

**Обобщение лучших практик субъектов Российской Федерации в части оказания срочных, в том числе в удаленных и труднодоступных территориях, в том числе силами негосударственных поставщиков социальных услуг**

*Практики оказания срочных социальных услуг семьям с детьми и гражданам пожилого возраста, проживающим в сельской местности с использованием выездных форм работы (Республики Башкортостан, Дагестан, Карелия, Хакасия и Удмуртская Республика, Камчатский, Красноярский, Ставропольский и Хабаровский края, Астраханская, Владимирская, Вологодская, Калужская, Кемеровская, Магаданская, Мурманская, Нижегородская, Новосибирская, Омская, Орловская, Пензенская, Рязанская, Саратовская, Свердловская и Тюменская области, Еврейская автономная область, Ненецкий автономный округ).*

Технология «Мобильная бригада» осуществляется в форме плановых и внеплановых (экстренных) выездов мультидисциплинарной команды специалистов согласно утвержденному графику и программе, разработанной специалистами социальных служб на основании заявок, поступивших от населения, с целью предоставления семьям с детьми и гражданам пожилого возраста, проживающих в сельской местности, необходимых социальных и медицинских услуг.

Состав выездных мобильных бригад формируется и корректируется с учетом индивидуальной нуждаемости граждан старшего возраста и инвалидов в конкретных видах услуг.

Преимущественно в состав бригад входят медицинские работники, специалисты по социальной работе, психологи и юристы.

Вместе с тем к работе мобильных бригад могут привлекаться реабилитологи, инструкторы по адаптивной физической культуре, парикмахеры, представители пенсионного фонда, отделов социальной защиты, службы занятости, волонтеры, предприниматели, члены общественных организаций и т.д.

Специалисты мобильной бригады обеспечиваются автотранспортным средством, оснащенный необходимым оборудованием для оказания услуг и доставки граждан пожилого возраста в медицинские организации.

В рамках выездов специалистами мобильной бригады оказываются психологические и юридические консультации, продуктовая и вещевая помощь, в том числе во временное пользование нуждающимся гражданам на безвозмездной основе предоставляются технические средства реабилитации, проводятся занятия в рамках деятельности Школ здоровья, Школ безопасности, добровольческие акции, такие как «Поезд милосердия» по оказанию парикмахерских услуг, услуг по ремонту одежды и обуви, «Домашний помощник» по оказанию садово-огородных и ремонтно-

хозяйственных услуг, «Срочный ремонт» («Мастер на дому») по срочному ремонту окон, дверей, устранению неисправностей внутридомовых коммуникаций и т.д.

С целью обеспечения граждан пожилого возраста и инвалидов продуктами питания и предметами первой необходимости, в том числе медицинскими препаратами, учреждениями социального обслуживания организована работа горячих линий и колл-центров, а также службы «*Мобильный магазин*», целью которой является организация закупки по оптовым ценам продуктов питания, лекарственных средств и изделий медицинского назначения, и их доставка на дом, в том числе в сельскую местность.

В Магаданской области АНО «Колыма – За Жизнь» открыт гуманитарный центр, который работает 5 дней в неделю, для удобства существует предварительная запись по телефону, в экстренных случаях (погорельцам, людям из отдаленных поселков) помощь оказывается сразу.

Помимо оказания помощи в городе регулярно 1-2 раза в месяц специалистами организации отправляются крупные партии вещевой помощи в поселки Магаданской области.

Продуктовая помощь нуждающимся семьям оказывается, как правило, за счет пожертвований участников движения «Колыма – За Жизнь», пожертвований коммерческих и некоммерческих организаций.

Экстренно при необходимости продуктовый набор для конкретной семьи (в зависимости от состава семьи) закупается в магазинах города и доставляется адресно домой нуждающейся семье социальным работником организации или участниками – волонтерами.

Среди пожилых граждан и инвалидов, имеющих значительные затруднения в передвижении, востребованными являются услуги по перевозке пассажиров автотранспортом службы «*Социальное такси*».

«Социальное такси» предоставляется для посещения социально значимых объектов, таких как: органы государственной власти и местного самоуправления, органы судебной власти, правоохранительные органы, учреждения социальной защиты населения, лечебно-профилактические учреждения, учреждения медико-социальной экспертизы, физкультурно-оздоровительные учреждения, организации культуры и искусства, выставочные комплексы, учреждения и организации, осуществляющие деятельность по реабилитации инвалидов, аэропорт, вокзалы и др. Услуга предоставляется гражданам по заявке (не позднее чем за 1 день до дня планируемой поездки).

***Практики оказания срочных социальных услуг лицам без определенного места жительства (далее-лица БОМЖ), лицам, находящимся в состоянии алкогольного опьянения, а также лицам, освободившимся из мест лишения свободы (Республика Башкортостан, Алтайский, Приморский и Ставропольский***

края, Кировская, Рязанская, Омская, Липецкая, Оренбургская, Сахалинская, Тамбовская, Томская, Брянская и Хабаровская области, г. Москва, а также Ненецкий и Ханты-Мансийский автономные округа).

Во Владимирской области в целях оказания помощи лицам, освободившимся из мест лишения свободы, разработана практика «Протяни руки помощи», направленная на оказание всесторонней помощи лицам, освободившимся из мест лишения свободы посредством организации межведомственного взаимодействия между заинтересованными ведомствами и структурами.

В рамках реализации практики лицам, освободившимся из мест лишения свободы, предоставляется материальная, вещевая, психологическая и продуктовая помощь, оказывается содействие в оформлении документов, получении образования, временного помещения, проводятся консультации по вопросам социального обслуживания, пенсионного обеспечения, трудоустройства.

Практика «Социальный патруль» направлена на профилактику бродяжничества и попрошайничества, совершения лицами БОМЖ правонарушений и преступлений на бытовой почве, оказание им медицинской, социальной, правовой и иной помощи.

Рейды службы «Социальный патруль» проводятся в местах наибольшего скопления лиц БОМЖ: остановочные павильоны, подъезды, подвалы домов, дачи, квартиры граждан, ведущих асоциальный образ жизни и т.д.

Так, дозорными службами «Социальный патруль» (специалистами отделений срочного социального обслуживания и организационно-технического обеспечения государственных организаций социального обслуживания) осуществляется систематический мониторинг социальных сетей на предмет наличия постов о бездомных гражданах или гражданах, находящихся в трудной жизненной ситуации, анализ обращений граждан, поступающих в организации социального обслуживания посредством личных обращений или по телефону, а также других источников о местах нахождения бездомных граждан, сформирован методический банк, состоящий из лучших практик поставщиков социальных услуг региона по оказанию помощи лицам без определенного места жительства, нормативных правовых актов, регулирующих предоставление социальных услуг указанной категории граждан, и технологических карт по реализации всех этапов практики.

По результатам мониторинга формируется мобильная группа для выезда и обследования мест нахождения бездомных граждан, после чего при условии согласия бездомного гражданина на получение срочных социальных услуг формируется программа оказания помощи конкретному гражданину.

Наличие комплексной системы мониторингов, системы обмена опытом и обмена информацией (заседания Методического совета, Штаба Социального патруля), контрольно-аналитических мероприятий с применением методов сканирования, фото и видеофиксации, верификации, многофакторного анализа

«похожести» математической статистики («Look-alike» - метода), визуализация данных локаций бездомных граждан на «Социальный патруль»-карте позволило дать оценку фактическим результатам практической деятельности дозорных «Социального патруля», определить качество их согласованного взаимодействия в рамках реализации «Социальный патруль» - стратегии, тактики, технологии.

С целью оказания услуг временного приюта лицам БОМЖ в холодное время года, профилактики обморожений лиц БОМЖ, а также совершаемых ими правонарушений, так и в отношении них, реализуется практика создания *пунктов временного обогрева*, где нуждающимся предоставляется помощь в виде теплой одежды и обуви, предметов первой необходимости, проводятся консультации специалистов по решению проблемных вопросов, оказывается содействие в получении медицинской помощи.

В Москве данная практика реализуется в период с 1 октября по 30 апреля круглосуточно для граждан с ослабленным состоянием здоровья и частично утратившим способность к самообслуживанию, а также гражданам, утратившим жилую площадь в городе Москве и ранее проходившим курс ресоциализации в социальном учреждении, чья личность ранее была установлена, в том числе находящимся в нетрезвом состоянии.

При этом все получатели срочных социальных услуг в виде предоставления помещения для обогрева подлежат регистрации в реестре получателей социальных услуг с обязательным фотографированием и регистрацией биометрических параметров. Сведения о данных гражданах ежедневно передаются в ОМВД России по району Люблино г. Москвы.

В Тюменской области данная практика реализуется АНО «Центр развития социальных проектов Тюменской области «Милосердие» (далее - Центр). В пункте обогрева организована санитарная обработка бездомных, горячий ужин, предоставление вещей, оказание содействия в получении медицинской помощи и социальном сопровождении. Также проводится мотивационная работа по изменению условий жизнедеятельности и организации социального сопровождения данных лиц.

Все обратившиеся в пункт обогрева проходят анкетирование, по результатам которого выявляются проблемные вопросы и оказывается необходимая помощь, в том числе, по розыску родственников.

В Приморском крае реализуется практика предоставления срочных социальных услуг престарелым и нетрудоспособным гражданам, страдающим тяжелыми физическими заболеваниями «*Общий дом*».

Практика «Общий дом» — это способ предоставления социальных услуг гражданам, не имеющим собственного жилья и денежных средств для найма жилья в одиночку и нуждающимися в ежедневном внимании и заботе.

На начальном этапе реализации практики специалистами государственных организаций социального обслуживания в рамках предоставления срочных социальных услуг престарелым и нетрудоспособным гражданам, страдающим тяжелыми физическими заболеваниями, оказывается содействие в получении временного жилого помещения.

На втором этапе реализации практики за гражданами, частично или полностью утратившими способность к самообслуживанию и нуждающимися в постороннем уходе, закрепляется один или несколько социальных работников, которые оказывают целый комплекс социальных услуг по уходу в зависимости от уровня нуждаемости, а также дополнительные услуги, такие как приготовление пищи, стирка, кормление, смена памперсов, постельного и нательного белья, санитарно-гигиенические процедуры и т.д.

Преимущества практики «Общий дом» заключаются не только в том, что социальный работник обслуживает несколько граждан по одному адресу, чем экономит время на дорогу, что позволяет ему оказывать большее количество услуг, но и тем, что группа пожилых людей и инвалидов, находясь в одном жилом помещении, восстанавливает утраченные и нарушенные способности к бытовой, социальной деятельности.

Практика «Общий дом» позволяет проживающим, имеющим низкий доход, оплачивать вкладчину содержание жилья, расходы на питание.

Социальный работник оказывает социальные услуги, обозначенные индивидуальной программой предоставления социальных услуг. Это время может составлять от нескольких часов до целого рабочего дня.

Индивидуальный подход к каждому клиенту с оказанием такого рода услуг позволяет продлить пребывание пожилого человека в привычных домашних условиях, в поддержании его социального, психологического и физического статуса, решая при этом основные проблемы – одиночество и неспособность к самообслуживанию.