

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ

Д.В. Плоских
«14» октября 2024 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества оказания
социальных услуг в ГАУСО НСО
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 3 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 в 3 квартале 2024 года была проведена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. 16 сентября проведена экспертная проверка состояния информации об Учреждении на сайте <https://nogc54.ru/>, а также информационных стендах ГАУСО НСО НОГЦ по общему структурному наполнению сайтов и стендов Учреждения, актуальному обновлению информации.

В результате проверки комиссией установлено:

1. На информационных стендах в Учреждении размещены и поддерживаются в актуальном состоянии основные объемы информации и документов.

2. На официальном сайте ГАУСО НСО НОГЦ выявлены недочеты в размещении информации в разделах «информация об учреждении» и «Документы».

Учитывая результаты проведенной проверки, комиссия предлагает: ответственным лицам устранить выявленные недочеты в срок до 15 октября.

1.2. с 26 по 27 сентября 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. 30 сентября проверка по выполнению государственного задания в рамках соблюдения объемов основных видов оказанных социальных услуг в отделении дневного пребывания (далее - ОДП), организационно-методическом отделении (ОМО), региональном координационном центре и едином консультационном центре.

На основании сравнительных данных значений по основным видам социальных услуг, утвержденных в государственном задании и фактическим его выполнением за 9 месяцев 2024 года, комиссией установлено:

В ОДП фактически обслужено:

- по 1 стандарту - 236 человек (утверждено 225), оказано 15576 услуг (утверждено 14850).

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

В надомной форме - обслужено 7 человек (утверждено 7), оказано 182 услуги (утверждено 182).

В ОМО, региональном координационном центре и едином консультационном центре объем основных видов социальных услуг по оказанию методической помощи не превысит утвержденные объемы социальных услуг (проведено 450 мероприятий из 450 утвержденных) по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ и планы работ:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга)- 306 мероприятий (ОМО- 158 мероприятий, региональном координационном центре 143 мероприятия, едином консультационном центре 5 мероприятий);

- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия)- 144 занятия.

По результатам контроля государственное задание на 9 месяцев 2024 года по количеству обслуженных человек в полустационарной форме выполнено на 105% (с учетом допустимого (возможного) отклонения), в надомной форме выполнено на 100%; по объему предоставляемых услуг в полустационарной форме выполнено на 105% (с учетом допустимого (возможного) отклонения), в надомной форме на 100%; по объему оказания методической помощи выполнено на 100%.

2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов –83 человека.

Специалистами ОМО с 1 июля по 16 сентября проведено 3 анкетирования:

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

По результатам проведенного опроса можно сделать следующие выводы:

- большинство клиентов обратились за получением услуг впервые;

- все клиенты удовлетворены качеством предоставленных услуг;

- большинство клиентов считает, что нет трудностей при оформлении и получении услуг;
- большинство клиентов отмечают доброжелательное отношение сотрудников к клиентам.

2.2. В анкетировании по качеству предоставляемых социальных, психологических, социокультурных услуг приняли участие 33 человека.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 75,8 % клиентов хорошо информированы о работе НОГЦ и порядке предоставления социальных услуг;
- 93,8 % 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;
- 96,9 % клиентов полностью устраивает качество оказания индивидуальных социальных услуг;
- 90,6 % клиентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер;
- 93,1 % клиентов считают, что очередь на получение услуг отсутствует;
- 90,3 % клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом;
- 78,1 % клиентов полностью удовлетворены хранением личных вещей (частично удовлетворены 15,6%);
- 100% клиентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в НОГЦ за получением социальных услуг.

Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг: увеличить количество занятий арт-терапии, танцами и физкультурой, на тренажерах, творчеством; упростить оплату кислородных коктейлей с использованием кассового аппарата; добавить УФО-процедуры; улучшить качество уборки в зоне отдыха напротив кабинета гериатра.

По результатам проведенного 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 21 человек.

В обобщенном виде:

- 100 % участников устраивает организационный уровень проведения мероприятий
- 95,2 % участников устраивает качество изложенного материала.
- 85,7 % 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.:**

- благодарности за доступные, грамотные лекции и позитивное настроение;
- благодарности всем сотрудникам учреждения за внимание, дружелюбие, профессионализм и любовь к людям.

Председатель комиссии



Н.А. Дубовцева