



МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ

Государственное автономное стационарное учреждение социального обслуживания
Свердловской области «Тагильский пансионат для престарелых и инвалидов»
(ГАСУСО СО «Тагильский пансионат»)

08.12.2021 г.

№ 328

ПРИКАЗ

г. Нижний Тагил

«Об утверждении Положения об информировании получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о планах ухода».

В целях обеспечения требований № 442 –ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», № 149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить Положение об информировании получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о планах ухода (приложение 1).
2. Назначить ответственным за информирование получателей социальных услуг и их законных представителей по системе длительного ухода заместителя директора Н.И.Дубских, за информирование получателей социальных услуг и их законных представителей по планам ухода фельдшера отделения «Милосердие» Н. В. Якимову.
3. Программисту И.М.Батеневу разместить на официальном сайте учреждения Положение об информировании получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о планах ухода.
4. Секретарю Ю.А. Муллажановой ознакомить под роспись сотрудников, ответственных за систему длительного ухода.
5. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ГАСУСО СО «Тагильский пансионат»

А. В. Олькин

Юрисконсульт

Е.Б.Онышко

С приказом ознакомлены:

Н.И.Дубских

Н.В.Якимова

И.М. Батенев

ПОЛОЖЕНИЕ

«Об информировании получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц».

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение разработано с целью предоставления получателям социальных услуг (далее – ПСУ), заинтересованным лицам и организациям информации о социальных услугах, предоставляемых в ГАУСО СО «Тагильский пансионат», порядке и условиях доступа к их получению.

1.2 Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативно-правовыми документами, регламентирующими процесс информирования:

1.2.1. Федеральным законом № 442-ФЗ от 28.12.2013 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

1.2.2. Федеральным законом «Об информации, информационных технологиях и защите информации от 27.07.2006 № 149-ФЗ;

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

1.2.4. Постановлением Правительства 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».

1.3 Учреждение предоставляет информацию по уходу в различных формах и через различные источники.

1.4 В Учреждении назначается сотрудник, ответственный за информирование получателей социальных услуг (законных представителей) и заинтересованных лиц о планах ухода. Также информирование осуществляется сотрудниками Учреждения, ответственными за качество предоставляемых услуг.

1.5 В Учреждении осуществляется процедура контроля эффективности информационной работы.

2. Основные понятия

2.1. Организация социального обслуживания, оказывающая социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания (далее – учреждение) юридическое лицо, осуществляющее социальное обслуживание получателей социальных услуг при постоянном, временном (на срок, определенный индивидуальной программой) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании.

2.2. 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.

2.3. Уход – совокупность действий по обслуживанию граждан, нуждающихся в посторонней помощи (уходе), с учетом 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, уважения личности и не допущении унижения чести и достоинства человека.

2.4. 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 участниках долговременного ухода.

2.5. Ответственный за СДУ – 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 ответственного выполняют сотрудники учреждения социального обслуживания, в полной мере владеющие информацией и являющиеся экспертами в сфере оказания услуг долговременного ухода.

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

3. Субъекты процесса информирования о системе долговременного ухода

3.1 Субъектами информирования о порядке ухода в организациях могут быть:

3.1.1. проживающие;

3.1.2. потенциальные получатели ухода;

3.1.3. специалисты (сотрудники) организаций, оказывающие услуги ухода;

3.1.4. волонтеры;

3.1.5. местное сообщество;

3.1.6. родственники (законные представители);

3.1.7. ответственный за СДУ.

4. Перечень основной информации

4.1 Место нахождения и время работы Учреждения.

4.2 Структурные подразделения и их основные направления деятельности.

4.3 Информация о вышестоящих организациях, их адреса и телефоны.

4.4 Перечень основных услуг, предоставляемых Учреждением.

4.5 Характеристика каждой услуги, условия ее предоставления.

4.6 Возможность получения оценки качества услуги со стороны получателя социальных услуг.

5. Способы предоставления информации

5.1 Размещение информации на информационных стендах Учреждения в местах, доступных для получателей социальных услуг, заинтересованных лиц.

5.2 Размещение информации на интернет – сайте Учреждения.

5.3 Информирование при личном (в том числе по телефону) или письменном (в том числе по электронной почте) обращении заявителей.

5.4 Письменная информация об услугах выдается на руки получателю социальных услуг, заинтересованным лицам и представителям организаций по запросу.

6. Основные принципы информирования в системе долговременного ухода.

6.1 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:

-средства навигации и ориентирования должны быть понятны каждому посетителю, независимо от физических возможностей. Должно быть гарантировано получение информации, необходимой при посещении Учреждения каждому посетителю. Для этого используются визуальные, звуковые или тактильные носители информации.

6.2 Доступная система должна обеспечивать:

-возможность доступа к необходимой информации в любой момент;

-своевременное информирование в экстренных случаях;

-однозначное восприятие информации посетителями.

6.3 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.

6.4 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. В случае, если информация предоставлена в ограниченном объеме, то это может снизить достоверность информации.

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

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

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

7.2 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.

7.3 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 Учреждения, с указанием ФИО лиц, которым может быть передана указанная информация.

7.4 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;

- на этапе определения объема услуг долговременного ухода, формирования плана ухода, способов и методов оказания услуг долговременного ухода. При этом необходимо в полной мере выяснить потребности и индивидуальные особенности проживающего;

- 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 Учреждении;

- создание комфортной и понятной среды заключается в создании простой для восприятия и понимания системы навигации или указателей. Необходимо использовать информационные указатели направления расположения помещений. Цветовые и графические обозначения переходов, дверей, основных функциональных помещений (туалет, ванная, столовая и т.д).

7.5 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 содержания и реализации.

8. Порядок и условия информирования.

8.1 Информирование осуществляется в индивидуальной форме и публичной форме.

8.2 Основанием для индивидуального информирования получателя социальных услуг (его представителя) о планах ухода в устной форме является его обращение в Учреждение устно (на личном приеме или по телефону) или письменно (в том числе с использованием электронной техники).

8.3 Индивидуальное информирование о планах ухода осуществляют сотрудники Учреждения, предоставляющие услуги.

8.4 При индивидуальном информировании о планах ухода сроки предоставления информации –

8.4.1 при обращении в устной форме ответ предоставляется в момент обращения (устное консультирование не более 10 минут для одного получателя социальных услуг в течение рабочего дня, по телефону не более 5 минут);

8.4.2. ответ на письменные обращения предоставляется в соответствии с действующим законодательством.

8.5 Сотрудник, предоставляющий информацию о планах ухода, при индивидуальном информировании получателя социальных услуг и на основании обращения в устной форме обязан:

- представиться, назвав свою фамилию, имя, отчество и должность;

- предложить заявителю представиться, назвав фамилию, имя, отчество;

- выслушать в устной форме информацию по существу вопроса в пределах своей компетенции.

8.6 Ответ на письменное обращение излагается в простой, четкой и понятной форме с указанием фамилии, имени, отчества и номера телефона исполнителя письма.

