

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

Протокол №10
Заседания Попечительского совета при ГАУСО НСО НОГЦ

28.03.2018

Присутствовали:

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

Отсутствовали:

- Урычев Сергей Анатольевич, генеральный директор ООО «Пауль Хартманн Сибирь».
- Пятницкий Борис Петрович, председатель медико-социальной комиссии Городского совета ветеранов войны, труда, вооруженных сил и правоохранительных органов.

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. Перспективные направления развития Учреждения в 2019-2021 гг.
2. Результаты независимой оценки качества (внутренней контроль качества услуг) оказания услуг в 2017 г.
3. Составление и утверждение плана работы Попечительского совета на 2018 год.

Слушали:

1. Шураеву Г.А. – ежегодно Геронтологический центр обслуживает более 2,5 тыс. человек, включая жителей Новосибирской области, оказывая около 30 тыс. услуг (в среднем на одного человека – 11-12 услуг). Ежедневно дневной полустационар принимает от 15 до 20 человек (по расписанию в течение дня). В групповых занятиях ежемесячно участвуют более 100 человек. За время работы учреждением накоплен большой опыт научно-методической и практической работы по предоставлению социальных услуг активной, способной к самообслуживанию категории пожилых граждан по различным направлениям деятельности. Коллективом учреждения принят план по развитию деятельности учреждения на 2018-2020 гг. Основные направления развития:

- Предоставление оздоровительных, медицинских, психологических услуг в полустационарных условиях;
- Предоставление оздоровительных, медицинских, психологических услуг в выездных оздоровительных программах;
- Предоставление платных койко-мест в дневном стационаре гериатрического профиля;
- Предоставление платных психологических услуг;
- Продвижение информационно-методических платных услуг;
- Организация досуговой деятельности;
- Организация работы Учебного центра по дополнительным программам;
- Реализация методических материалов;
- Предоставление услуг по организации отдыха в обеденное время для посетителей Учреждения;
- Предоставление парикмахерских услуг;
- Предоставление услуг по предрейсовому и послерейсовому медицинскому контролю водительского состава;
- Предоставление анимационных услуг, в том числе по организации и проведению концертов, конкурсов, фестивалей и прочих праздничных мероприятий;
- Организация коллективных экскурсионных поездок;
- Предоставление консультационных юридических услуг;
- Услуги по предоставлению технических средств реабилитации;
- Благотворительная помощь (пожертвования), спонсорская помощь

Решили: принять к сведению информацию о реализации перспективного плана Учреждения на 2018-2020 гг.

2. Казначеева С.В. – в течение 2017 года в Учреждении проведено анкетирование 5-и групп клиентов с общим количеством респондентов – 185 человек.

2.1. Специалистами ОРУ и ОМР проведено анкетирований - 3:

2.1.1. - в феврале 2017 г. граждан пожилого возраста и инвалидов на выездной консультационной площадке на базе Ресурсного центра общественных объединений Центрального округа по Заельцовскому району.

В анкетировании приняли участие 16 человек. В обобщенном виде, анализ проведенного анкетирования позволяет сказать, что 93,8% респондентов – женщины в возрасте от 60 до 80 лет. 69% опрошенных впервые присутствовали на мероприятиях, проводимых Геронтологическим центром. Высоко оценили уровень проведения данного мероприятия - 14 чел. (87,5%). Около 40% пожилых граждан показали наиболее актуальными и интересными лекции и занятия психолога учреждения. Полностью устраивает качество изложения материала (объем информации, доступность, продолжительность, форма изложения) – 100% опрошенных. 11 респондентов (68,8%) применяют полученную на мероприятии информацию в дальнейшем.

2.1.2. 24.08.2017 граждан пожилого возраста и инвалидов на «Выездной консультационной площадке для жителей Новосибирской области» на базе Комплексного центра социального обслуживания населения Ордынского района.

В анкетировании приняли участие 21 человек. В обобщенном виде, анализ проведенного анкетирования позволяет сказать, что 76,2% респондентов – женщины в возрасте от 60 до 70 лет. 71,4% опрошенных впервые присутствовали на мероприятиях, проводимых Геронтологическим центром. Высоко оценили уровень проведения данного мероприятия - 20 чел. (95,2%). Около 25% пожилых граждан показала наиболее актуальной и интересной лекция апи-терапевта о здоровье позвоночника. Полностью устраивает качество изложения материала (объем информации, доступность, продолжительность, форма изложения) – 95,2% опрошенных и применяют полученную на мероприятии информацию в дальнейшем. 28,6% предлагают проводить чаще такие выездные мероприятия.

2.1.3. 21.09.2017 года граждан пожилого возраста на «Выездной консультационной площадке для жителей Новосибирской области» на базе Комплексного центра социального обслуживания населения Колыванского района.

Приняли участие в анкетировании 11 человек, из них 90,9% - женщины, применяющие советы, полученные на занятиях и лекциях, в жизни. В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать следующие выводы, что средний возраст участников семинара 71 год. Для 63,6% респондентов все занятия являются актуальными и интересными. 100% опрошенных ответили, что:

- в дальнейшем хотели бы продолжения занятий по вопросам, освещенными на семинаре;
- что нет таких занятий, которые не вызвали бы интереса;

- полностью устраивает качество занятий (объем информации, доступность, форма изложения материала, продолжительность занятий).

Из наиболее предпочтительных форм занятий в проведении семинаров респонденты отметили беседы и практические занятия. Их интересуют лекции и занятия таких специалистов Учреждения, как врач-невролог, врач-геронтолог, врач-терапевт, и врач по лечебной физкультуре. Участниками семинара предложены темы лекций (вопросов) наиболее интересных для детального рассмотрения на следующих встречах: чистка сосудов и лимфы; бессонница, шум в ушах; аневризмы.

2.2. Специалистами ОГПС «Мочище» проведено анкетирований - 2:

2.2.1. - 21.02.2017 года дееспособных клиентов по качеству оказания социальных услуг при организации питания. В анкетировании приняли участие 16 человек — 100% от общего числа дееспособных клиентов. В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать определенные выводы. Так, до поступления в стационар проживали в других домах-интернатах 62,5% опрошенных (10 чел.), а проживают в ОГПС «Мочище» более 1 года, на момент опроса, 12 человек (75%). Уровень организации питания оценен клиентами по 5-ти балльной шкале следующим образом:

5 баллов — 10 чел. (62,5%);

4 балла — 5 чел. (31,3%);

3 балла — 1 чел. (6,2%)

✓ Объем потребляемой пищи и разнообразие блюд устраивают 81,3% анкетированных (13 чел.).

Вкусовыми качествами пищи, оформлением приготовленных блюд и интерьера столовой в ОГПС «Мочище» удовлетворено 100% респондентов. 14 клиентов стационара оценили на 5 баллов уровень обслуживания сотрудниками пищеблока (отношение к выполнению служебных обязанностей, к клиентам, внешний вид и т.д.). 37,5% респондентов (6 чел.) внесли предложения по улучшению:

- организации питания — 2 чел. (разнообразить меню, увеличить порции);

- качества питания — 4 чел. (увеличение в рационе выпечки, фруктов, салатов из свежих овощей, мясных продуктов).

2.2.2. - 28 апреля 2017 года дееспособных клиентов по теме «Ваше мнение».

В анкетировании приняли участие 15 человек, что составляет 100% от общего числа дееспособных клиентов ОГПС «Мочище».

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы, что возраст клиентов составляет у 93% - от 60 до 85 лет, образование в основном начальное, средне-специальное или без образования. Ранее проживали в доме-интернате более половины опрошенных, 100% клиентов проживают в ОГПС «Мочище» более полугода. Собственное самочувствие 73,3% респондентов оценивают как удовлетворительное, а чувство одиночества периодически испытывают 14 человек.

Уровень обслуживания в стационаре оценен клиентами по 5-ти балльной шкале:

Бытового
- 4 балла – 86,6% (13 чел.);

Медицинского
- 4 балла – 100% (15 чел.).

Организация и качество питания устраивает всех опрошенных, уровень доброжелательности во взаимоотношениях с персоналом оценен клиентами в среднем на 4,1 балла, с другими проживающими в стационаре – на 3,6 баллов.

В часы досуга респонденты в основном смотрят телевизор – 5 чел. (33,4%) и читают – 6 чел. (40%). Клиентам (14 чел.) нравится заниматься спокойными занятиями (вязание, слушание музыки, просмотр телевизора) в тишине и спокойствии. На вопрос о том, что полезное они могли бы сделать для стационара и других проживающих - 6 (40%) респондентов ответили, что могут помочь в:

- наведении порядка – 5 чел.;
- уборке территории – 4 чел.

2.3. Специалистами ОПСГ проведено анкетирований – 5:

2.3.1. - клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания с 09.01.2017 г. по 27.03.2017 г., в рамках индивидуальной программы предоставления социальных услуг. В анкетировании приняли участие 25 человек. По результатам анкетирования можно сделать сказать, что в опросе принимали участие 17 пожилых людей в возрасте от 55 до 70 лет. О возможности получения социально-медицинских услуг в геронтологическом центре в основном респонденты узнают от родственников, соседей, знакомых 15 (60%) анкетизируемых и столько же обращается в Центр за услугами с периодичностью 1-2 раза в год.

100% клиентов получили социально-медицинские услуги в полном объеме, указанном в индивидуальной программе предоставления социальных услуг и удовлетворены информацией о предоставляемых услугах и организацией лечебно-оздоровительных процедур. Качеством оказания услуг удовлетворены – 92% опрошенных. 24% клиентов внесли предложения и пожелания для улучшения качества социально-медицинских услуг в учреждении:

- ✓ - предоставление индивидуальных ячеек, кабинок для верхней одежды и личных вещей;
- ✓ - увеличить количество процедур в ИППСУ до 10;
- ✓ - разместить на стенд комплексный план всех мероприятий по месяцам, включая лечение с указанием времени проведения.

Планируют повторно обратиться в НОГЦ — 24 чел. (96%).

2.3.2. в апреле 2017 г. по представлению о лечебной физической культуре клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания по индивидуальным программам предоставления социальных услуг.

В анкетировании приняли участие 27 человек. В обобщенном виде анализ проведенного анкетирования позволяет сделать следующие выводы, что в

основном участие приняли женщины - 88,9% в возрасте от 55 до 80 лет с существенными или небольшими отклонениями в здоровье. На вопрос знают ли респонденты, что такое «лечебная физическая культура», ответили утвердительно более 80%.

Свой уровень физической подготовки анкетированные оценивают как недостаточный – 18 чел. (66,6%), а представленных видов занятий ЛФК респонденты в основном знакомы с утренней гигиенической гимнастикой, скандинавской ходьбой, лечебной физической культурой и бегом.

В определении пользы ЛФК клиенты учреждения назвали улучшение физического состояния, развитие опорно-двигательного аппарата, предотвращение заболеваний, а степень влияния ЛФК на организм 26 анкетированных оценили как значительное.

24 человека считают, что занятия ЛФК необходимо популяризировать среди лиц старшего поколения и заниматься зарядкой по утрам каждый день или 2 раза в неделю. Столько же человек обладают возможностями заниматься и занимаются ЛФК.

Опрашиваемые хотели бы заниматься такими видами физической культуры как групповые занятия – 13 чел., занятия на тренажерах – 12 чел., ходьба- 11 чел. Часть пожилых граждан начала заниматься лечебной физкультурой благодаря предложению в Геронтологическом центре – 10 чел. (37,1%) и рекомендациям врача - 8 чел. (29,6%). Условия проведения занятий в учреждении 92% респондентов оценивают на отлично и хорошо.

11,1% анкетированных внесли предложения по улучшению проведения ЛФК в геронтологическом центре:

- приобрести тренажеры для вытяжки позвоночника, разработки суставов;
- проводить выездные занятия ЛФК для клиентов стационарных учреждений и комплексных центров социального обслуживания города и области.

2.3.3. с 15.05.2017 г. по 07.06.2017 г. 19 клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания в рамках индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы, что о возможности получения социально-медицинских услуг в Новосибирском областном геронтологическом центре (далее — НОГЦ) респонденты в основном узнали от родственников, соседей, знакомых и из личной беседы с сотрудниками – 14 чел. За социально-медицинскими услугами в НОГЦ обращаются чаще всего 1 раз в год 68,4%.

100% клиентов получили все социально-медицинские услуги согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг, удовлетворены информацией о предоставляемых услугах, организацией лечебно-оздоровительных процедур и качеством оказания медицинских услуг и планируют повторно обратиться в НОГЦ. Кроме того, 26,3% клиентов (5 чел.) хотели бы получать такие дополнительные услуги, как:

- водные процедуры;

- полное медицинское обследование;
- аппаратный массаж;
- прием врача-косметолога;
- большее количество процедур физиотерапии, занятий лечебной физкультуры и массажа.

Они же внесли свои замечания, предложения и пожелания для улучшения качества социально-медицинских услуг в учреждении, такие как:

- ✓ предоставить помещение для переодевания (гардероб);
- ✓ разместить скамейки для отдыха на территории;

2.3.4. клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания в течение III квартала 2017 г., в рамках индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

В анкетировании приняли участие 23 человека. По результатам анкетирования можно сделать вывод, что возраст клиентов составляет от 65 до 80 лет (73,9%). О возможности получения социально-медицинских услуг в Новосибирском областном геронтологическом центре узнают в основном от родственников, соседей, знакомых — 11 чел. (47,9%), тоже количество человек впервые обращаются в Учреждение.

100% клиентов полностью получили социально-медицинские услуги (согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг), удовлетворены информацией о предоставляемых услугах, организацией лечебно-оздоровительных процедур и качеством оказания медицинских услуг и планируют повторно обратиться в НОГЦ.

73,9% клиентов (17 чел.) хотели бы получать такие дополнительные услуги, как водные процедуры (лечебные ванны) и капельницы, консультации врача-нефролога и врача-косметолога, пройти полное медицинское обследование и др. 12 респондентов (52,2%) внесли свои замечания, предложения и пожелания для улучшения качества социально-медицинских услуг в учреждении: предоставить отдельное помещение для переодевания (гардероб); создать обеденную зону (буфет); расширить спектр социально-медицинских услуг в рамках государственного задания; установить в туалетных комнатах сушильные аппараты для рук.

2.3.5. клиентов, получающих услуги в полустационарной форме социального обслуживания с 12.11.2017 г. по 12.12.2017 г., в рамках выполнения индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

В анкетировании приняли участие 16 человек. По результатам анкетирования можно сделать следующие выводы, что в основном учреждение посещают 1 раз в год (75%) пожилые люди в возрасте от 65 до 80 лет (87,5%) и узнавшие о Центре от родственников, соседей или знакомых (37,5%).

100% клиентов получили социально-медицинские услуги в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и планируют повторно обратиться в учреждение. Более 90% респондентов полностью удовлетворены информацией о предоставляемых услугах, организацией лечебно-оздоровительных процедур, а также качеством оказания медицинских услуг. Более половины опрошенных хотели бы получать в рамках

государственного задания больше оздоровительных процедур. Треть анкетированных внесла свои замечания, предложения и пожелания для улучшения качества социально-медицинских услуг в учреждении.

В целом, по результатам проведенных опросов:

✓ качество проведения информационно-просветительских мероприятий оценено положительно, выделены и намечены основные направления работы по улучшению эффективности и дальнейшего совершенствования уровня проведения подобных мероприятий;

✓ качество оказанных социально-медицинских услуг оценено положительно. Респондентов удовлетворяет предложенный курс реабилитации, отмечено доброжелательное отношение персонала к клиентам, а показателем является улучшение состояния здоровья.

С учетом мнений клиентов, высказанных при анкетировании, Учреждение в течение 2017 года выполнило пожелания пожилых граждан:

- комплексный план всех мероприятий по месяцам, размещен на официальном сайте Геронтологического центра;

- проводились выездные занятия ЛФК для клиентов стационарных учреждений и комплексных центров социального обслуживания города и области;

- приобретена и установлена кедровая бочка, разработаны оздоровительные программы с использованием фитопаровой мини-сауны;

- оборудовано новое помещение для переодевания (гардероб).

Шураеву Г.А. - 18 января 2018 года проведен анализ работы Учреждения за 2017 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 2017 г. проведены следующие мероприятия:

1. Информирование о деятельности Учреждения и оказываемых услугах, доступных для разных категорий граждан, распространяется через:

1.1. публикацию информационных статей на официальном сайте, ВКонтакте, сайте Пенсионеры Он-лайн и др. сайтах общественных ветеранских организаций, в периодических специализированных изданиях; распространение буклетов, рекламных проспектов, брошюр и проведение презентаций о деятельности Геронтологического центра в общественных ветеранских организациях, в т.ч. Советах ветеранов города и области, учреждениях здравоохранения, социальной защиты, Пенсионного Фонда, аптеках, ресурсных центрах на выездных семинарах, лекциях; проведение экскурсионных туров по учреждению для представителей ветеранских организаций города и др.

1.2. стенды, содержащих актуальную информацию о технологиях, о текущих и планируемых мероприятиях, нормативно-правовую документацию в Центре; мобильные стенды с раздаточным рекламным материалом.

1.3. изготовление ролл-апов, баннера, рекламного штендера, содержащих информацию о деятельности центра: технологиях, программах, методах оздоровления, культурно-досуговых мероприятиях.

В частности в сфере:

1. открытости и доступности информации об Учреждении:

1.1. Размещено более 300 публикаций в сети Интернет, на официальном и др. сайтах, периодических специализированных изданиях, распространено множество буклетов и брошюр (1286 экз.) 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 с возможностью выбора размера шрифта, изменением цветовых схем и интервала между буквами, отключением графических изображений;

- созданы новые разделы: «Эффективный контракт», «СМИ о нас», «Профилактика СПИДа», «Материально-техническое обеспечение», «Важная информация», «Полезные сайты и ссылки».

1.3. На информационных стендах в помещении по ул. Северная, Учреждения размещены и поддерживаются в актуальном состоянии основные объемы информации и документов, с учетом доступности размещения (1 этаж) для маломобильных граждан.

1.4. 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. Установлена информационная табличка (штендер) на месте входа/(въезда) на огражденную территорию Учреждения с наименованием учреждения; основными направлениями деятельности, категории получателей услуг; контактной информации; графика работы.

2.3. Обеспечено доступное размещение оборудования для оказания социальных услуг, в том числе для клиентов невысокого роста изготовлены и используются подставки для ног (3 шт.)

2.4. Пересмотрен от 08.09.2017 «Порядок действия сотрудников при оказании ситуационной помощи инвалидам в отделении практической социальной геронтологии.

2.5. Оборудована система вызова помощника (кнопка вызова специалиста учреждения) на калитке при входе/въезде в Геронтологический центр для маломобильных граждан.

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.

3. Прохорову Л.В. – о разработке и утверждении плана работы Попечительского совета на 2018 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).

Решили:

Утвердить план работы Попечительского совета на 2018 г.

Председатель

Попечительского совета:



Прохорова Л.В.

Секретарь:



Макурова О.В.

**План работы Попечительского совета
ГАУСО НСО «Новосибирский областной геронтологический центр»
на 2018 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 2018 Октябрь 2018 Декабрь 2018 Согласно плану работы ГАУСО НСО НОГЦ по организации и проведению культурно-массовых мероприятий для общественных ветеранских организаций	Члены Попечительского совета Отдел развития услуг и организационно-методической работы ГАУСО НСО НОГЦ
3.	Участие в рассмотрении обращений и жалоб клиентов ГАУСО НСО НОГЦ	В течение года (при необходимости)	Члены Попечительского совета
4.	Содействие в повышении информационной открытости учреждения: распространение информации о деятельности учреждения, предоставляемых услугах медицинского и оздоровительного характера	В течение года	Члены Попечительского совета

5.	Анкетирование различных клиентских групп с целью улучшения качества работы учреждения, в т.ч., предоставляемых медицинских, оздоровительных и информационно-просветительских услуг	В течение года	Отдел развития услуг и организационно-методической работы ГАУСО НСО НОГЦ
6.	Анализ результатов анкетирования независимой оценки качества за 2018 г.	1 квартал 2019 г.	Казначеев С.В.
7.	Работа по привлечению благотворительных (спонсорских) средств на открытие новых направлений деятельности, развития действующих Школы-студии «Золотые вехи», Школы «Веды» славян – «Берегиня», проекта «Академия долгожительства»	В течение года	Отдел развития услуг и организационно-методической работы ГАУСО НСО НОГЦ, Члены Попечительского совета
8.	Участие в формировании (развитии) проектов для пожилых граждан «Купель здоровья», «Социальный туризм», «Сад активного долголетия» с привлечением организаций, практикующих методы и методики классической и нетрадиционной медицины.	В течение года	Отдел развития услуг и организационно-методической работы ГАУСО НСО НОГЦ, Члены Попечительского совета