

СПРАВКА-АНАЛИЗ

о результатах проведения внутреннего контроля в структурных подразделениях ГБУ «КЦСОН» Рамешковского муниципального округа за 2023 год

План контроля:

Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

Условия размещения учреждения.

Укомплектованность учреждения специалистами.

Специальное техническое оснащение учреждения.

Состояние информации об учреждении.

Контроль качества социально-бытовых услуг.

Контроль качества социально-медицинских услуг.

Контроль качества социально-психологических услуг.

Контроль качества социально-педагогических услуг.

Контроль качества социально-правовых услуг.

Контроль качества услуг, в целях повышения коммуникативности поставщиков получателей социальных услуг.

1. Основным правоустанавливающим документом учреждения является устав, а также изменения в устав. Соответствует стандартам действующего законодательства: все изменения, в связи с переименованием Учреждения с 27.01.2022 года, внесены в установленные законодательством сроки. Так же в учреждении имеются иные документы, на основании которых осуществляет свою деятельность учреждение (положения о структурных подразделениях, нормы, правила, инструкции, регламенты, внутренний трудовой распорядок, правила работы с клиентами и т.п.). Вся нормативно-правовая документация (законы, постановления, распоряжения, приказы, нормативы и т.д.) формируются в отдельные папки, в соответствии с номенклатурой дел учреждения. При разработке номенклатуры дел учреждения устанавливается срок хранения нормативно-правовой документации.

При проверке документации выявлены следующие замечания: не внесены изменения в Положение об оплате труда работников.

2. На предмет проверки соответствия размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, противопожарной безопасности выявлено следующее: в административном здании ГБУ «КЦСОН» нет места для размещения предметов пункта проката, занятий для кружковой работы с клиентами учреждения.

При проверке зданий и помещений стационарного отделения для престарелых и инвалидов выявлено, что все помещения соответствуют санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Здание обеспечено всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащено телефонной связью. Созданы все условия для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

В стационарном отделении для престарелых и инвалидов проведен ремонт электропроводки в бане, произведено оснащение отопительных приборов, предназначенных для эксплуатации в системе отопления здания ограждающими устройствами в комнатах проживающих, установлены 4 дополнительных видеокамер. проведена пожарная сигнализация в административном здании, установлен видеодомофон, замена входных ворот, частичная замена забора. Необходим ремонт комнат проживающих, оснащение отопительных приборов, предназначенных для эксплуатации в системе отопления здания ограждающими устройствами в холле.

3. Укомплектованность специалистами проверялось по штатному расписанию. Были проверены личные дела специалистов. Все специалисты соответствуют занимаемым должностям, в соответствии со стандартами соответствуют образовательному уровню. В 2023 году прошли обучение и повысили квалификацию 34 специалиста.

4. При контроле специального технического оснащения учреждения проверялось укомплектованность этим оснащением. Административное здание и здание стационарного отделения для престарелых и инвалидов оснащены необходимым оборудованием, аппаратурой и приборами, которые соответствуют требованиям стандартов, технических условий. Используется оборудование правильно, эффективно и по назначению. Соблюдается порядок списания и утилизации. Приобретена стиральная машина, электропечь для кухни, произведена замена газового счетчика.

5. Информированность населения об услугах, оказываемых учреждением, является одной из важнейшей работой специалистов. Информация об услугах размещены на стендах учреждения, а также разработаны памятки и буклеты, информация в СМИ, на встречах с жителями, на интернет-сайтах). Информация об учреждении соответствует требованиям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и ГОСТ Р 52142 (пункт 4.1.5.4.)

6. При контроле качества социально-бытовых услуг проверялось, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказывалась помощь в решении их проблем и, какова ее эффективность.

При проверке жилой площади, предоставляемой клиентам стационарного отделения, установлено, что все помещения соответствуют санитарно-гигиеническим нормам по размерам, соответствуют комфортному и удобному проживанию. При размещении клиентов в жилых помещениях учитывается их физическое и психическое состояние, психологическая совместимость и наклонность. Мебель и постельные принадлежности, предоставляемые клиентам, удобны в пользовании, учитывается при их подборе физическое состояние клиентов (инвалидность, тяжелобольные, малоподвижные и т.д.), выполнены из нетоксичных материалов. Одежда, обувь, нательное белье удобны в носке, соответствуют размеру и росту клиентов, отвечают запросам по фасону и расцветке, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. При проверке качества горячего питания были проверены продукты питания, из которых оно изготавливается. Все продукты поставляются в учреждение в соответствии с заключенными договорами, отвечают нормам и требованиям. Питание распределяется по состоянию здоровья клиентов.

При проверке качества услуг по водоснабжению, топке печей, отоплению, содействию в организации в уборке жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении пищи, выявлено, что данные нужды удовлетворяются полно и своевременно.

7. Медицинские процедуры и мероприятия в стационарном отделении для престарелых и инвалидов выполняются полно и своевременно (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь).

При проверке качества услуг по содействию в получении зубопротезной помощи, а также по обеспечению техническими средствами реабилитации выявлено, что данные услуги соответствуют практическим потребностям клиентов.

8. Социально-правовую помощь клиентам учреждения оказывает юрист-консульт, социальные работники и специалисты по социальной работе стационарного отделения для престарелых и инвалидов. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов выявлено, что специалисты в полной мере доводят до клиентов нужную им информацию, которая дает четкое представление о положенных им по закону

правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона. Также клиенты получали в полном объеме необходимую информацию по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов). Была оказана практическая помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов, необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

9. При контроле качества услуг, связанных с оказанием материальной помощи выявлено, что пакет документов для выплаты социальной помощи собирается в полном объеме и своевременно. До клиентов своевременно доводится информация, которая дает им четкое представление о положенных им по закону денежных выплатах, обеспечению средствами ухода за детьми и предметами первой необходимости, техническими средствами реабилитации.

Правильность и полнота оценки кризисной (экстренной) ситуации, оценка нуждаемости получателям специалистами отделения срочной социальной помощи проводится на основании личной беседы с получателем; на основании предоставления клиентом подтверждающих документов о трудной жизненной ситуации; составлении акта материально-бытового обследования.

При контроле правильности заполнения регистра получателей социальных услуг установлено: при формировании и ведении регистра осуществляется сбор, хранение, обработка и предоставление информации о получателях социальных услуг на основании данных, представляемых поставщиками социальных услуг. Оригиналы документов, их копии, заверенные в установленном порядке, на основании которых формируется регистр, хранятся в личных делах получателей социальных услуг.

Формирование и ведение регистра осуществляется с учетом установленных законодательством Российской Федерации требований к обеспечению безопасности сведений, ограничений по использованию информации и при применении программно-технических средств.

Включение в регистр информации осуществляется не позднее 10 дней после принятия поставщиком социальных услуг заявления от получателя социальных услуг об оказании социальных услуг.

10. При проверке качества предоставления социальных услуг в отделениях социального обслуживания на дому выявлено следующее:

Очередь на социальное обслуживание на дому на момент проверки отсутствует.

Посещение получателей социальных услуг на дому осуществляется социальными работниками в соответствии с графиками посещений, утверждёнными и согласованными с получателями.

Перечень социальных услуг подтверждается соответствующей записью в дневнике и актах предоставленных услуг, заверенные подписями получателя социальных услуг и социального работника. Осуществление денежных взаиморасчетов с получателем социальных услуг отражается соответствующими записями в дневнике, и подтверждается подписями получателя и социального работника.

Заведующим отделением социального обслуживания на дому ведется внутренняя проверка. После окончания проверки заведующим оформляются ее результаты в виде отчета о качестве выполненных услуг, их полноте, сроках и своевременности, наличия или отсутствия жалоб, замечаний и предложений со стороны клиентов.

Вырабатываются корректирующие и предупреждающие мероприятия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе проверки. Все выявленные недочеты за прошедший период устранены своевременно, все мероприятия по устранению выявленных недостатков реализованы.

Рекомендовано:

- активизировать работу по оказанию дополнительных социальных услуг, оказываемых сверх перечня гарантированных государством услуг;

- с целью недопущения нарушений при предоставлении социальных услуг заведующим отделением своевременно осуществлять внутренние контрольные проверки и посещение получателей социальных услуг в соответствии с утвержденным графиком.

От получателей социальных услуг жалоб на деятельность социальных работников не поступало.

В целом по результатам анализа можно сделать вывод, что услуги предоставляются качественно, своевременно, в полном объеме, удовлетворяют требования клиентов, вследствие чего у них повышается физическое и морально- психологическое состояние, что является главным показателем предоставления социальных услуг.

ПРЕДЛОЖЕНИЯ ПО УЛУЧШЕНИЮ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАН

-Продолжить обучение социальных работников. Подготовка социальных работников к переходу на работу по долговременному уходу за гражданами пожилого возраста и инвалидов (СДУ).

-Повышение квалификации и обучение специалистов.


-Проведение аттестации специалистов.

-Проведение аттестации работников на соответствие занимаемым должностям

-Регулярно проводить анкетирование населения на степень удовлетворенности граждан, предоставления социальных услуг.

-Своевременное внесение изменений нормативно-правовые акты учреждения.

Директор ГБУ «КЦСОН»
Рамешковского муниципального округа



О.Г. Иванова