

Государственное автономное учреждение социального обслуживания Новосибирской области «Новосибирский дом ветеранов»

Протокол заседания попечительского совета №3

20 сентября 2019 года

Присутствовали: Лескова Е.Б. – председатель Попечительского совета, Митянина Н.В. – секретарь попечительского совета, Путина Л.Л. – член попечительского совета, Данигевич Л.Н. – член попечительского совета, Пугачева Л.Д. – директор ГАУ НСО ССО «Новосибирский дом ветеранов», Сенкевич Ю.В. – заместитель директора по организации социального обслуживания, Ченцов В.Г. – заместитель директора по общим вопросам, Игина А.Е. – и.о. старшей медицинской сестры, Трубицын В.П. – председатель совета ветеранов учреждения, Лолишвили Н.А. – секретарь совета ветеранов учреждения.

Повестка заседания:

1. О проведении оценки качества предоставления социально-бытовых услуг гражданам, частично и полностью утратившим способность к самообслуживанию в III квартале 2019 года.
2. О проведении оценки качества предоставления социально-бытовых услуг гражданам, полностью утратившим способность к самообслуживанию, в III квартале 2019 года.

По повестке:

1. По 1-ому вопросу директора учреждения Пугачеву Л.Д. Доложила о том, что в III квартале была проведена оценка качества предоставления социально-бытовых услуг гражданам, частично и полностью утратившим способность к самообслуживанию, в частности, в связи с повышенным вниманием со стороны как получателей услуг, так и вышестоящих инстанций, вновь проводилась оценка качества предоставления услуги «обеспечение питанием». Оценка проводилась по критериям, соответствующим основным требованиям, предъявляемым к качеству социальных услуг нормативными документами. Основными критериями были выбраны: доступность, своевременность, полнота, соответствие стандартам, соответствие условий предоставления санитарно-гигиеническим требованиям, наличие (отсутствие) обоснованных жалоб, наличие (отсутствие) осложнений, оформление требуемых документов. Оценка проводилась с использованием чек-листов, а также на основании экспертных заключений и опроса среди получателей социальных услуг. По критериям «доступность», «своевременность», «полнота», «соответствие стандартам», «соответствие условий предоставления санитарно-гигиеническим требованиям» выполнение показателей качества составило 100%. По критерию «наличие (отсутствие) обоснованных жалоб» - выполнение показателя качества составило 98%, т.к. жалобы присутствовали. Каждая из жалоб была подробно рассмотрена, меры по устранению причин возникновения жалоб принимались незамедлительно. В качестве экспертной оценки были получены протоколы лабораторных исследований приготовленных блюд на содержание заявленных в технологических картах продуктов, пищевую ценность, а также протокол проверки органов Роспотребнадзора. Лабораторные исследования показали, что продукты, заявленные в технологических картах были использованы на 100% при приготовлении блюд, пищевая ценность по всем блюдам составила более 100%. Это говорит о том, что нарушений технологии приготовления пищи не допущено. Кроме того в июле 2019 года была проведена проверка организации

питания в учреждении органами Роспотребнадзора. По результатам проверки составлен протокол, в котором отмечено отсутствие нарушений. По итогам проверки предписания отсутствуют. С целью получения объективной оценки предоставления услуг по организации питания в учреждении постоянно проводятся экспресс-опросы по оценке вкусовых и эстетических качеств приготовленной пищи. Получателям социальных услуг после каждого приема пищи предлагается в мини-анкете оценить поданные блюда. Получатели услуг по своему желанию участвуют в опросах, выражают таким образом свое мнение. Результат обработки мини-анкет показывает, что более чем в 94,3% случаев получатели социальных услуг довольны вкусовыми и эстетическими качествами приготовленной пищи, выражают благодарность работникам пищеблока и администрации учреждения. Таким образом, качество предоставления социально-бытовой услуги «обеспечение питанием» предлагается оценить как «высокое».

2. По 2-ому вопросу слушали заместителя директора по организации социального обслуживания Сенкевич Ю.В. В III квартале 2019 года была проведена оценка качества предоставления социально-бытовых услуг гражданам, полностью утратившим способность к самообслуживанию. В частности была проведена оценка качества предоставления услуг: смена постельного белья, смена нательного белья, гигиена тела частичная, обработка кожных покровов, замена памперса. Основными критериями были выбраны: своевременность и регулярность предоставления услуги, полнота выполнения услуги, соответствие условий предоставления санитарно-гигиеническим требованиям, наличие (отсутствие) обоснованных жалоб, оформление требуемых документов. По критерию «своевременность и регулярность предоставления услуги» выполнение показателей качества достигло 100%. Все оцениваемые услуги предоставляются получателям регулярно в соответствие с индивидуальной программой предоставления социальных услуг. По критерию «полнота выполнения услуги» имелись несущественные замечания, которые могут быть устранены при введении стандартных операций и процедур, т.к. в настоящее время нет единого понимания полноты выполнения услуги. В настоящее время выполнение критерия достигло 89%. По критерию «соответствие условий предоставления санитарно-гигиеническим требованиям» выполнение показателей качества достигло 100%. Обоснованные жалобы на предоставление данных услуг отсутствуют. Оформление соответствующих документов (ведомости предоставления услуг) осуществляется регулярно. По полноте оформления документов имеются несущественные замечания. Таким образом, качество предоставления услуг «смена постельного белья», «смена нательного белья», «гигиена тела частичная», «обработка кожных покровов», «замена памперса» можно оценить как «высокое».

Решили:

1. Оценить качество предоставления социально-бытовой услуги «обеспечение питанием» как высокое.
2. Оценить качество предоставления социально-бытовых услуг «смена постельного белья», «смена нательного белья», «гигиена тела частичная», «обработка кожных покровов», «замена памперса» как «высокое»

Секретарь заседания

Н.В. Митянина