

Утверждено
приказом И.о.Директора ГБСУ СОН РМ
«Ширингушский дом-интернат для
престарелых и инвалидов»
«25» мая 2022 года №36

ПОЛОЖЕНИЕ

О ПОРЯДКЕ ИНФОРМИРОВАНИЯ ПРОЖИВАЮЩИХ ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ И ИХ РОДСТВЕННИКОВ О СИСТЕМЕ ДОЛГОВРЕМЕННОГО УХОДА (СДУ)

I . Общие положения

1.1. Нормативно-правовые документы, регламентирующие процесс информирования:

Федеральный закон № 442-ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ;

закон РФ от 07.02.1992 № 2300-1 (ред. от 24.04.2020) «О защите прав потребителей»;

постановление Правительство Российской Федерации от 24.11.2014 № 1239 «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно- телекоммуникационной сети «Интернет»;

ГОСТ Р 51671-2015 Средства связи и информации технические общего пользования, доступные для инвалидов. Классификация. Требования доступности и безопасности;

ГОСТ Р 52872-2019 Интернет-ресурсы и другая информация, представленная в электронно-цифровой форме. Приложения для стационарных и мобильных устройств, иные пользовательские интерфейсы. Требования доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (с Поправкой).

1.2. Основные понятия

Организация социального обслуживания, оказывающая социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания (далее – **организация**) юридическое лицо, независимо от его организационно-правовой формы, и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание получателей социальных услуг при постоянном, временном (на срок, определенный индивидуальной программой) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании.

Граждане, нуждающиеся в посторонней помощи (уходе) () - граждане пожилого возраста и инвалиды, в том числе граждане с психическими расстройствами, признанные в установленном порядке нуждающимися в социальном обслуживании по причине полной или частичной утраты способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.

Уход - совокупность действий по обслуживанию граждан, нуждающихся в посторонней помощи (уходе), с учётом их индивидуальных потребностей, структуры и степени ограничений жизнедеятельности, состояния здоровья, психофизических особенностей, предпочтений, реабилитационного потенциала и иных имеющихся ресурсов с целью обеспечения оптимальных условий для комфортной и безопасной жизни, поддержки их здоровья и самостоятельности (стимулирование к самообслуживанию, самостоятельному удовлетворению основных жизненных потребностей, самоопределению во всех вопросах жизни, физической активности, вертикализации, посильной дневной занятости, общению с родными и близкими), способствующих благоприятному течению жизни, предотвращению возможных неблагоприятных ситуаций, выполнению медицинских рекомендаций и назначений, основанных на соблюдении прав человека и гражданина, уважении личности и не допущении унижения чести и достоинства человека.

Информирование об организации ухода - это процесс передачи информации об уходе, его элементах и составляющих, сервисах и возможностях для каждого получателя или потенциального получателя услуг долговременного ухода и лиц, осуществляющих уход, а также для всех участников долговременного ухода.

Коммуникационные материалы – это средства, которые позволяют осуществить информирование целевых групп и включают в себя: методическую литературу, информационные бюллетени, публикации в СМИ, вывески, веб-сайты, рекламные объявления, брошюры, видеоматериалы, пресс-релизы,

информационные сообщения для прессы, документы и регламенты и т.д. Коммуникационные материалы должны соответствовать целям и задачам системы долговременного ухода и учитывать потребности целевых групп.

Инструменты продвижения информации — это мероприятия, обеспечивающие распространение информации о системе долговременного ухода. Мероприятия могут быть организованы в различных формах в соответствии с поставленными задачами и потребностями целевых групп и проводиться в онлайн и в офлайн форме. Например: конференции, выставки, собрания и индивидуальные консультации, группы в социальных сетях и форумы на web-сайтах, ведение экспертных блогов.

Консультант ухода — это специалист, осуществляющий информирование всех возможных участников об организации ухода и обеспечивающий координацию ресурсов для решения тех или иных задач, возникающих в процессе предоставления долговременного ухода. Функции консультанта могут выполнять сотрудники организаций социального обслуживания различных форм собственности, сотрудники некоммерческих организаций, профессионалы, в полной мере владеющие информацией и являющиеся экспертами в сфере оказания услуг долговременного ухода.

Местное сообщество – граждане, проживающие на определенной территории и объединенные общими интересами в решении общих вопросов посредством использования и развития местных материальных и социальных ресурсов: государственные и муниципальные органы власти; учреждения социального обслуживания, здравоохранения, образования и культуры; почтовое отделение; банки; организации торговли и питания и т.д.

Информация - сведения (сообщения, данные) независимо от формы их представления.

Флаер — это небольшая информативная листовка, часто выполненная в ярких, сочных красках.

1.3. Субъекты процесса информирования о системе долговременного ухода

Субъектами информирования о порядке ухода в организациях могут быть:

- проживающие;
- потенциальные получатели ухода;
- специалисты (сотрудники) организаций, оказывающие услуги ухода;
- волонтеры;
- местное сообщество;
- родственники (законные представители);
- консультант ухода.

1.4. Основные принципы информирования в системе долговременного ухода.

1. Доступность информирования об уходе предполагает возможность получать ту или иную информацию, с целью ее дальнейшего практического применения, в понятной для информируемого форме и удобным способом. В понятие информационной доступности входят:

1.1. Средства навигации и ориентирования должны быть понятны каждому посетителю, независимо от физических возможностей. Должно быть гарантировано получение информации, необходимой при посещении данной организации каждому посетителю. Для этого используются визуальные, звуковые или тактильные носители информации. Доступная система ориентирования должна обеспечивать:

- возможность доступа к необходимой информации в любой момент;
- своевременное информирование в экстренных случаях;
- однозначное восприятие информации посетителями.

Чтобы обеспечить максимальную простоту восприятия информации, необходимо использовать единую систему знаков и символов в пределах предприятия или другого объекта.

1.2. Бумажные источники информации, должны соответствовать стандартам (ГОСТ Р 51671-2015 группа Р54) регламентирующим шрифт, цвет, размер, контрастность и другие характеристики текста. Для лиц с ослабленным зрением предусмотрены дополнительные форматы подачи текстового материала, дублирующие или заменяющие основные надписи: – Шрифт Брайля; – Large Print (крупный шрифт). Для людей с когнитивными и ментальными нарушениями – Easy to Read (говорить простыми словами).

1.3. Информационные материалы в интернете должны соответствовать требованиям доступности для людей с инвалидностью и других лиц с ограничениями жизнедеятельности (ГОСТ Р 52872-2019). Графические элементы, присутствующие на странице, можно сопровождать не только текстовыми пояснениями, но и небольшими аудиозаписями, описывающими изображение. Для людей с нарушениями слуха все аудиофайлы и видеоролики необходимо сопровождать субтитрами или давать ссылку на скачивание полной текстовой расшифровки файла. Можно использовать рисунки, визуализирующие смысл и содержание текста или формат Easy to Read (говорить простыми словами), что позволит облегчить восприятие информации для людей с когнитивными и ментальными нарушениями разной степени

2. Информация должна быть полезна. Полезность информации определяется ценностью и необходимостью для нужд и потребностей ее пользователя и должна соответствовать запросам целевой группы и отдельных

пользователей. Информация должна помогать принять решение пользователю и удовлетворять его интересы своевременно.

3. Информация должна быть достоверной и полной. Под этим подразумевается соответствие представленной информации действительности, фактам и объективным сведениям. Полнота информации обеспечивает достаточность полученной информации для решения той или иной задачи в долговременном уходе. Полнота и достоверность информации взаимосвязаны между собой, если информация предоставлена в ограниченном для решения задачи объеме, то это может снизить достоверность информации.

4. Конфиденциальность информации подразумевает обязательное для выполнения лицом, получившим доступ к определенной информации, требование не передавать такую информацию третьим лицам без согласия ее обладателя.

II. Информирование о возможностях ухода и способах доступа к ней.

2.1. Информирование местного сообщества об уходе.

Информирование местного сообщества, предполагает передачу информации об уходе жителям муниципального образования, так как в любом муниципальном образовании проживают как получатели ухода, так и потенциальные получатели ухода, а также их ближайшее окружение и т.п. Важно разъяснить предназначение и ценности ухода, рассказать об особенностях проживающих, рассказать о самих услугах и каким образом можно претендовать на их получение, как стать участником ухода (волонтером, ухаживающим), где и какого рода поддержку можно получить, если в семье есть человек, нуждающийся в долговременном уходе.

Информирование местного сообщества решает ряд социальных задач, в большей степени снимающих барьеры к получению услуг ухода и обеспечивающих социальную интеграцию проживающих:

1. Привлекает общественное внимание к уходу и создаёт условия для добровольного участия членов местного сообщества в уходе в качестве волонтеров и благотворителей;

2. Обеспечивает социальную интеграцию, включенность проживающих в социальную и культурную жизнь местного сообщества;

3. Обеспечивает информирование о возможностях ухода потенциальных получателей ухода и их родственников (законных представителей).

В целях информирования местного сообщества можно использовать средства массовой информации. Информация о долговременном уходе может быть размещена в периодическом печатном издании, сетевом издании, телепрограмме, радиопрограмме и др.

Информирование местного сообщества можно организовать через использование информационно-телекоммуникационной сети интернет (официальные сайты учреждения или организации, создание страниц и вкладок на тематических сайтах, специально созданные информационные ресурсы в социальных сетях (FB, In, YouTube, Ok, Vk и др.).

Распространение флаеров, информационных буклетов, оформление информационных стендов в общественных местах, таких как: учреждения здравоохранения, учреждения социального обслуживания, пенсионный фонд, фонд социального страхования и др.

Организация и проведение событий, способствующих информированию общественности о долговременном уходе и создание позитивной информационной среды о долговременном уходе (круглые столы, конференции, праздничные мероприятия).

Участие в муниципальных социокультурных и общественных мероприятиях с целью продвижения и реализации программ долговременного ухода в местном сообществе.

Информирование местного сообщества может осуществляться консультантами из числа сотрудников учреждений и организаций, оказывающих услуги долговременного ухода.

Консультанту необходимо владеть информацией в полном объеме о том, как функционирует система долговременного ухода в местных условиях. Кроме того, консультант должен уметь организовать эффективную коммуникацию с членами местного сообщества, учитывая особенности коммуникации участников процесса информирования.

2.2. Информирование проживающих о долговременном уходе.

Информирование проживающих об уходе направлено на ознакомление с уходом, его элементами и составляющих, сервисах и возможностях о правах и обязанностях, проживающих при получении ухода, его содержании и реализации.

Проживающий или его законный представитель вправе определить лиц, которым в его интересах может быть передана информация о состоянии его здоровья, перечне и объеме мероприятий, предусмотренных индивидуальным планом ухода.

Выбор лиц, которым в интересах проживающего может быть передана информация о состоянии его здоровья, перечне и объеме мероприятий, предусмотренных индивидуальным планом ухода определяется по письменному заявлению проживающего или его законного представителя, которое подается на имя руководителя организации, с указанием ФИО лиц, которым может быть передана указанная информация.

Информирование проживающих осуществляется на всех этапах предоставления ухода.

На этапе выявления и признания человека нуждающимся в получении долговременного ухода, потенциальному получателю ухода предоставляется максимально полная информация о возможностях системы долговременного ухода, о видах и формах предоставляемых услуг, о том каким образом заявить о потребности в услугах долговременного ухода. В процессе информирования на этом этапе целесообразно применять наглядные материалы в форме информационных буклетов с подробным описанием процедур, необходимых для включения в систему долговременного ухода, фото и видео материалы, демонстрирующие условия оказания услуг долговременного ухода.

На этапе определения объема услуг долговременного ухода, формирования плана ухода, способов и методов оказания услуг долговременного ухода необходимо в полной мере выяснить потребности и индивидуальные особенности проживающего. Кроме того, формируя индивидуальный план ухода, необходимо согласовывать мероприятия плана с проживающим или его законным представителем.

На этапе реализации индивидуальной программы ухода информирование должно стать частью развивающей среды, способствующей формированию благоприятных условий для побуждения человека к самостоятельности, активности и социальной включенности, а также исключать воздействие потенциально неблагоприятных факторов пребывания в организации.

Создание комфортной и понятной среды заключается в создании простой для восприятия и понимания системы навигации и (или) указателей. Необходимо использовать информационные указатели направления расположения помещений. Цветовые и графические обозначения переходов, дверей, основных функциональных помещений (туалет, ванная, столовая и пр.). Уместно, если каждому классу помещений соответствует определенный цвет. Оформление пола в виде цветowych дорожек, соответствующих помещению, к которому они ведут.

Важным представляется и тематическое оформление помещений с учетом пожеланий проживающих. Творческие решения в названии комнат и функциональных помещений с соответствующим оформлением будут способствовать созданию благоприятной атмосферы в учреждении.

Важным элементом информирования является оформление всевозможных надписей (на бейдж персонала, указателях и пр.) максимально крупным, легко читаемым, единым шрифтом.

Создание и оформление стендов с фотографиями всех сотрудников и с подписью фамилии, имени и отчества, занимаемой должности на каждом этаже. Размещение фотографий сотрудников с указанием фамилии, имени

и отчества, должности на двери их кабинетов. Кроме того, важной частью информирования является обозначение принадлежности персонала к той или иной профессиональной группе. Персоналу необходимо придерживаться одежды определенного цвета при ношении униформы, в соответствии с профессиональной принадлежностью, что облегчит для получателей услуг долговременного ухода взаимодействие с сотрудниками.

Создание и оформление материалов о проживающих и работающих в учреждении людях, персональные выставки творческих работ проживающих и работников, оформление индивидуальных материалов об их семьях, жизни, общественных и личных успехах, позволят подчеркнуть ценность каждого человека, создадут атмосферу принятия и уважения к каждому участнику системы долговременного ухода.

2.3. Информирование родственников (законных представителей) о долговременном уходе

Информирование родственников (законных представителей) и иных членов семьи проживающих направлено на ознакомление с уходом: его элементами и составляющих, сервисах и возможностях, о правах и обязанностях проживающих, порядке предоставления ухода, их содержании и реализации.

Информирование родственников (законных представителей) и иных членов семьи проживающего об уходе повышает эффективность реализации мероприятий ухода и обеспечивает:

1) консультирование родственников (законных представителей) и иных членов семьи о правах и обязанностях проживающих, о видах, формах и объёмах гарантированной государством помощи в рамках предоставления ухода, порядке и условиях получения услуг долговременного ухода, механизмах взаимодействия всех участников ухода;

2) консультирование родственников (законных представителей) и иных членов семьи, проживающих по вопросам организации ухода, контроля за изменениями состояния здоровья, профилактики осложнений, организации досуга и занятости, питания и кормления, проведения общегигиенических процедур, позиционирования, пользования средствами реабилитации, адаптации жилого помещения к потребностям проживающего;

3) вовлечение родственников (законных представителей) и иных членов семьи проживающих в реализацию мероприятий индивидуального плана ухода, поддержание эмоциональных связей между проживающими и членами его семьи;

4) психологическую помощь и поддержку родственникам (законным представителям) и иным членам семьи проживающего;

5) преемственность в реализации мероприятий ухода (например, при временном пребывании в учреждении или в период выбытия проживающего в домашний отпуск);

Информирование осуществляет консультант ухода.

3. Обучение

3.1. Обучение волонтеров необходимым компетенциям и навыкам ухода.

Обучение волонтеров, направлено на освоение необходимых компетенций в осуществлении ухода и организации взаимодействия с проживающим. Информационная и методическая поддержка волонтеров позволит обеспечить их успешное включение в уход. Кроме того, важно организовать психологическое сопровождение людей, выразивших желание оказывать добровольную помощь проживающим, с целью укрепления их личностных ресурсов.

Обучение волонтеров может быть организовано в условиях организации.

Методы и формы обучения волонтеров должны иметь практическую направленность и способствовать формированию компетенций, способствующих успешному включению волонтеров в уход.

Волонтерам желательно освоить функциональные компетенции, включающие в себя навыки перемещения и позиционирования, а также эффективного взаимодействия с людьми, имеющими особенности жизнедеятельности. На уровне личностных компетенций волонтеры должны владеть навыками эффективной межличностной коммуникации, уметь сопереживать различным эмоциональным состояниям наряду со стрессоустойчивостью.

3.2. Обучение родственников необходимым компетенциям и навыкам долговременного ухода.

Обучение родственников является необходимой составляющей для повышения эффективности реализации мероприятий ухода, обеспечения преемственности в реализации индивидуальных планов ухода и сохранения стандартов качества ухода в условиях неформального (родственного ухода), снижения потребности получателя долговременного ухода в услугах стационарных учреждений здравоохранения и социального обслуживания.

Обучение родственному уходу может осуществляться организацией в рамках имеющихся технологий.

Методы и формы обучения должны носить практическую направленность и способствовать формированию компетенций, обеспечивающих качество неформального ухода (навыки перемещения и позиционирования, использование реабилитационного оборудования, здоровье сберегающие способы ухода, способствующие сохранению здоровья ухаживающего, способы адаптации жилого помещения к потребностям получателя долговременного

ухода). Кроме того, важной частью программ обучения являются навыки саморегуляции психоэмоционального состояния и стрессоустойчивости.

В результате реализации программы обучения родственники должны освоить необходимые компетенции для самостоятельной реализации индивидуальных планов ухода в домашних условиях.

3.3. Обучение персонала необходимым компетенциям и навыкам ухода.

Вводимые новые стандарты ухода ставят перед руководством организаций одну из первоочередных задач - повышение качества профессиональных знаний и навыков персонала посредством прохождения обучения.

Цель обучения – подготовка сотрудников к решению более широкого круга задач в уходе и обеспечение высокого уровня эффективности в работе. При этом обучение направлено на повышение уровня знаний работников и формирование требуемых профессиональных навыков рамках системы ценностей и установок, которые поддерживают качество жизни проживающих на достойном уровне.

В программы обучения должен быть включен персонал организации по направлениям работы и руководящий состав. Профессиональная компетентность руководителя и административно-управленческий персонал оказывает решающее влияние на результаты деятельности сотрудников учреждения. Это позволяет ставить организационно-управленческие задачи, понимая предназначение и содержание ухода, мотивировать персонал и осуществлять качественный мониторинг процессов.

Обучение персонала должно носить непрерывный систематический характер. Необходимо создать условия для систематического профессионального общения, обсуждения случаев с привлечением экспертов. В роли экспертов могут выступать сотрудники учреждения, обладающие необходимыми знаниями и квалификацией, позволяющей осуществлять консультирование в той или иной области ухода, а также поддерживать профессиональное развитие персонала.

Обучение должно не только ограничиваться передачей работникам тех или иных знаний, через лекции, семинары и практические задания, но и включать в себя обсуждение случаев из практики, подготовкой и презентацией собственных решений тех или иных сложных ситуаций.

Обсуждение текущего состояния дел ухода в учреждении будет способствовать пониманию перспектив развития организации ее стратегии, повышать уровень трудовой мотивации и приверженности работников своей организации.

В результате систематического обучения и содействия профессиональному развитию, персонал может осуществлять деятельность по

единым правилам, учитывая имеющиеся индивидуальные проблемы и ресурсы проживающих. Осуществляя социально-бытовые услуги, персонал, в первую очередь, ориентируется на повышение качества ухода, поддержание самостоятельности и автономии проживающих.

На уровне этических компетенций персонал должен ориентироваться на ценности ухода и клиентоцентрированный подход в оказании ухода. На уровне функциональных компетенций персонал, в рамках своих должностных обязанностей, оказывает услуги, ориентируясь на стандарты качества ухода, применяя эффективные методы коммуникации и межличностного взаимодействия.

5. Размещения и обновления информации об организации на его официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»

Наряду с обязательными разделами (подразделами), определяемые постановлениями Правительства Российской Федерации, организация должна обеспечить беспрепятственный доступ к информации об организации ухода в организации, включая новые стандарты ухода.

Информирование населения о долговременном уходе посредством размещения информации на официальном сайте государственных и негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги, направлено на обеспечение доступа к социально значимой информации, представление информации о долговременном уходе, его элементах и составляющих, сервисах и возможностях для каждого получателя или потенциального получателя долговременного ухода и лиц, осуществляющих уход, а также для всех участников долговременного ухода, популяризацию и поддержку долговременного ухода через Интернет-ресурсы.

Задачами размещения информации о долговременном уходе на официальном сайте государственных и негосударственных организаций являются:

- 1) обеспечение конституционных прав граждан на информацию;
- 2) обеспечение оперативного и объективного информирования о деятельности в рамках долговременного ухода органов исполнительной власти и государственных и негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги;
- 3) удовлетворение информационных потребностей граждан, предоставление им сведений разъяснительного, информационно-справочного характера, необходимых для реализации их прав и законных интересов в области получения долговременного ухода;
- 4) создание условий для взаимодействия всех участников долговременного ухода: проживающих, лиц, осуществляющих уход,

исполнительных органов государственной власти РФ и субъектов РФ, государственных и негосударственных организаций и их работников по поиску решений актуальных проблем социального характера;

5) презентация позитивных результатов реализации мероприятий долговременного ухода, продвижения возможностей долговременного ухода, сервисов, услуг, повышение интереса целевых групп как к системе долговременного ухода в целом, так и к идеологии ухода, выбору определенных методов, технологий, использованию современных средств.

В структуре официального сайта организации рекомендуется создать специальный раздел «Система долговременного ухода» (далее – специальный раздел).

Данный раздел может содержать:

- текстовые материалы (методические рекомендации, брошюры, буклеты, памятки, статьи и др.);
- аудиоматериалы;
- видеоматериалы (вебинары, обучающие видео, видео инструкции и др.);
- фотоматериалы и презентации.

Ответственный

за внедрение Системы долговременного ухода

В.Н.Жаткина