

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ

Д.В. Плоских

«01» июля 2024 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества оказания
социальных услуг в ГАУСО НСО
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 2 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 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 во 2 квартале 2024 года была проведена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. 29 июня 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 6 месяцев 2024 года, комиссией установлено:

В ОДП фактически обслужено:

- по 1 стандарту - 150 человек (утверждено 150), по оказано 9900 услуги (утверждено 9900).

- по 32 стандарту- 10 человек (утверждено 10), оказано 790 услуг (утверждено 790).

В надомной форме - обслужено 6 человек (утверждено 6), оказано 148 услуг (утверждено 156).

В ОМО и координационном центре объем основных видов социальных услуг по оказанию методической помощи не значительно превысит утвержденные объемы социальных услуг (проведено 301 мероприятие из 300 утвержденных) по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ и планы работ:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга)- 204 мероприятия (ОМО-

113 мероприятий, координационный центр 91 мероприятие);

- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия)- 97 занятий.

По результатам контроля государственное задание на 6 месяцев 2024 года по количеству обслуженных человек в полустационарной форме выполнено на 100%, в надомной форме выполнено на 100%; по объему предоставляемых услуг в полустационарной форме выполнено на 100%, в надомной форме на 95% (с учетом допустимого (возможного) отклонения); по объему оказания методической помощи выполнено на 100%.

1.2. с 26 по 27 июня проведена проверка по ведению учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания.

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.

1.3. с 18 по 19 июня 2024 года проведена выборочная проверка личных дел клиентов отделения дневного пребывания.

В результате проверки комиссией установлено:

Личные дела формируются в соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 №1288 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг» (в соответствии с действующими изменениями) и положением отделения дневного пребывания ГАУСО НСО НОГЦ, утвержденном приказом директора №38-ОД от 16.03.2022.

Из 50 просмотренных личных дел, нарушений в ведении личных дел не выявлено, в связи с этим оснований для усиления контроля не имеется.

1.4. с 24 по 25 июня 2024 года проведена выборочная проверка:

1.4.1. договоров о безвозмездной выдаче технических средств реабилитации и ухода во временное пользование гражданам пожилого возраста и инвалидам в службе проката технических средств реабилитации и ухода (далее – служба проката). Было проверено 30 договоров, заключенных в период с 08.01.2024 г. по 22.06.2024 г.

В результате проверки комиссией установлено:

1) Укомплектование службы проката техническими средствами реабилитации (далее ТСР) приобретенных за счет средств бюджета РФ в целях реализации пилотного проекта по созданию на территории Новосибирской области системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография». Социальные услуги по обеспечению ТСР предоставляются гражданам пожилого возраста и инвалидам старше 18 лет на безвозмездной основе на основании заявления с приложением документов,

согласно Положению о Службе проката технических средств реабилитации и ухода, выдаваемых отдельным категориям граждан во временное пользование на базе ГАУСО НСО НОГЦ, утвержденного Приказом директора № 8-ОД от 11.01.2024 г.

2) Оформление документов ведется аккуратно и в соответствии с требованиями законодательных актов.

3) В просмотренных договорах с пакетом документов нарушений не выявлено.

3) При проверке Журнала учета проката технических средств выяснилось, что журнал ведется в соответствии с Приложением №2 Положения о службе проката. Нарушений не выявлено.

1.4.2. В школе ухода в период с 08.01.2024 г. по 22.06.2024 г. обучения не проводились. Проверка документации не требовалась.

1.5. с 20 по 21 июня 2024 года проведен анализ реализации плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности и модели «Дружелюбная организация».

В результате проверки установлено: работа по реализации планов мероприятий выполняются своевременно.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

- ответственным лицам далее придерживаться плана реализации мероприятий.

- Дубовцевой Н.А.- своевременно вести контроль за внедрением плана.

2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов –110 человек.

Специалистами ОМО с 1 апреля по 15 июня проведено 3 анкетирования:

2.1. Проведен опрос по определению и оценке клиентского опыта, в котором приняли участие 29 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного опроса выявил, что:

-48,3 % участников ежегодно обращаются за получением социальных услуг

- 75,9% участников не посещали ранее иные учреждения по оказанию социальных услуг

- 31% считают наиболее полезны и актуальны услуги- физиотерапия, лфк, массаж, беседа с психологом и 20,7% считают, что все услуги полезны.

2.2. В анкетировании по качеству предоставляемых социальных, психологических, социокультурных услуг приняли участие 26 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 80,8 % клиентов хорошо информированы о работе НОГЦ и порядке предоставления социальных услуг;

- 96,1% 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;

- 100% клиентов полностью устраивает качество оказания индивидуальных социальных услуг;
- 100% клиентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер;
- 100% клиентов считают, что очередь на получение услуг отсутствует;
- 100% клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом;
- 92,3% клиентов полностью удовлетворены хранением личных вещей;
- 100% клиентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в НОГЦ за получением социальных услуг.

Поступило предложение и пожелание по улучшению качества предоставляемых социальных услуг: продлить оздоровительную программу до 10 дней.

По результатам проведённого анкетирования, качество оказанных социальных 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 55 человек.

В обобщенном виде:

- 98,2 % участников устраивает организационный уровень проведения мероприятий
- 92,8 % участников устраивает качество изложенного материала.
- 92,7 % применяют полученную на мероприятии информацию в дальнейшем.

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 «Книге отзывов и предложений»

По результатам анализа в «Книге отзывов и предложений» оставлено 11 благодарственных записей от клиентов учреждения и участников лекций и семинаров в т.ч.:

- за отлично проведенное занятие ЛФК;
- благодарность сотрудникам центра за предоставленную информацию, благодаря которой, можно сохранить свое здоровье;
- благодарность за познавательные интересные лекции по двигательной, дыхательной гимнастике.

Председатель комиссии

Н.А. Дубовцева