

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

Протокол №6
Заседания Попечительского совета при ГАУСО НСО НОГЦ

02.02.2017

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;
- Урычев Сергей Анатольевич, генеральный директор ООО «Пауль Хартманн Сибирь».

Отсутствовали:

- Прохорова Л.В., к.ф.н., доцент кафедры СРиСА Новосибирского государственного технического университета – председатель.

Приглашены:

Гоманков В.И.
Шураева Г.А.

директор ГАУСО НСО НОГЦ;
заместитель директора по комплексному развитию учреждения и организационно-методической работе ГАУСО НСО НОГЦ.

Повестка дня:

1. Планирование основных направлений работы и развития учреждения в 2017 году;
2. Результаты независимой оценки качества оказания услуг в 2016 гг.
3. Составление и утверждение плана работы Попечительского совета на 2017 год.

Слушали:

1. Шураеву Г.А. – При рассмотрении финансовых показателей за период с 2011 по 2016 гг. (по состоянию на 01.12.2016) видно, что доход от предпринимательской и иной приносящей доход деятельности из года в год растет (см. график 1).



График 1. Доход от предпринимательской и иной, приносящей доход деятельности ГАУСО НСО НОГЦ за период с 2011 по 2016 год (01.12.2016 г.)

Увеличение дохода происходит за счет правильной стратегии учреждения, внедрения и расширения спектра платных услуг, разработанных специалистами учреждения. В таблице 1 представлена структура дохода учреждения по годам. Исходя из данной таблицы видно, что рост осуществляется в основном за счет предоставления медицинских, оздоровительных и психологических услуг, не вошедших в перечень социальных услуг.

Основные направления деятельности, приносящие доход учреждению на 2017 г:

✓ Развитие подсобного хозяйства стационара (овощеводство): выращивание овощей — редиса, огурцов, помидоров, картофеля, зелени и др. Результат в 2015 г. - 84 кг овощей и зелени. Ожидаемая эффективность в 2017 - 100 кг овощей.

✓ Развитие подсобного хозяйства стационара (птицеводство): Ожидаемая эффективность в 2017 г.:

- 8000 яиц (экономия по году 40 000 руб.);

- улучшение качества питания клиентов путем использования натуральных продуктов,

- способ привлечения клиентов отделения социально-трудовой реабилитации к дополнительным видам работ в подсобном хозяйстве

✓ Предоставление платных койко-мест в стационаре «Мочище» (открытие 2-х новых мест). Результат в 2016 г. - 663 890 руб. Ожидаемая эффективность в 2017 г. – 1 200 000 руб.

✓ Предоставление социально – медицинских, оздоровительных, психологических услуг в стационарных условиях в программе «Здоровье 60+». Результат в 2016 г. - 88 000 руб. Ожидаемая эффективность в 2017 г. - 120 000 руб.

✓ Предоставление оздоровительных, социально – медицинских, психологических услуг в полустационарных условиях. Результат: всего оказано платных услуг в 2016 г. на сумму 631 110,5 руб., в том числе в оздоровительных программах. Наиболее востребованные услуги:

- Массаж классический - 25,4% (160 800 руб.);

- Гирудотерапия - 25,3% (159 967,5 руб.);

- Другие медицинские услуги - 18,4% (116 099 руб.).

Ожидаемая эффективность в 2017 г. - 700 000 руб.

✓ Продвижение информационно-методических платных услуг. Результат в 2016 г.- 205 человек, 16 000 руб. Ожидаемая эффективность в 2017 г. - 16 000 руб.

✓ Продвижение психологических платных услуг. Психологические программы не внедрены в практику по причине дополнительной нагрузки по приоритетным направлениям (Школа психологов при Министерстве социального развития Новосибирской области, технология «Выездная консультационная площадка для жителей НСО»). Ожидаемая эффективность в 2017 г. - 1500 руб. с человека.

Организация досуговой деятельности. Деятельность школы – студии «Золотые вехи»: в 2016 г. принесла 57 450 руб. Ожидаемая эффективность в 2017 г. – 136 400 руб.

✓ Организация курсов повышения квалификации для социальных работников НСО и других регионов с лицензированием образовательной деятельности. Лицензия на образовательную деятельность не получена в связи с отсутствием на настоящий момент разрешения ГО МЧС России по Новосибирской области. Ожидаемая эффективность в 2017 г. – 328 500 руб.

✓ Предоставление парикмахерских услуг. В связи с нехваткой денежных средств, запуск работы социальной парикмахерской перенесен на 2017 г. Ожидаемая эффективность в 2017 г. – 120 000 руб.

✓ Реализация методических материалов. Результат в 2016 г. - 11 680 руб. Ожидаемая эффективность в 2017 г. - 15 000 руб.

✓ Предоставление услуг по проживанию лиц – родственников граждан, находящихся в стационаре на договорной основе. Изучение в первом квартале 2017 года вопрос о востребованности введения услуги.

✓ Предоставление транспортных услуг, в том числе на договорной основе. Ожидаемая эффективность – 7 000 руб.

Решением Попечительского совета при ГАУСО НСО НОГЦ от 30.03.2016 г. учреждению было рекомендовано принять участие в конкурсах Министерства региональной политики Новосибирской области социально значимых проектов, выполняемых физическими лицами и социально ориентированными некоммерческими организациями, с привлечением физических лиц, из числа клиентов учреждения и общественных ветеранских организаций с января 2017 года. На данный момент мониторятся сайты вышеперечисленных учреждений, сайты благотворительных фондов и др. Гранты на сегодняшний день практически отсутствуют или предлагаются для физических лиц, общественных организаций и НКО.

Решили: принять к сведению информацию о реализации перспективного плана Учреждения и поиску грантов. Дать удовлетворительную оценку работе, проведенной Учреждением в данных направлениях.

2. Шураеву Г.А. – согласно решению Попечительского совета от 30.06.2016 г. работники Учреждения провели анкетирование различных клиентских групп Геронтологического центра во 2-ом полугодии 2016 г. по «Опросному листу клиента ГАУСО НСО НОГЦ» с целью оценки качества услуг.

Заполненные анкеты для последующей обработки передали заместителю председателя Попечительского совета – Казначееву С.В. Результаты оценки и выводов с рекомендациями по улучшению качества социальных услуг в учреждении предоставлены в отдел развития услуг и организационно-методической работы (Приложение 1).

Кроме того, 12 января 2017 года проведен анализ работы Учреждения за 2016 год по повышению качества оказания услуг в соответствии с результатами проведения независимой оценки качества. На основании замечаний, сделанных комиссией по НОК в 2015 г., работниками Учреждения в 2016 г. проведены следующие мероприятия по:

1. открытости и доступности информации об Учреждении:

1.1. Размещено около 200 публикаций в сети Интернет, на официальном и др. сайтах, периодических специализированных изданий, распространено множество буклетов и брошюр в учреждениях здравоохранения, социальной защиты, Пенсионном фонде, на семинарах и лекциях о деятельности Геронтологического центра и оказываемых услугах;

1.2. На официальном сайте:

- приведен в актуальное состояние раздел по независимой оценке качества;
- размещена полная и актуальная информация об Учреждении;
- разработана структура наполнения сайта и закончено наполнение сайта;
- адаптированы страницы под различные интернет браузеры;
- указан телефон специалиста, по которому можно получить полную и актуальную информацию по всем вопросам об Учреждении и оказываемых услугах;

- создана альтернативная версия для слабовидящих и инвалидов по зрению.

1.3. Проведены обучающие занятия с сотрудниками по использованию при начале разговора по телефону фразы, включающей в себя приветствие, название учреждения, ФИО сотрудника; обеспечена доступность дозвона в учреждение по номерам телефонов, указываемым в различных информационных источниках для связи со специалистами.

2. доступности получения и комфортности условий предоставления услуг:

2.1. Размещены указатели на маршрутах следования к Учреждению по улицам Даргомыжского, Северная;

2.2. Разработан Порядок действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделениях практической социальной геронтологии и «Геронтопсихиатрический стационар Мочище».

3. доброжелательности, вежливости и компетентности сотрудников

3.1. Проведены обучающие занятия с сотрудниками, непосредственно работающих с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям.

В 2017 г. запланировано:

1. Установка информационной таблички на месте входа/(въезда) на огражденную территорию Учреждения с наименованием учреждения; основными направлениями деятельности, категории получателей услуг; контактной информации; графика работы.

2. Оснащение поверхностей пола дорожками из противоскользящих покрытий.

Решили: 1. по результатам анкетирования признать удовлетворительной работу сотрудников учреждения по оказанию услуг в отделении практической социальной геронтологии и стационара «Мочище».

2. Казначееву С.В. в месячный срок провести проверку официального сайта ГАУСО НСО НОГЦ и дать письменное заключение об его информационной доступности различным категориям граждан.

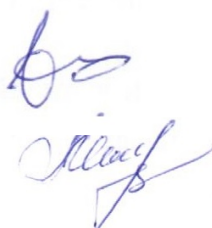
3. Казначеева С.В. – о разработке и утверждении плана работы Попечительского совета на 2017 г.

В процессе обсуждения плана работы намечены и сформулированы основные мероприятия по содействию решения перспективных задач ГАУСО НСО НОГЦ, определены сроки исполнения и ответственные исполнители (Приложение 2).

Решили:

Утвердить план работы Попечительского совета на 2017 г.

Зам.председателя
Попечительского совета:
Секретарь:



Казначеев С.В.
Макурова О.В.

**Анализ результатов анкетирования по теме:
«Опросный лист клиента ГАУСО НСО НОГЦ»**

Опрос клиентов ГАУСО НСО НОГЦ проводился с целью получения качественных оценок характера их обслуживания в его подразделениях, отделах.

Опрос проводился в августе 2016 г. для 2-х клиентских групп:

1. Дееспособные клиенты отделения «Геронтопсихиатрический стационар Мочище» - 19 чел.;

2. Клиенты отделения практической социальной геронтологии - 15 чел.

Основные итоги анкетирования.

1. Большая часть клиентов оценили условия их обслуживания как хорошие, уважающие их возраст и личностные особенности.

2. Подавляющее число клиентов рассматривают организацию их повседневной жизни как комфортную и, даже, как очень комфортную.

3. Условия доступности услуг в обследованных учреждениях также рассматривается клиентами, как доступные по большинству наименований.

4. При оценке время ожидания для получения услуг подавляющее большинство клиентов оценивает как весьма непродолжительное, не требующее ожидания их в данной очереди.

5. Клиенты благодарны обслуживающему их коллективу, считая каждого социального работника, врача, психолога высококомпетентным специалистом в знаниях и практике того, что они делают.

6. Клиенты подчёркивают доброжелательное, внимательное отношение к ним персонала учреждений в ответах на возникающие у них вопросы и просьбы различного характера.

7. Клиенты учреждения остаются довольны качеством услуг, которые они получают.

8. Клиенты учреждения готовы быть добровольными рекламодателями, приглашающими всех заинтересованных лиц к посещению стационара и полустационара, ставших объектом данного анкетирования.

9. С точки зрения клиентов, платные услуги обследованных учреждений имеют цену, доступную и приемлемую их финансовым возможностям.

10. Все мероприятия проводимые персоналом учреждений находят живой отклик у клиентов и оцениваются, как имеющие хорошее качество.

11. Большинство клиентов считают вполне удобным для посетителей режим работы, положенный в основу сервисной службы отделений.

12. Критические замечания и пожелания на предмет дальнейшего развития обследованных учреждений поступили только от клиентов стационара «Мочище». Среди них можно выделить три типа заявлений от лиц, проходящих оздоровление в данном стационаре.

А) Просьбы об улучшения дизайна палат и комфорта пребывания в них клиентов: оснащение части палат радиоприёмниками, телевизорами и

настенными часами, а также обеспечить клиентам более широкие возможности для знакомства с новостями жизни страны, через обеспечение ежедневного поступления в стационар периодической печати.

Б) Просьбы об увеличении общего количества сеансов оздоровления в физиокабинете стационара. По мнению клиентов, этот вопрос мог бы быть успешно решён за счёт его круглогодичной работы.

В) Клиенты выразили большую заинтересованность в обустройстве тепличного хозяйства на территории стационара.

У некоторых клиентов стационара «Мочище» вызвало раздражение регулярные опоздания с подачей пищи в период завтрака, обеда и ужина. Приведенное обстоятельство существенным образом не повлияло на рейтинг обследованных учреждений в рамках качества обслуживания их клиентами, проходящими на их базе курсы реабилитации и абилитации.

Подводя итог результатам анкетирования можно с уверенностью говорить о высоком уровне оценок клиентами работ обследованного полустационара и стационара «Мочище», развёрнутых на базе Областного геронтологического центра. Исправление небольших недостатков в работе сможет увеличить их популярность, привлекательность для клиентов пожилого возраста, желающих укрепить, улучшить качество индивидуального здоровья.

Казначеев С.В. д.м.н., проф., акад. ЗСО МСА
07.11.2016.

**План работы Попечительского совета
ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»
на 2017 год**

№ п/п	Мероприятия	Сроки выполнения	Ответственный
1.	Заседание Попечительского совета	ежеквартально	Прохорова Л.В. Страхова Н.М.
2	Участие в различных мероприятиях, акциях, семинарах и лекциях, проводимые в Учреждении: - празднование Победы в Великой Отечественной войне; - Декада пожилого человека; - Декада инвалидов; - лекции и семинары для общественных организаций	Май 2017 Октябрь 2017 Декабрь 2017 Согласно плану работы ГАУСО НСО НОГЦ по методическому сопровождению общественных ветеранских организаций Новосибирской области	Члены Попечительского совета Отдел развития услуг и организационно-методической работы ГАУСО НСО НОГЦ
3.	Принимать участие в рассмотрении обращений и жалоб клиентов ГАУСО НСО НОГЦ	В течение года (при необходимости)	Члены Попечительского совета
4.	Распространение информации об услугах, предоставляемых Учреждением гражданам пожилого возраста	В течение года	Члены Попечительского совета
5.	Проведение анкетирования по «Опросному листу клиента ГАУСО НСО НОГЦ» различных клиентских групп учреждения	В течение года	Отдел развития услуг и организационно-методической работы ГАУСО НСО НОГЦ

6.	Анализ результатов анкетирования независимой оценки качества за 2017 г.	4 квартал 2017 г.	Казначеев С.В.
7.	Работа по привлечению благотворительных (спонсорских) средств на открытие новых направлений и развития действующих Школы-студии «Золотые вехи»	В течение года	Отдел развития услуг и организационно-методической работы ГАУСО НСО НОГЦ, Члены Попечительского совета
8.	Формирование проекта для пожилых граждан и инвалидов «Купель здоровья» с привлечением организаций, практикующих методы и методики классической и нетрадиционной медицины.	1 квартал 2017 г.	Отдел развития услуг и организационно-методической работы ГАУСО НСО НОГЦ, Члены Попечительского совета
7.	Совместное заседание с Общественным советом по вопросу независимой оценки качества работы Учреждения	4 квартал 2017 г.	Прохорова Л.В. Страхова Н.М.