Государственное казенное учреждение Нижегородской области
«Управление социальной защиты населения города Саров»

СПРАВКА

19.11.2015г. № 14

г.Саров

По итогам проверки качества оказания услуг на базе отделения дневного пребывания в Государственном бюджетном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Сарова»

В целях координации деятельности Государственного бюджетного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Сарова» (далее – Учреждение) в сфере оказания услуг на базе отделения дневного пребывания, в соответствии с Уставом Государственного казенного учреждения Нижегородской области «Управление социальной защиты населения города Саров» (далее – Управление), графиком проверки Учреждения, утвержденным приказом директора Управления от 02 ноября 2015 года № 40од, проведена проверка качества оказания услуг на базе отделения дневного пребывания в Учреждении.

Проверка проведена комиссией Управления (далее – Комиссия) на базе Учреждения. Состав комиссии:

- Талялева Наталия Юрьевна – заместитель директора (председатель комиссии);
- Дудоладова Наталья Александровна – начальник сектора по работе с семьей (член комиссии);
- Рыжих Ольга Сергеевна – начальник сектора опеки и попечительства совершеннолетних граждан (член комиссии).

Проверка начата 10.11.2015 года в 13.00, закончена 19.11.2015 года в 17.00. Проверка проведена в присутствии директора Учреждения С.С.Козлова, заместителя директора Людаевой Ю.А., зав. отделения дневного пребывания Учреждения Г. И.Ибрагимовой.

1.ЗАДАЧИ ПРОВЕРКИ:

- соблюдение требований законодательных и нормативных актов о социальном обслуживании граждан в Российской Федерации при осуществлении данного вида деятельности Учреждения;
- своевременность и полнота предоставление услуг на базе отделения дневного пребывания;
- подготовка и квалификация сотрудников, оказывающих социальные услуги на базе отделения дневного пребывания;
- проведение информационно-разъяснительной работы по реализации Федерального Закона от 28 декабря 2014 г. № 442-ФЗ.

2.ИСТОЧНИКИ ИНФОРМАЦИИ ПРИ ПРОВЕРКЕ:

- нормативные документы;
- устав Учреждения;
- приказы о зачисление на обслуживание;
- правила приема на обслуживание;
- должностные инструкции;

- иные системные документы.

3.ПРОЦЕДУРЫ, ИСПОЛЬЗОВАННЫЕ ПРИ ПРОВЕРКЕ:

- анализ;
- просмотр документов;
- индивидуальный опрос (анкетирование).

4.ВВОДНАЯ ЧАСТЬ.

Учреждение является Государственным бюджетным учреждением Нижегородской области, входящим в систему социальной защиты населения Нижегородской области.

Учреждение создано на основании постановления администрации г.Арзамас-16 от 24 марта 1995 года №44 «О создании муниципального учреждения «Центр социальной помощи населению».

Учреждение передано в государственную собственность Нижегородской области на основании распоряжения Правительства Нижегородской области от 27 декабря 2005 года №943-р «Об утверждении перечня муниципальных учреждений и муниципального имущества, передаваемых в государственную собственность Нижегородской области».

Учредителем Учреждения и собственником его имущества является Нижегородская область. Функции и полномочия учредителя Учреждения осуществляет министерство социальной политики Нижегородской области (далее – Учредитель).

Согласно утвержденному штатному расписанию, в Учреждении создано структурное подразделение дневное отделение. Дневное отделение возглавляет заведующий, общее количество ставок в отделении согласно штатному расписанию 11,25. В отделении работает 4 медицинских сестры, 1 специалист по реабилитации, 1 инструктор по труду, 1 культ. организатор, 1 санитарка-уборщица, 2 врача (по ½ ставки), сестра-хозяйка (0,25 ставки).

5.ОСНОВНЫЕ МОМЕНТЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ.

Проверка проводилась в здании ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова» с 13 часов 10 ноября 2015г. Членам комиссии был представлен приказ о принятии на социальное обслуживание в отделение дневного пребывания с 26.10.2015 г. по 16.11.2015 г. граждан пожилого возраста и инвалидов в количестве 31 человека. Все зачисленные на обслуживание в рамках данного заезда являются пенсионерами по возрасту. Все приняты на условиях частичной оплаты. Из 31 обслуживаемых 29 являются ветеранами труда, 1 ветеран ВОВ (труженик тыла), 3 инвалида III группы, 2 инвалида II группы, 21 гражданин является одиноко проживающим, 10 – проживают в семьях. Так же представлен приказ №433 от 15.10.2015 г. об оказании услуг на базе отделения дневного пребывания в период с 26.10.2015 по 16.11.2015 г. без предоставления горячего питания 2 неработающим пенсионерам, ветерану ВОВ (труженику тыла) и вдове участника ВОВ с группой инвалидности. Приказ № 439 от 21.10.2015 г. об оказании услуг на базе отделения дневного пребывания в период с 26.10.2015 по 28.11.2015 неработающим пенсионерам, ветерану ВОВ (труженику тыла), инвалиду 1 группы. Приказ №464 от 06.11.2015 г. об оказании услуг на базе отделения дневного пребывания в период с 06.11.2015 по 04.12.2015г. неработающим пенсионерам, ветерану ВОВ, инвалиду 2 группы.

Для опроса граждан, с целью выявления мнения о представленных услугах, был разработан опросный лист. Все зачисленные на обслуживание в дневное отделение (по основному списку и по дополнительному) приняли добровольное, личное, очное участие в опросе.

Об услугах ГБУ «ЦСОГПВИИ г.Саров» из всех опрошенных (35 человек) - 5 граждан узнали из средств массовой информации, все остальные от знакомых, соседей или предложения работника Учреждения. 100% опрошенных были проинформированы о порядке работы учреждения, а так же были ознакомлены с правилами внутреннего распорядка. Все опрошенные высказали мнение, что данный порядок и правила соблюдаются сотрудниками в полном объеме. Замечаний и нареканий нет.

Все опрошенные высказали мнение о высоком уровне подготовки сотрудников, предоставляющих все виды услуг в дневном отделении. Особо отметили высокий уровень подготовки мероприятий, индивидуальный подход специалиста, проводящего культурно-развлекательные мероприятия.

Все зачисленные граждане получают комплекс медицинских услуг согласно назначениям врача. Все опрошенные граждане выразили благодарность за оказания данной услуги на высоком профессиональном уровне. Из предложений была озвучена просьба, организовать «компрессионные процедуры для ног».

Из всех опрошенных 24 клиента получают услуги психолога, качеством удовлетворены все. Остальные участники опроса не нуждаются в психологических услугах.

11 человек из числа опрошенных никогда не получали услуги консультирования по социальным вопросам.

В целом все опрошенные граждане удовлетворены качеством оказания всего комплекса услуг на базе дневного отделения ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова».

6. ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ МОМЕНТЫ ПРОВЕДЕНИЯ ПРОВЕРКИ.

Все зачисленные на обслуживание граждане имеют ИПСУ, предусмотренную Федеральным Законом от 28 декабря 2014 г. № 442-ФЗ. Все опрошенные граждане ознакомлены с комплексом услуг, предоставляемых другими отделениями ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова», в т.ч. проинформированные о порядке оказания услуг на дому.

7.ВЫВОДЫ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРКИ.

1. В ходе опроса граждан установлено, что в целом удовлетворены качеством представляемого обслуживания 100% опрошенных участников.
2. Опрос проведен добровольно, все участники в опросном листе указали свои инициалы.
3. Особо отмечены культурные мероприятия, проводимые на базе дневного отделения, высказаны многочисленные благодарности.

8.РЕКОМЕНДАЦИИ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ ПРОВЕРКИ.

Директору Учреждения С. С. Козлову:

1. Усилить работу по информированию населения об услугах, предоставляемых на базе отделения дневного пребывания ГБУ «ЦСОГПВИИ г. Сарова», а так же Учреждения в целом.
2. Организовать работу по проведению консультаций по социальным вопросам, в т.ч. по назначению и выплате социальных пособий, льгот, компенсаций.

Сроки предоставления окончательной информации (в виде справки) об устранении замечаний, выявленных контрольным мероприятием - до 10.12.2015г.

Подписи членов комиссии:

Талялева Н.Ю - председатель комиссии :

Дудоладова Н.А - член комиссии :

Рыжих О.С. - член комиссии .