

ГБУСО ВО «Вязниковский комплексный центр социального обслуживания населения»

ДСЗН администрации Владимирской области

601443, Владимирская область, г. Вязники, ул. Чехова, д. 31

Тел: (49233) 2-14-63, 2-14-69

Утверждаю:

Директор ГБУСО ВО «Вязниковский комплексный центр социального обслуживания населения»



О.В. Рынина

Приказ № 88 от «16» апреля 2014 г.

**Регламент социального сопровождения (Услуги)
граждан из числа маломобильных групп населения**

<i>Наименование характеристик Услуги</i>	<i>Содержание характеристик Услуги</i>
Цель Услуги	Осуществление комплекса мер, направленных на поддержание процессов активной жизнедеятельности и развития естественных способностей граждан из числа маломобильных групп населения (далее – Клиент), а также создание условий для предупреждения развития негативных последствий и различных социальных проблем, мобилизация человека на активизацию скрытых резервов, обучение новым профессиям, способности самостоятельно справляться с возникшими проблемами, на проведение реабилитационных мероприятий медицинского, психологического, социального и лечебно-трудового характера, обеспечение ухода и медицинской помощи, на организацию питания, отдыха и досуга, на обеспечение безопасных условий проживания.
Задачи услуги	При оказании Услуги по сопровождению решаются следующие задачи: <ul style="list-style-type: none">- адаптация Клиента к реальным условиям его жизнедеятельности;- реабилитация и выведение Клиента из кризисных ситуаций;- повышение социального статуса Клиента;- нормализация отношений и утверждение себя в социуме;- восстановление здоровья, избавление от вредных привычек;- создание условий для самореализации Клиента в обществе.
Администратор Услуги	Отделение милосердия для граждан пожилого возраста и инвалидов государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Владимирской области «Вязниковский комплексный центр социального обслуживания населения» (далее по тексту –

	Учреждение)
Исполнители Услуги	<ul style="list-style-type: none"> - члены ближайшего окружения Клиента; - профессионалы, которые осуществляют его целенаправленно в рамках реализации своих профессиональных функций (социальные педагоги, специалисты по социальной работе, психологи, медицинские работники и др.); - волонтеры, реализующие перечисленные выше функции этого процесса в рамках своей общественной деятельности.
Пользователи Услуги	Инвалид-колясочник, инвалид по зрению с ограниченной способностью к передвижению и самообслуживанию (далее – Клиенты), находящиеся на государственном социальном обеспечении в Учреждении
Информирование о предоставлении Услуги	<p>1. Почтовый адрес и место нахождения Учреждения: улица Советская, дом 33а, село Сарыево Вязниковского района Владимирской области, Российская Федерация, 601907. Телефон / Факс: (49233) 6-22-17. График работы: круглосуточно</p> <p>2. Адрес электронной почты: oguso_vkcsn@mail.ru</p> <p>3. Размещение информационных материалов на информационных стендах в помещении Учреждения.</p> <p>4. Размещения информационных материалов на официальном сайте Учреждения в информационно-телекоммуникационной сети Интернет http://vyazkom.social33.ru/</p>
Периодичность предоставления Услуги	<p>1. Ежедневно.</p> <p>2. По мере необходимости.</p> <p>При наличии дежурного персонала – круглосуточно.</p>
Правовые основы предоставления Услуги	Наличие заключенного договора на стационарное обслуживание между Учреждением и Клиентом.
Требования к исполнителю Услуги	<p>1. Наличие законно-оформленных отношений с Учреждением (трудовой договор, соглашение с волонтерами и т.п.).</p> <p>2. Наличие у исполнителя соответствующих знаний по обслуживанию инвалидов и граждан пожилого возраста из числа маломобильных групп населения (далее - МГН), в т.ч. наличие специального образования по владению приемами Русского жестового языка.</p> <p>3. Опрятный внешний вид исполнителя.</p> <p>4. Наличие высокого уровня сознательности, самообладания, моральной и психологической устойчивости.</p>
Размер платы за Услугу	В соответствии с условиями договора о стационарном обслуживании.
Требование перед началом предоставления Услуги	Перед тем как начать предоставлять Услугу сопровождающему необходимо помнить, что Клиент не должен зависеть от сопровождающего – напротив, сопровождающий готов содействовать инвалиду (или лицу, нуждающемуся в помощи) стать свободным в своем выборе и от жизненных обстоятельств, взять в свои руки

	<p>управление своими жизненными ситуациями.</p> <p>В процессе внешнего социального сопровождения Клиент приобретает возможность самому решать, что, когда и как делать с учетом установленного временного лимита. Он получает возможность планировать и последовательно осуществлять свои жизненные и творческие планы.</p>
<p>Описание действий при социально-бытовом сопровождении</p>	<p>Учреждение должно быть оборудовано с учетом требований СНиП 35-01-2001 «Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения», СанПиН 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническому режиму их работы».</p> <p>Оказание Услуг проводится в соответствии с распорядком дня учреждения.</p> <p>Оказание помощи в проведении гигиенических процедур: проветривание комнаты, поддержка при подъеме с кровати и утреннем туалете (умывание, одевание), заправка постели утром и ее разборка вечером, контроль исправности специального оборудования туалетной или ванной комнаты (опоры, подъемники, поручни, унитазы с подлокотниками, устройства для опускания и подъема унитаза, приспособления для умывания и принятия душа, ванны).</p> <p>Контроль (по медицинским показаниям) приема Клиентом лекарственных средств.</p> <p>Сопровождение Клиента в столовую Учреждения на прием пищи. При необходимости - помощь Клиенту в замене столового прибора. При наличии у Клиента жалоб - запись в рабочий блокнот с последующим доведением до сведения руководителя или регистрация жалобы в журнале. При необходимости - обучение Клиента навыкам принимать пищу с помощью специальных приспособлений (для захвата и передвижения посуды и т.п.). При невозможности самостоятельного посещения столовой – организация питания в жилой комнате.</p> <p><u>Ночное время:</u> оказание помощи в случае вызова Клиентом сотрудника при помощи кнопки вызова помощника (беспроводная система вызова) – неотложная медицинская помощь, срочное посещение туалета/душа и т.д.</p> <p>Оказание помощи Клиенту при выборе мягкого инвентаря по цвету, фасону, размеру и т.п., в т.ч.: устное описание характеристик инвентаря, советы по цветовому и стилистическому соответствию.</p> <p>Сопровождение при проведении парикмахерских услуг: помощь в посадке на кресло, вставании с него.</p> <p>Помощь при помывке: сопровождение в баню или душ, помощь в одевании/раздевании, обмене белья, заправке постели.</p>

	<p>Организация прогулок на свежем воздухе: сопровождение по территории Учреждения, помощь в одевание по сезону и погоде. В случае невозможности самостоятельно передвигаться – передвижение коляски сопровождающим лицом.</p> <p>Проведение ознакомления вновь поступивших на проживание с территорией Учреждения: сопровождение, рассказ и показ расположения основных подразделений: столовая, баня, медицинская часть, библиотека и т.д.</p>
<p>Описание действий при социально-медицинском сопровождении</p>	<p>Получение квалифицированной медицинской помощи (посещение врача, кабинетов: перевязочного, процедурного, массажа, стоматологического, физиотерапевтического):</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. оказание помощи при раздевании/одевании; закатывании рукавов одежды при измерении давления; описание симптомов недуга (в случае если сопровождающий их наблюдал); 2. оказание поддержки при расположении Клиента на кушетке или стуле перед аппаратурой, помощь при фиксации физиотерапевтического оборудования (необходимость держания аппарата в определенном положении); 3. оказание помощи в выполнении физических упражнений в зале ЛФК. <p>Проведение реабилитационных мероприятий: оказание помощи и поддержки в освоении технических средств реабилитации: обучение пользованию и правильной эксплуатации кресла-коляски с различным механизмом управления, ходунками и т.п.</p> <p>При наличии специалиста - обучение походки на костылях; обучение навыкам одевания протезов и ходьбе на них.</p>
<p>Социально-психологические услуги</p>	<p>Обеспечение в процессе общения эмоциональной поддержки Клиента, сохраняя собственное психологическое равновесие;</p> <p>Оказание помощи в коррекции психологического состояния для адаптации в социальной среде (беседы, тренинги, терапия искусством и др.);</p> <p>Оказание помощи в выходе из состояния дискомфорта, в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.</p>
<p>Описание последовательности действий при проведении компенсаторной терапии</p>	<p>Процесс обучения компенсаторным приемам складывается из нескольких последовательных этапов:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Помощь Клиенту в оценке его возможностей: определение требования Клиента к совместной деятельности или активизации деятельности, принимая во внимание факторы, которые могут мешать и помогать в этом процессе, учитывая также влияние окружающей Клиента обстановки. 2. Составление плана действий, в который входят: постановка целей (ожидаемый результат); этапы проведения занятий (инструктаж); использование специальных приемов обучения, способов и методов, облегчающих преподавание, совместную деятельность; характерные особенности условий взаимодействия; способы поощрения и награждения; меры, обеспечивающие

	<p>закрепление полученных данных.</p> <p>3. Проведение занятий (инструктаж). Занятия проводятся с одним или группой клиентов в соответствии с планом и с внесением в него по мере необходимости дополнений и изменений. Обучение компенсаторным приемам предусматривает выполнение практических заданий, которые должны способствовать закреплению усвоенного материала.</p> <p>4. Заключительный этап. Убеждение, что полученные знания и приобретенные навыки Клиент успешно использует в повседневной жизни.</p>
<p>Сопровождение при трудотерапии</p>	<p>Выявление профессионально-трудовых и творческих навыков у Клиента.</p> <p>Вызов интереса у Клиента к творческой работе: проведение лекционных занятий о достижениях МГН в различных сферах труда и творчества, показ и рассказ экспонатов и поделок и т.п.</p> <p>Оказание помощи Клиенту удовлетворять природные потребности, приобретать навыки и способности, необходимые для преодоления жизненных проблем, достигая чувства удовлетворенности и значимости посредством вовлечения его в организацию культурных мероприятия, организации и участия в выставках и т.п.</p> <p>Оказание помощи Клиенту в освоении современных средств техники: компьютера, принтера, сканера. Проведение регулярных занятий по нарастающей сложности до освоения Клиентом компьютера и Интернета. Привлечение Клиента к трудовой деятельности в Учреждении: печатания документов, поиск информации в Интернете, сканирование документов, оформление стен-газет и пр.</p>
<p>Информационное сопровождение</p>	<p>Оказание помощи Клиенту с ознакомлением расположенной на информационных стендах Учреждения информацией (исходя из уровня инвалидной коляски, возможного плохого зрения Клиента и высоко расположенной информации) (длительность 5-10 мин.).</p> <p>Консультирование Клиента по вопросам пенсионного обеспечения, размера пенсии, удержаний из нее и пр. На каждую консультацию должно отводиться не более 10-15 минут.</p> <p>Оказание помощи Клиенту в поиске информации в сети Интернет (длительность 5-15 мин.).</p> <p>Помощь в заполнении документов (длительность 5-10 мин.).</p> <p>Юридическое сопровождение Клиента в соответствии с ФЗ от 21.11.2011 г. № 324-ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации».</p>
<p>Услуга сопровождения на автотранспорте</p>	<p>Оказание помощи в передвижении Клиента от места нахождения до пункта назначения; помощь при посадке и высадке из автомобиля, переноска кресла-коляски и багажа.</p>
<p>Услуга сопровождения при спортивно-массовых мероприятиях</p>	<p>Определение наличия интереса у Клиента к спортивно-туристическим видам отдыха.</p> <p>Вовлечение Клиента в спортивную жизнь Учреждения: участие в спортивных соревнованиях, олимпиадах, турпоходах и пр.</p> <p>Оказание помощи Клиенту в освоении спортивно-туристического инвентаря и навыков: умение управлять инвалидным креслом на высокой скорости; разжигание костра; ориентирование в</p>

	местности и пр.
Услуга сопровождения при проведении досуговых мероприятиях	<p>Сопровождение в библиотеку, актовый зал при проведении массовых мероприятий, мест проведения бесед и т.п.</p> <p>Помощь в посещении молельной комнаты.</p>
Срок рассмотрения жалоб и предложений на качество Услуги	Рассмотрение жалоб и предложений осуществляется в соответствии с законодательством РФ.
Периодичность контроля за исполнением регламента в учреждении	<p>В отделении милосердия- регулярно по факту исполнения услуги- зав. отделением Калачева Е.Н.</p> <p>По учреждению- еженедельно на плановых совещаниях - зав. отделением срочного социального обслуживания- Белякова Т.В.</p> <p>По отделениям социального обслуживания на дому и специализированного социально-медицинского обслуживания на дому- зам. директора Рожкова Е.В.</p>