

Государственное автономное учреждение социального обслуживания  
Новосибирской области  
«Новосибирский областной геронтологический центр»

Протокол №13

Заседания Попечительского совета при ГАУСО НСО НОГЦ

20.12.2018

10-00 часов

Присутствовали:

- Казначеев Сергей Влаильевич, д.м.н.; профессор, академик Западно-Сибирского отделения Международной Славянской академии – заместитель председателя;
- Макерова Ольга Викторовна, заместитель начальника отдела социальной поддержки населения Центрального округа г. Новосибирска - секретарь;
- Пятницкий Борис Петрович, председатель медико-социальной комиссии Городского совета ветеранов войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов.

Отсутствовали:

- Урычев Сергей Анатольевич, генеральный директор ООО «Пауль Хартманн Сибирь».
- Прохорова Л.В., к.ф.н., доцент кафедры СРиСА Новосибирского государственного технического университета – председатель;

Приглашены:

- Шураева Г.А. заместитель директора по комплексному развитию учреждения и организационно-методической работе ГАУСО НСО НОГЦ;
- Страхова Н.М. председатель комиссии по контролю качества оказываемых социальных услуг;

Повестка дня:

1. Результаты независимой оценки качества оказания услуг в 2018 г.
2. Отчет по внутреннему контролю качества услуг, оказываемых

Государственным автономным учреждением социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский областной геронтологический центр» за 3 квартал 2018 года.

## Слушали:

1. Шураеву Г.А. – для сбора обобщения и анализа информации о качестве услуг в социальной сфере с учетом предложений общественных советов была определена организация, выступающая оператором проведения этой работы в 2018 году - организацией-оператором ООО «АС». Геронтологический центр в 2018 году прошел процедуру проверки качества услуг комиссией по независимой оценке качества с целью повышения качества оказания услуг и улучшения информированности получателей услуг о деятельности Учреждения.

Оценка проводилась по перечню показателей, сгруппированных в 5 блоков по направлениям, отражающим отдельные элементы качества предоставления социальных услуг:

1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об Учреждении.

2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг.

3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов.

4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников Учреждения.

5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг.

Комиссией бы сделаны замечания и предложения по совершенствованию деятельности Геронтологического центра с учетом критериев независимой оценки качества:

1. Замечания по группе показателей, характеризующих открытость и доступность информации об организации (учреждении)

- Отсутствует информация о дате государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг с указанием числа, месяца и года регистрации

- Отсутствует информация о персональном составе работников организации социального обслуживания с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы

- Отсутствует информация о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за плату, частичную плату в соответствии с договорами о предоставлении социальных услуг за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц

- Нет раздела «Часто задаваемые вопросы»

2. Замечания по группе показателей, характеризующих комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

Не имеются

3. Замечания по группе показателей, характеризующих доступность услуг для инвалидов

- Нет специально оборудованных санитарно-гигиенических помеще-

ний в организации социальной сферы (Показатель: «Наличие в помещениях организации социальной сферы и на прилегающей к ней территории»)

- Отсутствует дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

- Отсутствует дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля (Показатель «Наличие в организации социальной сферы условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими»)

4. Замечания по группе показателей, характеризующих доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)

Не имеются

5. Замечания по группе показателей, характеризующих удовлетворенность условиями оказания услуг.

Провести работу по замечаниям, высказанным в анкетах:

- для незрячих нет условий; нужны поручни; желательно, чтобы было здесь

- круглосуточное пребывание хотя бы не 5-7 дней; лавочки во дворе; побольше музыкально-творческих встреч;

- спортивные тренажеры на территории установить на свежем воздухе.

В ходе проведения исследования определен уровень качества предоставления социальных услуг учреждениями социальной сферы, подведомственными Министерству труда и социального развития Новосибирской области. Средний балл по отрасли составляет 94,64, по Геронтологическому центру он составил - 87,36 из-за замечаний по группе показателей, характеризующих доступность слуг для инвалидов.

Несмотря на имеющиеся замечания, которые выявлены в ходе сопоставления имеющихся требований с реальным фактическим положением, в целом обществом признается качественная работа учреждений социальной сферы, подведомственных Министерству труда и социального развития Новосибирской области.

В апреле 2018 года ООО «АТОН-экобезопасность и охрана труда» проведена анкета обследования доступности для инвалидов и других маломобильных групп населения объектов социальной, транспортной и инженерной инфраструктуры, составлен паспорт доступности. В соответствии с этими документами в 3-ем квартале 2018 года проведены организационные мероприятия по условной доступности объекта:

- территория, прилегающая к заданию (участок);
- вход (выходы) в здание;
- путь (пути) движения внутри здания;

- санитарно-гигиенические помещения;
- система информации на объекте.

**Решили:** 1. Дать удовлетворительную оценку работе коллектива Геронтологического центра по предоставляемым социальным услугам.

2. Учесть замечания, выявленные комиссией по независимой оценке качества, при формировании плана финансово-хозяйственной деятельности на 2019 с целью обеспечения доступности Учреждения всем группам населения.

3. Отделу по развитию услуг и организационно-методической работе составить план работы по повышению качества социальных услуг на 2019 год с учетом рекомендаций комиссии по независимой оценке качества.

✓ 2. Казначеева С.В. – в Учреждении в течение 3–его квартала проходили внутренние проверки по качеству социальных и медицинских услуг, анкетирование пожилых граждан, получающих такие услуги. Так, проведены проверки ведения учетно-отчетной документации по оказанию социальных услуг в рамках выполнения государственного задания, документов, регламентирующих деятельность Учреждения, документов по номенклатуре Учреждения, журналов учета платных услуг, личных дел клиентов, санитарно-эпидемиологического состояния служебных помещений, обеспечения исправности, регулярности поверки и технического обслуживания физиотерапевтического оборудования, по наличию ФЛГ-обследования сотрудников, учета, перемещения, хранения лекарственных средств для неотложной помощи, медицинской документации (форма №025/у). Замечания, выявленные в ходе проверок, в основном устранены.

Проведено анкетирование клиентов учреждения с общим количеством респондентов – 55 человек:

- по выполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг. По результатам проведённого 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.

- получающих социально-педагогические услуги. 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.

В настоящее время открыто новое клубное направление «Творческая мастерская «Фабрика ИЗО».

В «Книгах отзывов и предложений» оставлены благодарственные записи

от клиентов учреждения, представителей общественных ветеранских организаций за:

- хорошее и качественное обслуживание, душевное отношение со стороны специалистов Учреждения;

- оказание качественных и эффективных медицинских и оздоравливающих процедур, программ;

- организацию выездной консультационной площадки для жителей Колыванского района;

- проведение презентации проекта «ДеДский сад для пожилых людей», Школы «Стареем правильно».

**Решили:** 1. Дать удовлетворительную оценку работе коллектива и внутренним комиссиям Геронтологического центра по предоставляемым социальным услугам.

Заместитель председателя  
Попечительского совета:



Казначеев В.А

Секретарь:



Макерова О.В.