

УТВЕРЖДАЮ

подпись

Родионова О.Б.

Генеральный директор
ООО «Пансионат для пожилых людей
«Невская Дубровка»

М.П.



**Здоровое
Старение**

**Общество с ограниченной ответственностью
«Пансионат для пожилых людей
«Невская Дубровка»**

**Регламент
работы с получателями социальных услуг, формирования, ведения и
хранения личных дел получателей социальных услуг**

I. Общие положения

1.1. Настоящий Регламент работы с получателями социальных услуг, формирования, ведения и хранения личных дел получателей социальных услуг в ООО «Пансионат для пожилых людей «Невская Дубровка» (далее – Порядок, регламент) разработан в целях:

- обеспечения порядка работы с получателями социальных услуг;
- определения порядка и формата взаимодействия сотрудников при предоставлении и учете социальных услуг;
- формирования, ведения и хранения личных дел получателей социальных услуг.

1.2. Настоящий Регламент является обязательным к исполнению для всех сотрудников, участвующих в предоставлении социальных услуг и координации деятельности по их предоставлению.

II. Консультирование граждан

2.1. Консультирование граждан по вопросам социального обслуживания в ООО «Пансионат для пожилых людей «Невская Дубровка» (далее – пансионат) осуществляется сотрудниками пансионата по телефону или при личном посещении, а также по электронной почте.

2.2. В рамках консультирования:

2.2.1. при первичном консультировании гражданам предоставляется следующая информация:

- стоимость и условия проживания и получения социальных услуг на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ) и социальных услуг на платной основе с учетом информации, размещенной на официальном сайте пансионата;

- порядок и условия предоставления социальных услуг на основании ИППСУ, в том числе порядок обращения за оформлением ИППСУ и последующего заключения договора на социальное обслуживание;

- необходимость согласования медицинскими работниками пансионата приема на социальное обслуживание и подтверждения отсутствия противопоказаний к социальному обслуживанию в стационарной форме, а также наличие свободных мест и специального оборудования (многофункциональная кровать и др.);

2.2.2. для граждан, заселение которых в пансионат согласовано:

- уточняется и фиксируется потребность потенциального получателя социальных услуг в мягком инвентаре (одежде, обуви) – размер, особенности телосложения;

- сообщается о необходимости маркировки личных вещей при заселении в пансионат;

- уточняется и фиксируется способ и место получения дохода (пенсии и иных выплат);

- сообщается о необходимости предоставления сведений о среднедушевом доходе (в том числе, членов семьи) либо документы, подтверждающие отсутствие совместно проживающих членов семьи (свидетельство о смерти жены/мужа, свидетельство о расторжении брака);

- уточняется и фиксируется потребность и наличие (потребность в получении) технических средств реабилитации и санитарно-гигиенических средств, индивидуальной программы реабилитации (абилитации) инвалида (далее – ИПРА);

- уточняется и согласовывается порядок обеспечения (оплаты) лекарственными препаратами;

- согласовывается порядок обеспечения техническими средствами реабилитации (ТСР) и санитарно-гигиеническими средствами;

- определяется дата заселения.

2.3. Звонки и личный прием регистрируются в Журнале фиксации звонков.

III. Заселение и прием на обслуживание

3.1. Для граждан, впервые прибывающих в пансионат (после согласования), курирующий специалист по социальной работе обеспечивает в течение 3-х рабочих дней приём с участием:

- сиделки
- психолога
- врача/медсестры
- инструктора по адаптивной физической культуре.

3.2. При приеме специалист по социальной работе в течение 3-х рабочих дней сканирует и снимает копии с документов, предоставленных гражданами для заключения договора в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг в Ленинградской области в стационарной форме.

Личные документы (паспорт, полис ОМС, СНИЛС, справка МСЭ) по описи принимаются под роспись, 1 экземпляр описи приобщается в личное дело гражданина, 2-й экземпляр выдается на руки гражданину или прибывшим с ним родственникам (сопровождающим лицам).

Личные документы вкладываются в пластиковый конверт с маркировкой первой буквы фамилии получателя социальных услуг и помещаются на хранение в сейф или железный шкаф, располагаясь в алфавитном порядке.

Движение, передача и возврат личных документов получателей социальных услуг фиксируются в Журнале выдачи и возврата документов.

Скан-образы документов загружаются в базу данных «Здоровое старение», а также сохраняются на флеш-носителе с названием документа «название Фамилия ИО» и оформляются в электронную папку с названием «Фамилия ИО».

3.3. При приеме специалисты (специалист по социальной работе, сиделка, психолог, врач/медсестра, инструктор по адаптивной физической культуре) проводят собеседование с гражданином (потенциальным получателем социальных услуг) и прибывшими с ним родственниками (сопровождающими лицами) для уточнения сведений, необходимых для организации работы по обслуживанию

гражданина:

- назначенные лекарства и необходимость прохождения врачей-специалистов;
- наличие ИПРА;
- использование и порядок обеспечения ТСП и санитарно-гигиенических средств;
- способ и место получения дохода (пенсии и иных выплат);
- порядок оплаты услуг пансионата;
- прикрепление по ОМС к медицинской организации.

При необходимости специалистам могут быть предоставлены копии документов для дальнейшей работы.

3.4. Личные вещи гражданина сиделка по описи принимает под роспись, 1 экземпляр описи приобщается в личное дело гражданина, 2-й экземпляр выдается на руки гражданину или прибывшим с ним родственникам (сопровождающим лицам), в описи проставляется отметка о маркировке вещей.

3.5. Специалист по социальной работе при приеме оформляет:

- Совместно с кладовщиком карточку обеспечения мягким инвентарем. Карточка приобщается в личное дело, копия направляется на склад для обеспечения гражданина мягким инвентарем в соответствии с нормативами и учета. Категория гражданина для обеспечения мягким инвентарем в соответствии с нормативами определяется по сведениям, содержащимся в медицинских документах (медицинское заключение, выписной эпикриз и т.д.);

- Табель ежедневного учета социальных услуг сиделки. Табель выдается сиделке, копия с отметкой о дате выдачи приобщается в личное дело. Фиксация (учет) предоставления социальных услуг сиделкой осуществляется ежедневно. Для учета на каждый последующий месяц используется ксерокопия или распечатка.

3.6. После получения всех необходимых документов специалист по социальной работе:

3.6.1. для заключения договора на платной основе, используя шаблон, формирует проект договора, который передает на согласование Управляющему пансионата;

3.6.2. для заключения договора в соответствии с ИППСУ передает копии либо направляет сканы-образы документов в бухгалтерию;

3.6.3. осуществляет регистрацию в Журнале прибытия/убытия получателей социальных услуг;

3.6.4. вводит сведения о вновь прибывшем получателе социальных услуг в базу данных «Здоровое Старение» (далее – база данных) и в общий список получателей социальных услуг.

IV. Оформление личных дел и документов

4.1. На каждого получателя социальных услуг формируется в скоросшиватель (папку) личное дело из следующих документов:

заявление о предоставлении социальных услуг по форме, утвержденной приказом № 159н;

согласие на обработку персональных данных, в том числе использование изображений (фото-, видеоматериалов);

копия паспорта или иного документа, удостоверяющего личность заявителя или законного представителя;

копия документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при наличии);

копия СНИЛС;

копия полиса ОМС;

ИППСУ;

договор о предоставлении социальных услуг.

справки о среднедушевом доходе (в том числе, членов семьи) либо документы, подтверждающие отсутствие совместно проживающих членов семьи (свидетельство о смерти жены/мужа, свидетельство о расторжении брака);

Карточка выдачи мягкого инвентаря;

иная исходящая и входящая документация, документы внутреннего пользования, отражающая работу с получателем социальных услуг.

Копии документов, находящихся в личном деле, должны быть заверены подписью уполномоченного на это сотрудника и печатью.

4.2. Личное дело на внешней стороне папки имеет титульный лист следующего содержания:

- название учреждения;
- номер дела;
- фамилия, имя, отчество получателя социальных услуг;
- дата рождения получателя социальных услуг;
- дата поступления (дата первичного заселения гражданина в пансионат, независимо от условий его пребывания (платно или по ИППСУ);
- дата выбытия;
- дата возобновления дела;
- дата повторного окончания дела;
- данные родственников (номер телефона);
- дата передачи личного дела в архив.

В личное дело на внутреннюю сторону папки приобщается опись документов, находящихся в личном деле.

Срок оформления личного дела составляет не более 3-х рабочих дней с даты заключения договора.

Поступающие ИПРА, в том числе впервые оформленные на получателей социальных услуг (новые) или предоставляемые при заселении получателя социальных услуг в пансионат, Уведомления о постановке на учет по обеспечению ТСР и Направления на получение ТСР, регистрируются в Журнале учета ТСР.

Уведомление/направление до момента обеспечения гражданина соответствующими ТСР приобщается в папку-картотеку в алфавитном порядке, после получения - в личное дело с отметкой о дате получения ТСР.

В случае отказа получателя социальных услуг от одного или нескольких ТСР, рекомендуемых ИПРА, отказ оформляется письменно с подписью получателя

социальных услуг.

Сведения о ТСП фиксируются в электронной картотеке, а также заносятся в базу данных.

Выдача ТСП, доставленных по направлению Социального фонда России, или приобретенных за счет личных средств гражданина или его родственников (представителей), осуществляется в течение одного рабочего дня с момента доставки.

Каждое ТСП маркируется и регистрируется

4.3. Личному делу присваивается порядковый номер по Реестру и осуществляется его маркировка по площадке, на которой находится получатель социальных услуг:

Пионерская, д.10 - желтый

Школьная, д.1а - зеленый

Личные дела хранятся в сейфе или железном шкафу, располагаясь в алфавитном порядке.

4.4. Сотрудникам Пансионата, осуществляющим предоставление или организацию (координацию) предоставления социальных услуг, предоставляется возможность ознакомления с материалами дел получателей социальных услуг при необходимости.

Пансионат обеспечивает сохранность и конфиденциальность при ведении и хранении личных дел.

Не допускается ознакомление с делами, как в целом, так и их отдельными материалами посторонних лиц. Сотрудники Пансионата, имеющие право на ознакомление с материалами дел, несут ответственность за неразглашение информации о получателях социальных услуг, содержащейся в материалах дела.

4.5. После окончания ведения личное дело получателя социальных услуг хранится в архиве Пансионата 5 лет, после чего может быть утилизировано в соответствии с законодательством об архивном деле в Российской Федерации.

V. Учет предоставления социальных услуг

5.4. Перемещение гражданина в другую комнату без изменения площадки фиксируется в общем списке и в базе данных.

5.5. Переселение гражданина на другую площадку фиксируется в общем списке и в базе данных, а также осуществляется:

- заключение дополнительного соглашения к договору о предоставлении социальных услуг и приобщение его к личному делу;

- изменение маркировки личного дела.

5.6. Движение (прибытие и убытие) получателей социальных услуг фиксируется ежедневно специалистом по социальной работе на основании информации Управляющего пансионатом в Журнале прибытия/ убытия и в базе данных.

5.7. Специалисты, участвующие в предоставлении социальных услуг и координации деятельности по их предоставлению, обеспечивают оформление и

ведение следующих документов, подтверждающих предоставление социальных услуг:

1. Перспективный план работы на год (утвержден руководителем).
2. План работы на месяц.
3. Циклограмма.
4. Журнал учета услуг, предоставляемых специалистом (ведется в электронном виде).
5. Журнал занятий и мероприятий, проводимых специалистом (ведется в электронном или бумажном виде).
6. Методические материалы.
7. Индивидуальные формы учета.
8. Ежемесячный отчет о предоставленных социальных услугах (распечатан, прошит, подписан, согласован).
9. Ежемесячный отчет о проведенных занятиях и мероприятиях (распечатан, прошит, подписан, согласован).
10. Годовой отчет о работе.

Журналы ведутся в электронном виде в формате Excel или в базе данных «Здоровое старение». По итогам месяца до 5 числа месяца, следующего за отчетным, журналы распечатываются по состоянию на последний день месяца, печатная форма прошивается и нумеруется с закреплением подписью руководителя и печатью пансионата.

Журналы хранятся на рабочем месте специалиста, по итогам года сброшюровываются и передаются на хранение.

Табели и графики сдаются ежемесячно до 3 числа месяца, следующего за отчетным, и передаются на хранение.

5.8. По итогам месяца до 7 числа месяца, следующего за отчетным, формируется общий табель предоставленных социальных услуг.

День прибытия/выбытия учитывается в таблице в зависимости от времени:

- прибытие до 15.00 часов учитывается день в табель как день проживания в пансионате;

- выбытие до 13.00 часов не учитывается в табель как день проживания в пансионате.

5.9. Планы работы на следующий месяц формируются специалистами ежемесячно до 29 числа месяца, предшествующего планируемому, на следующий год – ежегодно до 20 декабря.

5.10. Учет предоставления социальных услуг осуществляют:

Психолог	· Социально-психологическое консультирование · Социально-психологический патронаж · Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах · Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и
-----------------	---

	консультирование
Культурный организатор Воспитатель	· Формирование позитивных интересов · Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия) · Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия) для получателей социальных услуг с нейропсихиатрическим синдромом
Инструктор по АФК	· Проведение занятий по адаптивной физической культуре · Обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации · Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания
Специалист по социальной работе	· Обеспечение площадью жилых помещений · Обеспечение питанием в соответствии с утвержденными нормативами · Обеспечение за счет средств получателей социальных услуг книгами, журналами, настольными играми · Отправка за счет средств получателей социальных услуг почтовой корреспонденции · Оказание помощи в оформлении и (или) восстановлении документов получателей социальных услуг · Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг · Проведение оздоровительных мероприятий · Проведение мероприятий по профилактике обострения хронических заболеваний получателей социальных услуг с нейропсихиатрическим синдромом · Проведение мероприятий, направленных на формирование ЗОЖ
Помощник по уходу	· Помощь в приеме пищи (кормления) · Сопровождение в туалет или высаживание на судно · Помощь в ежедневных гигиенических процедурах, смена подгузника и абсорбирующего белья · Помощь в одевании и переодевании · Мытье (помощь в мытье) · Бритье (помощь в бритье) бороды усов · Стрижка волос
Кладовщик	· Обеспечение мягким инвентарем (нательным бельем и постельными принадлежностями) · Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью)
Врач	· Систематическое наблюдение за получателем социальных услуг · Консультирование по социально-медицинским вопросам
Врач-психиатр	· Консультирование по социально-медицинским вопросам для получателей социальных услуг с нейропсихиатрическим синдромом
Медицинская сестра	· Выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья