

Организация дистанционного
консультирования получателей
услуг в центрах социальной
помощи семье и детям

Программа «Организация дистанционного консультирования получателей услуг в центрах социальной помощи семье и детям» рассчитана на

- педагогов
- психологов
- специалистов по социальной работе
- социальных работников

консультирующих получателей услуг в центрах социальной помощи семье и детям.

Организация дистанционного консультирования получателей услуг в центрах социальной помощи семье и детям, 24 ч.	Сетевые инструменты, электронные и дистанционные образовательные технологии для оказания социальной услуги
	Подготовка информационного ресурса для оказания услуг клиентам организации социального обслуживания.
	Итоговый контроль

Дистанционное консультирование граждан – это современные требования:

Постановление Правительства Санкт-Петербурга «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге» N 1283 от 29 декабря 2014 года п.1.8

«Информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании на дому, о порядке предоставления социальных услуг, перечне услуг осуществляется непосредственно в помещениях поставщиков социальных услуг, оказывающих социальные услуги в форме социального обслуживания на дому, с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", иными общедоступными способами»

Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

Глава 4. ПРАВА, ОБЯЗАННОСТИ И ИНФОРМАЦИОННАЯ ОТКРЫТОСТЬ ПОСТАВЩИКОВ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

9) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в т.ч. сети Интернет и услугами почтовой связи, при получении услуг в организациях социального обслуживания.

Статья 13. Информационная открытость поставщиков социальных услуг. В [части 1 статьи](#) также определены способы, которыми поставщики социальных услуг обязаны **обеспечивать доступ к соответствующим информационным ресурсам**, - посредством размещения ресурсов на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети Интернет, в т.ч. на официальном сайте организации социального обслуживания.

Приказ Минздравсоцразвития РФ N 1086, МЧС РФ N 550,
Минобрнауки РФ N 2415, Минкомсвязи РФ N 241 от
29.09.2011

*"Об утверждении Концепции создания Интернет-
службы психологической помощи населению и
комплексного плана мероприятий по ее реализации"*

Требования утверждены в **профессиональных стандартах** деятельности специалистов социального обслуживания граждан:

- «Использовать в своей деятельности информационно - коммуникационные технологии, в том числе интернет - ресурсы» - необходимые умения социального работника, трудовая функция «Оказание социально-бытовых услуг клиентам организации социального обслуживания»
- «Использовать интернет-ресурсы для предоставления гражданам государственных и муниципальных услуг, включая заполнение форм заявлений» - необходимые умения социального работника, трудовая функция «Оказание социально-правовых услуг клиентам организации социального обслуживания»
- «Консультирование граждан, обратившихся в систему социальной защиты населения, о возможностях предоставления им социального обслуживания и мер социальной поддержки» - трудовые действия специалиста по социальной работе, трудовая функция «Выявление граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации»

Приказ Минтруда России от 18.11.2013 N 682н "Об утверждении профессионального стандарта "Психолог в социальной сфере"(Зарегистрировано в Минюсте России 25.12.2013 N 30840)

Трудовые действия

Разработка программ по использованию ресурсов социальных сетей в целях психологической поддержки клиентов

Привлечение социального окружения клиентов к их психологической поддержке и создание специальных страничек, блогов, групп в социальных сетях

Приказ Минтруда России N 861, Минздрава России N 1036 от 21.12.2017 *"Об утверждении методических рекомендаций по организации социального обслуживания и социального сопровождения граждан, полностью или частично утративших способность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, и оказания им медицинской помощи»*

20. С целью оказания срочной помощи рекомендуется создание служб оперативного реагирования, направленных на реализацию следующих задач:

1) оказание услуг по дистанционному патронажу на дому граждан, утративших способность к самообслуживанию;

Одним из результатов внедрения вышеперечисленных требований стали разрабатываться **сайты учреждений социального обслуживания.**

Сегодня они есть и активно работают практически в каждом Центре социального обслуживания населения.

Это место, где более или менее регулярно публикуются отчеты, информационные статьи и интересные материалы для обслуживаемых граждан.

Информация строго контролируется администрацией учреждения и размещается исключительно с ее санкции специальными сотрудниками центра.

Эта формальная процедура довольно продолжительна. В то время, как запрос клиента требует мобильного и своевременного ответа.

Поэтому сегодня многие социальные центры используют **социальные сети**, которые выполняют не только роль сайта, но и дополняют **его мобильной обратной связью** с клиентами, их своевременным информационным просвещением и общением клиентов друг с другом.

Сотрудник Центра является администратором взаимодействия по возникающим проблемам между сотрудниками центра и клиентами.

Плюс – если администратор сети займется поисковой оптимизацией статей, то сможет привлекать новых посетителей, клиентов и читателей к материалам сайта центра. Что повышает количество клиентов учреждения в разы.

По исследованиям, проведенным среди участников курсов повышения квалификации Центра «Семья», социальную сеть «ВКонтакте» использует более 75% слушателей, «Одноклассники» - менее 50%, а «Facebook» - менее 10% социальных служащих.

(Бондарева В.В., ГИМЦ «Семья», 2016)

Популярность соц.сетей среди клиентов социальных служб стала очевидна сразу – информация, общение, знакомства, социальный статус и др. возможности привлекали людей. А социальным служащим помогает оперативно получать и распространять новости, реагировать на запросы своих клиентов и, делиться теми эмоциями и вещами, которые для них значимы.

Увы, в большинстве своем, соц.сети были заблокированы на рабочих местах в социальных центрах Санкт-Петербурга. Из-за этого искусственно снижается мобильность общения социальных работников со своими клиентами. (Там же)

Полезные приложения

Чат-бот

<https://livetex.ru>

Центр помощи семье и детям

<https://vk.com/club12840845>

Центр реабилитации

<https://vk.com/csridiprim>

Консультация логопеда

<https://health.mail.ru/consultation/2198704>

<https://geektimes.ru/post/287532>

- **E-mail-рассылка.** Если после регистрации на сайте учреждения человек больше не будет получать никаких напоминаний, он просто забудет о нем. Поэтому очень важна правильная поддержка письмами, в которых вы подогреете интерес к услугам Центра, напомните о нем, отправите полезные материалы и ссылки. И на следующие проекты вы можете приглашать этих людей. Главное помнить, чтобы они не потеряли к вам интерес, полезную рассылку нужно вести постоянно.
- **СМС-сообщения, рассылка в мессенджерах, Viber, What's up-уведомления.** Все эти варианты рассылок вместе или по отдельности можно использовать, чтобы напоминать о предстоящих событиях. О том, как это делать, мы говорили на семинарах и тренингах.

Аккаунты в социальных сетях.

Любая уважающая себя компания сейчас имеет собственные странички в популярных социальных сетях, решая при этом целый ряд различных задач.

Через свои страницы мы должны транслировать свою экспертность, позиционировать себя, привлекать людей. Наша диагностика показала, что основная масса социальных специалистов Санкт-Петербурга и их клиентов использовали социальную сеть «Контакт». Мы рекомендуем – выбрать одну соцсеть и сосредоточиться на ней.

Группы в социальных сетях. Это следующий уровень осознанности по сравнению со страницами. Люди, которые состоят в наших группах, уже больше знают о нас и вашем проекте, выделяют нас из общего информационного потока, а значит – эффект от работы в группах будет ощутимо выше. В нашей работе мы заметили все более возрастающий интерес участников курсов к работе в группах ВК.

Youtube. Видео-контент – один из увлекательных форматов. Поэтому я настоятельно рекомендовала и рекомендую такую форму работы с клиентами. Как можно раньше создать свой канал и наполнять его интересной и полезной информацией.

Об интернет-зависимости

Дискуссия ЗА И ПРОТИВ

Психология социальных сетей - <https://lpgenerator.ru>

Последние статистические данные гласят, что около 42% людей используют несколько интернет-ресурсов для общения. Основной контингент пользователей социальных сетей – люди в возрасте до 30 лет, хотя число пользователей, которым за 60 лет, постоянно увеличивается.

Разумеется, у каждого клиента свои причины использования социальных сетей. Кто-то любит просматривать обновления статусов и фотографий других людей, а в это же время иные завсегда и ресурсов используют группы как средство выражения своих эмоций. Однако одна из весомых причин, которая подталкивает нас использовать социальные сети, – облегчение скуки и отвлечение от окружающей жизни. Как результат – мы получаем допинг при каждом входе в систему.

Об интернет-зависимости

Наша тяга к социальным сетям имеет не только психологический характер. Она проявляется и на уровне физиологии благодаря двум веществам, производимым нашим мозгом: дофамину и окситоцину.

О возможности общения пожилых и инвалидов.

Личные истории участников.

Когда интернет вам вредил?

Когда интернет был полезен?