

**Государственное бюджетное учреждение
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»**

ПРОТОКОЛ № 6

заседания Общественного совета

по вопросам независимой оценки качества услуг Государственного бюджетного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения городского округа
«Семеновский»

Дата проведения: 22 июня 2015 года

Время проведения: 10:00

Место проведения: Нижегородская область, г. Семенов, ул. Матвеева, д. 4

Присутствовали члены Общественного совета:

Борин Вячеслав Григорьевич - председатель Совета ветеранов войны и труда-
председатель Совета

Преснов Евгений Валентинович – председатель Совета ветеранов войны в Афганистане,
Чеченской республике городского округа Семеновский

Ширкунова Нина Ивановна – председатель первичной ветеранской организации
Учреждения

Смирнова Светлана Алексеевна – председатель правления Семеновского отделения
Всероссийского общества инвалидов

Микшина Надежда Анатольевна – специалист по охране труда МБУ культуры «ЦБС»,
председатель молодежной территориальной избирательной комиссии.

Приглашенные:

Чернов Павел Владимирович - директор ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»

Цбина Альбина Александровна – заместитель директора ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» по медицинской
части

Маслов Игорь Владимирович - заместитель директора ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения городского округа «Семеновский» по общим вопросам

Морозова Наталья Владимировна - юрист отделения ССО ГБУ «КЦСОН городского
округа «Семеновский», секретарь Общественного совета ГБУ «Комплексный центр
социального обслуживания населения городского округа «Семеновский»

**На заседании Общественного совета присутствуют 5 членов Общественного совета
из 5, кворум имеется.**

ПОВЕСТКА ДНЯ:

1. Об итогах анкетирования граждан - получателей социальных услуг.
Проведение независимой оценки качества работы Учреждения в соответствии с критериями
и показателями, утвержденными Министерством социальной политики Нижегородской
области.

Докладчик: Морозова Н.В. - секретарь Общественного совета.

2. О работе социально-медицинских отделений ГБУ «КЦСОН городского округа
«Семеновский».

Докладчик: Цбина А.А. – заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа
«Семеновский» по медицинской части.

3. О мероприятиях, проводимых ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» во 2 квартале 2015г.

Докладчик: Маслов И.В. – заместитель директора ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский» по общим вопросам.

СЛУШАЛИ:

По первому вопросу:

Ознакомление членов Общественного совета с итогами анкетирования, проведенным среди 60 граждан – получателей услуг в отделениях социально-медицинского обслуживания на дому.

В результате анкетирования установлено, что все респонденты хорошо информированы о работе Учреждения, удовлетворены условиями комфортности, считают условия предоставления социальных услуг комфортными, довольны отсутствием очередей при получении социальных услуг. Считают персонал Учреждения компетентным, вежливым, доброжелательным. Все опрашиваемые удовлетворены качеством услуг.

В апреле 2015 года на основании письма Министерства социальной политики Нижегородской области от 15.04.2015 г. № 318-19-4419/15 было проведено анкетирование клиентов учреждения о качестве и доступности получаемых социальных услуг. Было опрошено 25 человек. Все клиенты удовлетворены доступностью информации и социальными услугами (анкеты прилагаются).

Все члены Общественного совета ознакомились с официальным сайтом ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»; с информацией, размещенной на информационных стендах в здании Учреждения и на сайте www.bus.gov.ru.

РЕШИЛИ:

1. Зафиксировать результаты анализа и обобщения полученных данных о доступности и удовлетворенности качеством оказанных социальных услуг на основании опроса в Отчете Общественного совета (приложение № 1 к настоящему протоколу). Признать предоставляемые социальные услуги по итогам 2 квартала 2015 года качественными.

Результаты голосования: За- 5 чел;
Против-0 чел
Воздержавшихся-0 чел.

Решение принято единогласно.

СЛУШАЛИ:

По второму вопросу:

В структуре учреждения 2 социально медицинских отделения

Социальные работники и медсестры оказывают социально-бытовую и доврачебную медицинскую помощь в домашних условиях гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию, при наличии у них тяжелых хронических заболеваний, требующих постоянного медицинского наблюдения.

В структуре отделений социально-медицинского обслуживания граждан на дому работают 2 заведующих отделением, 12 медицинских сестер, 22 социальных работника. Документы необходимые для принятия на обслуживание в социально - медицинское отделение на дому:

- Заявление гражданина;
- Индивидуальная программа предоставления социальных услуг;
- Справка из лечебного учреждения с указанием хронических заболеваний и отсутствие медицинских противопоказаний к обслуживанию на дому;

- Справка о составе семьи;

Право на внеочередное принятие на обслуживание в социально - медицинское отделение:

- ИОВ, УОВ;
- Инвалиды 1 группы;
- Одинокие граждане;

Противопоказания на принятие в социально-медицинское отделение:

- Наличие тяжелых психических заболеваний;
- Хронический алкоголизм;
- Карантинные инфекционные заболевания;

- Активные формы туберкулеза;
- Полная утрата гражданином способности к самообслуживанию.

С начала года по настоящее время обслужено 121 человек. Обслуживание осуществляется в рамках действующего законодательства.

На базе отделения социально - медицинского обслуживания на дому организована «Школа обучения навыкам общего ухода за пожилыми гражданами и инвалидами» (далее – Школа ухода).

Целями организации «Школы ухода» являются:

Достижение оптимально возможного уровня жизни и социальной адаптации инвалида или пожилого человека, в привычной для них домашней обстановке в окружении семьи;

- Повышение эффективности социально - реабилитационных мероприятий;
- Снижение потребности в услугах лечебно-профилактических учреждений и учреждений социального - обслуживания инвалидов, оказывающих реабилитационные услуги;
- Создание благоприятной обстановки и психологической атмосферы в семье, обеспечивающие снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно - психической напряженности способствующие формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям и мотивация на здоровье побуждающих к активной жизни в социуме;
- Расширение возможности трудоустройства и возможности обучения родственника, осуществляющим уход за инвалидом или пожилым человеком;

Основные направления организации «Школы ухода»:

- Индивидуальные занятия с инвалидом (на дому) с привлечением медсестры социально - медицинского отделения;
- Индивидуальные занятия с родственниками на базе социально - медицинского отделения;
- Групповые занятия с соц. работниками социально - медицинского отделения с привлечением специалистов ЛПУ;
- Групповые занятия с родственниками по мере комплектования групп.

РЕШИЛИ: дать положительную оценку работе социально-медицинских отделений.

Результаты голосования: За- 5 чел;
Против-0 чел
Воздержавшихся-0 чел.

Решение принято единогласно.

СЛУШАЛИ:

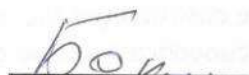
По третьему вопросу:

1. Организация и проведение мероприятий в рамках празднования 70 – годовщины Победы:
 - вручение памятных наград (юбилейные медали, памятные знаки);
 - организованы и проведены рейды «Безопасное жилье ветерана» по проверки пожарной безопасности совместно с МЧС;
 - организованы и проведены обследования материально-бытовых условий проживания вдов участников ВОВ;
 - организовано сопровождении участников ВОВ на праздничные мероприятия, посвященные 70-годовщине Победы;
 - проведена акция «Помощь ветеранам» (уход за могилами родственников участников ВОВ и вдов участников ВОВ);
 - проведена акция «Заявка ветеран» (оказание ветеранам содействия в получении медицинских услуг);
 - проведена акция «Услуга на дому» (предоставление услуг социальной парикмахерской на дому для участников ВОВ);
 - проведена акция «Готовимся к юбилею Победы» (патронаж одиноких участников ВОВ с использованием мобильных бригад).

2. Организация и проведение краткосрочных смен в отделении дневного пребывания для Ветеранов ВОВ (приказ Министерства социальной политики Нижегородской области от 27.02.2015г. № 82).
3. Организация и проведение районного конкурса «Таланты золотого возраста» (Приказ от 13.04.2015г. № 100 о/д).
4. Организация и проведение летней оздоровительной компании для детей, находящихся в трудной жизненной ситуации (приказ Министерства социальной политики от 03.04.2015г. № 150).
5. Участие во 2 этапе Всероссийского конкурса на звание «Лучший работник учреждения социального обслуживания».

РЕШИЛИ: признать работу Учреждения во 2 квартале 2015 года эффективной и оценить положительно.

Председатель
Общественного совета

 Борин В.Г.

Секретарь

 Морозова Н.В.

**Отчёт Общественного совета по вопросам независимой оценке
качества предоставления социальных услуг
и работе ГБУ «КЦСОН городского округа «Семеновский»**

По итогам анкетирования получателей социальных услуг

Таблица 1. Распределение респондентов по категориям

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Пенсионеры		
Ветеран труда		
Вдова	4	6,7
Участник ВОВ	1	1,7
Инвалид	50	83,3
Другие (труженики тыла)	5	8,3
ИТОГО	60	100

Таблица 2. Распределение респондентов по количеству обращений в Учреждение

Наименование категории	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Впервые	60	100
Повторно		
ИТОГО		100

Таблица 3. Оценка респондентами уровня информированности о работе Учреждения

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Хорошо информирован (а)	60	100
Достаточно информирован (а)		
Не информирован (а)	0	0
ИТОГО	60	100

Таблица 4. Удовлетворенность респондентов условиями предоставления социальных услуг (комфортность)

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью	60	100
В целом удовлетворяет		
Условия не удовлетворяют	0	0
ИТОГО	60	100

Таблица 5. Оценка респондентами компетентности персонала

(удовлетворённость работой сотрудников)

Варианты ответов	Число респондентов	Число респондентов
	(чел.)	(в процентах)
Да	60	100
Нет	0	0
ИТОГО	60	100

Таблица 6. Оценка респондентами вежливости и доброжелательности персонала

Варианты ответов	Число респондентов	Число респондентов
	(чел.)	(в процентах)
Да, всегда в любой ситуации	60	100
В целом да	0	0
Нет	0	0
ИТОГО	60	100

Таблица 7. Оценка респондентами периода ожидания при получении услуг

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов (в процентах)
	Очередь при получении услуг отсутствует	60
Незначительный период пребывания в очереди	0	0
Период пребывания в очереди длительный	0	0
ИТОГО	60	100

Таблица 8. Оценка респондентами срока ожидания в очереди за получением услуг

Варианты ответов	Число респондентов(чел.)	Число респондентов(в процентах)
До 1 месяца 15 дней	60	100
От 1 месяца 16 дней до 3 месяцев	0	0
От 3 месяцев 1 дня до 6 месяцев	0	0
От 6 месяцев 1 дня до 9 месяцев	0	0
От 9 месяцев 1 дня до 12 месяцев	0	0
От 12 месяцев 1 дня до 24 месяцев	0	0
От 24 месяцев 1 дня до 36 месяцев	0	0
Свыше 36 месяцев	0	0
ИТОГО	60	100

Таблица 9. Удовлетворённость респондентов качеством питания (при наличии услуг по предоставлению питания)

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью		
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет		
ИТОГО		

Таблица 10. Удовлетворённость респондентов качеством услуг

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью	60	100
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет	0	0
ИТОГО	60	100

Таблица 11. Удовлетворённость респондентов качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических)

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Удовлетворяет полностью		
В целом удовлетворяет		
Не удовлетворяет		
ИТОГО		

Таблица 12. Рекомендации респондентами получения услуг в Учреждении

Варианты ответов	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
Да	60	100
Нет	0	0
Пока не знаю	0	0
ИТОГО	60	100

Таблица 13. Предложения по улучшению качества работы Учреждения

№ п/п	Предложения	Число респондентов (чел.)	Число респондентов (в процентах)
1.	Более разнообразное меню	0	0
2.	Занятия лечебной физкультурой	0	0
3.	Экскурсии	0	0
4.	Творческие мастер-классы	0	0