|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ГАУ «ЦСПСиД Артемовского района»** | | | |
| **Наименование структурного подразделения:** |  | | |
| **Название документа:** | Стандарт операционной процедуры  Патронаж | | |
| **Утвержден:** |  | | |
| **Дата утверждения:** |  | | |
| **Разработчик:** | **Должность** | **ФИО** | **Подпись** |
| Заместитель директора | Кузнецова А.В. |  |
|  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** | Специалист по социальной работе, психолог (педагог-психолог), медицинская сестра, социальный педагог |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  |  |

**п.Буланаш**

**2021**

**Стандарт операционной процедуры**

1. **Название процедуры:** патронаж.
2. **Цель:** постоянное социальное сопровождение семей и детей, попавших в трудную жизненную ситуацию, с диагностическими, контрольными, адаптационно-реабилитационными целями, позволяющее своевременно выявляя ее проблемные ситуации и оказывать незамедлительную помощь.,
3. **Область применения:** отделение дневного пребывания; отделение реабилитации для детей и подростков с ограниченными возможностями.
4. **Ответственность:** специалист по социальной работе, психолог (педагог-психолог), медицинская сестра, социальный педагог.
5. **Общие сведения:**

Основание для предоставления услуги:

1. Ходатайство (информационный запрос) субъектов системы профилактики.

2. Личное или устное обращение семьи, ребенка за социальной помощью.

3. Обращение граждан или иные обращения, дающие основание считать, что семья нуждается в социальной поддержке.

4. Реализация плана мероприятий, утвержденного директором учреждения социального обслуживания.

5. Реализация ИПРА.

Ходатайство (информационный запрос) субъектов системы профилактики, поступивший подлежит обязательной регистрации в течение трех дней с момента поступления.

Регистрация запроса о предоставлении услуги, поступившего в учреждения социального обслуживания в нерабочий или праздничный день, осуществляется в течение трех, следующих за ним, рабочих дней, либо в течение срока, установленного в документе-основании.

Максимальный срок ожидания оказания услуги: 1-4 дня.

1. **Оснащение:** обеспеченность транспортом для выезда на удаленные территории, планшет, бланки.
2. **Основная часть процедуры:**

Первичная информация, поступившая в учреждение, фиксируется в журнале приема граждан или журнале регистрации телефонных звонков. За семьей, нуждающейся в социальном патронаже, закрепляется специалист учреждения (специалист по социальной работе или участковый социальный работник).

* Первичный патронаж:
* Перед выходом в семью специалист осуществляет сбор объективной информации о семье, о ситуации, подготавливает пакет документов; выход в адрес.

Время на подготовку и путь до адреса – до 60 минут.

* Личное знакомство и установление контакта с получателем социальных услуг (гражданином, законным представителем и/ или несовершеннолетним), прояснение сложившейся ситуации;
* Определение проблемного поля получателя социальных услуг (гражданина, законного представителя и/ или несовершеннолетнего) через различные методы:

- диагностика: наблюдение, беседа, устный опрос, анкетирование;

- анализ документации;

- метод консультирования;

- обследование жилищно-бытовых условий гражданина и/или условий воспитания и содержания несовершеннолетних.

* Разъяснение сути проблем (экономического, психологического, педагогического, медицинского, правового состояния интересующих проблем) прав и возможностей, определение возможных путей решения, разработка рекомендаций.

Время на работу с клиентом – до 40 минут.

* Заполнение акт обследования жилищно-бытовых условий или акта социального патронажа, или отчёта о патронаж.

Время на завершение – до 10 минут.

* Плановый (повторный) патронаж:
* Перед выходом в семью готовится пакет документов, определяется цель посещения; выход в семью.

Время на подготовку и путь до адреса – до 60 минут.

* Выяснение выполнения выданных ранее рекомендаций специалистов, оценивание насколько эффективна проводимая профилактическая работа;
* Проведение бесед, консультаций по проблемным вопросам, разработка рекомендаций.

Время на работу с клиентом – до 40 минут.

* Заполнение акт обследования жилищно-бытовых условий или акта социального патронажа, или отчёта о патронаж.

Время на завершение – до 10 минут.

**8. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверятся заведующим структурного подразделения путем изучения записей в учетно-отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: акт обследования жилищно-бытовых условий/ акт социального патронаж/ отчёт о патронаже, журнал учета услуг.

**Нормативные ссылки:**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | Подпись | Дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |