

**ПОРЯДОК**  
**предоставления услуг по оказанию экстренной помощи**  
**на дому «Тревожная кнопка» с использованием средств мобильной связи для**  
**граждан пожилого возраста и инвалидов, услуг специалиста русского жестового**  
**языка для инвалидов по слуху в Ленинградской области**

**Получатели услуги по оказанию экстренной помощи на дому «Тревожная кнопка» с использованием средств мобильной связи для граждан пожилого возраста и инвалидов, услуг специалиста русского жестового языка для инвалидов по слуху в Ленинградской области (далее – ТК):**

граждане Российской Федерации, проживающие на территории Ленинградской области, либо иностранные граждане, лица без гражданства, постоянно проживающие на территории Ленинградской области, из числа:

совершеннолетних граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в связи с определенной степенью индивидуальной нуждаемости от 3 до 5 (передвижение нуждающихся граждан в основном ограничено комнатой. В редких случаях может выходить во двор с сопровождением. Принимает ванну или душ с посторонней помощью. Пользуется туалетом с посторонней помощью (нуждается в помощи при сохранении равновесия, одевании, раздевании). Возможно приготовление простейших блюд, стирка небольших вещей. Нуждается в осуществлении покупок в магазинах и предоставлении услуг организациями. Может пользоваться телефоном. Принимает медикаменты самостоятельно или с незначительной помощью. Может распоряжаться личными финансами),

одиноких или одинокопроживающих, а также при отсутствии у совместно проживающих родственников возможности осуществлять уход.  
инвалидов по слуху.

**Цель услуги ТК:**

Круглосуточное обеспечение экстренного доступа Получателя к медицинской, юридической, социальной и других видов помощи, в том числе специалиста по русскому жестовому языку, с учетом возникших жизненных обстоятельств Получателя.

**Порядок предоставления услуги ТК:**

Контакт-центр АНО «Система Забота»:

1. Организует распространение социальной рекламы о предоставлении ТК гражданам на территории Ленинградской области.

2. Размещает на своем сайте порядок оказания услуг ТК.

3. Организует консультирование граждан о порядке предоставления услуг ТК.

4. Заключает соглашение со службами скорой медицинской помощи, МЧС, ЖКХ, правоохранительных органов, служб социальной поддержки, службы спасения, газовых служб в каждом муниципальном районе Ленинградской области.

5. Круглосуточно обеспечивает возможность экстренного доступа Получателя к медицинской, юридической, социальной и других видов помощи. Осуществляет координацию служб скорой медицинской помощи, МЧС, ЖКХ, правоохранительных органов, газовых служб.

6. Обеспечивает круглосуточный сурдоперевод в режиме онлайн при обращении клиентов с инвалидностью по слуху и т.д.

### **Порядок подключения услуги ТК:**

1. Предоставление ТК производится на основании личного обращения гражданина (его законного представителя) и предоставления им следующих документов:

документа, удостоверяющего личность гражданина (его законного представителя);

документов, подтверждающих факт проживания гражданина на территории Ленинградской области либо факт постоянного проживания иностранного гражданина, лица без гражданства на территории Ленинградской области;

индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ) (кроме инвалида по слуху).

2. АНО «Система Забота»:

не позднее двух рабочих дней со дня обращения гражданина (его законного представителя) заключает договор с Получателем на предоставление услуг ТК;

передает Получателю мобильный телефон, запрограммированный на вызов ТК, или программирует личное устройство инвалида по слуху для предоставления услуги сурдоперевода;

объясняет порядок пользования мобильным устройством;

осуществляет проверочный звонок на предмет получения информации о рабочем состоянии устройства (заряжено / включено) и проверки умения обращаться с ТК (проверочные звонки осуществляются через две недели после подключения Получателя. Далее не реже одного раза в месяц в зависимости от полученной статистики обращений клиентов в Контакт-центр);

в ходе подключения проводит анкетирование клиента, берет контактные данные лиц, обеспечивающих в экстренных случаях доступ в квартиру, личные данные абонента, необходимые для вызова скорой помощи, медицинскую информацию (заболевания и принимаемые препараты по рецепту врача).

### **Порядок обработки звонка:**

После подключения к услуге личная карточка гражданина отображается в программе Контакт-центра в списке абонентов.

Количество услуг на одного получателя услуг не ограничено.

### **Оператор:**

принимает вызов,

идентифицирует абонента (информация о звонившем отображается на рабочем месте оператора автоматически при приеме звонка). В случае экстренного вызова оператор немедленно вызывает соответствующую оперативную службу и передает дежурному необходимые сведения об абоненте для эффективного оказания помощи,

при необходимости постоянно находится на связи с абонентом и экстренными службами, контролирует проезд служб и их работу.

### **Регламент работы оператора в экстренных случаях.**

*При необходимости помощи медицинских служб:*

врач-оператор принимает вызов от подопечного,

фиксирует время обращения и основные жалобы,

анализирует информацию,

принимает решение вызова скорой медицинской помощи «03» или неотложной помощи,

при необходимости диспетчер осуществляет проверочный звонок через 30 минут с целью подтверждения приезда бригады на адрес подопечного,

врач-оператор передает информацию родственникам подопечного, социальному работнику, к которому прикреплен данный подопечный.

*Помощь правоохранительных органов:*

принимает обращение от подопечного, фиксирует дату и время поступления обращения,

передает информацию дежурному сотруднику отделения полиции, ответственного за правопорядок в микрорайоне, где проживает обратившийся подопечный,

фиксирует сведения о принявшем заявку сотруднике и способах устранения проблем,

сообщает подопечному о планирующихся действиях,

контролирует результат проведенных мероприятий.

*Помощь ЖКХ и коммунальных служб:*

принимает заявку и фиксирует дату, время и причину обращения,

определяет тип вызова: экстренный или плановый,

передает информацию в ЖЭК по месту жительства подопечного и фиксирует дату, время и фамилию принявшего заказ, а так же ориентировочное время на устранение проблемы,

сообщает абоненту о передаче заявки и времени, необходимом на устранение проблемы,

контролирует исполнение запроса,

при задержке исполнения или ненадлежащем качестве исполнения устранения проблем сообщает руководству ЖКХ района.

*В экстренных случаях при поступлении звонка и отсутствии голосового контакта с абонентом (тишина в трубке, нет обратной связи от абонента и пр.):*

пытается связаться с подопечным любым доступным способом: мобильный терминал с ТК, городской либо сотовый телефон,

-при невозможности связаться с абонентом ни одним из перечисленных способов оператор вызывает бригаду неотложной помощи, информируя о заболеваниях, которые присутствуют у абонента,

-параллельно с вызовом неотложной помощи оператор связывается с лицом, у которого находятся дубликаты ключей, и договаривается о его прибытии к месту проживания абонента,

-синхронизирует прибытие на место родственников, бригады неотложной помощи и доверенного лица с ключами (если этими лицами не являются родственники абонента),

-после передачи вызова дежурному неотложной помощи, делает проверочный звонок через 30 мин. с целью подтверждения приезда бригады неотложной помощи на адрес абонента.

- совершает звонок с целью получения информации госпитализирован ли абонент. Информацию о госпитализации передает заинтересованным лицам (родственникам, знакомым, социальному работнику). В случае отказа от госпитализации вызывает участкового врача на следующий день. В течение дня совершает проверочный звонок.

**Регламент работы оператора с получателями услуг из числа инвалидов по слуху:**

Операторы круглосуточно принимают звонки от инвалидов по слуху, осуществляют сурдоперевод.

Оператор-сурдопереводчик осуществляет:

-передачу информации специалистам органов государственной власти, органов местного самоуправления, учреждений ЖКХ, социальной сферы (здравоохранения, социальной защиты, образования, культуры, спорта) и др.,

-передачу информации любым физическим лицам (родственникам, знакомым и т. д.) и обратную связь с инвалидами по слуху,

-оказывает содействие в оформлении документов,

-предоставляет по запросу справочную информацию по различным вопросам: репертуар театров, расписание выставок и т. п.

-содействует вызову служб экстренной помощи: скорой помощи, полиции, пожарных, аварийных служб, службы спасения, врача на дом, специалистов ЖКХ

-осуществляет запись на прием в лечебные, социальные и иные учреждения Ленинградской области.

### **Порядок оплаты услуг:**

Подключение граждан к услуге «Тревожная кнопка» и оказание услуги «Тревожная кнопка» для граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе инвалидов по слуху производится бесплатно.

Тариф на услугу «Тревожная кнопка» устанавливается в размере – 670 руб./месяц.

В тариф на услугу «Тревожная кнопка» включены: оплата труда работников, непосредственно оказывающих и обеспечивающих оказание услуги «Тревожная кнопка», включая предусмотренные трудовым законодательством выплаты (оплата ежегодного отпуска, оплата временной нетрудоспособности и т.д.); начисления на выплаты по оплате труда работников, непосредственно оказывающих и обеспечивающих оказание услуги; приобретение телефонных аппаратов «Тревожная кнопка»; приобретение комплектующих для телефонных аппаратов «Тревожная кнопка»; услуги по подбору, трудоустройству и адаптации персонала, непосредственно оказывающего услуги «Тревожная кнопка»; затраты на организацию рабочих мест для сотрудников, непосредственно оказывающих услуги «Тревожная кнопка»; техническое обеспечение процесса оказания услуг «Тревожная кнопка»; приобретение лицензии на авторское специальное программное обеспечение, непосредственно используемое в процессе оказания услуги «Тревожная кнопка»; услуги связи для обеспечения процесса оказания услуг «Тревожная кнопка»; распространение информации среди населения о возможности получения социальных услуг «Тревожная кнопка»; консалтинговые и информационные услуги для обеспечения процесса оказания услуг «Тревожная кнопка» и т.д.

Тариф на Подключение к услуге «Тревожная кнопка» устанавливается в размере – 330 руб./ подключение.

В тариф на Подключение к услуге «Тревожная кнопка» включены: оплата труда работников, осуществляющих подключение граждан к услуге «Тревожная кнопка», включая предусмотренные трудовым законодательством выплаты (оплата служебных командировок и возмещение расходов, связанных со служебной командировкой, оплата ежегодного отпуска, оплата временной нетрудоспособности и т.д.); начисления на выплаты по оплате труда работников, осуществляющих подключение граждан к услуге «Тревожная кнопка».

### **Получатель услуги обязан:**

при обращении предоставлять всю запрашиваемую оператором информацию достоверно и своевременно для оказания качественной, оперативной помощи: точную

информацию о возникшей проблеме, родственниках, знакомых, либо социальном работнике и контактных телефонах.

Получатель услуги несет ответственность за достоверность и полноту представленных сведений в соответствии с действующим законодательством.

### **Взаимодействие АНО «Система Забота» и комитета по социальной защите населения Ленинградской области.**

Учет количества получателей услуг ТК осуществляется АНО «Система Забота». АНО «Система Забота» несет ответственность за достоверность представленной информации в комитет по социальной защите населения Ленинградской области (далее – комитет).

Порядок предоставления отчетности определяется соглашением, а также предоставляется ежемесячно по форме согласно приложениям 1 и 2 к настоящему Порядку.

### **Статистика обращений получателей услуг АНО «Система Забота»**

Статистика обращений получателей услуг ведется в информационной системе с круглосуточным, беспрепятственным и бесперебойным доступом к нему ответственных лиц комитета.

Отчет о предоставленных услугах в разрезе: муниципальный район, категория, ФИО, возраст, адрес проживания, номер телефона (при наличии), реквизиты договора, ежемесячная стоимость услуги, вопрос обращения (вызов полиции, заявка по ЖКХ, вызов участкового врача и д.р.), оказанная помощь формируется в АИС в режиме онлайн.

## Реестр получателей услуг ТК

№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Дата рождения	Адрес	Контактный телефон (при наличии)	Социальная категория*	Дата начала предоставления услуг	Реквизиты договора	Дата окончания предоставления услуг	Причина окончания договора	Стоимость услуги
1	2	3	4	5	6	7		8	9	
	...									
	ИТОГО									

\* Социальные категории указываются в соответствии с категориями, перечисленными в Форме ежемесячного отчета о предоставлении услуг ТК согласно приложению 2 к настоящему Порядку

Приложение 1 к Порядку предоставления услуг  
по оказанию экстренной помощи на дому «Тревожная кнопка»  
с использованием средств мобильной связи для граждан пожилого возраста и инвалидов,  
услуг специалиста русского жестового языка для инвалидов по слуху в Ленинградской области  
Форма

Ежемесячный отчет о предоставлении услуг ТК

Количество человек в разрезе районов воспользовавшихся ТК за 2021 год										
Муниципальный район	Консультации о работе ЛПУ, аптек, по здоровью	Вызов скорой медицинской помощи	Вопросы, связанные с коммунальными службами	Вопросы социального характера	Плановая консультация по востребованным услугам (Проверочный звонок от подопечного)	Технический вопрос (устройство ТК)	Случайное нажатие на кнопку вызова ТК	Вызов экстренных служб полиции и МЧС	Вызов участкового врача/запись к врачу	Итого обработанных звонков
Бокситогорский										
Волосовский										
Волховский										
Всеволожский										
Выборгский										
Гатчинский										
Кингисеппский										
Киришский										
Кировский										
Лодейнопольский										
Ломоносовский										
Лужский										
Подпорожский										
Приозерский										
Сланцевский										
Сосновоборский										
Тихвинский										
Тосненский										
ИТОГО										

Директор организации

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)  
М.П.

Приложение 2 к Порядку предоставления услуг по оказанию экстренной помощи на дому «Тревожная кнопка» с использованием средств мобильной связи для граждан пожилого возраста и инвалидов, услуг специалиста русского жестового языка для инвалидов по слуху в Ленинградской области

Форма

Ежемесячный отчет о предоставлении услуг ТК в разрезе категорий за \_\_\_\_\_ 2021 год

Муниципальный район	Численность граждан, воспользовавшихся услугами ТК	Из них:			
		Инвалиды по слуху	Ветераны ВОВ	Лица старше 80 лет	Граждане, имеющие индивидуальную программу предоставления социальных услуг
Бокситогорский					
Волосовский					
Волховский					
Всеволожский					
Выборгский					
Гатчинский					
Кингисеппский					
Киришский					
Кировский					
Лодейнопольский					
Ломоносовский					
Лужский					
Подпорожский					
Приозерский					
Сланцевский					
Сосновый Бор					
Тихвинский					
Тосненский					
ИТОГО					

Директор организации

\_\_\_\_\_/\_\_\_\_\_  
(подпись) (ФИО)

М.П.