

УТВЕРЖДАЮ

Директор ГАУСО НСО НОГЦ

 Ю.В. Кравченко

«30» июня 2022 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества  
социальных услуг, оказываемых ГАУСО НСО  
«Новосибирский областной геронтологический центр»  
за 2 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 во 2 квартале 2022 года была осуществлена следующая работа:

**1. Проведены проверки:**

**1.1. с 23 по 25 мая 2022 года** проведена выборочная проверка 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 **10** договоров, заключенных в период с 10.01.2022 г. по 23.05.2022 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 №87-ОД от 23.03.2021 г.

2) В просмотренных договорах с пакетом документов обнаружены недочеты и упущения.

3) При проверке Журнала учета проката технических средств выяснилось, что журнал ведется не в соответствии с Приложением №2

Положения о службе проката.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

- устранить в срок до 15.07.2022 выявленные недостатки в ведении документации по прокату ТСР;

- усилить контроль и осуществлять выборочную проверку договоров о безвозмездной выдаче технических средств реабилитации и ухода во временное пользование гражданам пожилого возраста и инвалидам с целью недопущения перечисленных выше недостатков.

**1.2.** с 30 мая по 01 июня 2022 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» и положением отделения дневного пребывания ГАУСО НСО НОГЦ, утвержденном приказом директора №38-ОД от 16.03.2022.

Из 35 просмотренных личных дел, комиссия выявила, что ИППСУ отсутствует в личных делах и хранится в договорах о предоставлении социальных услуг в полустационарной форме как приложение к договору.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует ежемесячно осуществлять проверку личных дел клиентов на предмет наличия полного перечня документов.

**1.3.** 1 по 3 июня 2022 года проведена проверка по ведению учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания в отделении дневного пребывания, организационно-методическом отделении.

В результате проверки комиссией установлено:

В отделении дневного пребывания по оформлению, ведению и контролю журналов выявлены замечания в ведении журналов:

- «Журнал учета услуг по лечебной физкультуре»
- «Журнал приема врача»

В организационно-методическом отделении по оформлению, ведению и контролю журналов выявлены замечания в ведении журналов:

- «Журнал учета методических услуг».

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует:

- до 05.07.2022 г. устранить выявленные недостатки в Журналах учета услуг.

- усилить контроль за своевременным ведением журнала учета методических услуг.

**1.4.** с 27 по 30 июня 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 6 месяцев, и фактическим его выполнением за январь-июнь 2022 г. комиссией установлено:

1. В ОДП объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ за 6 месяцев 2022 года. Фактически обслужено 140 человек из 140, утвержденных государственным заданием. Государственное задание выполнено по количеству обслуженных человек на 100% и перевыполнено по объему предоставляемых услуг с учетом допустимого (возможного) отклонения в 5%.

2. В ОМО и координационном центре объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 6 месяцев 2022года. Фактически выполнено 271 мероприятие:

- расширенный семинар (по типу лекции, тренинга) – 226;
- формирование здорового образа жизни, социально активной личности в пожилом возрасте (занятия) – 29;
- конференции с частными медицинскими организациями (ВКС)- 16.

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

## **2. Проведены анкетирования клиентов учреждения с общим количеством респондентов – 44 человека.**

Специалистами ОМО с 1 апреля по 19 июня проведено 2 анкетирования:

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

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что

- 100% клиентов 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 считают, что работники НОГЦ вежливы и доброжелательны всегда и в любой ситуации.
- 100% клиентов удовлетворены качеством уборки помещений, оформлением и освещением комнат, температурным режимом.
- 96,2 % клиентов удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.).
- 100% клиентов посоветуют своим родственникам и знакомым обратиться в НОГЦ за получением социальных услуг.

1.2. В анкетировании участников лекций, занятий, практикумов приняли участие 18 человек.

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 «Книгах отзывов и предложений» за 2 квартал 2022года.**

В «Книгах отзывов и предложений» оставлено 12 благодарственных записей от клиентов учреждения, представителей общественных ветеранских организаций:

- за теплый прием и хорошую работу
- за профессионально проведенные занятия
- за теплую встречу, теплые слова, за созданный уют и комфорт
- за чуткое и внимательное отношение.

Заведующий организационно-методическим  
отделением

Н.А. Дубовцева