Социальная служба "Микрореабилитационный центр"

Бюджетного учреждения Омской области "Комплексный центр социального обслуживания населения Муромцевского района"

**ТЕХНОЛОГИЯ ОКАЗАНИЯ ДИСТАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**СЕМЬЯМ С ДЕТЬМИ-ИНВАЛИДАМИ "РЕАБИЛИТАЦИЯ – ОНЛАЙН", ПРОЖИВАЮЩИХ**

**В ОТДАЛЕННЫХ СЕЛЬСКИХ ПОСЕЛЕНИЯХ МУРОМЦЕВСКОГО РАЙОНА**

**ОМСКОЙ ОБЛАСТИ**

Составитель:

*Булахова Мария Николаевна*

*заведующая социальной службы*

*"Микрореабилитационный центр"*

2021 год

**СОДЕРЖАНИЕ**

**Пояснительная записка:**

- цели, задачи, принципы деятельности оказания дистанционных социальных услуг "Реабилитация – онлайн";

- география деятельности;

- тип клиента;

- основная деятельность;

- целевые индикаторы и показатели результативности;

**Организация деятельности оказания дистанционных социальных услуг "Реабилитация – онлайн":**

- учетная, отчетная документация;

- процедура деятельности оказания дистанционных социальных услуг "Реабилитация – онлайн";

- информирование клиентов и работе "Реабилитация – онлайн" .

**Ресурсы для обеспечения деятельности оказания дистанционных социальных услуг "Реабилитация – онлайн":**

- кадровый, в том числе межведомственный;

- информационный;

- методический;

- правовой;

- технологический.

**ПОЯСНИТЕЛЬНАЯ ЗАПИСКА**

Целью организации реабилитации и абилитации детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья является создание благоприятных условий и равных возможностей для обеспечения их прав на образование, всесторонне развитие и самореализацию, успешная интеграция их в жизнь общества.

В настоящее время семьи, воспитывающие детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья, сталкиваются с рядом проблем, препятствующие обеспечению непрерывного процесса комплексной реабилитации ребенка. Муромцевский район находится в 220 километрах от областного центра (г. Омск) и считается одним из отдаленных районов области. Территориально район вытянут более чем на 110 километров, населенные пункты от районного центра - р.п. Муромцево, находятся на расстоянии до 70 километров.

В районе проживает около 250 детей с ограниченными возможностями здоровья, из них 95 детей-инвалидов (в 2018 году - 75, в 2019 году - 89), в том числе с тяжелыми множественными нарушениями развития –70 детей (в 2018 году -54, в 2019 году -66). 13% детей-инвалидов страдают болезнями нервной системы, 53% - психическими расстройствами и расстройствами поведения. Анализ показывает, что количество детей-инвалидов за два года увеличилось на 27%, в том числе с тяжелыми множественными нарушениями развития на 30%. 46 % семей с детьми, нуждающимися в реабилитации, проживает в отдаленных населенных пунктах с низкой транспортной доступностью;

68 % семей, воспитывающих ребенка-инвалида, – малоимущие; 24 % семей с детьми-инвалидами – неполные семьи.

В БУ «КЦСОН Муромцевского района» (далее КЦСОН) в отделении социальной реабилитации инвалидов на сегодняшний день на учете состоят 95 детей-инвалидов, но лишь небольшая часть из них могут пройти курс реабилитации, остальные получают услуги консультативного характера на дому. Консультативная помощь, конечно, помогает в решении экономических и социальных проблем, расширяет информативный диапазон для родителей, но не решает проблемы непосредственно ребенка-инвалида. И, в первую очередь, это касается категории маломобильных детей, с множественными нарушениями двигательных функций, а также детей-инвалидов, проживающих в удаленных населенных пунктах и неспособных без посторонней помощи посещать отделение реабилитации инвалидов и получать социальные услуги реабилитационного характера, с использованием всего технологического и профессионального потенциала КЦСОН. Поэтому очень важно организовать получение таких услуг удобным для ребенка способом. Техническое и материальное оснащение КЦСОН ограничено и не позволяет проводить полноценную комплексную реабилитацию детей – инвалидов, особенно с тяжелыми множественными нарушениями.

При наличии существующих условий и ограничений удовлетворить потребности большинства таких семей возможно лишь с использованием новых форм взаимодействия с ними. Помочь в этом может использование новых современных практик, одной из которых является организация на базе структурного подразделения "Микрореабилитационный центр" дистанционного пункта "Реабилитация – онлайн" оказания дистанционных социальных услуг семьям с детьми-инвалидами, проживающих в отдаленных сельских поселениях Муромцевского муниципального района.

**Целью** дистанционного пункта "Реабилитация – онлайн" является, предоставление бесплатной оперативной консультативной (психологической, юридической, педагогической) и иных видов социальной помощи семьям с детьми-инвалидами, проживающих в отдаленных сельских поселениях.

Для достижения поставленной цели дистанционного пункта необходимо решить следующие **задачи:**

* подготовить кадровый состав;
* закупить необходимое оборудование;
* организовать рабочие места;
* проинформировать о деятельности дистанционного пункта клиентов и общественность.

Помимо решения выше поставленных задач, в своей работе дистанционный пункт должен придерживаться следующих **принципов**:

* доступность;
* конфиденциальность;
* добровольность;
* квалифицированная помощь.

**Географией деятельности** дистанционного пункта "Реабилитация – онлайн" являются сельские поселения Муромцевского муниципального района Омской области.

**Тип клиента:** работа дистанционного пункта направлена на предоставление услуг семьям с детьми – инвалидами.

**Основной деятельностью** дистанционной приемной является оказание консультационно – информативной помощи:

* социально - психологической;
* социально – педагогической;
* социально-медицинской;
* реабилитационной.

**ОРГАНИЗАЦИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ДИСТАНЦИОННОГО ПУНКТА "РЕАБИЛИТАЦИЯ - ОНЛАЙН"**

**1. Ведение** **учетно-отчетной документации** будет осуществляться через журнал регистрации обращений.

**Журнал регистрации обращений в дистанционный пункт "Реабилитация – онлайн"**

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата регистра-ции | ФИО гражданина  или указание на анонимность | Адрес  обратившегося | Статус  (СОП, ТЖС) | Причина обращения | Результат обращения |

**2**. **Порядок функционирования дистанционного пункта "Реабилитация – онлайн".**

Для предоставления квалифицированной помощи определен **четкий порядок действий:**

**Получить необходимую помощь можно**:

- через обращение в дистанционный пункт "Реабилитация – онлайн" по стационарному телефону: **36-857**, в котором необходимо сообщить свою фамилию, имя, отчество, номер телефона, адрес электронной почты (если она есть) и конкретное содержание вопроса. После того, как запрос клиента будет обработан, ему поступит звонок с ответом, в течение 1-2 рабочих дней;

- обратиться в дистанционный пункт "Реабилитация – онлайн" по электронной почте: на адрес **BYKCSON2@yandex.ru** отправив текстовое сообщение, в котором он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, номер телефона, конкретное содержание вопроса и адрес электронной почты, на который бы клиенту было бы удобнее получить ответ. После того, как запрос клиента будет получен специалистом и обработан, на его адрес электронной почты поступит текстовое сообщение с ответом, в течение 1-2 рабочих дней;

- обратиться в дистанционную приемную по мобильному телефону: **89237661084,** написав текстовое сообщение, в котором он должен сообщить свою фамилию, имя, отчество, и конкретное содержание вопроса. После того, как запрос клиента будет обработан, ему поступит сообщение с ответом, в течение 1-2 рабочих дней.

В рамках дистанционного пункта "Реабилитация – онлайн" работает программа связи Skype (Скайп) – специальная программа, позволяющая специалисту не только слышать, но и видеть собеседника в процессе оказания ему консультационной помощи.

Оргтехника дистанционного пункта "Реабилитация – онлайн" должна обеспечивать:

* устойчивое функционирование средств связи, внутреннюю связь;
* прием информации по единому выделенному телефонному номеру телефонной сети общего пользования;
* документирование (запись) ведущихся переговоров.

Специалисты дистанционного пункта "Реабилитация – онлайн" обязан:

* соблюдать конфиденциальность полученных во время работы сведений, не разглашать тайны, ставшие известными в процессе предоставления услуги (если это не угрожает здоровью и жизни обслуживаемого гражданина и/или других людей или случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации);
* добросовестно исполнять свои обязанности, поддерживать базу сведений о каждом обслуживаемом в актуальном состоянии;
* быть тактичным, вежливым, оперативно решать возникающие вопросы и соблюдать требования этики.

**РЕСУРСЫ ДЛЯ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

**ДИСТАНЦИОННОЙ ПРИЕМНОЙ**

Для организации эффективной деятельности дистанционного пункта "Реабилитация – онлайн" необходимо использовать различные ресурсы.

1. **Кадровый ресурс:**

* куратор – заведующий социальной службы "Микрореабилитационный центр";
* специалист по социальной работе;
* психолог;
* специалист по реабилитации инвалидов;
* инструктор по лечебной физкультуре;
* медицинская сестра по массажу.

1. **Информационный ресурс:**

* сайт учреждения и Муромцевского муниципального района;
* телефонная связь;
* печатная продукция (буклеты, памятки, визитки).

1. **Методический ресурс:**

* разработка методических рекомендаций по алгоритму работы пункта;
* информационный материал и инструкция (шаблон) по взаимодействию с получателем социальной услуги;
* тренинги и семинары по повышению квалификации сотрудников.

1. **Технологический ресурс:**

* ноутбук в поселении;
* интернет;
* веб-камера;
* микрофон;
* флеш – модем;
* программа SKYPE(Скайп);
* телефон стационарный;
* телефон мобильный;
* факс.