

Протокол заседания № 3

Общественного совета, по независимой оценке, качества услуг,
государственного бюджетного учреждения
«Центр социального обслуживания граждан пожилого
возраста и инвалидов Володарского района»

«27» сентября 2022г.

г. Володарск

Время: 10.00-12.00

Место проведения: Нижегородская обл. г. Володарск, ул. Набережная, д.12

Члены общественного совета:

Полякова Альбина Михайловна – председатель районного Совета ветеранов Володарского района;

Куркина Татьяна Вениаминовна - председатель Володарского районного общества инвалидов НООООО ВОИ;

Щербинская Тамара Ивановна – казначей Дзержинского городского общественного профсоюза работников учреждений.

Приглашенные:

Павлова Т.А.- директор ГБУ «ЦСОГПВИИ Володарского района»

Бахрова Г.В.-заместитель директора ГБУ «ЦСОГПВИИ Володарского района»

Секретарь:

Елизарова Т.Ю. – заведующая отделением срочного социального обслуживания ГБУ «ЦСОГПВИИ Володарского района».

На заседании Общественного совета присутствуют 3 члена Общественного совета из 3, кворум для принятия решения имеется.

1. Психозэмоциональные факторы риска при оказании социальных услуг на дому.

(докладчик Бахрова Г.В.)

Работа в сфере социального обслуживания предполагает не только деятельность в стационарных учреждениях, но и оказание помощи на дому. Это обусловлено потребностями пенсионеров, инвалидов, многие из которых частично потеряли способность к передвижению. Выходы на дом осуществляются целым рядом специалистов: социальными работниками, заведующими отделений, медсестрами. Выход на дом объективно связан с профессиональными рисками, так как невозможно предугадать, что ожидает специалиста на пути к клиентам, на «месте» его работы. Факторы риска при выходе специалиста на дом достаточно многочисленны, и выделены в отдельные группы.

Факторы, связанные с причинением вреда физическому здоровью.

К первой группе относятся факторы, связанные с причинением вреда физическому здоровью: - риск подвергнуться насилию; - возможность заражения социально опасными болезнями. Немотивированная агрессия возникает самопроизвольно: специалист разговаривает с подопечным, который вдруг неожиданно бросается на него с кулаками, или пытается ударить подручными средствами. Агрессию также могут спровоцировать

вскользь пророненное слово, неловкое движение и т.п. по причине напоминания пожилому клиенту какого-то события.

К этой же группе факторов можно отнести и опасность заражения социально опасными болезнями. Трудности самообслуживания неразрывно связаны с трудностью самостоятельно поддерживать порядок в квартире, а грязь всегда соседствует с кишечными инфекциями. В связи с этим нельзя недооценивать риск заражения сотрудников, оказывающих надомные услуги, каким.

Факторы, связанные с нанесением морального ущерба.

Ко второй группе факторов относятся факторы, связанные с нанесением морального ущерба специалисту:

- необоснованные обвинения в воровстве и стяжательстве;
- необоснованные жалобы на халатность, невнимательное отношение и некачественное исполнение служебных обязанностей.

Факторы, снижающие психологическую устойчивость личности.

Значительным весом в социальной работе обладают факторы, снижающие психологическую устойчивость личности: - несоответствие эмоциональных затрат и «вознаграждения» за труд, способствующие развитию синдрома эмоционального выгорания у специалистов; - разрушение интимно-личностной сферы социального работника, вызванное нарушением границ в профессиональной сфере; - развитие профессиональных стрессов, связанное с неадекватным и некорректным поведением подопечных.

В ГБУ «ЦСОГПВИИ Володарского района» разработан алгоритм действий социального работника при возникновении конфликтной ситуации при оказании социальных услуг на дому:

1. Установить мотивы, причину конфликта, попытаться разрешить конфликт самостоятельно.
2. Информировать заведующего отделением о сложившейся ситуации, при необходимости составить служебную записку с изложением случившегося.
3. При необходимости привлечь психолога, юриста.
4. В случае невозможности разрешения конфликтной ситуации заведующий отделением пишет служебную записку директору ГБУ «ЦСОГПВИИ Володарского района».
5. Конфликтная комиссия выходит на дом к клиенту, рассматривает ситуацию и выносит решение.
6. Если проблема не будет решена комиссией ГБУ «ЦСОГПВИИ Володарского района», то вопрос выносится на комиссию УСЗН Володарского района.

Разрешение конфликтных ситуаций – дело не только сложное, но и деликатное, непосредственно затрагивающее вопросы психологии, права, морали, умения, такта проникать в мир личной жизни и оказывать на нее влияние. Поэтому творческое применение технологических приемов, недопущение в работе с людьми бездушия, умение своевременно вносить коррективы в деятельность – важнейшие показатели профессионализма специалиста социальной работы

Председатель Общественного совета _____ Куркина Т.В.

Секретарь _____ Елизарова Т.Ю.

