

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания

Ярославской области

Красноперекопский психоневрологический интернат

ПРОТОКОЛ № 1

Заседания попечительского совета

ГБУ СО ЯО Красноперекопский психоневрологический интернат

05 марта 2020 года

Место проведения:

ГБУ СО ЯО Красноперекопский психоневрологический интернат.

Адрес: г. Ярославль, Парковый проезд, д. 7.

Присутствовали:

Председатель попечительского совета – Станишевская О.В., заместитель директора ГАУ ЯО "Дворец молодежи".

Заместитель председателя – Зеленова Т.Г., кандидат педагогических наук, президент ЯРО ООО «Союз социальных педагогов и социальных работников»;

Секретарь попечительского совета - Гончарова Н.П. – предприниматель;

Члены попечительского совета:

Авксентьев А.В. - протоиерей, клирик Ярославской митрополии, штатный священник Казанского женского монастыря г.Ярославля);

Аншукова Е.В. – начальник территориального отдела по социальной поддержке населения Красноперекопского района управления по социальной поддержке населения и охране труда мэрии г.Ярославля;

Волончунас Д.В., депутат муниципалитета VII созыва, избирательный округ № 13;

Гаврилов В.В., психиатр-психотерапевт, ассистент кафедры психиатрии и мед.психологии с курсом ИПОДО ФГБОУ ВО "Ярославский государственный медицинский университет" МЗ РФ, психиатр Ярославской областной клинической психиатрической больницы;

Ермолин В.В. – предприниматель;

Коряковцева О.А. – директор «Института развития кадрового потенциала» ФГБОУ ВО «Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского»;

Малахов С.В. - председатель отделения Ярославской областной организации общероссийской общественной организации «Всероссийское общество инвалидов» Красноперекопского района г.Ярославля;

Морозов В.В. - родственник клиента интерната.

Пупкова В.А. – главный специалист отдела организации работы и взаимодействия с общественностью территориальной Администрации Краснопереконского района;

Тарханова И.Ю. - доктор педагогических наук, доцент, профессор кафедры социальной педагогики и организации работы с молодёжью, Директор Института педагогики и психологии ФГБОУ ВО «Ярославский государственный педагогический университет им. К.Д. Ушинского»;

Щенников А.Н. - депутат Ярославской областной Думы.

ПОВЕСТКА ЗАСЕДАНИЯ:

1. Результаты мониторинга качества и доступности предоставления социальных услуг в Краснопереконском психоневрологическом интернате, проводимого в соответствии с Приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области №30 от 14.01.2019 г. «О проведении мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания с участием получателей услуг».

2. Основные направления деятельности попечительского совета ГБУ СО ЯО КПНИ в 2020 году.

3. Утверждение плана работы попечительского совета на 2020 год.

4. Разное.

СЛУШАЛИ:

1. Результаты мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания с участием получателей услуг в ГБУ СО ЯО Краснопереконский психоневрологический интернат, проведенном в соответствии с Приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области №30 от 14.01.2019 г., присутствующим представила Федорова П.С., заместитель директора интерната по организационно-методической работе.

В соответствии с Приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области №30 от 14.01.2020 г. «О проведении мониторинга качества и доступности государственных услуг в сфере социального обслуживания с участием получателей услуг» в период с 20.01.2020 г. по 30.01.2020 г. в учреждении было проведено анкетирование, в котором приняли участие 100 человек – клиентов интерната, что составляет 25,6% от всего контингента.

Результаты анкетирования показали, что все клиенты, принявшие участие в опросе, очень хорошо информированы о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг. В целях повышения уровня информированности получателей социальных услуг, их родственников, законных представителей в зданиях учреждения размещены в необходимом количестве информационные стенды, подготавливаются, издаются и распространяются среди получателей услуг, их родственников, прочих граждан брошюры и буклеты, касающиеся деятельности интерната по предоставлению социальных услуг, вступлению в силу Федерального закона от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания

граждан в Российской Федерации», реализуемых в учреждении технологиях и проектах. Сотрудниками интерната в рамках информационно-просветительской деятельности регулярно проводятся разъяснительные беседы с получателями социальных услуг, их родственниками и законными представителями, ведутся консультации. В холлах корпусов учреждения размещены информаторы (бегущая строка, сопровождаемая звуковыми сообщениями; звуковой информатор), мнемосхемы и сенсорный терминал на которых размещена актуальная информация об интернате, предоставляемых услугах, условиях предоставления услуг, работающих специалистах. Помимо этого, в холлах отделений размещены баннеры с информацией о сотрудниках, предоставляющих услуги, описанием содержания социальных услуг, направлениях работы и партнерах учреждения. Активно ведется информационно-просветительская работа и в сети «Интернет»: информация о деятельности учреждения, а также необходимые документы размещены на официальном сайте учреждения в сети "Интернет" (www.kpni76.ru); обновление происходит в течение десяти рабочих дней со дня их создания, получения или внесения в них соответствующих изменений (в соответствии с Порядком размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в ИТС «Интернет» и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержание указанной информации и форма ее предоставления), утвержденным приказом Минтруда России от 17.11.2014 № 886, Правилами размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в ИТС «Интернет», установленными постановлением Правительства Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239). В социальной сети ВКонтакте создана группа «ГБУ СО ЯО КПНИ», в «Фейсбуке» - ведется страница интерната. Данные мероприятия направлены на обеспечение открытости и доступности информации об учреждении как поставщике социальных услуг, способствуют повышению степени информированности получателей социальных услуг о работе интерната и порядке предоставления услуг.

Персонал интерната, по мнению клиентов, обладает высоким уровнем профессионализма и компетентности. Руководством учреждения уделяется большое внимание работе с персоналом: разрабатываются и реализуются программы внутрифирменного обучения, проводится информационно-просветительская и разъяснительная работа с сотрудниками, в соответствии с утвержденным графиком работники своевременно проходят курсы повышения квалификации, аттестацию, профессиональную переподготовку и т.д.

В ходе анкетирования получатели социальных услуг отметили, что персонал учреждения вежлив и доброжелателен всегда и в любой ситуации. Руководители подразделений учреждения постоянно контролируют соблюдение персоналом кодекса профессиональной этики, правил делового поведения и общения; проявление корректности и внимательности к получателям социальных услуг, их родственникам, законным представителям и др.

Качество предоставляемых социальных услуг в интернате оценивается клиентами как очень высокое. Качество услуги предполагает полноту предоставления в соответствии с требованиями (стандартами); доступность;

своевременность; эффективность и результативность предоставления услуги. Достижение таких результатов стало возможным благодаря реализации индивидуального дифференцированного подхода к получателям социальных услуг, учет их психофизических и психофизиологических особенностей, а также соблюдение стандартов предоставления социальных услуг и реализуемая система контроля качества предоставляемых услуг, определенных индивидуальными программами предоставления социальных услуг.

Все получатели социальных услуг, проживающие в интернате и участвовавшие в опросе, рекомендовали бы своим родственникам и знакомым, при необходимости, социальные услуги, предоставляемые учреждением.

Все анкетированные высказали удовлетворенность условиями предоставления социальных услуг. Материально-техническая база учреждения соответствует действующим требованиям к условиям предоставления социальных услуг, что позволяет обеспечивать высокое их качество. В учреждении функционируют система внутреннего контроля, а также система менеджмента качества, позволяющие системно проводить мониторинги, по результатам которых оперативно разрабатываются и осуществляются корректирующие и предупреждающие действия.

Все опрошенные отметили удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и прочее). При организации досуговых, оздоровительных, информационно-просветительских мероприятий учитываются физическое состояние здоровья клиентов, наличие у них ограничений в возможностях и способностях, специфика их интересов и склонностей, их специальные потребности. Помимо организации и проведения различных мероприятий непосредственно в учреждении сотрудниками интерната, активно привлекаются ресурсы сторонних организаций сферы культуры, спорта и др., а также некоммерческие организации и волонтеры. Все это позволяет расширить спектр занятий, предлагаемых клиентам интерната, увеличить разнообразие проводящихся для проживающих мероприятий, имеющих групповой характер.

Все клиенты удовлетворены качеством питания. Обеспечение питания осуществляется согласно нормативам, утвержденным Правительством Ярославской области, и представляет собой 4 разовое горячее питание, приготовленное из доброкачественных продуктов, имеющих сертификаты и (или) паспорта качества, соответствует калорийности, установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и состоянию здоровья получателей социальных услуг; имеются диетстолы. В учреждении 2 раза в год проводятся мониторинги удовлетворенности проживающих питанием, их пожелания к составлению меню. На основе полученной от получателей социальных услуг обратной связи и действующих требований к организации питания в психоневрологическом интернате, в учреждении разработаны сезонные 14-дневные меню.

Удовлетворенность условиями проживания отмечается всеми респондентами. В учреждении организованы условия проживания клиентов приближенные к домашним; количество клиентов, проживающих в комнатах, от 2 до 5 человек (в

отделении социальной адаптации проживают по 1 человеку в комнате). Площадь жилых помещений в расчете на одного получателя социальных услуг соответствует действующим требованиям и составляет не менее 5 кв. м на 1 чел. Получатели социальных услуг в каждом отделении в расчете на 1 человека обеспечены мебелью согласно утвержденным нормативам на 100%. В частности, в жилых комнатах получателей социальных услуг имеются для каждого кровать, тумбочка, стул, место для вещей в платяном шкафу.

Сводная таблица результатов анкетирования

№ п/п	Вопросы анкеты	Кол-во клиентов, выбравших вариант ответа, %						
		а	б	в	г	д	е	ж
1.	Оценка информированности о работе учреждения и порядке предоставления социальных услуг	100	-	-	-	-	-	-
2.	Оценка компетентности персонала, оказывающего социальные услуги в учреждении	100	-	-	-	-	-	-
3.	Оценка вежливости и доброжелательности сотрудников учреждения	100	-	-	-	-	-	-
4.	Оценка удовлетворенности качеством оказываемых социальных услуг в учреждении	100	-	-	-	-	-	-
5.	Рекомендация Вами при необходимости соц. услуг, предоставляемых учреждением, своим родственникам или знакомым	100	-	-	-	-	-	-
6.	Оценка удовлетворенности условиями предоставления социальных услуг (помещение, оборудование, мебель, мягкий инвентарь, хранение личных вещей, прилегающая территория)	100	-	-	-	-	-	-
7.	Оценка удовлетворенности качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)	100	-	-	-	-	-	-
8.	Оценка удовлетворенности качеством питания	100	-	-	-	-	-	-
9.	Оценка удовлетворенности условиями проживания в жилых комнатах учреждения	100	-	-	-	-	-	-

Эти показатели были достигнуты за счет функционирования в учреждении системы внутреннего контроля менеджмента качества, позволяющий своевременно отслеживать процесс и результат предоставления социальных услуг, оценивать удовлетворенность получателей социальных услуг, разрабатывать и реализовывать корректирующие и предупреждающие мероприятия. Применяемые в деятельности учреждения алгоритмы предоставления социальных услуг, показатели эффективности сотрудников позволяют предоставлять социальные услуги своевременно, качественно и в полном объеме, в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг, индивидуальными программами реабилитации и/или абилитации и установленными стандартами. Полученные результаты мониторинга также свидетельствуют об эффективности внедренных в

работу учреждения инновационных социальных технологий и методик, направленных на повышение качества жизни получателей социальных услуг (в частности, милиотерапии).

2. По второму вопросу выступила Станишевская О.В., определившая следующие основные направления деятельности попечительского совета:

- содействие в решении текущих и перспективных задач развития и эффективного функционирования учреждения, улучшения качества его работы;
- содействие в привлечении финансовых и материальных средств для обеспечения деятельности интерната;
- содействие в совершенствовании материально-технической базы учреждения;
- содействие в улучшении качества предоставляемых социальных услуг;
- содействие в повышении квалификации сотрудников учреждения, стимулировании их профессионального развития;
- содействие в повышении информационной открытости интерната;
- содействие в решении иных вопросов, связанных с повышением эффективности деятельности учреждения;
- проведение независимой оценки качества предоставляемых социальных услуг.

3. По третьему вопросу выступила Гончарова Н.П., которая представила членам попечительского совета на рассмотрение и утверждение план работы попечительского совета на 2020 год.

Решили:

1. Принять к сведению результаты мониторинга качества и доступности предоставления социальных услуг для оптимального планирования деятельности попечительского совета.

2. Утвердить план работы попечительского совета на 2020 год.

3. Организовать работу членов попечительского совета по основным направлениям деятельности в формате рабочих групп, закрепить за группами кураторов.

Результаты голосования: «за» - 14 человек;

«против» – нет;

«воздержавшиеся» – нет.

Решение принято единогласно.

Председатель Попечительского совета

Секретарь Попечительского совета

О.В.Станишевская

Н.П.Гончарова