

Протокол № 2

заседания Попечительского совета при государственном автономном учреждении стационарного социального обслуживания Новосибирской области «Успенский психоневрологический интернат»

с. Успенка

21.03.2017 года

На заседании Попечительского совета присутствовали:

1. Лопатина Татьяна Викторовна – председатель Попечительского совета
2. Кочетков Алексей Михайлович – заместитель председателя Попечительского совета
3. Рейн Марина Петровна - секретарь Попечительского совета
4. Данилов Геннадий Иванович – член Попечительского совета
5. Шумкин Олег Семёнович - член Попечительского совета

Приглашенные:

Евстифеева Ирина Павловна – директор ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»

Шумкина Светлана Геннадьевна – заведующая Успенским отделением

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Результаты проведенной независимой оценки качества оказания услуг в ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат», проводимой Общественным советом при Министерстве социального развития Новосибирской области.
2. План работы по повышению качества оказания социальных услуг в ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» по результатам проведения независимой оценки качества на 2017год.

СЛУШАЛИ:

1. О результатах проведенной независимой оценки качества оказания услуг, проводимой Общественным советом при Министерстве социального развития Новосибирской области рассказала Директор учреждения И.П.Евстифеева.

Целью реализации независимой оценки работы организаций является:

1. Повышение качества оказания услуг организациями социального обслуживания Новосибирской области.
2. Улучшение информированности получателей услуг о деятельности организаций социального обслуживания Новосибирской области.

Задачи:

- Получение данных об организации предоставления услуг и удовлетворенности получателей качеством оказания услуг организаций социального обслуживания Новосибирской области, путем:
 - проведения опроса получателей услуг;
 - интервьюирования руководителя;
 - проведения контрольных звонков и обращений;
 - сплошного обследования учреждений путем включенного структурированного наблюдения;
 - анализ информационного контента в сети Интернет.

По рейтингу организаций социального обслуживания Новосибирской области, в отношении которых проведена независимая оценка качества оказания услуг в 2016 году наше учреждение занимает 14 позицию из 40, среди психоневрологических интернатов мы на 4 позиции.

По результатам независимой оценки качества оказания услуг Общественным советом были даны рекомендации по ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат»:

Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации:

- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;
- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

- в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, и людям с нестандартным ростом;
- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном для всех категорий клиентов уровне (например: под наклоном);
- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;
- санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;
- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);
- подвести к пандусу отделения милосердия тротуарную дорожку.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

- организовывать больше культурно-массовых мероприятий;
- больше обучать различным профессиям;
- сделать отдельные комнаты для пар.

2. По второму вопросу слушали заведующую отделением Шумкину С.Г. Следуя рекомендациям Общественного совета, мы разработали

План работы по повышению качества оказания услуг по результатам проведения независимой оценки качества в 2016г.

Мероприятие	Сроки
- обеспечить рабочее состояние электронного почтового адреса;	Электронный почтовый адрес в рабочем состоянии.
- обеспечить размещение информационных стендов на высоте в 0,9-1,7 метров от уровня пола;	Март 2017г.

Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

Мероприятие	Сроки
- в санитарно-гигиенических помещениях установить раковины таким образом, чтобы они были доступны для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся на колясках, и людям с нестандартным ростом;	Сентябрь 2017г.
- в санитарно-гигиенических помещениях разместить дополнительно зеркала на уровень, доступный для всех категорий клиентов, в том числе людей, передвигающихся	Сентябрь 2017г.

на колясках и людям с нестандартным ростом, либо установить зеркала на доступном для всех категорий клиентов уровне (например: под наклоном);	
- в санитарных комнатах установить на унитазы стульчаки там, где они не установлены;	Сентябрь 2017г.
- санитарно-гигиенических помещениях, особенно первых этажей зданий, оснастить окна шторами или пленочными покрытиями, наклеенными на стекло;	Июнь 2017г.
- обеспечить выделение контрастной маркировкой верхней и нижней ступеней лестниц (проступь и часть подступенка) в соответствии с СП 59.13330.2012. Свод правил. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения. Актуализированная редакция СНиП 35-01-2001, п.5.2.31);	Июнь 2017г.
- подвести к пандусу отделения милосердия тротуарную дорожку.	Июль-август 2017г.
-определить возможные пути следования до учреждения и установить указатели с четким видимым шрифтом	Июнь 2017г.
-провести обучающие семинары с сотрудниками, непосредственно работающими с клиентами, направленные на повышение доброжелательного и вежливого общения, более чуткому отношению к их просьбам и пожеланиям.	Январь 2017г.

Показатели, характеризующие удовлетворенность качеством оказания услуг (предложения клиентов):

Мероприятие	Сроки
- организовывать больше культурно-массовых мероприятий;	Постоянно
- больше обучать различным профессиям;	
- сделать отдельные комнаты для пар.	Сентябрь 2017г.

Члены Попечительского совета решили:

1. Признать итоги работы интерната в сфере повышения качества предоставляемых социальных услуг и условий проживания клиентов удовлетворительными, что позволяет сделать вывод об эффективности деятельности учреждения.
2. Принять к сведению пожелания проживающих в ГАУССО НСО «Успенский психоневрологический интернат» и оказать посильную помощь в улучшении условий проживания, организации досуга.

Председатель Попечительского совета

Секретарь Попечительского совета

Лопатина Т.В.

Рейн М.П.