


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ


В.И.Гоманков

«31» декабря 2014 г.

**Аналитическая записка
по внутреннему контролю качества услуг, оказываемых Государственным
автономным учреждением социального обслуживания Новосибирской области
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 2014 год.**

В целях организации системы внутреннего контроля качества социальных и медицинских 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 52142-2003 «Качество социальных услуг», ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг» и планами работы комиссий по внутреннему контролю качества социальных и медицинских услуг ГАУСО НСО НОГЦ в 2014 году была выполнена следующая работа:

1. Проведены проверки:
 - 1.1. Комиссией по внутреннему контролю качества медицинских услуг:
 - 2 проверки санитарно-эпидемиологического режима на пищеблоке отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» (ОГПС Мочище») (11.02.2014 и 30.04.2014);
 - укомплектованности лекарственными средствами укладок неотложной помощи, аптек в ОГПС Мочище», а также укомплектованности противопедикулезной укладки (05.03.2014);
 - 2 проверки наличия ФЛГ-обследования вновь принятых сотрудников ГАУСО НСО НОГЦ (12.05.2014 и 10.09.2014);
 - правильности хранения, учета и перемещения лекарственных средств в ОГПС «Мочище» (13.05.2014);
 - 2 проверки состояния медицинских карт клиентов и ведения журналов учета услуг в отделении практической социальной геронтологии (30.04.2014 и 30.06.2014);
 - состояния учетно-отчетной документации службы проката технических средств реабилитации и ухода «Территория комфорта» (10.07.2014).
 - 1.2. Комиссией по внутреннему контролю качества социальных услуг:
 - 4 проверки ведения учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в структурных подразделениях учреждения: в отделении «Геронтопсихиатрический стационар «Мочище» (06.03.2014 и 28.03.2014), в отделении практической социальной геронтологии (18.03.2014), службы проката технических средств реабилитации и ухода «Территория комфорта» (19.03.2014).

Выявленные в ходе проверок недостатки своевременно устранялись.

2. Разработана анкета «Активное долголетие» для клиентов отделения практической социальной геронтологии.

Переработаны: 1) анкета для участников научно-практических семинаров; 2) анкета по оценке качества социально-медицинских услуг, оказываемых сотрудниками отделения практической социальной геронтологии.

3. Проведены анкетирования:

3.1. Слушателей научно-практических и практических семинаров для сотрудников учреждений социального обслуживания Новосибирской области и членов общественных организаций. Всего проанкетировано 73 участника 5 семинаров. Опрошенные оценивали качество проведения семинаров на «хорошо» (12%) и «отлично» (88%). Отмечались информативность и содержательность материала, целесообразность использования полученных знаний в практической работе.

3.2. Клиентов групп дневного пребывания отделения практической социальной геронтологии (50 чел.). Опрошенные дали оценки уровня проведения занятий и оздоровительных процедур, взаимоотношений с персоналом учреждения по 10-бальной шкале от 9 до 10 баллов.

Клиенты также предложили увеличить количество услуг по массажу и ЛФК и ввести новые виды услуг: соляная пещера, консультация офтальмолога, стоматологический кабинет.

3.3. Дееспособных клиентов ОГПС «Мочище» (14 чел.):

– по качеству питания (вкусовыми качествами пищи удовлетворены 90% опрошенных, качеством приготовления — 100%)

– по оценке медицинского, социокультурного, психологического и бытового обслуживания. Клиенты дали оценки «удовлетворительно» — 1 чел., «хорошо» — 8 чел., «отлично» - 5 чел.).

4. В «Книгах отзывов и предложений» оставлено 33 благодарности, в том числе от:

– клиентов отделения практической социальной геронтологии, получавших гарантированные социальные и платные услуги за высокий уровень обслуживания, чуткое и внимательное отношение к проблемам пожилых людей (13 записей);

– клиентов, занимавшихся в компьютерном классе (2 записи);

– общественных организаций (Городской совет ветеранов войны, труда, военной службы и правоохранительных органов, НООО ветеранов-пенсионеров педагогического труда) и клиентов Новосибирского дома ветеранов за проведение занятий по пропаганде здорового образа жизни (3 записи);

– сотрудников учреждений социального обслуживания Новосибирской области за проведенные семинары и оказанную методическую помощь (15 записей).

Также, 24.10.2014 двое клиентов отделения практической социальной геронтологии выразили пожелание оборудовать более удобное помещение для гардероба.

Специалист по социальной работе



К. К. Тихомиров