


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ


Ю.В. Кравченко
«31» марта 2022 г.

Аналитическая записка по внутреннему контролю качества социальных услуг, оказываемых Государственным автономным учреждением социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» за 1 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 1 квартале 2022 года была осуществлена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. 17-24 марта 2022 года по ведению учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания в отделении дневного пребывания (ОДП), организационно-методическом отделении (ОМО).

В результате проверки комиссией установлено:

1. В отделении ОДП имеются недочеты по оформлению, ведению и контролю журналов:

- ✓ «Журнал учета услуг по лечебной физкультуре»;
- ✓ «Журнал приема врача»;
- ✓ «Журнал учета услуг по фитотерапии»;
- ✓ «Журнал учета услуг по массажу».

2. По результатам проверки ОМО по оформлению, ведению и контролю журналов недочеты не выявлены.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует до 15.04.2022 г. заведующему отделением дневного пребывания устранить выявленные недостатки в Журналах учета услуг.

1.2. с 25 по 31 марта 2022 года 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 за 3 месяца, и фактическим его выполнением за январь-март 2022 г. комиссией установлено:

1. В ОДП объем основных видов социальных услуг незначительно превышает утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ за 3 месяца 2022 года. Фактически обслужено 63 человека из 60, утвержденных государственным заданием на 3 месяца 2022 г. **Государственное задание перевыполнено по количеству обслуженных человек и объему предоставляемых услуг с учетом допустимого (возможного) отклонения в 5%.**

2. В ОМО и координационном центре объем основных видов социальных услуг не превышает утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 3 месяца 2022 года. Фактически выполнено 126 мероприятий:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга) – 112;

- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия) – 14.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует руководителям ОДП, ОМО и координационного центра тщательно контролировать выполнение государственного задания в рамках допустимого (возможного) отклонения в 5%.

2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов – 77 человек.

2.1. Специалистами отделения дневного пребывания с 10 января по 30 марта проведено 1 анкетирование.

В анкетировании по оценке качества социально-медицинских услуг приняли участие 15 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 100 % клиентов полностью или частично удовлетворены качеством оказания услуг
- 100% клиентов планируют еще раз обратиться в геронтологический центр

2.2. Специалистами ОМО с 10 января по 16 марта проведено 2 анкетирования:

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

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 100% клиентов удовлетворены работой сотрудников НОГЦ их компетентностью вежливостью и доброжелательностью при предоставлении услуг.

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

- 92,8 % клиентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер

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

2.2.2. В анкетировании участников лекций, занятий, практикумов приняли участие 34 человека.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что качество проведения информационно-просветительских мероприятий оценено положительно, выделены и намечены основные направления работы по проведению подобных мероприятий.

Проделан анализ записей в «Книгах отзывов и предложений» за 1 квартал 2022года.

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

- за слаженность в работе и профессионализм сотрудников
- за качество работы отделения дневного пребывания
- за заботу о клиентах
- за внимание и ответы на все вопросы
- за заряд здоровья
- за душевную теплоту в обслуживании
- за информацию на лекции
- за лекцию и безотказную помощь
- за советы и предложения по укреплению здоровья.

Заведующий организационно-методическим отделением



Н.А. Дубовцева