|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 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 законодательства  Центр:  - 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