

ПРОТОКОЛ

**Общественного совета
при Министерстве социального развития Пермского края (методом
опроса членов Общественного совета).**

16.02.2016 г.

№ 7

Повестка:

1. О результатах проведения независимой оценки качества работы стационарных учреждений социального обслуживания населения в Пермском крае в 2015 году.

Решили:

1.1. Утвердить результаты проведения независимой оценки качества работы стационарных учреждений социального обслуживания населения в Пермском крае в 2015 году.

1.2. Рекомендовать Министерству социального развития Пермского края организовать работу по исполнению рекомендаций для стационарных учреждений по улучшению качества оказания услуг:

В части повышения информационной открытости и доступности:

1.1. Разработать типовой регламент организации информационной среды учреждений, где прописать требования к количеству информационных материалов, их содержанию, оформлению и размещению.

1.2. Разработать типовые требования к оформлению и ведению книг жалоб и предложений, журналов учета обращений клиентов и членов их семей и проведенной работы по этим обращениям.

В части повышения комфортности и доступности оказания услуг:

2.1 Оборудование доступной среды в полном объеме.

В части повышения компетентности работников, их вежливости и доброжелательности:

3.1. Проведение постоянных обучающих мероприятий для специалистов всех уровней и всех специальностей для повышения квалификации в сфере профессионального и бесконфликтного общения и т.д.

3.2. Помощь в адаптации «новичкам» (возможно, система «наставничества») для облегчения понимания специфики учреждений, клиентов учреждений, а также понимания всеми специалистами необходимости соблюдения прав человека, соблюдения законодательства о социальном обслуживании и требований профессиональных стандартов («Руководитель организации социального обслуживания», «Специалист по

социальной работе», «Социальный работник», «Специалист по реабилитационной работе в социальной сфере» и др., утвержденных приказами Минтруда России еще в 2013 году), а также соблюдения «Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания», утв. Приказом Минтруда России №792 от 31 декабря 2013 г.

3.3. Внедрение технологии супервизии в деятельности учреждений стационарного социального обслуживания для работы со «сложными случаями», предупреждении профессионального выгорания сотрудников учреждений.

3.4. Организация тематических мероприятий по обмену опытом для специалистов различного профиля учреждений (психологов, инструкторов по труду, специалистов по социальной работе, специалистов по реабилитации и т.д.).

Председатель



А.В. Волков

Секретарь

Л.А. Тингаева