|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 1 | Номинация | Уход и профилактика. Практика до 3-ех лет |
| 2 | Тематическое направление | Уход и профилактика |
| 3 | Название практики | Информационное сопровождение граждан пожилого возраста и инвалидов (Колл-центр) на территории Рязанской области  |
| 4 | Краткое название | Колл-центр |
| 5 | Вопрос | Как обеспечить поддержку пожилым людям и инвалидам на самоизоляции?  |
| 7 | Решаемая задача | Обеспечение дистанционного получения пожилыми гражданами и инвалидами информации по вопросам социального обслуживания.Поддержка граждан пожилого возраста и инвалидов на самоизоляции. |
| 8 | Описание практики  | *Заявитель:* Государственное казенное учреждение Рязанской области «Ресурсный центр социального обслуживания населения»,г.Рязань, ул.Лермонтова, 20.*Целевая группа:* пожилые граждане и инвалиды, находящие на самоизоляции.*Решаемая проблема:*Обеспечение поддержки пожилым людям и инвалидам на самоизоляции.Пожилые люди и инвалиды получают необходимую информацию, не выходя из дома.*Цели:*- организация разъяснительной работы с гражданами в связи с угрозой распространения на территории Рязанской области коронавирусной инфекции;- консультирование по вопросам оказания социально-бытовой помощи гражданам пожилого возраста, оказавшимся в трудной жизненной ситуации; - выяснение потребностей граждан пожилого возраста в целях оказания разного рода поддержки;- психологическая поддержка пожилых граждан и инвалидов.*Задачи:*- обработка запросов граждан по следующим каналам: единый телефонный номер +7(4912)392-071;- прием заявок от граждан пожилого возраста по вопросам оказания социально-бытовой помощи гражданам пожилого возраста, оказавшимся в трудной жизненной ситуации; - обзвон отдельных категорий граждан с целью выяснения потребностей и оказания разного рода поддержки;- оказание психологической помощи пожилым гражданам и инвалидам;- обработка звонков граждан, поступивших в автоматическом режиме;- взаимодействие с органами государственной власти Рязанской области и организациями в целях дачи разъяснений гражданам по поступившим от них вопросам, а также оказания им необходимой помощи в рамках компетенции соответствующих органов;- привлечение волонтеров к доставке продуктов, лекарств, оказанию других услуг. *Краткое описание концепции.*Данная социальная практика призвана:- обеспечивать дистанционное получение пожилыми гражданами и инвалидами информации по вопросам социального обслуживания граждан пожилого возраста;- поддержку граждан пожилого возраста и инвалидов на самоизоляции. *Механизм реализации:* Работа Колл-центра показала большую востребованность у граждан нашего региона в информационной поддержке. И это не только вопросы, связанные с пандемией, но и вопросы организации труда, мер социальной поддержки и социального обслуживания, разъяснения норм действующего законодательстваЦентр:- обеспечивает дистанционное получение пожилыми гражданами и инвалидами необходимой информации в связи с распространением на территории Рязанской области коронавирусной инфекции,- информирует о мерах профилактики и особенностях проведения их в условиях неблагополучной эпидситуации среди пожилых граждан, попавших в группу риска в связи с распространением коронавируса;- проводит информационную кампанию с пожилыми гражданами и инвалидами для предотвращения паники; - осуществляет прием заявок от граждан пожилого возраста, инвалидов и некоммерческих организаций, действующих в их интересах, о признании нуждаемости в социальном обслуживании на территории всей области (выявление таких граждан);- ведет разъяснительную работу по внедрению на территории Рязанской области системы долговременного ухода (СДУ), новых сервисов;- организует проведение различных независимых опросов, анкетирования по вопросам качества предоставления социальных услуг на территории Рязанской области;- взаимодействует с органами государственной власти Рязанской области и учреждениями, подведомственными министерству труда и социальной защиты населения Рязанской области, по поступившим от граждан вопросам, а также оказания им необходимой помощи в рамках компетенции соответствующих органов,- маршрутизация заявителей.*Описание процесса обработки звонка.*Входящий звонок принимает специалист, оформляет заявку и передает в штаб БФ «Мы вместе». Затем ответственный штаба распределяет заявки по волонтерам, которые доставляют заявителям продукты и лекарства, оплачивают услуги ЖКХ, выносят мусор.Все звонки делятся на следующие темы: - доставка продуктов питания, лекарственных препаратов, предметов первой необходимости, оплаты ЖКХ,- получение бесплатных продуктовых наборов в рамках проводимых акций,- меры профилактики заболеваемости коронавирусной инфекцией,- оказание психологической помощи, - оказание юридической помощи и разъяснение норм действующего законодательства,- трудовые отношения, предоставление мер социальной поддержки.Колл-центр осуществляет свою деятельность круглосуточно. С 9.00 до 19.00 звонки принимаются сотрудниками ресурсного центра, с 21.00 до 9.00 – сообщения принимаются в автоматическом режиме с последующей обработкой.*Партнеры:*- ГКУ РО «Ресурсный центр социального обслуживания населения»,- ГК «Финист»;- автономная некоммерческая организация по предоставлению социальных услуг «Забота и милосердие».*Организационная структура организации:*- отделение информационного сопровождения граждан пожилого возраста и инвалидов ГКУ РО «Ресурсный центр социального обслуживания населения» (далее - Колл-центр):- 2 специалиста;- 4 волонтёра Рязанского государственного университета им. С Есенина;- сотрудники ГКУ РО «Ресурсный центр социального обслуживания населения».*Источники финансирования* – областной бюджет и внебюджетные средства.*План развития на ближайшие 3 года:*- увеличение скорости реагирования на заяки граждан,- обеспечение возможности приема онлайн-заявок,- повышение профессионального уровня специалистов-операторов Колл-центра,- расширение базы скриптов,- развитие материально-технической базы Колл-центра;- выявление потенциальных граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальном обслуживании;- проведение мониторингов, анкетирования среди пожилых граждан. Информация, поступающая в Колл-центр, подлежит защите в соответствии с законодательством Российской Федерации об информации, информационных технологиях и о защите информации и законодательством Российской Федерации о персональных данных. |
| 9 | Результат | За 7 месяцев 2020 года работы Колл-центра принято более 20 300 звонков.Выявлено 75 граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в социальном обслуживании, 33-м из них разработаны индивидуальные программы получателей социальных услуг. |
| 10 | Необходимые ресурсы | Нормативно-правовые акты.Распоряжение Правительства Рязанской области от 01.10.2020 № 459-р.Положение о Колл – центре. |
| 11 | Стоимость реализации | 100 тыс. руб. (мебель) – внебюджетные средства;72 тыс. руб. – телефонные аппараты (6 шт.);53 тыс. руб. – (ежемесячные расходы) заработная плата, связь, услуги ЖКХ, средства индивидуальной защиты) |
| 12 | Применение практики | Четкая организация работы волонтеров |
| 13 | Сроки реализации | 1 месяц |
| 14 | Этапы внедрения | *Этапы внедрения:*1. Согласование деятельности Колл-центра с органами власти.
2. Обеспечение помещения.
3. Закупка оборудования.
4. Заключение договора с провайдером.
5. Подбор кадров.
6. Поиск волонтеров.
7. Обучение и повышение квалификации работающих специалистов.
8. Обучение волонтеров.
9. Написание скриптов.
 |
| 15 | Место реализации | Колл-центр располагается по адресу: г. Рязань, ул. Лермонтова, 20. |
| 16 | Контакты команды | Идрисова Наталья Викторовна, 77-11-85 (703)Носкова Галина Владимировна, 77-11-85 (706) |
| 17 | Обложки для страницы и карточки заявки | <https://yadi.sk/i/t65pCsJrVeM0sg><https://yadi.sk/i/nQkCVhD8_rPGdQ> |
| 18 | Дополнительные материалы | [Запись первого вводного обучения волонтеров кол-центра в Точке Кипения](https://youtu.be/DX70M-6N5Gc)

|  |  |
| --- | --- |
| [Работа со скриптом (новый)](https://yadi.sk/d/wtJK7ExfaQA1bg)

|  |
| --- |
| [Кризисное консультирование пожилых людей - Денисова К.В, клинический психолог](https://youtu.be/4wOMNsSS7R4) |

 |

 |

Заявка