|  |
| --- |
| **Название организации** |
| **Название документа:**  | **Стандартная операционная процедура**Телефонный звонок |
| **Утвержден** (должность,ФИО):  | Директор  | **Дата утверждения:**  |
| **Разработчик:** | ***Должность*** | ***ФИО*** | ***Подпись*** | ***Дата*** |
| Социальный педагог | Чистякова С.Н. |  |  |
|  |  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  | **Место размещения документа** *(указываются рабочие места на которых должны быть размещены документы, при необходимости, указывается вид размещения – отрытый доступ для всех, закрытый, только для сотрудников)* |

**г. Екатеринбург, 2023 год**

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Телефонный звонок

1. **Цель:** установление первичного контакта с законным представителем ребенка с паллиативным статусом для организации и/или проведению реабилитационной работы (телефон доверия, срочная психологическая помощь)
2. **Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит оказание социальных услуг детям-инвалидам.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе**,** реабилитационный менеджер.
4. **Определение/Общие сведения:** основания для предоставления услуги - осуществляется в случаях невозможности личного визита к ребенку и его законному представителю, как по просьбе законного представителя, так и во избежание нежелательного контакта Специалиста с Паллиативным больным (эпидемии, ослабленность иммунитета, риск заражения высококонтагиозными заболеваниями). Время оказания услуги - до 1 часа. Время документирования - 20 минут. Частота оказания услуги – мере необходимости.

Время оказания услуги – до 1 часа, включая время подготовки к оказанию услуги и время документирования – 20 минут. Частота оказания услуги – по мере необходимости

1. **Ресурсы/оснащение:** Помещение, телефон сотовый, компьютер, сеть интернет.
2. **Основная часть процедуры:** При исходящем звонке специалист должен чётко произнести название учреждения, должность, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество) и поприветствовать собеседника.
	1. Выяснить удобно ли разговаривать.
	2. Установить доверительные отношения.
	3. Изложить первичное сообщения от специалиста (изложение цели звонка).
	4. Активно выслушать собеседника.
	5. При необходимости задать вопросы на прояснение.
	6. Выработать задачи совместной работы.
	7. Совместно с собеседником осуществляется поиск решений, каждое из которых обсуждается. Подбор ресурсов для реализации принятого собеседником решения. Совместное обсуждение того, что необходимо собеседнику для реализации принятого решения.
	8. Установить контроль над дальнейшими действиями собеседника.
	9. По согласию или желанию собеседника специалист и собеседник

договариваются, в какие именно моменты собеседник будет звонить, чтобы рассказать о прогрессе в деле решения проблемы, и чтобы получить поддержку либо договариваются о встрече на дому или в учреждении.

* 1. Завершить диалог.
	2. Предоставить информацию для дальнейших контактов с специалистом. установление периодичности контактов, сообщение режима работы учреждения, отделения, специалиста.
	3. B конце телефонного разговора специалист должен поблагодарить собеседника за уделенное ему время.
1. **Область и способы проверки выполнения** выполнение данного СОПа проверятся руководителем структурного подразделения путем выборочной сверки длительности звонка с данными в журнале учета, выборочному прослушиванию звонков, с целью проверки соблюдения регламента, компетентности в вопросах предоставляемых услуг и вежливости общения.

**Нормативные ссылки:**

* Федеральный закон "Об основах социального обслуживания в РФ" от 28 декабря 2013 г N 442;
* Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в РФ" от 24 ноября 1995 г N 181;
* Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г N 108 ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области"
* Закон Свердловской области от 19 декабря 2016 г N 148 ОЗ "О социальной защите инвалидов";

**Приложение**

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| ФИО получателя | ФИО законного представителя\контактного лица | Дата обращения | Время обращения | Форма (ватсап, скайп, вайбер, телефонный звонок) | Длительность | ФИО исполнителя | Подпись исполнителя |
|  |  |  |  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

**Распределение данной стандартной операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | подпись | дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**г. Екатеринбург, 2023 год**

Название СОП

1. **Цель**: установление первичного контакта с законным представителем ребенка с паллиативным статусом. Разъяснение порядка поступления на социальное обслуживание, ознакомление с перечнем оказываемых социальных услуг, ознакомление с перечнем документов, необходимых для поступления на социальное обслуживание, назначение ответственного (реабилитационного менеджера),закрепленного за семьей. (изменить цель)
2. **Область применения**: Больные с паллиативным статусом и их законные представители, обслуживаемые на дому. (изменить)
3. **Ответственность**: специалист по социальной работе, юрист
4. **Определение/Общие сведения:** основания для предоставления услуги - осуществляется при первичном обращении в организацию, предоставляющую социальные услуги. По телефону и лично. Время оказания услуги - до 1часа.

Время документирования - 20 минут. Частота оказания услуги – при первичном обращении, разово.

1. **Ресурсы\Оснащение:** Помещение, телефон сотовый, компьютер, сеть интернет.
2. **Основные части процедуры**:
	1. Специалист представляется клиенту, называет должность, ФИО;
	2. Знакомится,
	3. Записывает в журнал устного приема ФИО, дату рождения, адрес проживания клиента;
	4. Информирует об услугах по реабилитации детей-инвалидов, имеющих паллиативный статус, о центрах реабилитации,
	5. Выдает памятку с перечнем центров реабилитации;
	6. Разъясняет о способах оформления ИППСУ, о перечне документов, необходимых для оформления ИППСУ,
	7. Разъясняет возможность подачи пакета документов через МФЦ;
	8. Копирует документы, необходимые для оказания срочной социальной услуги: паспорт, свидетельство о рождении ребенка, справка МСЭ, ИПРА ребенка-инвалида либо принимает копии данных документов, сверяя их с оригиналом, заверяет копии, предлагает клиенту заполнить бланки заявления на оказание срочной социальной услуги (в адрес Управления социальной политики и в адрес учреждения-поставщика услуг);
	9. Выдает информационную памятку с контактами Поставщиков социальных услуг. При проведении данной процедуры в режиме онлайн, информационная памятка направляется клиенту по электронной почте.
	10. Назначает ответственного специалиста, который будет сопровождать семью на протяжении всего реабилитационного процесса. Знакомит законного представителя с ним, выдает контактные данные специалиста.
	11. Специалист регистрирует заявление в адрес учреждения-поставщика социальных услуг,
	12. Комплектует пакет документов (копия паспорта, свидетельства о рождении ребенка, справки МСЭ, ИПРА ребенка-инвалида, заявление на оказание срочной социальной услуги, акт срочной социальной услуги (в адрес Управления социальной политики и в адрес учреждения-поставщика услуг);
	13. Направляет в Управление социальной политики пакет документов для признания нуждающимся несовершеннолетнего, имеющего паллиативный статус.
3. **Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверятся заведующим структурного подразделения путем проверки журнала учета исходящих\входящих звонков (при обращении по телефону), журнала учета оказанных СО архив аудиозаписей, внутреннему аудиту.

**Нормативные ссылки:**

* Федеральный закон "Об основах социального обслуживания в РФ" от 28 декабря 2013 г N 442;
* Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в РФ" от 24 ноября 1995 г N 181;
* Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г N 108 ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области"
* Закон Свердловской области от 19 декабря 2016 г N 148 ОЗ "О социальной защите инвалидов";
* Постановление Правительства РФ от 20 августа 2003 г. N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи" (с изменениями и дополнениями);
* Постановление Правительства РФ от 18 октября 2014 г. N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг";
* Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г N 1236 "Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг";
* Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1149-ПП "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1160-ПП "Об утверждении Порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг";
* Постановление Правительства Свердловской области от 20 апреля 2016 г N 273 "О реализации мер социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 1 июля 2021 г. N 397-ПП "О реализации статьи 5-1 Закона Свердловской области от 19 декабря 2016 года N 148-ОЗ О социальной защите инвалидов в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 4 февраля 2021 г. N 26-ПП "Об установлении величины прожиточного минимума в Свердловской области на 2021 год";
* Приказ Минтруда и соцзащиты РФ от 10 ноября 2014 г N 874н "О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг";
* Приказ Министерства социальной политики от 11 августа 2015 № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг";
* Приказ Министерства социальной политики от 29 декабря 2014 N 778 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании»;
* Приказ Министерства социальной политики от 31 декабря 2014 N 783 "Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг".

**Распределение данной стандартной операционной процедуры**

* Экземпляр Должность
* Оригинал
* Копия
* **Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | подпись | дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

|  |
| --- |
| **Название организации** |
| **Название документа:**  | **Стандартная операционная процедура**Социально-психологический патронаж |
| **Утвержден** (должность,ФИО):  | Директор  | **Дата утверждения:**  |
| **Разработчик:** | ***Должность*** | ***ФИО*** | ***Подпись*** | ***Дата*** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |  |
|  |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  | **Место размещения документа** *(указываются рабочие места на которых должны быть размещены документы, при необходимости, указывается вид размещения – отрытый доступ для всех, закрытый, только для сотрудников)* |

**г. Екатеринбург, 2023 год**

1. **Цель:** Систематическое наблюдение за семьей, с паллиативным ребенком для своевременного выявления ситуаций психологического дискомфорта или межличностного конфликта, контроль выполнения законным представителем, возложенных обязанностей и реализацией прав
2. **Область применения**: Подразделения, занимающиеся выполнением патронажных функций.
3. **Ответственность:** психолог или педагог-психолог, специалист по социальной работе. Контроль исполнения услуги - заведующий структурным подразделением.
4. **Определение\Общие сведения**: систематическое наблюдение за семьей, с паллиативным ребенком для своевременного выявления ситуаций психологического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций (проблем), влияющих на жизнедеятельность и моральный фон паллиативного больного.

Продолжительность: до 30 минут, периодичность предоставления 4 раза в месяц. Процедура проводится в соответствии с планом/графиком посещений семьи по предварительному согласованию с законным представителем.

1. **Ресурсы\Оснащение**: специальное и табельное оснащение не требуется

Персонал должен соответствовать квалификационным требованиям, применяемым к специалистам.

6 .**Основная часть процедуры**:

* 1. Согласовать дату и время посещения семьи.
	2. Осуществить выход в адрес по месту нахождения ребенка в рамках реализации ИППСУ.
	3. Поприветствовать законных представителей, ребенка.
	4. Расположить к себе.
	5. В ходе беседы и наблюдения выявить конкретные проблемы, трудности и пр.
	6. Ознакомиться с условиями жизни ребенка,
	7. Определить проблемные ситуации или их отсутствие.
	8. При возможности разрешения выявленной проблемы в моменте – оказание психологической помощи на месте. При невозможности разрешения выявленной проблемы на месте – выдача рекомендаций по дальнейшему выходу из кризисной ситуации, передача информации реабилитационному менеджеру, с целью составления плана выхода из кризисной ситуации (консультации юриста, специалиста по социальной работе, психолога, телефона доверия).
	9. Зафиксировать в журнале осуществления патронажа информации о сути кризисной ситуации, с целью дальнейшего повышенного контроля за ней, при следующих посещениях.
	10. Сведения о предоставленной психологической услуге фиксируется в журнале учета оказанных услуг отделения.
	11. Акт о предоставлении социально-психологической услуги передается на подпись законному представителю ребенка.
	12. Акт о предоставлении социальных услуг хранится у заведующего отделением, в личном деле ребенка

**7.Область и способы проверки выполнения**: выполнение данного

СОПа ежемесячно проверяется заведующим отделением путем проверки журналов оказания социальных услуг, а также проведением внутреннего аудита, опроса получателей социальных услуг.

**Нормативные ссылки:**

* Федеральный закон "Об основах социального обслуживания в РФ" от 28 декабря 2013 г N 442;
* Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в РФ" от 24 ноября 1995 г N 181;
* Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г N 108 ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области"
* Закон Свердловской области от 19 декабря 2016 г N 148 ОЗ "О социальной защите инвалидов";
* Постановление Правительства РФ от 20 августа 2003 г. N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи" (с изменениями и дополнениями);
* Постановление Правительства РФ от 18 октября 2014 г. N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг";
* Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г N 1236 "Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг";
* Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1149-ПП "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1160-ПП "Об утверждении Порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг";
* Постановление Правительства Свердловской области от 20 апреля 2016 г N 273 "О реализации мер социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 1 июля 2021 г. N 397-ПП "О реализации статьи 5-1 Закона Свердловской области от 19 декабря 2016 года N 148-ОЗ О социальной защите инвалидов в Свердловской области";
* Постановление Правительства Свердловской области от 4 февраля 2021 г. N 26-ПП "Об установлении величины прожиточного минимума в Свердловской области на 2021 год";
* Приказ Минтруда и соцзащиты РФ от 10 ноября 2014 г N 874н "О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг";
* Приказ Министерства социальной политики от 11 августа 2015 № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг";
* Приказ Министерства социальной политики от 29 декабря 2014 N 778 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании»;
* Приказ Министерства социальной политики от 31 декабря 2014 N 783 "Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг".

**Приложение:**

**Журнал проведения патронажа**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **ФИО получателя** | **Дата\время выхода** | **Длительность** | **Примечание** | **Подпись законного представителя** |
|  |  |  |  |  |
|  |  |  |  |  |

**Приложение**

**План-график проведения патронажей**

**ФИО получателя\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**ФИО законного представителя\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

**Период:**

**Адрес:**

**Даты:**

**Запланированная длительность:**

**Номер телефона специалиста, осуществляющего патронаж:**

**Номер телефона законного представителя:**

**Номер телефона реабилитационного менеджера:**

**Согласованно: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_подпись законного представителя**

**Распределение данной стандартной операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | подпись | дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |