

УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ

Д.В. Плоских
«28» декабря 2024 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества оказания
социальных услуг в ГАУСО НСО
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 4 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 4 квартале 2024 года была проведена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. с 17 по 20 декабря 2024 года проведена выборочная проверка личных дел клиентов находящихся на полустационарном и надомном обслуживании.

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 70 просмотренных личных дел, выявлены незначительные недочеты, которые устранены в ходе проверки.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует: заведующей организационно-методическим отделением ежемесячно контролировать ведение личных дел.

1.2. с 23 по 24 декабря 2024 года проведен анализ реализации плана мероприятий по внедрению принципов клиентоцентричности и модели «Дружелюбная организация».

В результате проверки установлено: работа по реализации планов мероприятий

выполняется по мере финансовой возможности, часть мероприятий запланированных мероприятий не выполнена .

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

- ответственным лицам далее придерживаться плана реализации мероприятий.
- Дубовцевой Н.А.- своевременно вести контроль за внедрением плана.

1.3. с 25 по 26 декабря 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.

1.4. 27 декабря 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 2024 год, комиссией установлено:

В ОДП фактически обслужено:

- по 1 стандарту - 330 человек (утверждено 330), оказано 21780 услуг (утверждено 21780).

- по 32 стандарту- 15 человек (утверждено 15), оказано 1185 услуг (утверждено 1185).

В надомной форме - обслужено 10 человек (утверждено 10), оказано 260 услуги (утверждено 260).

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 600 мероприятий из 600 утвержденных) по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ и планы работ:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга)- 306 мероприятий (ОМО- 207 мероприятий, региональном координационном центре 201 мероприятие, едином консультационном центре 10 мероприятий);

- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия)- 192 занятия.

По результатам контроля государственное задание на 2024 года по количеству обслуженных человек и оказанных услуг в полустационарной форме выполнено на 100%, в надомной форме выполнено на 100%; по объему оказания методической помощи выполнено на 100%.

2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов –125 человека.

Специалистами ОМО с 1 октября по 15 декабря проведено 3 анкетирования:

2.1. Проведен опрос по определению и оценке клиентского опыта, в котором приняли участие 37 человек.

По результатам проведенного опроса можно сделать следующие выводы:

- большинство клиентов обращаются за получением услуг регулярно;
- все клиенты удовлетворены качеством предоставленных услуг;
- большинство клиентов считает, что нет трудностей при оформлении и получении услуг;

- все клиенты считают, что нет трудностей при получении услуг;

- все клиенты считают, что все сотрудники доброжелательны при предоставлении социальных услуг.

Поступили предложения и пожелания:

- проводить больше занятий по ЛФК;
- добавить больше занятий по психологии и арт терапии.

2.2. В анкетировании по качеству предоставляемых социальных, психологических, социокультурных услуг приняли участие 30 человек.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 73,4 % клиентов хорошо информированы о работе НОГЦ и порядке предоставления социальных услуг;

- 93,3 % 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;

- 96,7 % клиентов полностью устраивает качество оказания индивидуальных социальных услуг;

- 93,3 % клиентов полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер;

- 100 % клиентов считают, что очередь на получение услуг отсутствует;

- 96,7 % клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом;

- 86,7 % клиентов полностью удовлетворены хранением личных вещей (частично удовлетворены 13,3%);

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

Предложения и пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг- организовывать больше познавательных экскурсий.

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 58 человек.

В обобщенном виде:

- 100 % участников устраивает организационный уровень проведения мероприятий

- 100 % участников устраивает качество изложенного материала.

- 93,1 % участников применяют полученную на мероприятии информацию в дальнейшем.

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 10 благодарственных записей от клиентов учреждения и участников лекций и семинаров в т.ч.:

- благодарность за организацию интересной поездки, мастер классов, декады пожилого человека;

- благодарность за медицинские оздоровительные процедуры.

Председатель комиссии



Н.А. Дубовцева