждением социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» за 2017 год.

В целях организации внутренней системы контроля качества социальных и медицинских 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» и планов работы комиссий по внутреннему контролю качества социальных и медицинских услуг ГАУСО НСО НОГЦ в 2017 году была осуществлена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. 02 марта 2017 года по выполнению государственного задания в рамках соблюдения объемов основных видов социальных услуг в отделении «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» (далее – ОГПС «Мочище»), отделении практической социальной геронтологии (далее - ОПСГ) и отделе развития услуг и организационно-методической работы (далее – ОРУ и ОМР).

На основании сравнительных данных значений по основным видам социальных услуг, утвержденных в государственном задании на 1 квартал, и фактическим его выполнением за январь-февраль 2017 г. комиссией установлено:

1. В ОПСГ объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденных объемов социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 1 квартал 2017 года. Фактически обслужено 48 человек из 70, государственное задание за 1 квартал 2017 г. выполнено на 68,6%.

2. В ОГПС «Мочище» объем основных видов социальных услуг:

- превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 1 квартал 2017 года по социально-бытовым, социально-медицинским и социально-психологическим услугам;

-не достигнет утвержденных объемов по социально-педагогическим услугам и услугам в целях повышения коммуникативного потенциала.

Фактически за 2 месяца текущего года обслужено 59 человек, государственное задание за 1 квартал 2017 г. выполнено на 72,4%. Следует учесть, что фактически обслуживается на 4 человека больше, чем утверждено государственным заданием. Средний фактический объем услуг на 1 клиента в месяц составляет 510 услуг, а по утвержденным нормативам для Учреждения (на 59 чел.) – 469.

По предварительным подсчетам объем основных видов социальных услуг за 1 квартал 2017 г. составит 90292 услуги и будет превышен на 3,7% (с учетом допустимых отклонений от установленных показателей государственного задания в пределах 5%). Данное превышение можно объяснить увеличением количества клиентов, проживающих в ОГПС «Мочище».

3. В ОРУ и ОМР объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденных объемов социальных услуг (18 шт.) по государственному заданию

1.2. 09 марта 2017 года личных дел граждан, проживающих в ГАУСО НСО НОГЦ в отделении «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» и на основании справки от 22.08.2016 г. министерства социального развития Новосибирской области по результатам проверки личных дел граждан, проживающих в ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр».

В результате комиссией установлено, что на основании вышеуказанной справки, подготовлен План мероприятий по устранению замечаний. В соответствии с Планом, личные дела граждан, проживающих в ГАУСО НСО НОГЦ, оформлены и дополнены необходимыми документами в соответствии с действующим законодательством.

Кроме того, Учреждением в октябре 2016 г. разработан и утвержден Порядок формирования, ведения, инвентаризации личных дел граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в ГАУСО НСО НОГЦ, в соответствии с действующим законодательством.

Часть работ из Плана по устранению замечаний не выполнена или выполнена с замечаниями:

- отсутствуют копии решения органов опеки о помещении в учреждение 10 граждан, лишенных в установленном порядке дееспособности;

- не приведен в соответствие объем предоставления социальных услуг, указанный в Перечне социальных услуг, предоставляемых гражданину с объемами тех же услуг, указанных в ИППСУ. Следует отметить, что работа в данном направлении ведется. Договоры о стационарном обслуживании и Перечни социальных услуг оформляются автоматически, на основании ИППСУ, выданной уполномоченным органом и зарегистрированной через ТИС. У разработчика ТИСа возникли проблемы с заполнением вышеупомянутых документов, ошибки им планируется устранить после 15 марта 2017 г.

- отсутствует информация о наличии (отсутствии) у дееспособных граждан лицевого счета (сберегательной книжки) и выписка остатка денежных средств на лицевом счете на конец 2016 года;

- отсутствуют акты выполненных работ за январь, февраль и декабрь 2016 г. и январь-февраль 2017 г.;

- акты выполненных работ за 2016 г. не подписаны представителем заказчика (недееспособного гражданина);

- акты выполненных работ с 2011 по 2015 гг. находятся в бухгалтерии Учреждения, а не в личном деле клиента;

- не проставлены отметки в ИППСУ клиентов за 2015 г. и 2016 г.;

- отсутствует информация о результатах выполнения индивидуальной программы за 2016 год;

- заключения врачебной комиссии учреждения о ежегодном переосвидетельствовании лиц за 2016 год не содержат сведения о результатах лечения, реабилитационной работы с гражданами и выполнения ранее выданных рекомендаций по социальной реабилитации. Заключение, приложенное в дело, написано формально, содержит лишь шаблонную фразу о необходимости продления пребывания в стационаре;

- отсутствуют отчеты опекуна о хранении, об использовании имущества совершеннолетнего недееспособного гражданина и управлении этим имуществом с приложением документов за 2016 год;

- отсутствуют «Акты обследования условий жизни совершеннолетнего недееспособного гражданина, помещенного под надзор в учреждение стационарного социального обслуживания» за 2015-2016 гг., составляемые отделом опеки и попечительства администрации Новосибирской области.

1.3. 14-15 марта 2017 года провела оперативную проверку ведения учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в отделениях: «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» (далее – ОГПС «Мочище»), практической социальной геронтологии (далее – ОПСГ), в административно-управленческом персонале (далее - АУП) и отделе развития услуг и организационно-методической работы (далее - ОРУ и ОМР).

В результате проверки комиссией установлено:

1. В ОГПС «Мочище» имеются недочеты по оформлению и ведению журналов, заполнению и контролю. В основном замечания по оформлению журналов:

- Отсутствует подпись руководителя с пометкой о ежемесячной проверке Журнала;

- Отсутствуют записи о дате начала ведения Журнала и ФИО ответственного за его ведение и подобные.

Кроме того, приказом № 88-ОД от 01.11.2016 «Об усилении контроля в отделении «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» были введены 2 журнала с целью улучшения медицинского обслуживания клиентов стационара и обеспечением внутреннего контроля качества социальных и медицинских услуг: «Журнал внутреннего контроля качества социально-медицинских услуг» и «Журнал внутреннего контроля качества санитарно-гигиенического состояния всех служб и помещений». Комиссией выявлены замечания по ведению Журналов.

2. В ОПСГ имеются недочеты по ведению журналов, их заполнению и контролю, подобные замечаниям к Журналам в ОГПС «Мочище».

3. В АУП имеются недочеты по ведению Журнала учета социально-правовых услуг журнала и его заполнению:

4. В ОРУ и ОМР замечаний по ведению журналов нет.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

1. Щеглову А.А. – и.о.заведующего ОГПС «Мочище», Диптан А.В. – заведующему ОПСГ:

- ежемесячно контролировать правильность ведения журналов учета услуг, оказываемых сотрудниками стационара, с внесением в журналы соответствующих записей о проверке;

- устранить выявленные недостатки в Журналах учета услуг и предоставить информацию в письменном виде об их устранении в комиссию по контролю качества социальных услуг до 27.03.2017 г.

1.4. 06 июня 2017 года по выполнению государственного задания в рамках соблюдения объемов основных видов социальных услуг в отделении «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» (далее – ОГПС «Мочище»), отделении практической социальной геронтологии (далее - ОПСГ) и отделе развития услуг и организационно-методической работы (далее – ОРУ и ОМР).

На основании сравнительных данных значений по основным видам социальных услуг, утвержденных в государственном задании за 6 месяцев, и фактическим его выполнением за январь-май 2017 г. комиссией установлено:

1. В ОПСГ объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденных объемов социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ за 6 месяцев 2017 года. Фактически обслужено 139 человек из 160, государственное задание за 6 месяцев 2017 г. выполнено на 86,9%.

2. В ОГПС «Мочище» объем основных видов социальных услуг:

- превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ за 6 месяцев 2017 года по социально-бытовым и социально-медицинским услугам;

-не достигнет утвержденных объемов по социально-педагогическим, социально-психологическим услугам и услугам в целях повышения коммуникативного потенциала.

Фактически за 5 месяцев текущего года обслужено 59 человек, государственное задание за 6 месяцев 2017 г. по объему услуг выполнено на 91,4%. Следует учесть, что в среднем ежемесячно обслуживалось 57,6 человека. Фактический объем услуг на 1 клиента в месяц составляет 527 услуг, а по утвержденным нормативам для Учреждения (на 55 чел.) – 504.

По предварительным подсчетам объем основных видов социальных услуг за 6 месяцев 2017 г. составит 182180 услуг и будет превышен на 4,6% (с учетом допустимых отклонений от установленных показателей государственного задания в пределах 5%). Данное превышение можно объяснить увеличением количества клиентов, получающих услуги в ОГПС «Мочище».

3. В ОРУ и ОМР объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденных объемов социальных услуг (40 шт.) по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ за 6

месяцев 2017 года по всем наименованиям показателей. Фактически отделом выполнено 41 мероприятие за 5 месяцев 2017 г., что допускается в установленных показателях государственного задания в пределах 5%:

- выездной семинар – 7;
- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга) – 10;
- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия) – 24.

1.5. 14 июня 2017 года (повторную) личных дел граждан, проживающих в ГАУСО НСО НОГЦ в отделении «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» и с целью выявления результатов выполненной работы по устранению замечаний в акте № 4 от 09.03.2017

В результате комиссией установлено, что на основании вышеуказанного акта о недостатках и замечаний выполнена работа по ведению личных дел клиентов ОГПС «Мочище». Так личные дела были дополнены:

- «Актом обследования условий жизни совершеннолетнего недееспособного гражданина, помещенного под надзор в учреждение стационарного социального обслуживания» за 2015-2016 гг. отделом опеки и попечительства администрации Новосибирской области;
- информацией о наличии (отсутствии) у дееспособных граждан лицевого счета (сберегательной книжки) и выписки остатка денежных средств на лицевом счете на конец 2016 года;
- актами выполненных работ за декабрь 2016 г., январь-февраль 2017 г.;
- информацией о результатах выполнения индивидуальной программы предоставления социальных услуг за 2016 год.

Кроме того, определен состав лиц, подписывающих акты выполненных работ в 2017 году; проставлены отметки о выполнении/невыполнении социальных услуг в ИППСУ клиентов за 2015 г. и 2016 г.

Часть выявленных недостатков в акте №4 от 09.03.2017 не выполнена:

1. Отсутствуют:
- копии решения органов опеки о помещении в учреждение 10 граждан, лишенных в установленном порядке дееспособности;
- отчеты опекуна о хранении, об использовании имущества совершеннолетнего недееспособного гражданина и управлении этим имуществом с приложением документов за 2016 год;
- акты выполненных работ за январь - февраль 2016 г.

2. Не разработана справка о том, что акты выполненных работ за период с 2011 по 2015 гг. находятся в отделе бухгалтерского учета;

3 .Не приведен в соответствие объем предоставления социальных услуг, указанный в Перечне социальных услуг, предоставляемых гражданину с объемами тех же услуг, указанных в ИППСУ.

По результатам проведенной проверки все основные недочеты были устранены в срок до 01.07.2017 г.

1.6. 14-20 июня 2017 года 14-20 июня 2017 года провела проверку по устранению замечаний ведения учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в отделениях: «Геронтопсихиатрический стационар Мочище», практической социальной геронтологии, в административно-управленческом персонале, выявленных в ходе ранее проведенной проверки и отраженных в акте от 14.03.2017 № 5

В результате проверки комиссией установлено:

1. В ОГПС «Мочище» не устранены недочеты по оформлению и ведению журналов, заполнению и контролю.

В ОПСГ и АУП выявленные при прошлой проверке недочеты устранены.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

1. Щеглову А.А. – и.о.заведующего ОГПС «Мочище»:

- устранить выявленные недостатки в Журналах учета услуг и предоставить информацию в письменном виде об их устранении в комиссию по контролю качества социальных услуг до 27.03.2017 г.

1.7 21 июня 2017 года (экспертную) состояния информации об Учреждении на сайтах nogc.narod.ru и bus.gov.ru, а также информационных стендах ГАУСО НСО НОГЦ,на предмет соответствия приказу министерства социального развития Новосибирской области от 22.10.2014 № 1236 «Об установлении Порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальных услугах, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» и методическим рекомендациям по общему структурному наполнению сайтов учреждений социального обслуживания населения Новосибирской области.

В результате проверки комиссией установлено:

1. На информационных стендах в помещениях (ул. Северная, 3 и ул. Дом отдыха Мочище мкр, 19) Учреждения размещены и поддерживаются в актуальном состоянии основные объемы информации и документов.
2. На официальных сайтах nogc.narod.ru и bus.gov.ru вовремя размещается и актуализируется установленная информация и документы о деятельности Учреждения. В 2017 г. созданы новые разделы: «Эффективный контракт», «СМИ о нас», «Профилактика СПИДа», «Материально-техническое обеспечение», «Важная информация», «Полезные сайты и ссылки». Создана версия сайта для слабовидящих с возможностью выбора размера шрифта, изменением цветовых схем и интервала между буквами, отключением графических изображений.

Министерство социального развития Новосибирской области в мае 2017 г. провело мониторинг официальных сайтов Учреждения. Недостатков по ведению сайтов не выявлено.

Учитывая результаты проведенной проверки, комиссия предлагает Страховой Н.М., заведующему ОРУ и ОМР, поддерживать контроль за своевременностью обновлений информации и документов на сайтах nogc.narod.ru и bus.gov.ru, а также информационных стендах Учреждения.

1.8 21 июня 2017 года (внеплановая) документооборота на зачисление (отчисление) на проживание, питание клиентов отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» (далее - ОГПС Мочище) с октября 2016 года по июнь 2017 года.

В результате проведенной проверки было установлено, что в существующих приказах:

1. на зачисление граждан на питание (8 чел.) - отсутствуют копии документов, на основании которых клиент принят на стационарное социальное обслуживание в Учреждение, подтверждающих прохождение курса лечения в учреждении здравоохранения:
2. на первичное зачисление граждан (4 чел.) - отсутствуют копии уведомлений министерства социального развития Новосибирской области, на основании которых клиент принят на стационарное социальное обслуживание в Учреждение:
3. на отчисление граждан (5 чел.)- отсутствуют копии свидетельства о смерти, на основании которых клиент снят со стационарного социального обслуживания в Учреждении:

Замечания комиссии устранены в срок.

1.9. 04 сентября 2017 года комиссия по контролю качества оказываемых социальных услуг осуществила экспертную проверку состояния документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (Устав, положения, регламент работы, должностные инструкции, инструкции по предоставлению услуг и т.д.).

В результате проверки комиссией установлено, что в связи с передачей отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» другому стационарному учреждению социального обслуживания, большая часть локальных нормативных актов Геронтологического центра требует пересмотра и внесения изменений.

Учитывая результаты проведенной проверки, комиссия назначила сроки и ответственных

лиц за внесение изменений в 25 документов, обеспечивающих деятельность Учреждения.

Кроме того, рекомендовано пересмотреть ответственных лиц по направлениям работы, перечень и состав комиссий по деятельности Учреждения, привести в соответствие с государственным заданием Перечень и тарифы на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста в полустационарной форме дневного пребывания в отделении практической социальной геронтологии, актуализировать информацию, содержащуюся на официальном сайте Учреждения в сети Интернет

1.10. 19-20 сентября 2017 года комиссия по контролю качества оказываемых социальных услуг провела проверку по ведению учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания в отделении практической социальной геронтологии (далее – ОПСГ), отделе развития услуг и организационно-методической работы (далее – ОРУ и ОМР).

В результате проверки комиссией установлено, что в ОПСГ имеются недочеты по оформлению, ведению и контролю журналов, в ОРУ и ОМР - недочеты не выявлены.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

1. Диптан А.В. – заведующему отделением практической социальной геронтологии, устранить выявленные недостатки в Журналах учета услуг и предоставить информацию в письменном виде об их устранении в комиссию по контролю качества социальных услуг.

1.11. 28 сентября 2017 года комиссия по контролю качества оказания медицинской помощи провела плановую оценку учета, перемещения и хранения лекарственных средств для неотложной помощи в отделении практической социальной геронтологии.

В процессе контрольных мероприятий выявлено:

- лекарственные средства соответствуют срокам хранения, упакованы в первичную потребительскую упаковку;
- в помещении имеется шкаф для хранения лекарственных препаратов и холодильник;
- в наличии стеллажная карта, содержащая информацию о лекарственном средстве;
- имеется карантинная зона, куда перемещаются медикаменты с истекшим сроком годности после составления акта списания.

Со стороны комиссии замечаний по учету и перемещению лекарственных средств нет.

1.12. 29 сентября 2017 года комиссия по контролю качества оказания медицинской помощи осуществила контроль за наличием ФЛГ-обследования сотрудников Учреждения.

В результате проверки комиссией установлено, что своевременно прошли ФЛГ - 93,3% (28 чел.) работников учреждения, подлежащих прохождению данного обследования в 2017 г. В течение недели после проверки, сотрудники (2 чел.), вовремя не сделавшие ФЛГ, прошли обследование и результаты сдали заведующему ОПСГ

1.13. 05 ноября 2017 г. провела выборочную проверку личных дел клиентов отделения практической социальной геронтологии (далее – ОПСГ).

В результате проверки комиссией установлено, что личные дела формируются в соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 №1288 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг» и порядком предоставления социальных услуг в отделении практической социальной геронтологии, утвержденном и.о. директора ГАУСО НСО НОГЦ от 14.09.2017. Личное дело клиента формируется Уполномоченным органом и передаются поставщику социальных услуг – ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр».

Из 25 просмотренных личных дел, комиссией обнаружены такие недостатки, как:

1. Не полный перечень документов в личных делах клиентов:
2. Личные дела частично не скреплены (не прошиты);
3. Личные дела хранятся в хаотичном порядке (не по порядку номеров и не подшиты в папки), что затрудняет поиск определённого личного дела при возникновении рабочих вопросов.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует Диптан А.В. – заведующему ОПСГ:

- устранить выявленные недостатки в ведении личных дел клиентов полустационара;
- ежемесячно осуществлять проверку личных дел клиентов на предмет наличия полного перечня документов.

1.14. 05 декабря 2017 г. провела проверку состояния документов, в отношении которых назначены сроки выполнения и ответственные лица за внесение изменений, согласно акту № 16 от 04.09.2017 г.

В результате проверки комиссией установлено, что в срок внесены изменения, дополнения в 18 документов, в отношении 9 - установлены новые сроки:

Кроме того, в срок до 15.09.2017 г. были пересмотрены:

- ответственные лица по направлениям работы Учреждения, перечень и состав комиссий, обеспечивающих текущую деятельность Учреждений;
- приведены в соответствие с государственным заданием Перечень и тарифы на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста, сохранившим способность к самообслуживанию, в полустационарной форме дневного пребывания в геронтологическом центре Государственным автономным учреждением социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» в отделении практической социальной геронтологии;
- на официальном сайте Учреждения в сети Интернет создан раздел «Архив документов» и перемещены в новый раздел документы, относящиеся к деятельности отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище».

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует ответственным лицам придерживаться вновь установленных сроков по корректировке нормативных документов Учреждения.

1.15.. 22 декабря 2017 года провела проверку наличия графиков повышения квалификации работников Учреждения и их выполнения, в том числе медицинских работников, на 2017 год.

В результате проверки комиссией установлено, что папка «Организация профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного профессионального образования работников ГАУСО НСО НОГЦ» находится в отделе кадрово-правовой работы, содержащая сведения о квалификации врачебного и среднего медицинского персонала, планы повышения квалификации врачебного и среднего медицинского персонала, планы обучения работников ГАУСО НСО НОГЦ по охране труда и пожарной безопасности.

В ходе проверки установлено, что в течение 2017 года прошли обучение/переобучение, повысили квалификацию 22 работника учреждения. Кроме того, руководители структурных подразделений, руководство учреждения, специалист по ОТ, ГО и ЧС (6 чел.) прошли обучение по пожарно-техническому минимуму и охране труда работников организации.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует менеджеру по персоналу Гончаровой Н.А. подготовить до 20.01.2018 г. в вышеназванную папку:

1. План организации профессионального обучения, профессионального образования и дополнительного образования работников ГАУСО НСО НОГЦ.
2. Перечень должностей работников, работа которых непосредственно связана с оказанием социальных услуг в ГАУСО НСО НОГЦ.
3. График повышения квалификации работников ГАУСО НСО НОГЦ на 2018 год.
4. План обучения сотрудников ГАУСО НСО НОГЦ по охране труда и ПТМ на 2018 год (для включения в смету расходов на 2018 год).
5. Сводный график повышения квалификации работников ГАУСО НСО НОГЦ на 2018 год (для включения в смету расходов на 2018 год).
6. Планы повышения квалификации врачебного и среднего медицинского персонала на 2018 год.

2. <u>Проведено анкетирование 5-и групп клиентов учреждения с общим количеством респондентов – 185 человек.</u>

2.1. Специалистами ОРУ и ОМР проведено анкетирований - 3:

2.1.1. - в феврале 2017 г. граждан пожилого возраста и инвалидов на выездной консультационной площадке на базе Ресурсного центра общественных объединений Центрального округа по Заельцовскому району.

В анкетировании приняли участие 16 человек. В обобщенном виде, анализ проведенного анкетирования позволяет сказать, что 93,8% респондентов – женщины в возрасте от 60 до 80 лет. 69% опрошенных впервые присутствовали на мероприятиях, проводимых Геронтологическим центром. Высоко оценили уровень проведения данного мероприятия - 14 чел. (87,5%). Около 40% пожилых граждан показались наиболее актуальными и интересными лекции и занятия психолога учреждения. Полностью устраивает качество изложения материала (объем информации, доступность, продолжительность, форма изложения) – 100% опрошенных. 11 респондентов (68,8%) применяют полученную на мероприятии информацию в дальнейшем.

По результатам проведённого опроса, качество проведения информационно-просветительских мероприятий оценено положительно, выделены и намечены основные направления работы по улучшению эффективности и дальнейшего совершенствования уровня проведения подобных мероприятий.

2.1.2. 24.08.2017 граждан пожилого возраста и инвалидов на «Выездной консультационной площадке для жителей Новосибирской области» на базе Комплексного центра социального обслуживания населения Ордынского района.

В анкетировании приняли участие 21 человек. В обобщенном виде, анализ проведенного анкетирования позволяет сказать, что 76,2% респондентов – женщины в возрасте от 60 до 70 лет. 71,4% опрошенных впервые присутствовали на мероприятиях, проводимых Геронтологическим центром. Высоко оценили уровень проведения данного мероприятия - 20 чел. (95,2%). Около 25% пожилых граждан показалась наиболее актуальной и интересной лекция апи-терапевта о здоровье позвоночника. Полностью устраивает качество изложения материала (объем информации, доступность, продолжительность, форма изложения) – 95,2% опрошенных и применяют полученную на мероприятии информацию в дальнейшем. 28,6% предлагают проводить чаще такие выездные мероприятия.

По результатам проведённого опроса, качество проведения информационно-просветительских мероприятий оценено положительно, выделены и намечены основные направления работы по улучшению эффективности и дальнейшего совершенствования уровня проведения подобных мероприятий

2.1.3. 21.09.2017 года граждан пожилого возраста на «Выездной консультационной площадки для жителей Новосибирской области» на базе Комплексного центра социального обслуживания населения Колыванского района.

Приняли участие в анкетировании 11 человек, из них 90,9% - женщины, применяющие советы, полученные на занятиях и лекциях, в жизни. В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать следующие выводы, что средний возраст участников семинара 71 год. Для 63,6% респондентов все занятия являются актуальными и интересными. 100% опрошенных ответили, что:

- в дальнейшем хотели бы продолжения занятий по вопросам, освещенными на семинаре;
- что нет таких занятий, которые не вызвали бы интереса;
- полностью устраивает качество занятий (объем информации, доступность, форма изложения материала, продолжительность занятий).

Из наиболее предпочтительных форм занятий в проведении семинаров респонденты отметили беседы и практические занятия. Их интересуют лекции и занятия таких специалистов Учреждения, как врач-невролог, врач-геронтолог, врач-терапевт, и врач по лечебной физкультуре. Участниками семинара предложены темы лекций (вопросов) наиболее интересных для детального рассмотрения на следующих встречах: чистка сосудов и лимфы;

бессонница, шум в ушах; аневризмы.

2.2. Специалистами ОГПС «Мочище» проведено анкетирований - 2:

2.2.1. - 21.02.2017 года дееспособных клиентов по качеству оказания социальных услуг при организации питания. В анкетировании приняли участие 16 человек — 100% от общего числа дееспособных клиентов. В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать определенные выводы. Так, до поступления в стационар проживали в других домах-интернатах 62,5% опрошенных (10 чел.), а проживают в ОГПС «Мочище» более 1 года, на момент опроса, 12 человек (75%). Уровень организации питания оценен клиентами по 5-ти балльной шкале следующим образом:

5 баллов — 10 чел. (62,5%);

4 балла — 5 чел. (31,3%);

3 балла — 1 чел. (6,2%)

Объем потребляемой пищи и разнообразие блюд устраивают 81,3% анкетируемых (13 чел.).

Вкусовыми качествами пищи, оформлением приготовленных блюд и интерьера столовой в ОГПС «Мочище» удовлетворено 100% респондентов. 14 клиентов стационара оценили на 5 баллов уровень обслуживания сотрудниками пищеблока (отношение к выполнению служебных обязанностей, к клиентам, внешний вид и т.д.). 37,5% респондентов (6 чел.) внесли предложения по улучшению:

- организации питания — 2 чел. (разнообразить меню, увеличить порции);
- качества питания — 4 чел. (увеличение в рационе выпечки, фруктов, салатов из свежих овощей, мясных продуктов).

2.2.2. - 28 апреля 2017 года дееспособных клиентов по теме «Ваше мнение».

В анкетировании приняли участие 15 человек, что составляет 100% от общего числа дееспособных клиентов ОГПС «Мочище».

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы, что возраст клиентов составляет у 93% - от 60 до 85 лет, образование в основном начальное, средне-специальное или без образования. Ранее проживали в доме-интернате более половины опрошенных, 100% клиентов проживают в ОГПС «Мочище» более полугода. Собственное самочувствие 73,3% респондентов оценивают как удовлетворительное, а чувство одиночество периодически испытывают 14 человек.

Уровень обслуживания в стационаре оценен клиентами по 5-ти балльной шкале:

Бытового	**Медицинского**
- 4 балла – 86,6% (13 чел.);	- 4 балла – 100% (15 чел.).

Организация и качество питания устраивает всех опрошенных, уровень доброжелательности во взаимоотношениях с персоналом оценен клиентами в среднем на 4,1 балла, с другими проживающими в стационаре – на 3,6 баллов.

В часы досуга респонденты в основном смотрят телевизор – 5 чел. (33,4%) и читают – 6 чел. (40%). Клиентам (14 чел.) нравится заниматься спокойными занятиями (вязание, слушание музыки, просмотр телевизора) в тишине и спокойствии. На вопрос о том, что полезное они могли бы сделать для стационара и других проживающих - 6 (40%) респондентов ответили, что могут помочь в:

- наведении порядка – 5 чел.;
- уборке территории – 4 чел.

2.3. **Специалистами ОПСГ проведено анкетирований – 5:**

2.3.1. - клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания с 09.01.2017 г. по 27.03.2017 г., в рамках индивидуальной программы предоставления социальных услуг. В анкетировании приняли участие 25 человек. По результатам анкетирования можно сделать сказать, что в опросе принимали участие 17 пожилых людей в возрасте от 55 до 70 лет. О возможности получения социально-медицинских услуг в геронтологическом центре в основном респонденты узнают от родственников, соседей, знакомых 15 (60%) анкетируемых и столько же обращается в Центр за услугами с периодичностью 1-2 раза в год.

100% клиентов получили социально-медицинские услуги в полном объеме, указанном в индивидуальной программе предоставления социальных услуг и удовлетворены информацией о предоставляемых услугах и организацией лечебно-оздоровительных процедур. Качеством

оказания услуг удовлетворены – 92% опрошенных. 24% клиентов внесли предложения и пожелания для улучшения качества социально-медицинских услуг в учреждении:

- предоставление индивидуальных ячеек, кабинок для верхней одежды и личных вещей;
- увеличить количество процедур в ИППСУ до 10;
- разместить на стенд комплексный план всех мероприятий по месяцам, включая лечение с указанием времени проведения.

Планируют повторно обратиться в НОГЦ — 24 чел. (96%).

2.3.2. в апреле 2017 г. по представлению о лечебной физической культуре клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания по индивидуальным программам предоставления социальных услуг.

В анкетировании приняли участие 27 человек. В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать следующие выводы, что в основном участие приняли женщины - 88,9% в возрасте от 55 до 80 лет с существенными или небольшими отклонениями в здоровье. На вопрос знают ли респонденты, что такое «лечебная физическая культура», ответили утвердительно более 80%.

Свой уровень физической подготовки анкетируемые оценивают как недостаточный – 18 чел. (66,6%), а представленных видов занятий ЛФК респонденты в основном знакомы с утренней гигиенической гимнастикой, скандинавской ходьбой, лечебной физической культурой и бегом.

В определении пользы ЛФК клиенты учреждения назвали улучшение физического состояния, развитие опорно-двигательного аппарата, предотвращение заболеваний, а степень влияния ЛФК на организм 26 анкетируемых оценили как значительное.

24 человека считают, что занятия ЛФК необходимо популяризировать среди лиц старшего поколения и заниматься зарядкой по утрам каждый день или 2 раза в неделю. Столько же человек обладают возможностями заниматься и занимаются ЛФК.

Опрашиваемые хотели бы заниматься такими видами физической культуры как групповые занятия – 13 чел., занятия на тренажерах – 12 чел., ходьба- 11 чел. Часть пожилых граждан начала заниматься лечебной физкультурой благодаря предложению в Геронтологическом центре – 10 чел. (37,1%) и рекомендациям врача - 8 чел. (29,6%). Условия проведения занятий в учреждении 92% респондентов оценивают на отлично и хорошо.

11,1% анкетируемых внесли предложения по улучшению проведения ЛФК в геронтологическом центре:

- приобрести тренажеры для вытяжки позвоночника, разработки суставов;
- проводить выездные занятия ЛФК для клиентов стационарных учреждение и комплексных центров социального обслуживания города и области.

2.3.3. с 15.05.2017 г. по 07.06.2017 г. 19 клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания в рамках индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы, что о возможности получения социально-медицинских услуг в Новосибирском областном геронтологическом центре (далее — НОГЦ) респонденты в основном узнали от родственников, соседей, знакомых и из личной беседы с сотрудниками – 14 чел. За социально-медицинскими услугами в НОГЦ обращаются чаще всего 1 раз в год 68,4%.

100% клиентов получили все социально-медицинские услуги согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг, удовлетворены информацией о предоставляемых услугах, организацией лечебно-оздоровительных процедур и качеством оказания медицинских услуг и планируют повторно обратиться в НОГЦ. Кроме того, 26,3% клиентов (5 чел.) хотели бы получать такие дополнительные услуги, как:

- водные процедуры;
- полное медицинское обследование;
- аппаратный массаж;
- прием врача-косметолога;
- большее количество процедур физиотерапии, занятий лечебной физкультуры и массажа.

Они же внесли свои замечания, предложения и пожелания для улучшения качества социально-медицинских услуг в учреждении, такие как:

предоставить помещение для переодевания (гардероб);

разместить скамейки для отдыха на территории;

2.3.4. клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания в течение III квартала, в рамках индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

В анкетировании приняли участие 23 человека. По результатам анкетирования можно сделать вывод, что возраст клиентов составляет от 65 до 80 лет (73,9%). О возможности получения социально-медицинских услуг в Новосибирском областном геронтологическом центре узнают в основном от родственников, соседей, знакомых — 11 чел. (47,9%), тоже количество человек впервые обращаются в Учреждение.

100% клиентов полностью получили социально-медицинские услуги (согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг), удовлетворены информацией о предоставляемых услугах, организацией лечебно-оздоровительных процедур и качеством оказания медицинских услуг и планируют повторно обратиться в НОГЦ.

73,9% клиентов (17 чел.) хотели бы получать такие дополнительные услуги, как водные процедуры (лечебные ванны) и капельницы, консультации врача-нефролога и врача-косметолога, пройти полное медицинское обследование и др. 12 респондентов (52,2%) внесли свои замечания, предложения и пожелания для улучшения качества социально-медицинских услуг в учреждении: предоставить отдельное помещение для переодевания (гардероб); создать обеденную зону (буфет); расширить спектр социально-медицинских услуг в рамках государственного задания; установить в туалетных комнатах сушильные аппараты для рук.

2.3.5. клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания с 12.11.2017 г. по 12.12.2017 г., в рамках выполнения индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

В анкетировании приняли участие 16 человек. По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы, что в основном учреждение посещают 1 раз в год (75%) пожилые люди в возрасте от 65 до 80 лет (87,5%) и узнавшие о Центре от родственников, соседей или знакомых (37,5%).

100% клиентов получили социально-медицинские услуги в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и планируют повторно обратиться в учреждение. Более 90% респондентов полностью удовлетворены информацией о предоставляемых услугах, организацией лечебно-оздоровительных процедур, а также качеством оказания медицинских услуг. Более половины опрошенных хотели бы получать в рамках государственного задания больше оздоровительных процедур. Треть анкетируемых внесла свои замечания, предложения и пожелания для улучшения качества социально-медицинских услуг в учреждении.

По результатам проведённого анкетирования качество оказанных социально-медицинских услуг оценено положительно. Респондентов удовлетворяет предложенный курс реабилитации, отмечено доброжелательное отношение персонала к клиентам, а показателем является улучшение состояния здоровья**.**

3. Проделан анализ записей в «Книгах отзывов и предложений» за 2017 год.

В «Книгах отзывов и предложений» оставлено 30 благодарственных записей от клиентов учреждения и стационаров социального обслуживания в адрес коллектива Геронтологического центра за внедрение технологий «Выездная консультационная площадка для жителей Новосибирской области», «Эффективное взаимодействие в профессиональной среде», проведение обучающей программы «Оказание первой помощи до оказания медицинской помощи» в Учебном центре, хорошее и качественное обслуживание медицинским персоналом Центра, проведение оздоровительных и культурно-досуговых мероприятий и др.

Заведующий отделом развития услуг и
организационно-методической работы Страхова Н.М.