


УТВЕРЖДАЮ
Директор ГАУСО НСО НОГЦ

В.И.Гоманков
«11» января 2017 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества услуг,
оказываемых Государственным автономным учреждением социального обслуживания
Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр»
за 2016 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 52142-2013 «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» и планов работы комиссий по внутреннему контролю качества социальных и медицинских услуг ГАУСО НСО НОГЦ в 2016 году была осуществлена следующая работа:

1. Разработаны и утверждены в установленном порядке графики мероприятий по осуществлению внутреннего контроля качества социальных и медицинских услуг на 2016 год.

2. В соответствии с планом работы комиссий по внутреннему контролю качества социальных и медицинских услуг проведены:

2.1. проверки ведения учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в структурных подразделениях учреждения: в отделении «Геронтопсихиатрический стационар «Мочище» (далее – ОГПС Мочище), в отделении практической социальной геронтологии (далее – ОПСГ) и отделе развития услуг и организационно-методической работы (далее - ОРУиОМР) – **6**.

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

1. В ОГПС «Мочище», в большинстве журналов по учету услуг имеются недочеты по ведению, заполнению и контролю:

- отсутствует отметка о дате начала ведения журнала;
- не имеется записи о том, на каком посту находятся журналы, кто ответственный (ответственные) за ведение журнала;
- часть журналов не соответствует названию, утвержденного приказом от 25.11.2015 № 106-ОД «Об организации учета услуг, оказываемых специалистами ГАУСО НСО НОГЦ»;
- руководителем структурного подразделения не ведется ежемесячный контроль за качеством и своевременностью заполнения журналов учета услуг (отсутствие соответствующей записи в журналы).

2. В ОПСГ выявлены недочеты по оформлению, заполнению и контролю:

- Журналы приёма врачей по направлениям деятельности – не пронумерованы, не скреплены печатью и подписью руководителя Учреждения;
- часть журналов не соответствует названию, утвержденного приказом от 25.11.2015 № 106-ОД «Об организации учета услуг, оказываемых специалистами ГАУСО НСО НОГЦ»;
- в части журналов нет отметки о выполненных мероприятиях, не все графы заполняются;
- руководителем структурного подразделения не ведется ежемесячный контроль за качеством и своевременностью заполнения журналов учета услуг (отсутствие соответствующей записи в журналы).

В результате повторных проверок состояния учетно-отчетной документации в ОГПС Мочище установлено, что основные замечания комиссии устранены, отдельные недочеты в

ведении журналов учета услуг не устранены. В ОПСГ все недочеты устранены. ОРУиОМР – замечаний нет.

2.2. проверки оформления и ведения личных дел клиентов отделения практической социальной геронтологии и отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» - **5**.

В результате проверок комиссией установлено:

1. В ОПСГ обнаружен не полный перечень документов в личных делах: отсутствие ФЛГ обследования и приказы о зачислении на обслуживание. В том числе была осуществлена проверка личных дел клиентов службы социального проката технических средств реабилитации и ухода «Территория комфорта. В просмотренных документах обнаружены недостатки:

- отсутствие справок клинико-экспертной комиссии или заключение ЛПУ о нуждаемости в ТСР - во всех личных делах;

- в некоторых случаях - отсутствие ксерокопий паспорта, справки МСЭ, пенсионного удостоверения; отсутствие подписей клиента или руководителя учреждения, печати учреждения; отсутствие дополнительных соглашений на продление договоров проката.

Журнал учета проката технических средств реабилитации ведется не по установленной форме. Выявленные недостатки были устранены в неполной мере.

2. В ОГПС «Мочище» ни на одного из клиентов на платной основе не заведено личное дело. Копий приказов на зачисление, снятие с обслуживания и питания тоже нет. Журналы по учету услуг не ведутся, отсутствуют результаты анализов и медицинского обследования при поступлении в стационар. Личные дела клиентов, проживающих в стационаре в соответствии с государственным заданием, находятся в неудовлетворительном состоянии. У части клиентов просрочена временная регистрация по месту жительства. Также, выявлено, что подгузники и впитывающие простыни от ФСС получают 11 инвалидов, но нуждаются в таких средствах реабилитации еще 12 инвалидов. У части клиентов отсутствуют в личных делах необходимые документы.

На конец 2016 года личные дела граждан, проживающих в ГАУСО НСО НОГЦ, на платной и бюджетной основе, заведены, оформлены и дополнены необходимыми документами в соответствии с действующим законодательством. Часть работ по устранению замечаний перенесена на январь 2017 г.

2.3. проверки оформления и ведения медицинских карт в отделении ОПСГ и историй болезней в ОГПС Мочище - **3**.

В ходе проверки комиссией установлено:

1. В ОПСГ 100% клиентов получили социальные услуги в соответствии с Индивидуальной программой предоставления социальных услуг. Медицинские карты заполняются вовремя всеми специалистами. Замечаний нет.

2. В ОГПС Мочище в историях болезней клиентов отделения:

- нет листов лечебно-оздоровительных и реабилитационных мероприятий на 2016 г.;
- в листах диспансеризации не указаны рост и в динамике вес клиентов.

Недостатки устранены.

2.4. проверки по выполнению государственного задания в рамках соблюдения объемов основных видов социальных услуг в ОГПС «Мочище» и ОПСГ - **1**.

На основании сравнительных данных значений по основным видам социальных услуг, утвержденных в государственном задании на 1 квартал, и фактическим его выполнением за январь-февраль 2016 г. комиссией установлено:

1. В ОПСГ объем основных видов социальных услуг не превысит утвержденных объемов социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 1 квартал 2016 года.

2. В ОГПС «Мочище» объем основных видов социальных услуг:

- значительно превысит утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 1 квартал 2016 года по социально-бытовым, социально-медицинским и социально-психологическим услугам;

- по социально-педагогическим, социально-правовым услугам и услугам в целях повышения коммуникативного потенциала не достигнет допустимые отклонения от

установленных показателей государственного задания в пределах 5%.

По результатам 2016 года в ОПСГ объем основных видов социальных услуг не превысил утвержденных объемов социальных услуг по государственному заданию и составили 99,8%, в ОГПС Мочище объем основных видов социальных услуг превысил утвержденные объемы социальных услуг по государственному заданию на 51,0% с учетом допустимых отклонений.

2.5. проверки наличия ФЛГ-обследования работников учреждения - 1.

В результате проверки комиссией установлено, что своевременно прошли ФЛГ обследования 88,2%. В течение недели после проверки, сотрудники, вовремя не сделавшие ФЛГ, прошли обследование и результаты сдали заведующему ОПСГ.

2.6. проверки санитарно-эпидемиологического режима на пищеблоке отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» - 2.

В ходе проверки установлено:

- зал для приема пищи чистый;
- суточные пробы пищи хранятся в холодильнике, посуда промаркирована;
- в варочном цехе плита в подтеках, генеральные уборки проводятся в соответствии с планом, журнал генеральных уборок ведётся;
- столы для разделки мяса и рыбы чистые, деревянные доски промаркированы, хранятся в соответствии с требованиями;
- в продуктовом складе чисто, сроки хранения продуктов соблюдаются;
- в комнате для хранения уборочного инвентаря грязный пол;
- в помещении суточного хранения продуктов грязные стеллажи;
- в овощном и варочном цехах емкости с дезраствором с просроченным сроком;
- в холодильнике в варочном цехе нет маркировки на вскрытой коробке сметаны.

Замечания устранены в соответствии с установленным сроком.

2.7. проверки наличия графиков повышения квалификации сотрудников, в том числе медицинских работников, на 2016 год - 1.

По результатам проведенной проверки комиссия нарушений и замечаний не выявила. Все документы ведутся в установленном порядке, скреплены печатью и подписью руководителя учреждения, или подписью заместителя директора.

2.8. проверки учета, перемещения, хранения лекарственных средств для неотложной помощи в ОПСГ - 1.

В ходе проверки комиссией нарушений по учету, перемещению и хранению лекарственных средств для неотложной помощи не выявлено.

2.9. проверки документооборота на зачисление (отчисление) на проживание, питание клиентов ОГПС «Мочище» - 1.

Комиссией установлено:

- отсутствие ряда необходимых документов;
- отсутствие в некоторых приказах номеров и подписей лиц, с которыми приказ должен быть согласован;
- факт выбытия 05.12.2015 из ОГПС «Мочище» клиентки Лапшиной В. А. на основании заявления гражданки Соловецкой Е. А., которую считали дочерью данной клиентки. При этом, Лапшина В. А. была снята с питания, но не со стационарного обслуживания. В ходе проверки выяснилось, что Лапшина В. А. находится на стационарном обслуживании на платной основе с 07.12.2015 в ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина».

Замечания устранены.

2.10. внутренние внеплановые проверки в ОГПС Мочище - 1.

В результате проверки комиссией установлено:

1. Пульт центрального наблюдения в МЧС России не подключен.
2. Шлейф 2-го этажа комнаты № 10, № 11 не работает.
3. Прибор находится в жилом помещении, а не на посту охраны
4. Аварийное состояние комнат №10-11
5. Не осуществляется надлежащий контроль за санитарным состоянием служебных и жилых помещений, территории и склада ОГПС Мочище со стороны руководителя стационара.
6. Присутствуют дефекты отделки помещений.

7. Цоколь здания нуждается в побелке; пандус и крыльцо 2-го корпуса требуют ремонта.

8. Не в каждой туалетной комнате есть в наличии туалетное мыло (используется частично хозяйственное и туалетное мыло).

9. Начальником медицинской службы работа по лицензированию медицинской деятельности Учреждения своевременно не осуществлялась.

Большая часть нарушений и замечаний устранена до конца 2016 года.

2.11. проверки состояния информации об учреждении на сайте, а также информационных стендах ГАУСО НСО НОГЦ - 1.

Комиссией установлено, что на информационных стендах размещены и поддерживаются в актуальном состоянии основные объемы информации и документов, но отсутствует информация о персональном составе работников Учреждения (с указанием уровня образования, квалификации и опыта работы). Замечания устранены.

3. Организовано анкетирование **5** групп клиентов учреждения с общим количеством респондентов – **311** чел.

3.1. Работниками ОРУиОМР проведено анкетирование - 6:

3.1.1. 61 слушателя 3 научно-практических семинаров по темам:

- 23 марта 2016 года - «Улучшение качества жизни пожилых граждан и инвалидов посредством организации досуга» на базе ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр».

- 26 мая 2016 года - «Основные аспекты профилактики алкоголе- и наркозависимости», на базе ГАУССО НСО «Бердский пансионат ветеранов труда им. М.И. Калинина»;

- 11 октября 2016 года - «Физическая активность в пожилом возрасте. Скандинавская ходьба», на базе ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр».

В обобщенном виде анализ проведенных опросов позволил сделать следующие выводы:

- Большая часть анкетированных ответили, что все вопросы, освещенные на семинаре, являются актуальными; советы, полученные на занятиях и лекциях, применяют на практике;

- 96,5% опрошенных полностью удовлетворены качеством изложения материала, объемом информации, доступностью и формой изложения материала.

3.1.2. 39 жителей Колыванского и Мошковского районов по теме «Социальная активность» в рамках работы выездной консультационной площадки.

В анкетировании приняли участие 39 человек, что составляет 54,2% от общего числа присутствующих.

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

Интересными формами организации мероприятий оказались:

- консультации врачей, специалистов — 36 чел. (92,3%);

- лекции — 20 чел. (51,3%);

- практические занятия — 19 чел. (48,7%);

100 % опрошенных устраивает организационный уровень проведенного мероприятия, а в качестве предложений и пожеланий респонденты попросили чаще проводить выездные консультации врачей для жителей районов — 17 чел. (43,6%).

3.1.3. 50 граждан пожилого возраста совместно с Новосибирским государственным техническим университетом с целью выявления их отношения к информационным ресурсам, предоставленным в сети Интернет.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать выводы о том, что опрошенные 88,0% женщины в возрасте от 55 до 74 лет со средне-специальным и высшим образованием – 80,0%. По результатам анкетирования наибольшую активность в сети Интернет проявляют пожилые люди от 55 до 65 лет. Они используют всемирную сеть для поиска нужной информации по темам здоровья и медицинского обслуживания, кулинарии, жилищным вопросам и нормативно-правовой информации; для общения с друзьями и родственниками в социальных сетях; для работы. Но, респондентам практически не знакомы информационные интернет-порталы, ориентированные на пожилых людей (92%).

В ходе опроса установлено, что свой уровень владения персональным компьютером

оценивают слабо 36% опрошенных и считают, что увеличение количества предложений компьютерных курсов для лиц старшего возраста сможет решить проблему их малограмотности.

3.2. Работниками ОПСГ проведено анкетирования - 4:

3.2.1. клиентов дневного полустационара, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания с 01.02.2016 г. по 30.11.2016 г. в рамках Индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

В анкетировании приняли участие 96 человек. По результатам анкетирования можно увидеть, что возраст клиентов от 55 до 70 лет составляет 54,2% опрошенных и столько же обратились за услугами в НОГЦ впервые. Подавляющее большинство респондентов узнали о геронтологическом центре от родственников, соседей или знакомых (73,9%). 100% клиентов получили услуги согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг в полном объеме. 90,6% респондентов удовлетворены полностью информацией о предоставляемых услугах, организацией лечебно-оздоровительных процедур, а также их качеством. 12,5% клиентов (12 чел.) внесли свои замечания, предложения и пожелания, такие как:

- оборудовать кабинеты подставками или низкими скамейками для переобувания;
- оснастить кабинет массажа музыкой для релаксации;
- открыть дополнительные филиалы НОГЦ в районах города;
- оборудовать комнату для переодевания;
- формировать группы по возрастным категориям;
- увеличение площади зала лечебной физкультуры.

Планируют повторно обратиться в НОГЦ 100% анкетизируемых. 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.

3.3. Работниками ОГПС «Мочище» проведено анкетирование дееспособных клиентов - 4:

3.3.1. с целью улучшения оказания качества социальных услуг при организации питания.

В анкетировании приняли участие 16 человек — 88,9% от общего числа дееспособных клиентов (18 человек).

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать следующие выводы:

- Возраст клиентов в среднем — 76-85 лет. До поступления в ОГПС «Мочище» проживали в других домах-интернатах 37,5% опрошенных.
- Длительность проживания в стационаре респондентов составляет: более года — 16 чел. (100%);
- 100% опрошенных полностью устраивает:- организация и качество питания; - оформление блюд; интерьер столовой.
- Уровень организации питания оценен клиентами по 5-ти балльной шкале следующим образом:
 - 5 баллов — 7 чел. (43,7%); 4 балла — 9 чел. (56,3%).
 - Вкусовые качества пищи устраивают 93,8% анкетизируемых.
 - Разнообразием приготовленных блюд в ОГПС «Мочище» удовлетворено 14 человек (87,5%).
 - 43,7% респондентов (7 чел.) внесли предложения по улучшению:
 - организации питания — 5 чел. (разнообразить меню, вовремя осуществлять кормление, постоянное присутствие на столах салфеток); качества питания — 2 чел. (увеличение в рационе кисло-молочной продукции, рыбных блюд).

3.3.2. по теме «Ваше мнение».

В анкетировании приняли участие 18 человек, что составляет 100 % от общего числа дееспособных клиентов ОГПС «Мочище».

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

- Собственное самочувствие 10 респондентов оценивают как удовлетворительное и периодически испытывают чувство одиночества;
- Уровень бытового и медицинского обслуживания в стационаре оценен клиентами по 5-ти балльной шкале в среднем на 4,5 балла.
- Уровень доброжелательности во взаимоотношениях с персоналом оценен клиентами в среднем на 4,7 балла, с другими проживающими в стационаре – на 4,1 балла.
- Чаще всего в часы досуга респонденты смотрят телевизор, читают, гуляют (44,4%);
- Более всего клиентам нравятся спокойные занятия (вязание, слушание музыки, просмотр телевизора) – 12 чел. (67,7%);

3.3.3. по теме «Наш досуг».

В анкетировании приняли участие 15 человек, что составляет 100% от общего числа дееспособных клиентов ОГПС «Мочище».

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы:

В основном клиенты получили начальное образование- 6 чел. (40,0%) и среднее образование - 5 чел. (33,3%), высшее образование у 2-х чел. (13,3 %), без образования и средне-специальное – по 1 чел.

Основной сферой трудовой деятельности клиентов до поступления была рабочая специальность – 12 чел. (80,0%).

У 86,7% (13 чел.) пожилых людей до поступления на социальное обслуживание в ОГПС «Мочище» были любимые занятия (хобби):

- чтение – 10 чел. (66,7%);
- пение – 3 чел. (20,0%);
- просмотр ТВ – 2 чел. (13,3%);
- танцы – 2 чел. (13,3%);
- настольные игры – 2 чел. (13,3%).

На момент проведения анкетирования 100% клиентов в часы досуга занимаются:

- посещением культурно-массовых мероприятий;
- настольными играми;
- чтением;
- прогулками по территории стационара;
- просмотром ТВ и прослушиванием радио;
- общением с другими клиентами;
- написанием песен;
- развивающими занятиями, проводимыми работниками ОГПС «Мочище».

Кроме просмотра ТВ, чтения, настольных игр 33,3% респондентов хотели бы научиться рукоделию (шитье, вязание), помогать в уборке территории, заняться садово-огородными делами. При этом только 3 чел. (20,0%) готовы помочь в организации досуга в стационаре.

3.3.4. по теме «Ваше здоровье».

В анкетировании приняли участие 16 человек - 100% от общего числа дееспособных клиентов. В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать следующие выводы:

1. 100% респондентов полностью устраивает организация медицинского обслуживания и оказание необходимых медицинских услуг. Палатными медицинскими сестрами выполняются все назначения врачей

2. 81,3% (13 чел.) опрошенных полностью удовлетворены качеством предоставления социально-бытовых услуг гигиенического характера (мытьё, помощь в одевании и раздевании, смена нательного и постельного белья, стрижка, предоставление предметов личной гигиены и т.д.).

3. 100% опрошенных полностью удовлетворены качеством наблюдения за состоянием здоровья (измерение температуры тела, АД, текущим врачебным осмотром и т.д.).

4. Прделан анализ записей в «Книгах отзывов и предложений» за 2016 год.

В «Книгах отзывов и предложений» оставлено 32 записи от клиентов учреждения в адрес коллектива Геронтологического центра за хорошую организацию:

- лечебно-оздоровительных процедур и работу Школы-студии «Золотые вехи»;
- познавательных и обучающих лекций, в т.ч. проведение лекций на базе учреждений социального обслуживания Новосибирской области (от сотрудников Центральной городской библиотеки им. К. Маркса, Совета ветеранов Кировского района, сотрудников ТОС «Весна», сотрудников ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов», клиентов «Дома ветеранов Новосибирской области»);
- научно-практических семинаров (ГАУ НСО «Комплексный центр социальной адаптации инвалидов, ГАУ ССО НСО «БПВТ им. Калинина»);
- «Выездных консультационных площадок для жителей Новосибирской области» (от сотрудников: совета ветеранов войны, труда, правоохранительных органов и военной службы Колыванского района Новосибирской области, совета ветеранов Мошковского района, руководителя Ресурсного центра общественных объединений Центрального округа по Заельцовскому району, сотрудников МБУ «КЦСОН Октябрьского района», членов совета ветеранов Колыванского района, председателя Мошковского регионального союза «Чернобыль», пенсионеров Мошковского района);
- Новогодней программы для клиентов Учреждения «Новогодний вернисаж».

Клиенты отделения практической социальной геронтологии оставили предложение сделать поручни в коридорах, лавочки на территории Учреждения.

Заведующий отделом развития услуг и
организационно-методической работы



Страхова Н.М.