

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор ГАУ СО «Усть-Ивановский
 психоневрологический интернат»
 Е.В. Парунова
 «11» января 2021 года

ПОЛОЖЕНИЕ

О порядке информирования (передачи информации об уходе, его элементах и составляющих, сервисах и возможностях) получателей социальных услуг, потенциальных получателей услуг долговременного ухода, лиц, осуществляющих уход, родственников, заинтересованных лиц

Общие положения

1.1. Нормативно-правовые документы, регламентирующие процесс информирования:

- Федеральный закон № 442-ФЗ от 28.12.2013 (ред. от 13.07.2020) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон «Об информации, информационных технологиях и о защите информации» от 27.07.2006 № 149-ФЗ (ред. от 09.03.2021);
- 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 (ред. от 16.03.2018) «Об утверждении Правил размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»;
- ГОСТ Р 51671-2020 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

Государственное автономное учреждение социального обслуживания «Усть-Ивановский психоневрологический интернат» - организация социального обслуживания, оказывающая социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания (далее – организация)

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, 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:

- клиенты учреждения;
- потенциальные получатели ухода;
- специалисты (сотрудники) учреждения;
- 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. 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.

1.2. Бумажные источники информации, должны соответствовать стандартам (ГОСТ Р 51671-2020 группа P54) 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, соответствовать действительности, фактам и объективным сведениям, достаточной для решения той или иной задачи в системе долговременного ухода.

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

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

2.1. Информирование местного сообщества об уходе.

- информация об уходе жителям муниципального образования, потенциальным получателям ухода, их ближайшему окружению (предназначение и ценности ухода, о 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).

Социальные задачи информирования местного сообщества - снять барьеры к получению услуг ухода и обеспечить социальную интеграцию клиентов:

- привлечь общественное внимание к уходу и создать условия для добровольного участия членов местного сообщества в уходе в качестве волонтеров и благотворителей;
- социальная интеграция, включенность клиентов в социальную и культурную жизнь местного сообщества;
- информирование о возможностях ухода потенциальных получателей ухода и их родственников (законных представителей).

Информирование местного сообщества о долговременном уходе организуется через использование информационно-телекоммуникационной сети интернет (официальный сайт учреждения, создание страниц и вкладок на тематических сайтах, специально созданные информационные ресурсы в социальных сетях (FB, In, YouTube, Ok, Vk и др.), другие средства массовой информации.

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

2.2. Информирование клиентов о долговременном уходе.

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

Клиент (его законный представитель) вправе определить лица, 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 клиента 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 директора организации, с указанием ФИО лиц, которым может быть передана указанная информация.

Информирование клиентов 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.

2.1. Информирование родственников (законных представителей) о долговременном уходе

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

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

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

2) консультирование родственников (законных представителей) и иных членов семьи, клиента 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 клиента 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 клиента;

5) преимущество в реализации мероприятий ухода (например, при временном пребывании в учреждении или в период выезда клиента 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 клиентами. Информационная и методическая поддержка волонтеров позволит обеспечить их успешное включение в уход. Кроме того, важно организовать психологическое сопровождение людей, выразивших желание оказывать добровольную помощь клиентам, 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 длительного ухода.

Обучение родственников является необходимой составляющей для повышения эффективности реализации мероприятий ухода, обеспечения преимуществ в реализации индивидуальных планов ухода и сохранения стандартов качества ухода в условиях неформального (родственного ухода), снижения потребности получателя длительного 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.

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

Обучение персонала носит 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.

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

Персонал осуществляет 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 ориентируется 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»

В структуре официального сайта организации создан специальный раздел «Система долговременного ухода», содержащий текстовые материалы (методические рекомендации, брошюры, буклеты, памятки, статьи), видеоматериалы (вебинары, обучающие видео, видео инструкции), фотоматериалы и презентации.

Задачи размещения информации о долговременном уходе на официальном сайте учреждения:

- обеспечение конституционных прав граждан на информацию;

- обеспечение оперативного и объективного информирования о деятельности в рамках долговременного ухода органов исполнительной власти и государственных и негосударственных организаций, оказывающих социальные услуги;
- удовлетворение информационных потребностей граждан, предоставление им сведений разъяснительного, информационно-справочного характера, необходимых для реализации их прав и законных интересов в области получения долговременного ухода;
- 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;
- 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.