

Оценка нуждаемости клиента в социальных услугах

к.п.н., доцент В.И.Чумаков

Лекция для студентов 1 курса направления «социальная работа»

Дисциплина «Введение в профессию»

План лекции

1. Модель оценки нуждаемости клиента в социальных услугах
2. Технология оценки потребностей клиента
3. Правила составления анкеты для выявления нуждаемости в социальном обслуживании
4. Правила составления информационных писем
5. Пример оценки нуждаемости в социальном обслуживании (инвалиды, пожилые)

Типы трудных жизненных ситуаций

- 1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;
- 2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- 3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- 4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- 5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- 6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- 7) отсутствие работы и средств к существованию;

Полустационарное социальное обслуживание

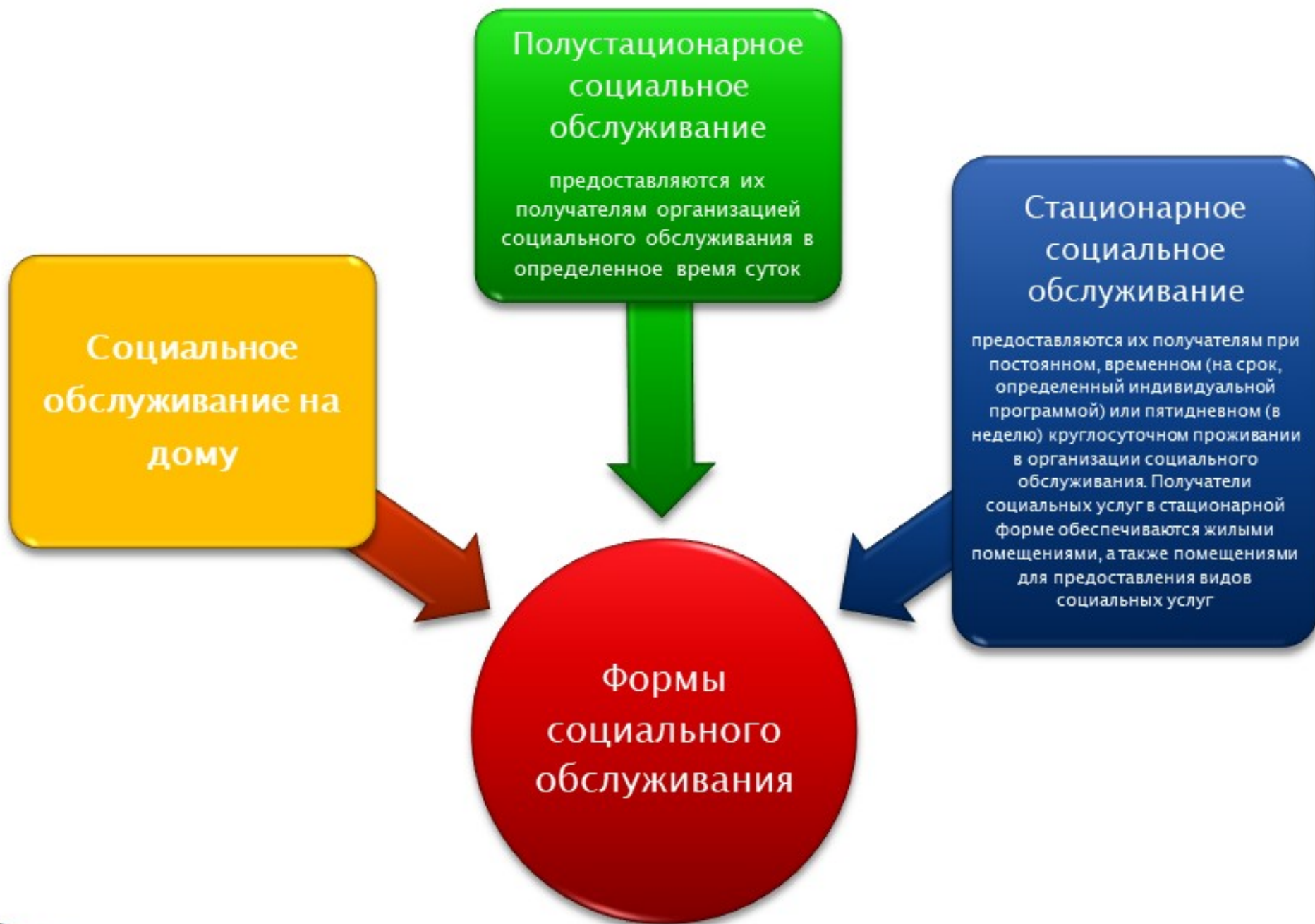
предоставляются их
получателям организацией
социального обслуживания в
определенное время суток

Стационарное социальное обслуживание

предоставляются их получателям при
постоянном, временном (на срок,
определенный индивидуальной
программой) или пятидневном (в
неделю) круглосуточном проживании
в организации социального
обслуживания. Получатели
социальных услуг в стационарной
форме обеспечиваются жилыми
помещениями, а также помещениями
для предоставления видов
социальных услуг

Социальное обслуживание на дому

Формы социального обслуживания



Виды социального обслуживания

социально-бытовые

- направлены на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту

социально-медицинские

- направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья

социально-психологические

- предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия

социально-педагогические

- направлены на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей

социально-трудовые

- направлены на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией

социально-правовые

- направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг

услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов

срочные социальные услуги

Схема социального обслуживания

Гражданин,
испытывающий
потребность
в социальном
обслуживании



Заявление, документ,
удостоверяющий личность,
документы, подтверждающие
наличие обстоятельств,
ухудшающих его
жизнедеятельность



Оказывает
содействие
в сборе документов
для признания
нуждаемости,
оценивает условия
жизнедеятельности



В течение 3 рабочих дней
передаёт заявление
и документы для признания
нуждаемости



Признаёт гражданина
нуждающимся в социальном
обслуживании (отказывает
в социальном обслуживании)
**(5 рабочих дней с даты
подачи заявления
гражданином).**
Разрабатывает
индивидуальную программу
предоставления социальных
услуг **(10 рабочих дней
с даты подачи заявления
гражданином)**

вносит изменения в действующую
индивидуальную программу
предоставления социальных услуг



Информирует гражданина о принятом решении письменно
(на бумажном носителе или в электронной форме)



Передаёт индивидуальную программу лично либо направляет письмом
(на бумажном носителе или в электронной форме)



Документ, удостоверяющий личность, индивидуальная
программа социального обслуживания, документы,
предусмотренные действующим законодательством



Поставщики социальных услуг.
Заключение договора о предоставлении
социальных услуг



Уведомляет о включении
в индивидуальную программу



ЗАЯВЛЕНИЕ

- | | |
|--|---|
| ✓ Заявитель;
✓ Законный представитель | ✓ Орган государственной власти;
✓ Орган местного самоуправления;
✓ Общественное объединение |
|--|---|



ФОРМА ЗАЯВЛЕНИЯ

Письменная форма	Электронная форма
------------------	-------------------



ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- | | |
|--|---|
| ✓ Форма социального обслуживания;
✓ Виды, объем, периодичность, условия и сроки | ✓ Перечень рекомендуемых услуг;
✓ Мероприятия по социальному сопровождению |
|--|---|

Договор на предоставление социальных услуг

✓ В течение

1

суток с даты представления индивидуальной программы заключается договор

✓ Срочные социальные услуги предоставляются без заключения договора на основании акта

См. Приказ!

- Приказом Минтруда России от 30.07.2014 № 500н утверждены **Рекомендации** по определению индивидуальной потребности в социальных услугах их получателями (далее – Рекомендации).

Советы по оценке условий жизни человека

- в Рекомендации при определении потребности граждан в социальных услугах включают советы по детальной оценке условий жизни человека. Она предполагает рассмотрение трудностей граждан в конкретных ситуациях:
- при обслуживании самого себя в быту;
- самостоятельном передвижении;
- обеспечении основных жизненных потребностей;
- у членов семьи в осуществлении постоянного ухода за инвалидом;
- в удовлетворении бытовых потребностей семьи;
- в осуществлении прав на медицинскую помощь, образование, труд, отдых, возникающие в связи с постоянным уходом за инвалидом;
- в осуществлении постоянного ухода за ребенком-инвалидом, в его воспитании и развитии, которые возникают у членов семьи;

Новый вариант Рекомендаций предлагает:

- составлять примерные (предварительные) перечни видов, объемов, периодичности, условий, сроков предоставления социальных услуг;
- устанавливать соцобслуживание преимущественно на дому и полустационарно;
- устанавливать стационарную форму соцобслуживания преимущественно при временном (на срок, определенной индивидуальной программой) или 5-дневном (в неделю) круглосуточном проживании нуждающегося в организации социального обслуживания;
- при необходимости устанавливать разные формы соцобслуживания в их сочетании или с их чередованием;
- срок предоставления соцуслуг в стационарной форме при временном (на срок, определенной индивидуальной программой) проживании нуждающегося в организации социального обслуживания ограничивать достижением конкретных целей соцобслуживания;
- не рекомендовать устанавливать **несовершеннолетним нуждающимся стационарной форму соцобслуживания.**

Что указывают в программе ИНСУ

составление примерных характеристик видов соцпомощи, которые можно предложить нуждающемуся или показать для ознакомления.

При составлении программы индивидуальной нуждаемости в социальных услугах соцработники станут указывать:

- формы социального обслуживания;
- виды, объем, периодичность, условия и сроки предоставления социальных услуг;
- мероприятия по социальному сопровождению.
- Цель при этом следующая – **сократить случаи отказа родителей** от воспитания детей, ограничения их в родительских правах, лишения их родительских прав, а также обеспечить возможность восстановления родителей в своих правах. Кроме того, предупреждать отказы от воспитания ребенка лиц, усыновивших (удочеривших) или принявших его под опеку (попечительство).

Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживании

Социальное обслуживание на дому	Полустационарное социальное обслуживание	Срочные социальные услуги
Социальные услуги на дому предоставляются гражданам при условии: 1. наличия у них частичной утраты способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) или наличия инвалидности; 2. наличия в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе. 3. нахождения ребенка (детей) (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающего трудности в социальной адаптации, в социально опасном положении.	Социальные услуги в полустационарной форме предоставляются гражданам при условии: 1. наличия ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации; 2. наличия внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличия насилия в семье; 3. отсутствия у родителей несовершеннолетних в возрасте от 3 до 18 лет работы и средств к существованию; 4. наличия соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе реабилитации или абилитации инвалида или достижения пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет).	Срочные социальные услуги предоставляются гражданам при условии: 1. одновременного наличия следующих обстоятельств: отсутствие определенного места жительства и отсутствие работы средств к существованию; 2. наличия внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, а также случае наличия насилия в семье; 3. нуждаемости в консультационной (юридической) помощи; 4. наличия полной или частичной утраты способности либо возможности самостоятельно передвигаться в силу возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) или наличия инвалидности. 5. Отнесения к коренным малочисленным народам Севера в ЯНАО, иным лицам, относящихся к коренным малочисленным народам Севера в ЯНАО, осуществляющих традиционную хозяйственную; 6. принадлежность гражданина к числу лиц, потребляющих наркотические средства и психотропные вещества в немедицинских целях.

Социальное обслуживание на дому	Полустационарное социальное обслуживание	Срочные социальные услуги
Сроки оказания социальных услуг		
Социальные услуги на дому предоставляются на период признания гражданина нуждающимся в полустационарном и стационарном социальном обслуживании	Социальные услуги в полустационарной форме предоставляются на временной (до 6 месяцев) основе.	Срочные социальные услуги в целях оказания неотложной помощи в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг:
		Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов – услуга предоставляется до устранения обстоятельств, повлекших нуждаемость, но не более 30 дней за один календарный год.
		обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости – услуга оказывается 1 раз в год
		содействие в получении временного жилого помещения – 1 раз в год на период действия обстоятельств, повлекших нуждаемость, но не более 180 дней подряд
		содействие в получении юридической помощи, содействие в получении экстренной психологической помощи – в период действия обстоятельств, повлекших нуждаемость
		перевозка на автотранспорте службы "Социальное такси« – в период действия обстоятельств, повлекших нуждаемость. Услуга предоставляется по мере необходимости, но не более 4 поездок в месяц или 48 поездок в год

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ФОРМЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ, В ПОЛУСТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ

1. РЕШЕНИЕ О ПРИЗНАНИИ ГРАЖДАНИНА НУЖДАЮЩИМСЯ В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ
2. ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

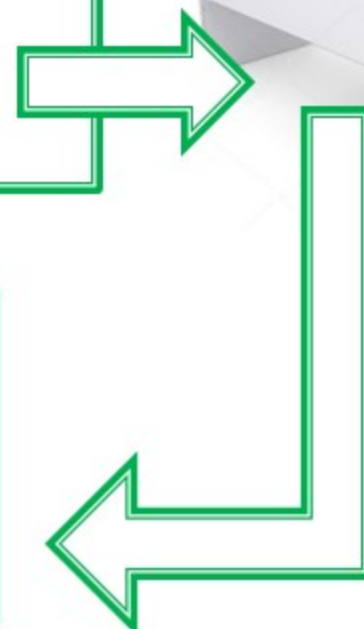


- ✓ Документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
- ✓ документ, подтверждающий полномочия законного представителя (при обращении законного представителя получателя социальных услуг);
- ✓ Индивидуальная программа;
- ✓ Документы о месте жительства и (или) пребывания, фактического проживания получателя социальных услуг;
- ✓ Документы о доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии) и принадлежащего ему (им) имущества на праве собственности, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно (справка не представляется гражданами, которые имеют основания для получения социальных услуг бесплатно независимо от среднедушевого дохода);
- ✓ Копии свидетельств о заключении брака, о рождении, об усыновлении.

Поставщик
социальных
услуг



Договор о
предоставлении
социальных
услуг





**ПОСТАВЩИК
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**



**АКТ
сдачи-приемки
оказанных услуг**



Гражданин

Срочные социальные услуги предоставляются гражданам при условии:

1. одновременного наличия следующих обстоятельств: отсутствие определенного места жительства и отсутствие работы и средств к существованию;
2. наличия внутрисемейного конфликта, в т.ч. с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, а также в случае наличия насилия в семье;
3. нуждаемости в консультационной (юридической) помощи;
4. наличия полной или частичной утраты способности либо возможности самостоятельно передвигаться в силу возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет) или наличия инвалидности.
5. отнесения лица из числа коренных малочисленных народов Севера в автономном округе, иных лиц, не относящихся к коренным малочисленным народам Севера, осуществляющим традиционную хозяйственную деятельность и занимающимся традиционными промыслами в местах традиционного проживания и традиционной хозяйственной деятельности коренных малочисленных народов Севера;
6. принадлежность гражданина к числу лиц, потребляющих наркотические средства и психотропные вещества в немедицинских целях.

ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СРОЧНЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ



Сертификат на получение социальных услуг–

именной документ, предоставляющий право его владельцу на получение социальных услуг, продолжительностью не более одного года со дня начала оказания таких услуг и не более срока признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании

«Помощь на дому»	«Стационар на дому»	«Социальное такси»
удостоверяет право на получение: – <u>социально-бытовых услуг</u> (покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, ухода, книг, газет, журналов; помощь в приготовлении пищи; уборка жилых помещений), – <u>социально-психологических услуг</u> (социально-психологический патронаж)	удостоверяет право на получение: – <u>социально-бытовых услуг</u> (оказание помощи в написании и прочтении писем; помощь в приготовлении пищи; уборка жилых помещений; сопровождение вне дома, в том числе к врачу; предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход; помощь в приеме пищи (кормление); – <u>социально-медицинских услуг</u> (выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое); проведение оздоровительных мероприятий; систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья; консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, выявление отклонений в состоянии их здоровья); содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения); – <u>социально-психологических услуг</u> (социально-психологический патронаж).	на получение срочной социальной услуги – перевозка на автотранспорте службы "Социальное такси".
Посещение получателя социальных услуг должно осуществляться не менее 3 раз в неделю	Посещение получателя социальных услуг должно осуществляться продолжительностью не менее 8 часов в день.	Срочная социальная услуга предоставляется не менее 4 поездок в календарный месяц.

Организацией в течение 1 суток после обращения гражданина с сертификатом заключается договор о предоставлении социальных услуг с использованием сертификата

Получение субсидии для возмещения затрат



- отчет об оказании социальных услуг (по утвержденной форме);
- копию акта приемки оказанных социальных услуг;
- расчет установленных поставщиком тарифов на социальные услуги;



Поставщик социальных услуг

Субсидии предоставляются для выплаты компенсации, связанной с предоставлением социальных услуг согласно утвержденным организацией тарифам либо с использованием сертификата.



Департамент социальной защиты ЯНАО



в течение 5 рабочих дней со дня поступления отчета и документов осуществляет проверку полноты и правильности их оформления. При полном и правильном оформлении документов принимается решение и субсидия перечисляется на расчетный счет поставщика



Критерием отбора поставщиков социальных услуг для предоставления субсидии является оказание гражданам социальных услуг при соблюдении на 1 число месяца, предшествующего месяцу, в котором планируется заключение соглашения, следующих условий:

1. Отсутствие неисполненной обязанности по уплате налогов, сборов, страховых взносов, пеней, штрафов, процентов, подлежащих уплате в соответствии с законодательством Российской Федерации о налогах и сборах;
2. Отсутствие у поставщика социальных услуг просроченной задолженности по возврату в окружной бюджет субсидий, бюджетных инвестиций, в том числе предоставленных в соответствии с иными правовыми актами, и (или) иной просроченной задолженности перед окружным бюджетом;
3. Ненахождение в процессе реорганизации, ликвидации, банкротства, а индивидуальные предприниматели не должны прекратить деятельность в качестве индивидуального предпринимателя;
4. Поставщик не должен являться иностранным юридическим лицом, а также российским юридическим лицом, в уставном (складочном) капитале которого доля участия иностранных юридических лиц, местом регистрации которых является государство или территория, включенные в утверждаемый Министерством финансов Российской Федерации перечень государств и территорий, предоставляющих льготный налоговый режим налогообложения и (или) не предусматривающих раскрытия и предоставления информации при проведении финансовых операций (оффшорные зоны) в отношении такого юридического лица, в совокупности превышает 50%.

Концептуальная модель оценки нуждаемости

Три уровня влияния

- ✚ **Индивидуальный** (*личностные качества*)
- ✚ **Семейный** (*компетентность окружения*)
- ✚ **Уровень среды** (*наличие ресурсов, их использование, участие в общественной жизни, значимое окружение*)

Концепция сильных сторон (К. Петерсон, Т. Полковски, М. Селигман).

- ***Сильная сторона*** – все то, что помогает человеку справиться с проблемой.
- Оценка сильных сторон помогает понять, **что** именно клиент, члены семьи могут сделать, чтобы самостоятельно решить проблему, преодолеть сложные жизненные обстоятельства.
 - Это сбалансированная оценка факторов риска факторов безопасности.
- Сильные стороны должны определяться **в привязке к факторам риска.**

В основе модели оценки потребностей клиента лежит убеждение

человек комфортно развивается:

- если удовлетворены его потребности во время развития;
- Если окружение способно заботиться о пожилom человеке и реагировать на его потребности;
- если в территориальном сообществе созданы необходимые благоприятные условия для помощи и поддержки клиента

ПОТЕНЦИАЛ семьи

Оценивая потенциал семейного окружения, важно проанализировать:

- Понимание потребностей пожилого и особенностей его функционирования;
- реакции на пожилого, его потребности, поведение, ситуацию пр.;
- влияние, которое пожилой человек имеет на членов семьи;
- качество взаимоотношений «родитель – дети, внуки»;
- Понимание семьей задач и их соответствие потребностям пожилого человека;
- влияние трудностей/препятствий на способность реализовать функции в отношении пожилого члена семьи;
- умение воспользоваться поддержкой / принять помощь;
- Способность и желание семьи адаптироваться, изменяться

ФАКТОРЫ СЕМЬИ И СРЕДЫ

ИСТОРИЯ СЕМЬИ И ЕЕ ФУНКЦИОНИРОВАНИЕ

- изменения в составе семьи;
- история детства родителей;
- хронология важных событий в жизни, их значение для членов семьи;
- характер функционирования семьи, в т. ч. взаимоотношений между братьями/сестрами, их влияние на ребенка;
- сильные и слабые стороны родителей;

ФАКТОРЫ СЕМЬИ И СРЕДЫ

РОДСТВЕННИКИ

Роль родственников в жизни пожилых людей

- кто родственники;
- где они живут;
- Как помогают, в чем ;
- кто из родственников первым откликнется и поможет в случае крайней необходимости

ЖИЛИЩНО-БЫТОВЫЕ УСЛОВИЯ

- элементарные бытовые условия, интерьер, внешний вид помещения, его благоустройство, чистота, доступность необходимых жизненно важных объектов

ФАКТОРЫ СЕМЬИ И СРЕДЫ

ЗАНЯТОСТЬ

- кто в семье работает;
- место работы родителей, уровень их занятости, условия труда;
- какое влияние имеет работа членов семьи на клиента, отношения с ним;
- какой график работы, учебы у членов семьи;
- как это влияет на уход, общение и состояние клиента;
- Какие обязанности есть у пожилого человека в семье

ФАКТОРЫ СЕМЬИ И СРЕДЫ

ДОХОДЫ

(на которые можно рассчитывать на протяжении длительного времени)

- заработная плата кого из членов семьи составляет основной доход семьи;
- достаточно ли реальных доходов семьи для ухода за клиентом, обеспечения его потребностей;
- стабилен ли доход семьи;
- получает ли семья государственную помощь;
- каким образом семья использует ресурсы, распределяет бюджет

ФАКТОРЫ СЕМЬИ И СРЕДЫ

СОЦИАЛЬНАЯ ИНТЕГРАЦИЯ СЕМЬИ

- дружит ли семья с другими семьями;
- ощущает ли себя членом территориального сообщества;
- посещает ли общественные мероприятия, массовые праздники и пр.;
- какую позицию (активную, пассивную, нейтральную) в жизни сообщества занимает семья

РЕСУРСЫ СООБЩЕСТВА (наличие, доступность, уровень ресурсов и их влияние на семью)

- имеется ли по месту жительства семьи кинотеатр, школа, дом творчества, поликлиника, развлекательные учреждения, лечебные заведения, социальная служба, неправительственные организации, которые работают с детьми и для детей;
- пользуется ли семья этими ресурсами, имеет ли доступ к ним

ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ ФАКТОРОВ

Необходимо понять и внимательно проанализировать взаимодействие факторов, которые влияют на клиента

Важно, чтобы:

- *информацию собирали и записывали систематически, с точностью до деталей;*
- *информацию проверяли и обсуждали с членами семьи;*
- *расхождения во взглядах на проблему и пути ее решения четко записывались;*
- *проводилась оценка сильных и слабых/уязвимые сторон и защитных факторов клиента;*
- *четко определялось влияние на клиента событий, фактов, обстоятельств.*

Обращение (экспресс-оценка)

- выяснение основной информации о клиенте, его проблемах и нуждах, причины обращения;
- уточнение (при необходимости) информации о клиенте и его окружении в других ведомствах;
- заполнение формы, которая содержит информацию о клиенте, место его проживания, состав семьи, краткое описание основной проблемы;
- определение перечня организаций, которых необходимо вовлечь в командную работу;
- принятие решения о дальнейшей работе с клиентом или переадресация обращения

Начальная оценка

Цель –

ВЫЯСНИТЬ:

- нуждается ли клиент / семья в помощи, социальном сопровождении на самом деле;
- есть ли необходимость в незамедлительных действиях;
- способны ли самостоятельно справиться с существующими проблемами;
- какие услуги необходимо предоставить;
- нужно ли проводить комплексную оценку потребностей клиента и семьи

Комплексная оценка

- оценить потребности клиента и способность семьи их удовлетворять;
- выявить сильные и слабые стороны клиента и его окружения;
- определить наиболее значимых людей в окружении, которые могут помочь;
- определить риски и их источники;
- помочь семье осознать потребности ребенка;
- вовлечь членов семьи в качестве партнеров в процесс оценки и реализации индивидуального плана работы с клиентом

Комплексная оценка даёт возможность:

- четко определить цель и задачи сопровождения;
- сформировать мультидисциплинарную команду специалистов и определить задания каждому члену;
- разработать индивидуальный план сопровождения клиента и семьи, определить задания членам семьи в ходе его выполнения;
- обеспечить эффективное партнерское взаимодействие с другими организациями



- **АНКЕТИРОВАНИЕ** - метод исследования, посредством которого при обследовании **респондент** читает вопросы и отвечает на них письменно.
- **Анкета** представляет собой **набор вопросов**, каждый из которых логически связан _____ с центральной задачей исследования, и возможные **варианты ответов**, из которых **респондент** должен **выбрать самые подходящие**, или же по их образцу предложить собственные.
- Респондент — лицо, отвечающее на вопросы анкеты или дающее интервью.

Части анкеты:

Введение

Социально-демографический блок

Вступительные вопросы (контактные вопросы)

Основные вопросы

Заключительные вопросы

Благодарность



Введение.

Главная функция -
пробудить желание
респондента **отвечать** на
вопросы анкеты.

Вводная часть начинается
с обращения
к опрашиваемому
и содержит:



Содержание	Пример
Название	Анкета получателя социальных услуг МБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения»
Приветствие	Уважаемый <u>получатель социальных услуг</u> !
Описание кто и зачем проводит анкетирование	Для обеспечения своевременного и качественного содействия в оказании помощи МБУ «КЦСОН» проводит исследование потребностей в социальных услугах среди получателей
Правила заполнения анкеты	Просим Вас ознакомиться с вопросами и выбрать вариант ответа, наиболее соответствующий Вашему мнению. Если в списке нет подходящего для Вас варианта ответа, впишите свой вариант в отведенное для этого место. Необходимо ответить на все вопросы
Подчеркивание значимости мнения респондента	Ваше мнение очень важно для нас
Время, необходимое для заполнения анкеты	Заполнение анкеты займет у Вас 5-10 минут
Благодарность	Спасибо за участие в опросе

ОСНОВНЫЕ ВОПРОСЫ

Требования к формулированию вопросов:

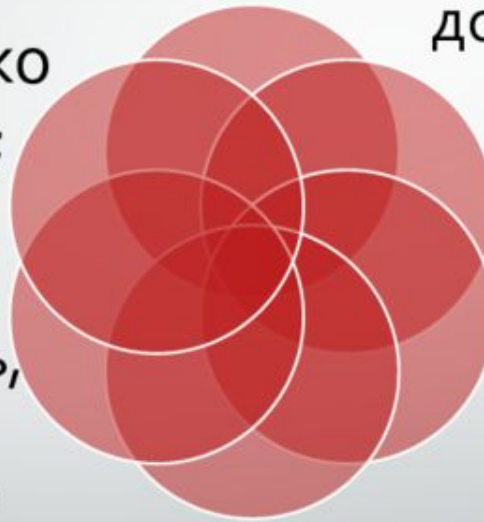
хорошо и чётко
напечатаны;

должны быть понятны
для исследуемой
категории людей;

не раздражать,
не унижать
достоинства;

лаконичны;

исключать
двусмысленность
в понимании



ЗАКЛЮЧИТЕЛЬНЫЕ ВОПРОСЫ

Основная функция – **снять** психологическое **напряжение** у респондентов.

В связи с этим, это должны быть наиболее **простые вопросы**, ответы на которые **не требуют** особого **напряжения памяти и внимания**.



Правила составления информационных писем для ПСУ с перечнем конкретных социальных услуг по видам социальных услуг



письмо-сообщение (извещение, уведомление) – о смене цен, директора, реквизитов компании, о проведении переговоров, об отгрузке продукции и т.п.;

письмо-заявление – о каких-то намерениях адресанта;

письмо-подтверждение – о получении товара, денежных средств, документов;

письмо-напоминание – о выполнении обязательств;

**рекламно-информационное письмо – реклама
продукции, услуг; в т.ч. информационное письмо
о компании**

Требования к информации

Официальной,
безличностной,
подчеркивающей дистанцию
между участниками общения

Адресной, предназначенной
конкретному адресату

Актуальной в момент
написания письма

**Достоверной и
беспристрастной**

Аргументированной **для
побуждения** к совершению
получателем каких-либо
действий

Полной для возможности
принятия решения

Требования к тексту

Информативность

Текст должен быть лаконичен, информативен, существенен. Важно передать самые существенные сведения, которые отражают уникальность

Краткость

Ненавязчивость

Текст должен быть ненавязчивым и убедительным

Точность

Размещайте только проверенную на практике информацию

Строгость и рациональность в оформлении

Письмо должно быть написано на бланке со всеми требуемыми **реквизитами** без излишнего оформления.

Шрифт письма лучше использовать **Times New Roman N 13, 14;**

1 -1,5 межстрочным интервалом. Каждый лист документа, оформленный на бланке или без него, должен иметь поля не менее:

20 мм - левое;

10 мм - правое;

20 мм - верхнее;

20 мм - нижнее.

Общая
структура
написания
делового
письма
УГЛОВОЙ
ПРОДОЛЬНЫЙ

АКЦИОНЕРНОЕ ОБЩЕСТВО
«СЕРВИССТРОЙКОМПЛЕКТАЦИЯ»
(АО «ССК»)

ДЕПАРТАМЕНТ УПРАВЛЕНИЯ ПЕРСОНАЛОМ

Петровская ул., д. 34, Москва, 123000
Тел. 47 495 336-77-77; Тел./факс 47 495 774-77-99;
E-mail: info@sv.ru;
ОКПО 02833408, ОГРН 1027700490795,
ИНН 77 090343140, КПП 772701001

04.06.2018 № 08-22/243
На № _____ от _____

Коммерческая тайна
Акционерное общество
«Сервисстройкомплектация»
Петровская ул., д. 34, Москва, 123000
Экз. № 1

Директору АОНО «Институт
дополнительного образования»
Родину Н.Г.

Об организации обучения работников
компании в 2018 г.

Уважаемый Николай Григорьевич!

В связи с созданием в ряде регионов Российской Федерации торговых домов по реализации продукции и увеличением численности работников, обеспечивающих их функционирование, до 350 человек, компания планирует в 2018 г. провести обучение работников, занимающих должности менеджеров торгового зала.

Просим Вас сообщить о возможности организации и проведения выездных семинаров по повышению квалификации данной категории работников в городах: Ярославль (сентябрь 2018 г.), Нижний Новгород (октябрь 2018 г.), Екатеринбург (октябрь 2018 г.), Новосибирск (ноябрь 2018 г.), а также сообщить программу и ориентировочную стоимость обучения.

С уважением,

Директор департамента



К.К. Ковалев

Антонова Ольга Андреевна, менеджер отдела обучения
(495) 336-11-12, Antonova_OA@stroysservis.ru

При адресовании документа физическому лицу указываются:
фамилия инициалы, почтовый адрес.

Пример -

Фамилия И.О.
Садовая ул., д. 5, кв. 12,
г. Люберцы, Московская обл., 301264

- вступительное обращение:

Уважаемый господин Председатель!

Уважаемый господин Губернатор!

Уважаемый господин Прохоров!

Уважаемая госпожа Захарова!

Уважаемый Николай Петрович!

Уважаемая Ольга Николаевна!

Уважаемые господа!

РЕКОМЕНДУЕМЫЕ ФОРМУЛИРОВКИ ДЛЯ ИНФОРМАЦИОННЫХ ПИСЕМ

Основные формулировки:

- Информируем Вас...
- Позвольте проинформировать Вас...
- Мы намерены проинформировать Вас...
- Нам представляется целесообразным проинформировать Вашу организацию...
- Благодарим за интерес к нашему предложению...
- Мы были рады получить от Вас ответ на наше предыдущее послание от... Мы признательны за внимание, проявленное Вами к нашему письму от... Спасибо за то, что Вы сочли возможным откликнуться на наше сообщение от...
- Настоящее информационное письмо имеет целью...
- Данное информационное письмо содержит в себе официальное предложение о деловом партнерстве в области...
- Это информационное письмо предназначено для доведения до Вашего сведения...
- Наше информационное письмо включает в себя материалы, предназначенные для сведения...
- Мы будем рады предоставить в Ваше распоряжение дополнительную информацию относительно...
- Мы готовы ответить на интересующие Вас вопросы по поводу условий...
- Мы незамедлительно предоставим иную, интересующую Вас информацию, касающуюся...
- Я с удовольствием вышлю Вам необходимые информационно-справочные материалы, имеющие отношение к...

Дополнительные формулировки:

- ... информируя Вас об этом, мы стремимся предоставить Вам все необходимые сведения о...
- ... Вы можете сами оценить полезность этой информации...
- Мы были бы исключительно признательны Вам за возможно более скорый ответ на это информационное письмо...
- Мы будем рады получить от Вас ответ по существу нашего информационного письма...
- Очень рассчитываю, что Вы сочтете возможным не задержаться с ответом и сообщите...
- Я был бы благодарен Вам за оперативный ответ на это информационное письмо...

При определении индивидуальной потребности в социальных услугах граждан пожилого возраста и инвалидов проводится оценка степени утраты способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.



Оценка возможности выполнения гражданином различных видов жизнедеятельности осуществляется с использованием двух шкал: шкалы оценки возможностей выполнения элементарной деятельности и шкалы оценки возможностей выполнения сложных действий.

Шкала оценки возможностей выполнения элементарной деятельности оценивает обычную деятельность человека с помощью 10 критериев, относящихся к сфере самообслуживания и возможностей передвижения. Оценка уровня выполнения элементарной деятельности производится по сумме баллов, определенных в отношении гражданина по каждому из разделов теста.



Максимальный результат соответствует 100 баллам, минимальный - 0 баллов.

Большинство пунктов шкалы имеют оценочные ранги "0" (невозможность выполнить задание), "5" (требуется помощь в выполнении задания) и "10" (полная независимость в выполнении задания).



Неотъемлемой частью решения о признании гражданина пожилого возраста (инвалида) нуждающимся в социальном обслуживании является индивидуальная программа предоставления социальных услуг. В индивидуальной программе предоставления социальных услуг гражданину пожилого возраста (инвалиду) отражается форма рекомендуемого гражданину социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков, а также мероприятия по социальному сопровождению.



Индивидуальная программа предоставления социальных услуг гражданину пожилого возраста (инвалиду) составляется в двух экземплярах. Один экземпляр передается гражданину или его законному представителю. Второй экземпляр остается в территориальном управлении социальной защиты населения.



Порядок включения НКО и ИП в реестр ПСУ

Порядок включения НКО и ИП в реестр поставщиков социальных услуг





Спасибо за внимание!