


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ

В.И. Гоманков
« 15 » января 2015 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества услуг, оказываемых
Государственным автономным учреждением социального обслуживания Новосибирской
области
«Новосибирский областной геронтологический центр»
за 2015 год.**

В целях организации внутренней системы 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 планов работы комиссий по внутреннему контролю качества социальных и медицинских услуг ГАУСО НСО НОГЦ в 2015 году была осуществлена следующая работа:

1. Разработаны и утверждены в установленном порядке графики мероприятий по осуществлению внутреннего контроля качества социальных услуг на 2015 год.

2. Разработана анкета для анализа особенностей социально-психологической работы учреждений социального обслуживания в рамках «Школы психологов» при министерстве социального развития Новосибирской области.

3. В соответствии с планом работы комиссий по внутреннему контролю качества социальных и медицинских услуг осуществлены проверки:

3.1. ведения учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в структурных подразделениях учреждения: в отделении «Геронтопсихиатрический стационар «Мочище» (далее – ОГПС Мочище) и в отделении практической социальной геронтологии (далее – ОПСГ) – 7.

В результате проверок комиссией были сделаны замечания по состоянию отчетной документации:

✓ В ОГПС Мочище – в Журналах учета услуг не подводятся месячные итоги по количеству обслуженных клиентов и оказанных услуг, отсутствуют записи заведующего стационара о проверке журналов. Также не во всех журналах есть пометка о начале его ведения и не имеют записи о том, на каком посту они находятся, кто ответственный (ответственные) за ведение журнала, в журналах допускаются записи цветными ручками (красный, зеленый цвет);

✓ В ОГПС - в Журналах учета услуг не подводятся ежемесячные итоги с указанием числа обслуженных граждан и количества услуг, допускается не ежедневное ведение журналов (Журналы учета услуг по ЛФК и массажу).

В результате повторных проверок состояния учетно-отчетной документации в ОГПС Мочище и ОПСГ установлено, что основные замечания комиссии устранены, отдельные недочеты в ведении журналов учета услуг устранены непосредственно в ходе проверки.

3.2. состояния информации об Учреждении на информационных стендах ГАУСО НСО НОГЦ на предмет соответствия информации Перечню информации и документов, утвержденному приказом министерства социального развития Новосибирской области от 22.10.2014г. № 1236 «Об установлении Порядка обеспечения бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти

услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в информационно-телекоммуникационной сети Интернет» - 1.

В результате проверки комиссией установлено, что основной объем информации и документов на информационных стендах Учреждения присутствует. Вместе с тем, комиссией установлено, что часть необходимой информации на стенде отделения ОГПС Мочище устарела и требует обновления. Замечания устранены.

3.3. заполнения медицинских карт ОПСГ – 3.

Комиссией выборочно были проверены 95 медицинских карт клиентов. Замечаний по ведению и заполнению медицинских карт нет.

3.4. наличия ФЛГ обследования сотрудников учреждения - 2.

В результате проверки комиссией установлено своевременно прошли обследование 86% работников учреждения. В течение недели после проверки, сотрудники, вовремя не сделавшие ФЛГ, прошли обследование и результаты сдали заведующему ОПСГ.

3.5. своевременности проведения периодических медицинских осмотров сотрудников (медицинских работников и работников кухни) – 1.

В ходе проверки комиссией установлено, что медицинский осмотр прошли 26 сотрудников из числа медицинских работников и работников кухни ОГПС Мочище. Выявлено, что Заключительный акт по результатам периодического медицинского осмотра от ГБУЗ НСО «КДП №27» не получен ввиду назначения дополнительных обследований 3-х сотрудников. Комиссия рекомендует получить заключительный акт по результатам периодического медицинского осмотра.

3.6. соблюдения требований санитарного законодательства, в том числе по организации питания, в ОГПС «Мочище» - 1.

В результате проверки установлено:

- зал для приема пищи оборудован в соответствии с требованиями СанПиН;
- суточные пробы пищи и воды хранятся в холодильнике, посуда промаркирована;
- в варочном цехе плита в подтеках, генеральные уборки проводятся в соответствии с планом, Журнал генеральных уборок ведется;
- в мясо-рыбном цехе столы для разделки чистые, доски промаркированы и хранятся в соответствии с требованиями;
- в продуктовом складе чисто, продукты хранятся в соответствии с требованиями СанПиН, товарное соседство соблюдается, сроки хранения продуктов соблюдаются.

Комиссией рекомендовано Курочкину Д.Ю., заведующему стационаром, усилить контроль за соблюдением требований санитарного законодательства.

3.7. соответствия укомплектованности укладок неотложной помощи в отделении практической социальной геронтологии (далее - ОПСГ) и ОГПС «Мочище».

В результате проверки нарушений не выявлено.

4. Организовано анкетирования 19-и групп клиентов учреждения с общим количеством респондентов – 384 чел.

4.1. Проведены анкетирования 76 слушателей 6 научно-практических семинаров, по темам:

- 12.02.2015 г. - «Антистресс. Профилактика и коррекция синдрома эмоционального выгорания» на базе ГАУСО НСО «Областной комплексный центр социальной адаптации граждан» для сотрудников учреждения;
- 25.05.2015 г. - «Методы коррекционной работы с гражданами старшей возрастной группы» на базе ГАУСО НСО НОГЦ для психологов, специалистов по реабилитации, медицинского персонала стационарных учреждений социального обслуживания и КЦСОН г.Новосибирска и НСО;
- 22.06.2015 г. - «Активное долголетие» на базе ГАУСО НСО НОГЦ для руководителей и активистов клубов общения граждан пожилого возраста г.Новосибирска и НСО;

- 27.08.2015 г. - «Конфликт. Его возникновение. Техники решения конфликтов» на базе ГАУСО НСО НОГЦ для психологов, заведующих отделениями, специалистов по социальной работе комплексных центров социального обслуживания населения г.Новосибирска;

- 07.10.2015 г. - «Теория и практика оздоровительных мероприятий в пожилом возрасте» на базе ГАУСО НСО НОГЦ для актива Городского совета ветеранов войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов.

В обобщенном виде анализ проведенных опросов позволил сделать следующие выводы:

✓ по стажу работы 50,5% участников семинара работают в системе социального обслуживания от 1 года до 5 лет;

✓ 63,4% анкетированных впервые участвуют в семинарах, проводимых геронтологическим центром;

✓ 76,1% респондентов оценивают уровень семинаров на «отлично»;

✓ 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством изложения материала, объемом информации, доступностью и формой изложения материала.

4.2. Проведено анкетирование клиентов ОПСГ:

4.2.1. по анкетам, разработанными специалистами учреждения и получающих услуги в полустационарной форме дневного пребывания – 6 групп (117 чел.).

Анализ результатов анкетирования позволяет сделать вывод о том, что более половины опрошенных находятся в возрасте от 65 до 75 лет, о возможности получения оздоровительных и медицинских услуг в геронтологическом центре 73,1% узнали от родственников, соседей или знакомых. Полностью удовлетворены информацией об услугах, организацией лечебно-оздоровительных процедур, качеством оказания медицинских услуг 89,6% респондентов. Планируют повторно обратиться в НОГЦ 100% анкетированных.

В числе предложений по улучшению деятельности учреждения следует выделить:

- установка кондиционеров и увлажнителей воздуха;

- оснащение лечебных кабинетов музыкальной аппаратурой;

- расширение помещений для занятий ЛФК и оборудование более просторного гардероба;

- организация буфета с продажей легких закусок, бутербродов и соков.

В целом по результатам проведенного анкетирования качество оказанных социально-медицинских услуг оценено положительно. Респондентов удовлетворяет предложенный курс реабилитации, отмечено доброжелательное отношение персонала к клиентам, а показателем является улучшение состояния здоровья.

4.2.2. по анкетам, разработанным министерством социального развития Новосибирской области – 2 группы (23 чел.).

По результатам опроса 100% респондентов полностью удовлетворены получаемыми социальными услугами.

Доступностью информации о Федеральном законе от 28.11.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» удовлетворены 96,5% клиентов.

Все опрошенные клиенты получали социальные услуги за плату и трудностей в получении социальных услуг не испытывали.

4.3. Проведено 6 анкетирований дееспособных клиентов отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище»:

4.3.1. по опросным листам «Приятного аппетита», «Ваше здоровье», «Ваше мнение».

В обобщенном виде результаты анкетирования выглядят следующим образом:

94,1% опрошенных полностью устраивает общий уровень организации питания, качество приготовления пищи, ее вкусовые качества, оформление блюд и интерьер столовой.

Уровень медицинского обслуживания по 5-и балльной шкале оценен в 4,4 балла, уровень взаимоотношений с медицинским персоналом оценен в 4,5 балла. Уровень доброжелательности во взаимоотношениях с персоналом оценен клиентами в среднем на 4,6 балла, с другими проживающими — на 4,4 балла. Чувство одиночества периодически испытывают 41,2%.

4.3.2. по анкетам, разработанным министерством социального развития Новосибирской области.

По результатам опроса 20-ти дееспособных клиентов 100% респондентов полностью удовлетворены:

- доступностью информации о Федеральном законе от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан Российской Федерации»;
- получаемыми социальными услугами.

Все опрошенные клиенты получали социальные услуги за плату и трудностей в получении социальных услуг не испытывали.

4.3.3. с целью улучшения качества предоставления социально-правовых услуг.

Комиссия установила, что социально-правовые услуги дееспособным клиентам стационара оказываются регулярно, по мере необходимости и/или не реже 1 раза в квартал, а получение по доверенности пенсий, пособий и других социальных выплат – ежемесячно.

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы, что 100% респондентам известны:

- размер ежемесячной платы в процентном соотношении от среднедушевого дохода за предоставление социальных услуг в стационаре;
- алгоритм распределения и использования доходов, оставшихся после оплаты за стационарное обслуживание;
- местонахождение информационных стендов, где можно ознакомиться со всей правовой информацией по предоставлению социальных услуг;
- удовлетворены качеством предоставления социальных услуг.

4.3.4. по теме: «Анализ удовлетворенности качеством оказания социальных услуг».

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

- условия предоставления социальных услуг, качество уборки помещений, оформление и освещение комнат, температурный режим удовлетворяют 85% клиентов;
- удовлетворены компетентностью персонала 95% опрошенных, а 100% клиентов считают, что сотрудники с ними вежливы и доброжелательны;
- качество питания удовлетворяет 80%;
- качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.) удовлетворяет 100 % опрошенных.

4.4. Проведено анкетирование участников (42 чел.) мероприятий в рамках Декады пожилого человека.

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

- любимое занятие (хобби) имеют 71% опрошенных;
- 66,6% опрошенных хотели бы заниматься в кружках по интересам (при наличии их в Учреждении);
- 76% хотели бы воспользоваться услугами социальной парикмахерской, организованной в геронтологическом центре;
- 80 % респондентов хотели бы, чтобы в помещении Центра был организован буфет с легкими закусками, прохладительными и горячими напитками.

5. Прделан анализ записей в «Книгах отзывов и предложений» за 2015 год.

В «Книгах отзывов и предложений» оставлено **44** благодарственные записи от клиентов учреждения, в том числе в адрес:

- сотрудников отделения практической социальной геронтологии за заботу о гражданах пожилого возраста, доброжелательную атмосферу и профессионализм сотрудников, за проведение лекций, тренингов и др. (21 запись);

- сотрудников отдела социального прогнозирования и развития услуг за организацию лекций, высокий профессионализм в работе по обучению граждан пожилого возраста компьютерной грамотности (3 записи);

- всего коллектива ГАУСО НСО НОГЦ за хорошую организацию научно-практических семинаров и работу с пожилыми людьми, праздничных мероприятий (20 записей).

В качестве предложений выражены мнения о необходимости организации отдельного гардероба для клиентов, приобретения магнитофонов в зал ЛФК и физиокабинет.

Заведующий
организационно-методическим отделом



Н.М. Страхова