


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ


Ю.В. Кравченко
«03» апреля 2024 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества оказания
социальных услуг в ГАУСО НСО
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 1 квартал 2024 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 1 квартале 2024 года была проведена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. 1 апреля проверка по выполнению государственного задания в рамках соблюдения объемов основных видов оказанных социальных услуг в отделении дневного пребывания (далее - ОДП), организационно-методическом отделении (ОМО) и региональном координационном центре.

На основании сравнительных данных значений по основным видам социальных услуг, утвержденных в государственном задании и фактическим его выполнением за 1 квартал 2024 года, комиссией установлено:

В ОДП фактически обслужено:

- по 1 стандарту - 68 человек (утверждено 65), по оказано 4488 услуги (утверждено 4290).

- по 32 стандарту- 5 человек (утверждено 5), оказано 395 услуг (утверждено 395).

В надомной форме - обслужен 1 человек (утвержден 1), оказано 29 услуг (утверждено 29).

В ОМО и координационном центре объем основных видов социальных услуг по оказанию методической помощи не значительно превысит утвержденные объемы социальных услуг (проведено 151 мероприятие из 150 утвержденных) по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ и планы работ:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга)- 102 мероприятия (ОМО-

61 мероприятие, координационный центр 41 мероприятие);

- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия)- 49 занятий.

По результатам контроля государственное задание на 1 квартал 2024 года по количеству обслуженных человек в полустационарной форме перевыполнено на 4%, в надомной форме выполнено на 100%; по объему предоставляемых услуг перевыполнено на 4%; по объему оказания методической помощи перевыполнено на 1%, с учетом допустимого (возможного) отклонения.

1.2. 29 марта проведена проверка по ведению учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания, а также выдачи технических средств реабилитации в прокат. В результате проверки комиссией установлено:

По оформлению, ведению и контролю журналов в ходе проверки замечаний не выявлено.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

Заведующим отделениями: контролировать своевременное ведение журналов с ежеквартальной отметкой.

2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов –94 человека.

Специалистами ОМО со 8 января по 12 марта проведено 3 анкетирования:

2.1. Проведен опрос по определению и оценке клиентского опыта, в котором приняли участие 25 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного опроса выявил, что:

-100% участников считают, что услуги предоставлена своевременно

- 100% участников считают, что нет трудностей при оформлении услуг

- 100% клиентов считают, что нет трудностей при получении услуг

-100% участников считают, что все сотрудники доброжелательны при предоставлении социальных услуг.

Поступили предложения и пожелания:

- увеличить количество аппаратов для физио процедур.

2.2. В анкетировании по качеству предоставляемых социальных, психологических, социокультурных услуг приняли участие 29 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 90 % клиентов хорошо информированы о работе НОГЦ и порядке предоставления социальных услуг;

- 100% клиентов полностью удовлетворены условиями и комфортом (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь и др.) предоставления социальных услуг;

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

- 97% клиентов полностью устраивает качество оказания индивидуальных социальных услуг;

- 90% клиентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер;
- 93% клиентов считают, что очередь на получение услуг отсутствует;
- 100% клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом;
- 97 % клиентов полностью удовлетворены хранением личных вещей;
- 100% клиентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в НОГЦ за получением социальных услуг.

Предложений и пожеланий по улучшению качества предоставляемых социальных услуг не поступило.

По результатам проведенного анкетирования качество оказанных социально услуг оценено положительно.

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

2.3. В анкетировании участников лекций, занятий, практикумов приняли участие 40 человек.

В обобщенном виде:

- 100 % участников устраивает организационный уровень проведения мероприятий
- 100 % участников устраивает качество изложенного материала.

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 «Книге отзывов и предложений»

По результатам анализа в «Книге отзывов и предложений» оставлено 6 благодарственных записей от клиентов учреждения и участников лекций и семинаров:

- за организацию теплого, душевного праздника Рождества в центре;
- благодарность сотрудникам центра за доброе, внимательное отношение;
- благодарность за познавательные интересные лекции;
- благодарность за практические советы, упражнения, которые используются в повседневной жизни.

Председатель комиссии



Н.А. Дубовцева