


УТВЕРЖДАЮ
И.о.директора ГАУСО НСО НОГЦ


Н.В.Громова
«17» декабря 2018 г.

**Аналитическая записка по внутреннему контролю качества услуг,
оказываемых Государственным автономным учреждением социального обслуживания
Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр»
за 2018 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. Общие положения» и планов работы комиссий по внутреннему контролю качества социальных и медицинских услуг ГАУСО НСО НОГЦ в 2018 году была осуществлена следующая работа:

1. Проведены проверки:

1.1. 05 марта и 03 сентября 2018 г. состояния документов, регламентирующих деятельность Учреждения

В результате проверки комиссией установлено, что в срок внесены изменения и дополнения в необходимые документы:

✓ Коллективный договор Государственного автономного учреждения социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» (новая редакция) на 2017-2020 гг.;

✓ Положение об оплате труда работников государственного автономного учреждения социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» (ГАУСО НСО НОГЦ);

✓ Положение о порядке проведения тарификации работников ГАУСО НСО НОГЦ;

✓ Должностные инструкции работников Учреждения;

✓ Положение о нормировании труда работников;

✓ Инструкции по предоставлению и/или проведению платных услуг в Учреждении;

✓ Должностные инструкции работников Учреждения.

Сроки внесения изменений в Положение о службе проката технических средств реабилитации и ухода «Территория комфорта», Учетную политику перенесены по различным объективным причинам.

Кроме того, в течение 3-го квартала 2018 г. были внесены изменения и корректировки в документы по антикоррупционной политике Учреждения («Антикоррупционная политика ГАУСО НСО НОГЦ», «Кодекс этики и служебного поведения работников ГАУСО НСО НОГЦ», «Положение о конфликте интересов ГАУСО НСО НОГЦ», «Положение о подарках, знаках делового гостеприимства ГАСУО НСО НОГЦ», «Стандарт антикоррупционного поведения работника ГАУСО НСО НОГЦ»).

1.2. в течение 2018 года (ежеквартально) по ведению учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания в отделении практической социальной геронтологии (далее – ОПСГ), отделе развития услуг и организационно-методической работы (далее – ОРУ и ОМР).

В результате проверки комиссией установлено, что ОПСГ имелись недочеты по оформлению, ведению и контролю журналов, ОРУ и ОМР - недочеты не выявлены.

На настоящий момент Журналы оформлены и ведутся в соответствии с требованиями, установленными приказами по Учреждению от 31.08.2017 № 60-ОД, от 28.03.2018 № 31-ОД «Об организации учета услуг, оказываемых специалистами ГАУСО НСО НОГЦ».

По результатам комиссия рекомендовала внести в приказ «Об организации учета услуг, оказываемых специалистами ГАУСО НСО НОГЦ» Журнал учета услуг по занятиям Школы-студии «Золотые вехи» в части выполнения государственного задания. Замечание исправлено.

Кроме того, руководителям структурных подразделений рекомендовано осуществлять ежемесячный контроль за ведением журналов учета услуг (с отметкой руководителя структурного подразделения).

1.3. 23 марта 2018 года по выполнению государственного задания в рамках соблюдения объемов основных видов социальных услуг в отделении практической социальной геронтологии (далее - ОПСГ) и отделе развития услуг и организационно-методической работы (далее – ОРУ и ОМР).

Комиссией установлено:

1. В ОПСГ Государственное задание перевыполнено по количеству обслуженных человек и объему предоставляемых услуг на 1,25%, с учетом допустимого (возможного) отклонения в 5%.

2. В ОРУ и ОМР объем основных видов социальных услуг превысит утвержденные объемы социальных услуг (26 шт.) по государственному заданию ГАУСО НСО НОГЦ на 3 месяца 2018 года. С учетом допустимого (возможного) отклонения в 5% при выполнении государственного задания, перевыполнение составило 6,5%.

Перевыполнение государственного задания вызвано тем, что работниками учреждения была проведена большая рекламная кампания по информированию населения о деятельности центра для граждан пожилого возраста.

1.4. 26 марта и 14 мая (повторная) 2018 г. 25 личных дел клиентов отделения практической социальной геронтологии, получавших услуги в полустационарной форме, в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг, в течение 1 квартала 2018 г. В результате проверки комиссией установлено, что личные дела формируются в соответствии с приказом министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 №1288 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг» и порядком предоставления социальных услуг в отделении, утвержденном приказом по учреждению

Комиссией обнаружены недостатки при формировании личных дел:

1.1. присутствуют трудночитаемые копии документов (не просматривается ФИО, № пенсионного удостоверения и др.)

1.2. документы в личном деле клиента между собой частично не скреплены;

1.3. личные дела хранятся в хаотичном порядке в картонной коробке.

Кроме того, следует отметить, что результаты флюорографического обследования в 80% проверенных личных делах, переписаны из амбулаторной карты клиента и могут, при определенных условиях, вызвать сомнения в их подлинности.

Комиссия рекомендует устранить выявленные недостатки настоящего акта и формировать личные дела клиентов с результатом (копией) флюорографического обследования, выданной медицинской организацией.

При повторной проверке комиссией установлено, что обнаруженные недостатки, подлежащие устранению, частично не исправлены. Приказом по учреждению решено передать формирование и ведение личных дел клиентов в отделение развития услуг и организационно-методической работы.

Повторные проверки от 14 сентября и 19 ноября 2018 г., проведенные комиссией, не обнаружили недостатки при формировании личных дел клиентов Учреждения.

1.5. 26 марта 2018 г. договоров о безвозмездной выдаче технических средств реабилитации и ухода во временное пользование гражданам пожилого возраста и инвалидам в службе социального проката технических средств реабилитации и ухода «Территория комфорта» (далее

– служба проката). Было проверено 7 договоров, заключенных в период с 09.01.2018 г. по 28.08.2018 г.

В результате проверки комиссией установлено, что укомплектование службы проката техническими средствами реабилитации (далее ТСР) осуществляется за счет средств бюджета Новосибирской области. Услуги по обеспечению ТСР предоставляются гражданам на безвозмездной основе на основании заявления с приложением документов, согласно Положению о Службе социального проката технических средств реабилитации и ухода «Территория комфорта», утвержденного руководителем.

В части просмотренных договорах с пакетом документов обнаружено отсутствие подписи клиента на заявлении, доверенности, акте передачи и возврата ТСР. При проверке Журнала учета проката технических средств выяснилось, что журнал ведется в соответствии с Положением о службе социального проката технических средств реабилитации и ухода «Территория комфорта»

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует устранить выявленные недостатки и усилить контроль и ежеквартально осуществлять выборочную проверку договоров о безвозмездной выдаче технических средств реабилитации и ухода во временное пользование гражданам пожилого возраста и инвалидам.

1.6. ежеквартально в отделении практической социальной геронтологии по учету, перемещению, хранению лекарственных средств для неотложной помощи в ОПСГ. В результате проверки комиссией установлено

В результате проверки установлено, что в отделении:

- аптека неотложной помощи укомплектована медикаментами полностью;
- лекарственные средства соответствуют срокам хранения, упакованы в первичную потребительскую упаковку;
- в помещении хранения лекарственных средств имеется холодильник, естественная вентиляция, шкаф для хранения лекарственных препаратов;
- имеется стеллажная карта, содержащая информацию о лекарственном препарате (наименование, форма выпуска, дозировка, номер серии, срок годности, производитель);
- выделена карантинная зона, куда перемещаются медикаменты с истекшим сроком годности после составления акта.

Замечание, выявленное при проверке: не сформирована укладка первой помощи при анафилактическом шоке, своевременно устранено. Кроме того, сформирована укладка первой помощи при ВИЧ инфекции.

1.7. в течение года наличия-ФЛГ обследования у сотрудников за период За отчетный период подлежали ФЛГ-обследованию все сотрудники Учреждения. В результате проверки комиссией установлено, что своевременно прошли ФЛГ-обследование практически все специалисты, кроме 8 человек (прошли в недельный срок, после выявления факта).

Комиссией рекомендовано ответственному лицу усилить контроль за своевременным прохождением сотрудниками учреждения ФЛГ-обследования.

1.8. ежеквартально санитарно-эпидемиологического состояния в отделении практической социальной геронтологии (медицинские кабинеты, помещения общего пользования). Комиссией установлено:

- текущая и генеральная уборка проводится дез.раствором «БЕТАДЕЗ», 3Д-СЕПТ. Ведутся журналы генеральных уборок, имеются графики генеральных уборок;
- имеется отдельная емкость с приготовленным рабочим раствором с биркой, с указанием даты приготовления раствора и подписью лица, готовившего раствор;
- персонал снабжен рабочей одеждой, перчатками (однократного применения), защитными масками. Смена спецодежды проводится 1 раз в неделю;
- есть отдельный шкаф для спецодежды. В кабинетах санитарное состояние удовлетворительное;
- в санитарной комнате хранятся швабры для мытья пола (каждая швабра подписана), ветошь для мытья пола (ветошь чистая, без запаха), весь инвентарь для текущей и генеральной

уборки маркирован.

Выявленные замечания устранены в ходе проверки.

1.9. 2 раза за 2018 год своевременности периодических медицинских осмотров сотрудников. В ходе проверки установлено, что в соответствии с приказом по ГАУСО НСО НОГЦ от 23.01.2018 г. № 09-ОД «О проведении обязательных предварительных и периодических медицинских осмотров» заключен договор № 16/02-18-ГЦ от 16.02.2018 г. с медицинским центром «Катарсис» о проведении периодического медицинского осмотра сотрудников. Все сотрудники прошли периодический медицинский осмотр в установленном порядке. В соответствии медицинским заключением сотрудники, прошедший медицинский осмотр, противопоказаний к выполнению работ не имеют.

1.10. 08 мая 2018 года состояния информации об Учреждении на сайтах nogc.narod.ru и bus.gov.ru, а также информационных стендах ГАУСО НСО НОГЦ по общему структурному наполнению сайтов и стендов Учреждения, актуальному обновлению информации.

В результате проверки комиссией установлено:

1. На информационных стендах в Учреждении размещены и поддерживаются в актуальном состоянии основные объемы информации и документов.

2. На официальном сайте bus.gov.ru вовремя размещается и актуализируется установленная информация и документы о деятельности Учреждения.

3. На официальном сайте nogc.narod.ru выявлены недочеты в ведении и оформлении:

3.2. На главной странице сайта отсутствует информация о проводимых обучающих занятиях в Учебном центре текущего месяца.

3.3. Во вкладках «Противодействие коррупции», «Независимая оценка качества» в тексте написано устаревшее название министерства труда и социального развития Новосибирской области.

3.4. Во вкладке «Платные услуги» в разделе Медицинские услуги:

3.4.2. в п.1.3. добавить

- Массаж гречишный (задняя поверхность тела: спина и поясничная область, нижние конечности)	1 сеанс	500
---------------------------------------------------------------------------------------------	---------	-----

3.4.3. исключить пункты «Омолаживающая процедура для кожи лица на основе регенерирующего геля «Рапан» в сочетании с ультратон-терапией», «Предоставление кислородного коктейля», «Предоставление фитококтейля»

3.4.4. в п.1.4. добавить

- Гальванизация и электрофорез «Поток-1»	1 процедура	100
- ДМВ-терапия «Ранет-20»	1 процедура	100

3.4.5. добавить п.1.9

Массаж антицеллюлитный (область бедра, ягодичная область, живот)	1 сеанс	400
------------------------------------------------------------------	---------	-----

3.5. Во вкладке «Платные услуги» в разделе Оздоровительные услуги:

3.5.2. в п.2.6. слово «морской» заменить на слово «гималайской».

3.5.3. в п.2.10. после словосочетания «для граждан пожилого возраста» добавить символ «*».

3.6. Во вкладке «Платные услуги» создать новый раздел «Услуги фитобара»

3.	Услуги фитобара*		
3.1	Кислородный коктейль	350мл.	50
3.2	Фитококтейль	200 мл.	15
3.3	Витаминный напиток «Долголетие»	200 мл.	40
3.4	Растительный сироп в ассортименте	15 мл.	15
3.5	Бальзам «Алтайские травы» в ассортименте	15 мл.	15
3.6	Медовая композиция	30гр.	18
3.7	Лечебно-профилактическое (диетическое) питание:		
	- кисломолочная продукция «Био-Веста»	1 упаковка	65
	- биомороженое	45 гр.	50

3.7. Кроме того, следует полностью обновить вкладку «Наши программы» - изменить название и содержание оздоровительных программ в соответствии с приказом по Учреждению № 13-ОД от 31 января 2018 года «Об Утверждении Перечня платных услуг»

3.8. Во вкладке «Фотогалерея»:

3.8.2. в разделе «Научно-методическая работа» нет фотографий о проведенных мероприятиях в 2018 году.

3.8.3. в разделе «Перспективные направления» следует разместить новые направления деятельности Учреждения – «Школа «Веды» славян – «Берегиня», «Сад активного долголетия», «Социальный туризм» и др.

3.8.4. в раздел «Поездки с клиентами» добавить новые фотографии за 2017-2018 гг.

3.8.5. в раздел «Досуговые мероприятия» добавить фотографии праздничных мероприятий 2018 г. для пожилых людей на базе Учреждения, осветить работу Школы-студии «Золотые вехи» за 2018 год.

Учитывая результаты проведенной проверки, комиссия предлагает устранить выявленные недостатки. Замечания устранены в 2-х недельный срок.

1.11. по обеспечению исправности, регулярности поверки и технического обслуживания физиотерапевтического оборудования. Перечень оборудования, подлежащих поверке представлен, график поверки соблюдается, техническое обслуживание (1 раз в квартал) и текущий ремонт медицинского оборудования осуществляется. Журнал технического обслуживания медицинской техники ведется. Последнее техническое обслуживание проведено 28.11.2018 г. Замечаний нет

1.12. по соблюдению требований к утилизации отходов класса «Б». Комиссией установлено, что за сбор, хранение и удаление отходов класса «Б» назначено ответственное лицо. Вывоз и утилизацию отходов класса «Б» осуществляет ООО «Вектор», согласно договору. Ответственным лицом проводится количественный и качественный учет отходов класса «Б». Журналы количественного и качественного учета ведутся. Сбор отходов класса «Б» производится в одноразовый желтый пакет, затем перемещается в закрытом состоянии в помещения для временного хранения отходов в холодильнике до последующего вывоза.

1.13. по ведению медицинской документации. В результате проверки комиссией установлено, что на каждого клиента, поступающего на оздоровительные процедуры оформляется медицинская карта пациента, получающего медицинскую помощь в амбулаторных условиях (форма № 025/у). Комиссией проведен анализ 25% карт от общего количества клиентов, получивших процедуры за отчетный период методом случайной выборки. К картам прилагается информированное согласие на медицинское обслуживание, процедурный лист физиотерапевтических процедур (учетная форма № 44). Преимущественно во всех картах есть первичный осмотр врача с оформлением диагноза основного и сопутствующего, но в некоторых медицинских картах диагноз, анамнез неполный. Есть план лечебно-оздоровительных процедур. Дневниковые записи врачей оформляются регулярно, где отмечаются жизненно важные функции организма: ЧСС, ЧДД, А/Д, температура тела с оценкой общего состояния и тактики ведения, коррекции (при необходимости), выписной эпикриз.

1.14. состояния документов по номенклатуре Учреждения (в 3-ем и 4-ом кварталах 2018 г.). В результате проверки комиссией установлено, что в структурных подразделениях Геронтологического центра не в полном объеме устранены замечания по формированию дел в соответствии с утвержденной номенклатурой на 2018 – 2022 годы.

Так, в некоторых структурных подразделениях дела не обозначены индексом, заголовком, сроками хранения, что затрудняет поиск необходимого документа в момент отсутствия работника, отвечающего за его ведение и хранение.

В Отделе бухгалтерского учета до настоящего времени номенклатурные документы не обозначены индексом, заголовком, сроками хранения.

Кроме того, отмечено, что в номенклатуре Отделения практической социальной геронтологии, Отделе безопасности и жизнедеятельности учреждения, Отделе развития услуг и организационно-методической работы присутствуют дела, утратившие свою актуальность, а

вновь заведенные дела – отсутствуют в номенклатуре. Журнал «Номенклатура дел» отсутствует в Отделе безопасности и жизнедеятельности учреждения.

В виду того, что с 06.12.2018г. в структуру Учреждения введен Хозяйственный отдел, документация по номенклатуре числится в настоящий момент в Отделе безопасности и жизнедеятельности учреждения.

По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует руководителям структурных подразделений в срок до 01.02.2019 г.:

- привести в соответствии с номенклатурой сформированные дела.
- оформить дела.
- на торце папки-регистратора, в котором собрано и хранится дело, указывать индекс дела.
- в номенклатуре дел отдела (отделения) вести запись карандашом о месте хранения дела (№ кабинета).
- по согласованию с менеджером по персоналу, внести изменения в сводную номенклатуру дел.

1.15. журналов учета платных услуг (в 3-ем и 4-ом кварталах 2018 г.) в отделении практической социальной геронтологии. В результате проверки комиссией установлено, в ОПСГ имеются недочеты по ведению журналов, их заполнению и контролю. По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует заведующему отделением устранить выявленные недостатки в Журналах учета платных услуг. Информация об устранении недостатков предоставлена в комиссию в установленные сроки. Повторная проверка выявила, что найденные недостатки, кроме замечания, что Журналы по учету платных услуг не внесены в номенклатуру структурного подразделения, устранены. По результатам проведенной проверки комиссия рекомендует внести журналы учета платных услуг в номенклатуру ОПСГ

2. Проведено анкетирование клиентов учреждения с общим количеством респондентов – 248 человек.

2.1. Специалистами ОПСГ проведено анкетирований – 4:

в течение 2018 года, в рамках выполнения индивидуальной программы предоставления социальных услуг. В анкетировании приняли участие 110 человек, что составляет 31,4% от общего числа пожилых людей, получивших услуги по государственному заданию.

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы, что в основном учреждение посещают 1 раз в год или впервые (88,4%) пожилые люди в возрасте от 60 до 80 лет (81,7%) и узнавшие о Центре от родственников, соседей или знакомых (54,3%).

100% клиентов получили следующие социально-медицинские услуги (согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг), 94% планируют повторно обратиться в НОГЦ. Удовлетворены информацией о предоставляемых услугах и организацией лечебно-оздоровительных процедур 95,6% опрошенных, качеством оказания услуг – 97 %.

Более половины опрошенных хотели бы получать в рамках государственного задания больше оздоровительных процедур (физиотерапия, лечебная физкультура, массаж, обертывания, массаж, гирудотерапия, скандинавская ходьба, танцотерапия, консультации врачей и психолога).

Кроме того анкетлируемые внесли свои замечания, предложения и пожелания для улучшения качества социально-медицинских услуг в учреждении (открытие социальной парикмахерской, стоматолога и косметолога, увеличение курса социальных услуг в рамках государственного задания до 2 р./год , увеличить длительность процедур, установить душ и др.).

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.

2.2. Специалистами ОРУиОМР проведено анкетирований - 5:

2.2.1. 05 марта 2018 года слушателей Учебного центра, проходящих обучение по программе «Современные подходы к организации ухода за тяжелобольными людьми», на базе учреждения.

На обучении присутствовали 15 специалистов ГАСУСО НСО «Обской психоневрологической интернат», в анкетировании приняли участие 100% присутствующих.

В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования выявил, что 73,3% респондентов работают в сфере социального обслуживания более 10 лет в должности специалистов разной направленности. 10 человек впервые присутствовали на обучающих занятиях Учебного центра, 5 - участвуют в семинарах, проводимых геронтологическим центром регулярно. 80% слушателей оценили уровень семинара на «отлично» и отдали предпочтение проведению мастер-классов.

20% участников назвали актуальными все вопросы, освещенные в ходе обучающей программы. 100% респондентов полностью устраивает качество изложения материала, считают, что знания, полученные на семинаре, пригодятся в практической работе.

Для улучшения эффективности и качества обучающего процесса участники семинара предложили:

- уменьшить количество времени, отведенного на обеденный перерыв;
- задействовать больше наглядного материала;

2.2.2. 07 мая 2018 года (по анкете, разработанной студенткой-практиканткой НГМУ) клиентов Учреждения, посещающих социально-оздоровительные программы.

В анкетировании приняли участие 34 человека. 94% опрошенных не работают и располагают большим количеством свободного времени. В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать следующие выводы:

Образование респондентов:

- высшее – 17 чел. (50%);
- среднее специальное – 14 чел. (41,2%);

Возраст:

- 62-67 – 13 чел. (38,2%);
- 68-73 – 7 чел. (20,6%);
- 80- 85 – 7 чел. (20,6%);
- 74-79 – 4 чел. (11,8%);
- 56-61 - 3 чел. (8,8%).

В настоящий момент испытывают жизненные трудности 18 человек (52,9%), связанные со здоровьем. 16 респондентов (47,1%) сообщили, что им приходилось обращаться в Новосибирский Геронтологический центр за помощью специалистов в организации досуга, остальные – в связи со здоровьем. Удовлетворены оказанными услугами (по шкале от 1 до 5) «5» - 23 чел. (67,6%). Приоритетными досуговыми мероприятиями для анкетирзуемых являются прогулки, просмотр телевидения, садоводство, посещение культурных мероприятий. 99,0% респондентов чаще всего посещают концерты, выставки, праздничные мероприятия, экскурсии, из них 80% испытывают потребность в более частом посещении культурных мероприятий.

Программы Геронтологического центра посещали:

- Школа-студия «Золотые вехи» – 18 чел.;
- Оздоровительные программы – 12 чел.;
- Отдельные оздоровительные и медицинские услуги – 10 чел.;
- Проект «Академия долгожительства» - 3 чел.

В отзывах о работе Геронтологического центра анкетирзуемые оставили пожелания:

- увеличить количество экскурсий и поездок по интересным местам - 25%;
- расширить спектр медицинских услуг - 10%.

2.2.3. с 01.07.2018 по 14.09.2018 г. клиентов, получающих социально-педагогические услуги на базе Учреждения. В анкетировании приняли участие 27 человек, в основном в

возрасте от 50 до 70 лет (70%). В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать следующие выводы, что многие из участников посещают одновременно по 2 и более проекта:

- Школа–студия «Золотые вехи»—7 чел (25,9%);
- Школа «Веды» славян – «Берегиня» — 3 чел.(11,1%);
- Школа «Стареем правильно» — 1чел. (3,7%);
- Академия долгожительства — 3 чел. (11,1%).
- «Социальный туризм» – 27 чел. (100%).

Все респонденты (100%) удовлетворены получаемыми педагогическими услугами.

По результатам проведенного анкетирования, в целом, качество оказанных социальных услуг оценено положительно. Респондентов удовлетворяют социальные проекты, которые предлагает Геронтологический центр. Некоторыми клиентами центра внесено предложение - открыть кружки по обучению живописи (рисунку). Отмечено доброжелательное отношение персонала к клиентам, а показателем является улучшение душевного состояния и неугасающий интерес к мероприятиям.

2.2.4. слушателей научно-практического семинара «Проблемы долголетия», организованного на базе ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр» 09.10.2018 года.

На семинаре присутствовали председатели медико-оздоровительных и спортивных комиссий НГОО ветеранов-пенсионеров войны, труда, военной службы и правоохранительных органов. Приняли участие в анкетировании 18 человек, что составляет 100 % от общего числа слушателей.

Средний возраст участников семинара - 71 год, в основном женщины – 88,9%. Подавляющему большинству респондентов наиболее актуальными и интересными показались лекции и лекции с элементами практикума – 94,4%.

100% анкетированных:

- в дальнейшем хотели бы продолжения занятий по вопросам, освещенным на семинаре;
- полностью устраивает качество проведенных занятий;
- стараются применять в жизни советы, полученные на занятиях и лекциях

Кроме того, участниками семинара предложены темы лекций (вопросов) наиболее интересных для детального рассмотрения на следующих встречах. В основном предложены темы, касающиеся организации досуга, правильного питания и режима дня:

- «Чем занять себя на пенсии?»;
- «Режим в жизни пожилого человека»;
- «Современная живопись (культура)»;
- «Правильное питание после 60-ти лет».

2.2.5. слушателей региональной научно-практической конференции «Новые стационарозамещающие технологии в уходе за тяжелобольными пациентами социальной сферы», организованного специалистами Геронтологического центра на базе ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов» 06.12.2018 года.

- На семинаре присутствовали представители государственных учреждений, подведомственных министерству труда и социального развития Новосибирской области, учреждений социального обслуживания населения в муниципальных районах и городских округах Новосибирской области, докладчики и др. Всего 56 организаций, 102 человека. Приняли участие в анкетировании 44 человека, что составляет 43% от общего числа слушателей. 84,1% опрошенных работают в сфере социального обслуживания от 6 лет и более. Уровень проведенной конференции 91% респондентов оценили на «отлично и хорошо».

- Более 80% анкетированных указали на актуальность тем, затрагивающих вопросы оказания психологической помощи и поддержания физической активности у тяжелобольных и мало-подвижных людей.

100% опрошенных устраивает качество изложения материала (объем информации, доступность, форма изложения), около половины слушателей в дальнейшей работе с

Геронтологическим центром хотели бы рассмотреть вопросы организации работы с гражданами пожилого возраста:

- «Работа с эмоциональными состояниями у тяжелобольных и пожилых граждан, родственников, ухаживающих за ними»;
- «Работа по восстановлению и профилактике снижения когнитивных функций у тяжелобольных и пожилых граждан»;
- «Профилактика эмоционального выгорания у специалистов социальной сферы» и др.

3. Прделан анализ записей в «Книгах отзывов и предложений» за 2018 год.

В «Книгах отзывов и предложений» оставлено 44 благодарственные записи от клиентов учреждения, слушателей Учебного центра, представителей общественных ветеранских организаций, работников стационаров социального обслуживания за:

- качественное обслуживание, душевное отношение со стороны специалистов Учреждения;
- оказание качественных и эффективных медицинских и оздоравливающих процедур, программ;
- внедрение кейс-технологии «Интегративный уход за тяжелобольными людьми», технологии «Эффективное взаимодействие в профессиональной среде»;
- проведение обучающих программ и методик в Учебном центре;
- проведение экскурсионных туров в рамках работы «Социального туризма».
- организацию выездной консультационной площадки для жителей Колыванского района;
- проведение информационно-просветительской работы для членов Советов ветеранов города и области, пожилых граждан города;
- работу проектов «ДеДский сад для пожилых людей», Школы «Стареем правильно», «Экскурсионный тур – Вместе на пути к долголетию!», Школы-студии «Золотые вехи».

Заведующий отделом развития услуг и организационно-методической работы

Страхова Н.М.

СОГЛАСОВАНО:

Заместитель директора по комплексному развитию учреждения и организационно-методической работе

Г.А.Шураева