

УТВЕРЖДАЮ

Председатель

ННР ОО АК ОО ВОИ

_____ И.В.Тузова

« ____ » _____ 20__ г.

СТАНДАРТ

ОРГАНИЗАЦИЯ И ОКАЗАНИЕ СОЦИАЛЬНОЙ УСЛУГИ «Сиделка»

ННР ОО АК ОО Всероссийское общество инвалидов

Вводится в действие с « ____ » _____ 20__ года



ЛИСТ РЕГИСТРАЦИИ ИЗМЕНЕНИЙ

№	Дата изменения	Основания для изменения	№ раздела и пункта(-ов) в которых производятся изменения	Вид изменения (дополнено, исключено, отредактировано)	Подпись

СОДЕРЖАНИЕ:

- I Цели и область применения
- II Определения и сокращения
- III Общие положения
- IV Прием обращения
- V Оказание услуги специалистом
- VI Требование безопасности
- VII Обратная связь
- VIII Формы записей
- Приложения
- Лист согласования
- Лист ознакомления

ЦЕЛЬ И ОБЛАСТЬ РАСПРОСТРАНЕНИЯ

- 1.1. Цель настоящего Стандарта – установление конкретных требований к процедуре организации и оказания социальной услуги «Сиделка» клиентам.
- 1.2. К основным задачам настоящего Стандарта относятся:
- установление конкретных требований к организации и подготовки оказания социальной услуги «Сиделка»;
 - установление конкретных требований к лицам, оказывающим социальную услугу;
 - описание порядка оказания социальной услуги «Сиделка»;
 - установление унифицированных форм записей и документов;
 - определение порядка взаимодействия персонала при оказании социальной услуги.
- 1.3. Действие данного Стандарта распространяется на все процессы и процедуры, связанные с оказанием социальной услуги «Сиделка».
- 1.4. Применение положений настоящего Стандарта обязательно к исполнению всеми сотрудниками Организации.
- 1.5. Ответственность за организацию и контроль оказания социальной услуги «Сиделка» несет Руководитель Организации.

I. ОПРЕДЕЛЕНИЯ И СОКРАЩЕНИЯ

- 2.1. В настоящем Стандарте применяются следующие основные понятия:

Клиент	Семья, имеющая ребенка-инвалида
Услуга «Сиделка»	Присмотр за ребенком-инвалидом в отсутствии родителей, оказание санитарно-гигиенических процедур, кормление, проведение игр

- 2.2. В настоящем Положении применяются следующие основные сокращения:

Организация	ННР ОО АК ОО Всероссийское общество инвалидов
ДИ	Должностные инструкции
СМИ	Средства массовой информации и Интернет
НПА	Нормативные и законодательные акты
НТД	Нормативно-техническая документация
РД	Регламентирующая документация

- 2.3. Определение понятий и сокращений, не описанных в настоящем разделе Стандарта, определяется в соответствии с законодательством или иными внутренними документами Организации.

II. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 3.1. При любом общении с клиентами, каждый сотрудник Организации обязан быть вежливым, обращаться к клиентам только в уважительной форме.
- 3.2. **Запрещается:**
- Употреблять в разговоре с клиентами сленговые выражения, грубые слова, а также фразы и выражения, которые могут восприниматься клиентами неоднозначно;
 - Грубить клиентам, выражать свое неудовольствие, критиковать клиентов, делать им замечания, поправлять их, рассказывать о своих проблемах, отзываться негативно об организации и ее руководителе;
- 3.3. Каждый специалист, работающий с клиентами, должен соответствовать следующим основным требованиям:
- Опрятный внешний вид, чистая одежда;
 - Отсутствие яркой косметики на лице для женщин, и отсутствие следов небритости для мужчин;
 - Специалисты должны иметь бейджик с указанием названия организации, должности и ФИО;

III. ИНФОРМИРОВАНИЕ ОБ УСЛУГЕ «СИДЕЛКА»

- 4.1 Каждый клиент Организации должен иметь возможность ознакомиться со следующей информацией:
- Название Организации;
 - Адрес предоставления услуги;
 - Период предоставления услуги;
 - Перечень консультантов и специалистов Организации с указанием их квалификации;
 - Перечень работ, составляющих услугу «Сиделка» с указанием стоимости;
 - Контактные данные Организации в виде номеров телефона и факса.
- 4.2 Вышеуказанная информация доводится до клиентов следующими способами:
- 4.3 Путем размещения вывески на входе в помещение (здание) Организации с указанием следующей обязательной информации:
- Название Организации;
 - График работы Организации;
 - Выходные дни.
- 4.4 Путем размещения специального информационного стенда в помещении, как оказывается услуга «Сиделка», с указанием следующей обязательной информации:
- Резюме исполнителя услуги;
 - График работы исполнителя;
 - Перечень работ (присмотр за ребенком-инвалидом в отсутствие родителей, оказание санитарно-гигиенических процедур, кормление, проведение игр), составляющих услугу «Сиделка» с указанием стоимости;
 - Контактные данные;
 - Порядок предоставления жалоб и предложений.
- 4.5 Путем выпуска и предоставления клиентам специальных буклетов и информационных листов, с указанием следующей обязательной информации:
- Наименование организации;
 - Адрес;
 - График работы;

- Перечень специалистов;
- Перечень услуг;
- Информация об опыте работы организации.

4.6 Путем размещения рекламной информации и различных публикаций в СМИ;

4.7 Путем выдачи клиентам визиток специалистов.

4.8 Ответственность за подготовку информации и ее размещение несет Специалист по связям с общественностью.

IV. ПРИЕМ ОБРАЩЕНИЯ

5.1 Прием обращения клиентов в Организацию осуществляется через телефон или при личном присутствии;

5.2 Прием обращения осуществляет Специалист по работе с клиентами, который назначается из числа действующих работников Распоряжением Руководителя организации.

5.3 Обращение по телефону осуществляется в следующем порядке:

- а) Сразу после снятия телефонной трубки при входящем телефонном звонке, специалист должен:
 - Поздороваться;
 - Представиться, путем произнесения названия Организации, своей должности, затем имени и фамилии;
 - Уточнить, как можно обращаться к клиенту;
 - Узнать цель звонка;
- б) В случае если выясниться, что цель звонка не соответствует деятельности организации, специалист должен дополнительно уточнить у звонившего возможность оказания ему помощи, путем предоставления ему дополнительной информации или направления его в другие организации.
- в) В случае если цель звонка соответствует деятельности Организации, специалист должен задать звонившему вопросы в соответствии с **Журналом приема обращения граждан**.
- г) По окончании звонка, Специалист должен зафиксировать в **Журнале приема обращения граждан** время звонка с точностью до минуты.

5.4 Время приема обращения по телефону не должно превышать 10 минут.

5.5 Личное обращение осуществляется в следующем порядке:

- а) При обращении клиента лично специалист по работе с клиентами должен:
 - Поздороваться;
 - Представиться, путем произнесения своей должности, затем имени и фамилии;
 - Уточнить, как можно обращаться к клиенту;
 - Узнать цель обращения;
- б) В случае если выясниться, что цель посещения не соответствует деятельности организации, специалист должен дополнительно уточнить у звонившего возможность оказания ему помощи, путем предоставления ему дополнительной информации или направления его в другие организации.
- в) В случае если цель посещения соответствует деятельности Организации, специалист должен задать звонившему вопросы в соответствии с **Журналом приема обращения граждан**.
- г) По окончании беседы Специалист должен зафиксировать обращение в **Журнале приема обращения граждан**.

V. ОКАЗАНИЕ УСЛУГИ СПЕЦИАЛИСТОМ

6.1 Специалист по оказанию социальной услуги «Сиделка», назначенный распоряжением Руководителя должен обладать знаниями о том, как заниматься и играть с детьми разного возраста и с различными особенностями развития. При этом «Сиделка» не может гарантировать выполнение образовательных программ, которые требуют лицензирование. Получив заявку на оказание услуги, Специалист должен:

- а) Связаться с клиентом по телефону;
- б) Уточнить время и место оказания услуги;
- в) Уточнить в какой именно услуге нуждается клиент.

6.2 По прибытию на место в назначенное время специалист должен:

- Поздороваться;
- Представиться, путем произнесения названия организации, должности, имени и фамилии, предъявить удостоверение;
- Заполнить заявление на выполнение услуги «Сиделка»;
- Заполнить анкеты на клиента (ребенка-инвалида) и его семью;
- Составление договора на оказание социальной услуги «Сиделка»;
- Согласовать график выполнения услуги «Сиделка»
- На каждого Заказчика услуги «Сиделка» заполняется личное дело, в котором содержится вся информация о потребностях, возможностях семьи и ребенка, специфика необходимой помощи.

6.3 Во время оказания услуги специалист обязан:

- Добросовестно исполнять обязанности по уходу за ребенком;
- Выполнять гигиенические процедуры;
- Кормить ребенка в случае необходимости;
- Играть, заниматься с ребенком с учетом возраста и состояния здоровья (читать, рисовать и т.д.)
- Оказывать доврачебную неотложную медицинскую помощь ребенку в случае необходимости.
- Незамедлительно вызывать скорую помощь во всех случаях ухудшения здоровья ребенка.
- Не перепоручать выполнение своих обязанностей третьим лицам.
- Доброжелательно общаться с ребенком;
- Точно выполнять график предоставления услуги;
- Не употреблять наркотических и спиртных напитков во время оказания услуги
- Соблюдать конфиденциальность информации, касающейся личной жизни семьи и ребенка.

6.4 После оказания услуги:

- Специалист заполняет Дневник оказания услуги «Сиделка»;
- Клиент расписывается в получении услуги.

VI. ТРЕБОВАНИЯ БЕЗОПАСНОСТИ

7.1 При оказании услуги «Сиделка» должна быть обеспечена безопасность жизни, здоровья и сохранность имущества клиента услуги;

7.2 При эксплуатации электрооборудования должны быть соблюдены меры безопасности.

VII. ОБРАТНАЯ СВЯЗЬ

- 8.1 По итогам выполнения каждой услуги, специалист должен попросить клиента предоставить свои замечания или предложения.
- 8.2 Предоставление данной информации может осуществляться в следующих видах:
- Путем заполнения Клиентом специальной анкеты обратной связи Организации;
 - Путем записи в Дневнике оказания услуги «Сиделка»;
 - В устной форме.
 - Оказание услуги «Сиделка» должно сопровождаться проведением регулярного мониторинга (1 раз в месяц), выявляющего:
 - удовлетворенность Клиента качеством услуги
 - потребности Клиента в изменении услуги.
- 8.3 В случае предоставления обратной связи в устной форме, специалист должен самостоятельно занести все полученные данные в анкету обратной связи и сделать на ней пометку: *«записано со слов клиента»*.

VIII. ФОРМЫ ЗАПИСЕЙ

9.1 Основной перечень записей приведен *в таблице №1*

9.2 Формы записей приведены в настоящем Стандарте.

Таблица №1

Перечень форм записей

№	Наименование записи	Исполнитель	Форма записи	Место хранения	Срок хранения
1.	Журнал приема обращения граждан.	специалист	Бумажная форма	Рабочее место специалиста	3 года
2.	Анкета оценки оказания услуги «Сиделка»	Руководитель организации	Бумажная форма	Рабочее место руководителя	1 год
3.	Дневник «Сиделки»	сиделка	Бумажная форма	В семье клиента	
4.	Анкета «Сиделки»	сиделка	Бумажная форма	Рабочее место специалиста	На время действия договора
5.	Анкета для родителей	родитель	Бумажная форма	Рабочее место руководителя	

**Журнал
заочного консультирования клиентов**

(название организации)

№ п/п	ФИО звонившего	От кого узнали	Вопрос (проблема) звонившего	Предложенное решение	Срок исполнения	Контактные данные клиента	Обратная связь	Дата звонка	Продолжительность консультации	Социальный статус звонившего

Анкета оценки оказания услуги «Сиделка»

Уважаемые родители! Мы хотели бы узнать Ваше мнение об услуге «Сиделка», чтобы проанализировать нашу работу и, если необходимо, улучшить услугу. Пожалуйста, ответьте на наши вопросы, нам важно Ваше мнение.

С какого времени Вы получаете услугу «Сиделка»? _____

Как часто? _____

Какую именно помощь Ваша семья и Ваш ребенок получили от специалиста осуществляющего услугу «Сиделка»?

Развитие ребенка:

- Занятия по развитию навыков коммуникации у ребенка
- Занятия по развитию игровых навыков
- Занятия по развитию познавательных способностей
- Занятия по развитию знаний об окружающем мире.

Консультирование:

- Информирование семьи о вспомогательном оборудовании для движения, игры, и самообслуживания
- Консультации по социальным вопросам
- Консультирование по обучению ребенка дома.

Обучение ребенка:

- Обучение навыкам еды
- Обучение навыкам одевания
- Обучение туалетным навыкам
- Обучение навыкам мытья
- Обучение навыкам самостоятельного (или с помощью оборудования) сидения, стояния, смены положения тела у ребенка.

Помощь:

- Содействие в оформлении документов на получение социальной помощи

Какие новые знания или умения приобрел Ваш ребенок? _____

Какие новые знания о способах развития ребенка приобрели Вы? _____

Ваши пожелания для усовершенствования услуги «Сиделка» _____

Напишите, пожалуйста, Ваше имя, отчество и фамилию:

Ф.И. ребенка _____

Большое спасибо за сотрудничество!

ЛИСТ СОГЛАСОВАНИЯ

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись

ЛИСТ ОЗНАКОМЛЕНИЯ

№	Должность	ФИО	Дата	Подпись

Дневник «Сиделки»
на период предоставления услуги ребенку

ФИО ребёнка _____

ФИО родителя оставляющего ребёнка _____

Дата оказания услуги _____

Время оказания услуги с _____ до _____

Состояние ребёнка _____

Как Вы провели время вместе _____

ФИО родителя, которому передан ребёнок _____

Состояние ребёнка на момент передачи родителям _____

Стороны претензий друг к другу не имеют / имеют (какие) _____

Подпись родителей
_____/_____/

Подпись «Сиделки»
_____/_____/

Анкета «Сиделки»

Общие сведения

Фамилия	
Имя	
Отчество	
Дата рождения	
Пол	
Адрес регистрации	
Образование	
Работа, место работы	
Режим работы	
Адрес, район проживания	
Телефон домашний	
Телефон мобильный	

Специальные знания и навыки, которые были бы полезны для заботы о детях с особыми потребностями _____

Информация о здоровье «сиделки» (указать наличие инвалидности, ограничение трудоспособности, хронические заболевания) _____

Характеристика личности

Способность справляться с трудностями _____

Эмоциональная устойчивость _____

Конфликтность _____

Волевые качества _____

Интересы и увлечения _____

Собственная семья

Семейное положение _____

Отношение к браку, семье _____

Характер отношений между супругами _____

Психологический климат в семье _____

Отношения с собственными детьми

Наличие собственных детей _____

Характер отношений с детьми _____

Предпочтительный стиль воспитания _____

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

Общая характеристика «сиделки» _____

Социальный педагог / _____ / Психолог / _____ /

Анкета для родителей

Раздел 1. Общие сведения о ребёнке

Фамилия, имя, отчество	
Дата рождения	
Заболевание	
Адрес проживания	
Телефон домашний	

Раздел 2. Общие сведения о семье

Фамилия, имя, отчество	
Дата рождения	
Кем приходится ребёнку	
Адрес проживания	
Образование	
Работа (место работы, должность)	
Телефон домашний, сотовый	

Фамилия, имя, отчество	
Дата рождения	
Кем приходится ребёнку	
Адрес проживания	
Образование	
Работа (место работы, должность)	
Телефон домашний, сотовый	

Другие взрослые, которые участвуют в воспитании ребёнка или регулярно общаются с ним:

№	Фамилия, имя, отчество	Дата рожд.	Место проживания	Кем приходится семье	Телефон

Все ли члены вашей семьи согласны на услуги «сиделки»? _____

Раздел 3. Социальная часть оценки

Жилищные условия:

Собственное жильё

Аренда жилья

Другое _____

Вы хотели бы приглашать «сиделку» на:

1-2 часа в день

1-2 часа в неделю

Другое _____

Особые пожелания к «сиделке»:

- возраст _____
- место проживания _____
- образование _____
- семейное положение _____
- наличие своих детей _____
- наличие мед. справок _____

Раздел 4. Особенности развития ребёнка

• **Речь:**

- понимание речи (да/нет) _____
- говорит сам (да/нет) _____
- использует жестовую речь _____

• **Движение:**

- имеются ли проблемы в движении (да / нет)
- передвигается самостоятельно / не передвигается
- сидит с поддержкой / самостоятельно / сидит в специальном стуле
- стоит с поддержкой / самостоятельно / не стоит
- ходит с поддержкой / самостоятельно
- подвижность рук _____

• **Зрение:**

- сохранно
- нарушено

• **Слух:**

- сохранен
- нарушен

• **Навыки самообслуживания:**

- навыки личной гигиены _____
- одевание и раздевание _____
- приём пищи _____

• **Особенности поведения, если есть:** _____

- Режим дня ребёнка: _____
- Кормление ребёнка (способ кормления, любимая пища): _____
- Гигиенические процедуры (просится в туалет, необходимо предлагать, носит памперсы) _____
- Прогулка: _____
- Сон: _____
- Примечание: _____

Дата заполнения « _____ » _____ 201__ год

АКТ

контроля услуги «Сиделка»

Дата контрольного визита: « ___ » _____ 20__ г.

Время: с _____ ч. _____ мин. до _____ ч. _____ мин.

Контролирующий сотрудник: _____

Вид контроля: с уведомлением / без уведомления

1. Фамилия, имя, отчество ребёнка _____
2. Возраст ребёнка _____
3. Место, где проходит размещение ребёнка:
 - Дома у ребёнка _____
 - В доме гостевой семьи _____
 - На прогулке _____
 - В больнице, санатории _____
 - Другое _____
4. Адрес размещения _____
5. Санитарное состояние и безопасность места размещения _____
6. Наличие у «Сиделки» контактной информации для связи с семьёй _____ да/нет _____
7. Наличие у «Сиделки» конкретных указаний от родителей по уходу за ребёнком, кормлению и т.п. _____
8. Состояние ребёнка на момент контроля:
 - психоэмоциональное _____
 - физическое _____
 - санитарное _____
9. Состояние «Сиделки»:
 - психоэмоциональное _____
 - физическое _____
 - санитарное _____
10. Вид активности «Сиделки» и ребёнка в момент контроля _____
11. Привлечение «Сиделкой» к оказанию услуги третьих лиц, не указанных в договоре _____
12. Дополнительные затраты «Сиделки» (необходимость оплаты транспорта при поездке с ребёнком, покупка еды и т.п.) _____
13. Комментарии и замечания к оказанной услуге «Сиделка» _____

«Сиделка»

ФИО _____

Подпись _____

Контролирующий сотрудник

ФИО _____

Подпись _____