

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКИ КРАСНОЯРСКОГО КРАЯ
КРАЕВОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ КАЗЕННОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
«РЕСУРСНО-МЕТОДИЧЕСКИЙ ЦЕНТР СИСТЕМЫ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ»



**ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ СПЕЦИАЛИЗИРОВАННЫХ УСЛУГ
ЭКСТРЕННОЙ СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКОЙ ПОМОЩИ
«ТРЕВОЖНАЯ КНОПКА»
ГРАЖДАНАМ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА
И ИНВАЛИДАМ**

МЕТОДИЧЕСКИЕ РЕКОМЕНДАЦИИ
КРАСНОЯРСК 2018

УДК
ББК

Предоставление специализированных услуг экстренной социально-медицинской помощи «тревожная кнопка» гражданам пожилого возраста и инвалидам: метод. рекомендации [Электронный ресурс] / сост. Е.А. Сидоренко; под ред. В.А. Чеха. – Красноярск, 2018. – 29 с.

В методических рекомендациях приведен обобщенный опыт и порядок организации предоставления специализированной услуги «тревожная кнопка» – вызов экстренной социально-медицинской помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам. Методические рекомендации адресованы руководителям и специалистам учреждений социального обслуживания.

Содержание

Предисловие.....	4
I. Что такое «тревожная кнопка»?.....	5
II. Организация работы службы.....	6
2.1. Структура.....	6
2.2. Оборудование диспетчерского пункта.....	7
2.3. Команда специалистов.....	8
2.4. Комплекс специализированных услуг.....	9
2.5. Порядок оказания услуги.....	9
2.6. Обеспечение устройством.....	12
2.7. Алгоритм действий операторов.....	14
2.8. Нормативная правовая основа предоставления услуги.....	16
2.9. Показатели результативности работы.....	17
Словарь терминов.....	18
Список литературы.....	21
Приложение 1. Заявление о предоставлении в безвозмездное пользование устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки»).....	23
Приложение 2. Примерный договор о предоставлении в пользование устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки»).....	24
Приложение 3. Анкета получателя специализированной услуги.....	27
Приложение 4. Акт возврата устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки»).....	28
Приложение 5. Акт приема-передачи устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки»).....	29

Предисловие

Пожилые люди в Российской Федерации выступают хранителями нравственных ценностей, народных традиций, жизненного опыта поколений, оплотом семьи. Улучшение социально-экономического положения пенсионеров, повышение их социального статуса, активизация роли в жизни общества – приоритет социальной политики в интересах пожилых людей, предмет постоянной заботы органов власти на федеральном, региональном и муниципальном уровнях.

Стремительное изменение социально-экономических условий жизни в стране повлекло за собой снижение уровня жизни значительной части населения, в первую очередь пенсионеров, увеличение количества одиноко проживающих и не способных к самообслуживанию людей преклонного возраста, рост социально значимых заболеваний. Все это служит предпосылками необходимости внедрения инноваций в деятельность учреждений социального обслуживания населения (далее – УСО). Одной из инновационных технологий является устройство экстренного электронного вызова.

В предлагаемых методических рекомендациях представлен обобщенный практический опыт специалистов УСО РФ по использованию и внедрению специализированной услуги – устройства экстренного электронного вызова (далее – «тревожная кнопка»), предназначенного для использования гражданами пожилого возраста и инвалидами.

I. Что такое «тревожная кнопка»?

«Тревожная кнопка» – специализированная услуга, реализуемая через устройство экстренного электронного вызова, обеспечивающего граждан в круглосуточном режиме необходимой неотложной помощью посредством осуществления быстрого дозвона до службы экстренного реагирования, принимающей вызов с помощью нажатия одной, заранее запрограммированной кнопки.

Получатели: граждане пожилого возраста и инвалиды.

Деятельность службы экстренного реагирования (далее – служба) направлена на осуществление экстренного реагирования (в случае угрозы здоровья и (или) жизни) и включает в себя принятие решения о вызове скорой медицинской, мобильной социальной помощи, полиции, МЧС, других необходимых служб, в том числе службы жизнеобеспечения по адресу проживания гражданина или адресу фактического местонахождения, а также незамедлительное оповещение доверенных лиц, осуществление консультативно-информационной помощи по вопросам социального обслуживания населения.

Задачи службы:

- выявление потребности в услуге;
- обеспечение получателей услуги устройствами экстренного электронного вызова;
- обеспечение круглосуточного приема и обработки информации о текущем физическом состоянии здоровья и социальном статусе гражданина;
- оказание услуг по дистанционному патронажу на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам;
- организация межведомственного взаимодействия, включающая согласованное сотрудничество.

Субъектами соглашения могут быть специализированные службы: пожарная охрана, газоспасательная, аварийная, полиция, скорая медицинская помощь, а также служба реагирования в чрезвычайных ситуациях (рис. 1).



Рис. 1. Модель межведомственного взаимодействия

Организацией, предоставляющей услугу «тревожная кнопка», может быть юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности, имеющее центр обработки вызовов, действующее в целях повышения качества социального обслуживания граждан.

II. Организация работы службы

2.1. Структура

Для предоставления услуги «тревожная кнопка» населению в УСО создается служба экстренного реагирования. Служба может являться самостоятельным структурным подразделением либо входить в структуру отделений медико-социального или надомного обслуживания, где создается

диспетчерский пункт, в котором операторы с помощью специализированной системы круглосуточно принимают сигналы с устройства экстренного электронного вызова (далее – устройство).

Организация настройки и обслуживания системы в диспетчерском пункте, контроль за работоспособностью и наличием денежных средств на счете, а также оплата расходов на обеспечение связи устройств осуществляется за счет средств государственных, региональных или муниципальных программ, внебюджетного финансирования либо частных источников.

2.2. Оборудование диспетчерского пункта

Диспетчерский пункт должен быть оборудован:

- автоматизированной базой данных, включающей в себя информацию о заявителях (Ф.И.О., домашний адрес, телефон, номер и адрес поликлиники, Ф.И.О. участкового врача, контактный телефон, Ф.И.О. родственников или представителя заявителя, домашний адрес, контактный телефон и т.д.), с которыми заключены договоры на оказание услуги «тревожная кнопка»;
- специализированным программным обеспечением (для мониторинга системы – отображение на интерактивных графических планах состояния охраняемого объекта, отображение и обработка возникающих в системе тревог – указание причины, служебных отметок, архивирование, отображение протокола событий, предоставление оператору информации в виде карточки объекта, формирование отчета за дежурную смену и т.д.);
- серверами для хранения информации;
- цифровыми многоканальными телефонами в комплекте с маршрутизаторами, необходимыми для подключения к диспетчерскому пункту;
- рабочим местом оператора, обеспечивающим прием и обработку тревожных вызовов и консультационных запросов заявителей;
- специальными моделями устройств;
- рабочими станциями и принтерами.

2.3. Команда специалистов

В междисциплинарную команду специалистов-операторов могут входить психологи, медики, юристы, специалисты по социальной работе. Все операторы должны быть профессиональными специалистами, имеющими опыт работы, обладающими специальными знаниями, необходимыми для обработки тревожных вызовов и консультационных запросов граждан. Действия операторов определяются соответствующими регламентами. Они проходят специальную подготовку и понимают, какие действия необходимо предпринимать в любой ситуации.

Из опыта работы Московского дома ветеранов (пенсионеров) войн и Вооруженных Сил организация деятельности специалистов службы представлена следующим образом.

В целях наиболее качественного обслуживания получателей социальных услуг, а также своевременного реагирования на поступающие обращения операторский состав диспетчерского пункта разделен на две группы:

– первая: обеспечивает прием звонков от клиентов в период пиковых нагрузок;

– вторая: обеспечивает круглосуточный прием звонков от клиентов.

Продолжительность работы первой группы – 8 часов в день, пять дней в неделю, с двумя фиксированными выходными, начало работы в 09.00, окончание – в 17.30, в том числе обед – 30 мин. (с 11.00 до 13.00), который в рабочее время не входит.

Продолжительность работы второй группы – 24 часа, начало работы в 09.00, окончание – в 09.00 следующего дня, в том числе перерывы: обед – 30 мин. в период с 11.00 до 13.00, ужин – 30 мин. в период с 18.00 до 19.00, которые в рабочее время не входят. Сотрудникам установлена рабочая неделя с предоставлением выходных дней по скользящему графику, сутки – рабочие, трое суток – выходные. Для второй группы устанавливается суммированный учет рабочего времени с периодом в один год. Часы работы

в ночное время, а именно с 22.00 до 06.00, оплачиваются в повышенном размере: 40% часовой тарифной ставки за каждый час работы.

Точный учет отработанного каждым сотрудником времени ведется в таблице учета рабочего времени. Операторы службы трудятся в течение установленной продолжительности рабочего времени в соответствии с графиком, который утверждается и доводится до их сведения под роспись за месяц до введения его в действие. Всю полноту ответственности за качество и своевременность выполнения возложенных на службу задач и функций несет заведующий службой¹.

2.4. Комплекс специализированных услуг

Комплекс специализированных услуг включает:

– оказание в течение суток экстренной помощи гражданам посредством осуществления автоматического вызова оператора;

– организацию мероприятий, связанных с привлечением специализированных служб: пожарной охраны, реагирования в чрезвычайных ситуациях, полиции, скорой медицинской помощи, газоспасательной, аварийной, а также медицинского или социального работника с последующим оповещением родственников граждан либо их представителей;

– организацию мероприятий, связанных с предоставлением достоверной и своевременной информации о врачах, медицинских и социальных учреждениях, оказываемых ими услугах, связанной с необходимостью вызова медицинского или социального работника, а также связанных с монтажом, подключением, ремонтом, обслуживанием стационарного или сотового устройства.

2.5. Порядок оказания услуги

Специалисты УСО осуществляют информирование граждан по вопросам предоставления услуги «тревожная кнопка», в том числе путем размещения на информационных стендах сведений о категориях граждан, имеющих

¹ Служба неотложной помощи ветеранам войны [Электронный ресурс]: <http://www.mosdomveteran.ru>

право на ее получение, порядке предоставления в пользование устройства «тревожной кнопки» и правилах его эксплуатации.

Граждане, желающие получить в пользование «тревожную кнопку», обращаются в УСО с заявлением о предоставлении данного вида услуги в письменном виде по утвержденной форме (приложение 1). Одновременно с заявлением представляются следующие документы:

- паспорт или иной документ, удостоверяющий личность заявителя и подтверждающий его местожительство на территории Красноярского края;
- справка об установлении инвалидности;
- удостоверение отдельных категорий граждан (инвалида, пенсионера, участника ВОВ и т.д.);
- медицинское заключение лечебно-профилактического учреждения о состоянии здоровья заявителя, а также об отсутствии противопоказаний к предоставлению услуги;
- доходы заявителя за 12 календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления о предоставлении специализированной услуги (в случае платной или частично платной ее стоимости).

На основании полученных документов и заявления проводится заседание комиссии по оценке нуждаемости гражданина в социальном обслуживании и принимается решение о предоставлении услуги «тревожная кнопка». Ее стоимость устанавливает администрация УСО (бесплатная, частично платная, платная).

Согласно Постановлению Правительства Красноярского края № 600-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, включая перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг, и Порядок предоставления получателями социальных услуг сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг» основанием для отказа в предоставлении услуги является наличие у заявителя, обратившегося в учреждение, противопоказаний к социальному обслуживанию (тяжелые психические расстройства,

хронический алкоголизм, венерические, карантинные инфекционные заболевания, бактерио- и вирусносительство, активные формы туберкулеза, иные тяжелые заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения)².

Предоставление услуги «тревожная кнопка» осуществляется на основании договора, заключенного между гражданином (его законным представителем) и УСО, в котором отражена материальная ответственность каждой из сторон (приложение 2). Договор заключается сроком на один год и может быть пролонгирован по желанию сторон.

Для качественного предоставления специализированной услуги получатель (законный представитель) заполняет анкету (приложение 3). Специалист УСО вносит в базу данных информацию о получателе услуги, которая является конфиденциальной и будет использоваться только при поступлении тревожного вызова.

Предоставление услуги прекращается на основании решения УСО в случае:

- обращения получателя (законного представителя) в учреждение с письменным заявлением о досрочном прекращении договора;
- истечения срока договора;
- выявления у получателя медицинских противопоказаний к предоставлению услуги;
- обнаружения недостоверных сведений, послуживших основанием для предоставления получателю услуги;
- смерти получателя.

Учреждение уведомляет получателя (законного представителя) о прекращении предоставления услуги в течение пяти дней. Устройство подлежит возврату в течение трех рабочих дней с момента уведомления

² См.: Постановление Правительства Красноярского края от 17 декабря 2014 г. № 600-п «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, включая перечень документов, необходимых для предоставления социальных услуг, и Порядка предоставления получателями социальных услуг сведений и документов, необходимых для предоставления социальных услуг».

заявителя. Прием устройства осуществляется в присутствии лица, его передающего, на основании акта возврата «тревожной кнопки» (приложение 4).

2.6. Обеспечение устройством

Устройства предоставляются гражданам на условиях безвозмездного пользования на основании акта приема-передачи (приложение 5). Ремонт устройства в случае его поломки осуществляется за счет УСО, за исключением случаев, когда поломка произошла вследствие ненадлежащего его использования.

Специалист УСО обязательно проводит инструктаж гражданина с целью ознакомления его с правилами технической эксплуатации устройства до заключения договора, предоставляет памятку по обращению.

На рынке широко представлены различные модели устройств с разным набором функций, и не составит труда выбрать подходящее с учетом возраста, состояния физического и психического здоровья пожилого человека.

Принцип работы устройства основан на передаче сигнала коммутационным механизмом, это касается мобильных приборов. Если применяется обычная проводная система, то сигнал тревоги с беспроводных передатчиков сначала воспринимает на себя стационарное устройство с центральным модулем, после чего информация поступает на диспетчерский пункт.

Модели устройств:

1. Мобильный телефон, имеющий крупные кнопки и понятное меню, оснащенный клавишей SOS. С аппаратом несложно разобраться любому пожилому человеку. При



Рис. 2 Сотовый телефон с клавишей SOS

нажатии «спасительной кнопки» тревожный сигнал немедленно поступает в службу. По нему определяются координаты пожилого человека. Оператор наблюдает за пожилым человеком в режиме реального времени. Использование новейших методов позволяет сигналу с устройства отображаться на электронном табло, благодаря чему несложно вычислить точное место, куда в экстренных случаях нужно направить соответствующую службу. Данное устройство позволяет установить непрерывное двустороннее голосовое соединение между получателем и оператором в целях передачи тревожного вызова или консультационного запроса (рис. 2).

2. Стационарное устройство с центральным модулем, устанавливаемое в



Рис. 3. Центральный модуль в комплекте с передатчиком

квартире, в комплекте с передатчиком, который человек носит в виде кулона с кнопкой SOS и встроенным датчиком падения. При нажатии на кнопку SOS или срабатывании датчика падения сигнал моментально

направляется в службу. Система громкой связи позволяет оператору быстро выяснить, все ли в порядке, и, если необходимо, направить помощь. Также в комплект может входить датчик дыма, сигнализирующий о возникновении пожара (рис. 3).

3. «Тревожный браслет» внешне напоминает часы. Среди технических характеристик устройства: модуль ГЛОНАСС (GPS) для определения местоположения клиента, акселерометр для определения



Рис. 4. «Тревожный браслет»

случаев падения клиента, пульсометр, измеритель давления, датчик температуры тела и расстегнутого ремешка (рис. 4).

Для обеспечения функционирования устройства УСО или граждан (законный представитель), заключивший договор, за собственный счет приобретает SIM-карту любого оператора сотовой связи, осуществляющего деятельность на территории региона. С помощью SIM-карты обеспечивается идентификация устройства и его доступ к сети. Оплата услуг сотовой связи может осуществляться УСО либо гражданином самостоятельно.

2.7. Алгоритм действий операторов

При поступлении тревожного вызова система в течение нескольких секунд соединяет клиента с оператором. На мониторе компьютера открывается учетная запись звонящего, в которой имеется вся необходимая информация (персональные данные, адрес, телефоны соседей или родственников, медицинское заключение по результатам обследования, возможные просьбы и потребности) для мгновенного оказания неотложной помощи. Если по каким-то причинам звонок от клиента сорвался или не был принят, то система производит автоматический дозвон и последующее соединение с оператором.

Если человек жалуется на резкое ухудшение здоровья, ему необходима консультация врача, оператор может переключить его на коллегу, имеющего медицинскую подготовку. Врач дистанционно «обследует» гражданина и при необходимости приедет к нему на дом либо вызовет скорую помощь. В случае если вызов переадресовывается на другую службу, работа оператора не заканчивается. Он сопровождает человека до разрешения проблемы.

В анкетных данных каждого абонента «тревожной кнопки» есть информация о людях, с которыми нужно связаться в экстренном случае: родственники, соседи, друзья, специалисты УСО и так далее. Их обязательно ставят в известность о случившемся.

Помощь придет, если человеку стало плохо, он нажал на «тревожную кнопку», но не может ничего сказать. В этом случае ему пришлют

специалистов службы или «скорую». То же касается ЧП, при которых одинокому гражданину требуется помощь полиции, МЧС, социальных работников.

Помимо активного вызова для лиц, которые нуждаются в постоянном наблюдении, должен быть предусмотрен дистанционный мониторинг основных показателей здоровья. С помощью надежного и удобного для постоянного применения оборудования данные о состоянии давления, пульса пожилого человека, о его передвижении по квартире могут в автоматическом режиме передаваться в диспетчерский пункт. В случае отклонения от нормальных значений операторы смогут связаться с получателем услуги или же направить к нему дежурную бригаду, обратиться в службы экстренной помощи.

В случае падения пожилого человека сработает датчик падения, и оператор будет знать точное место случившегося. Специалист обязан сразу же связаться с пожилым человеком. Если он не отвечает – вызвать экстренную медицинскую помощь.

Если клиент жалуется на то, что его квартиру залило, отключили газ или свет и так далее, оператор должен вызвать аварийную службу либо дозвониться (если проблема текущая) в управляющую компанию, обслуживающую его дом, вызвать сантехника, электрика, представителя газовой службы и т.д.

Если человеку нужно просто поговорить, он страдает от депрессии, просит помощи и совета, его должны переключить на психолога, который подбодрит, успокоит, поможет справиться со сложной ситуацией, решить какие-то бытовые вопросы. Кроме того, при помощи «тревожной кнопки» можно просто узнать справочную информацию о работе различных структур и ведомств (телефоны, адреса и прочее).

Для более полного и качественного предоставления услуги должна обязательно быть сформирована база данных по всем медицинским и социальным учреждениям, специалистам, жилищно-коммунальным

компаниям и т.д. Информация должна постоянно накапливаться и обновляться. Тревожные вызовы и консультационные запросы клиентов фиксируются в журнале учета услуги. Алгоритм ее предоставления указан в схеме (рис. 5).

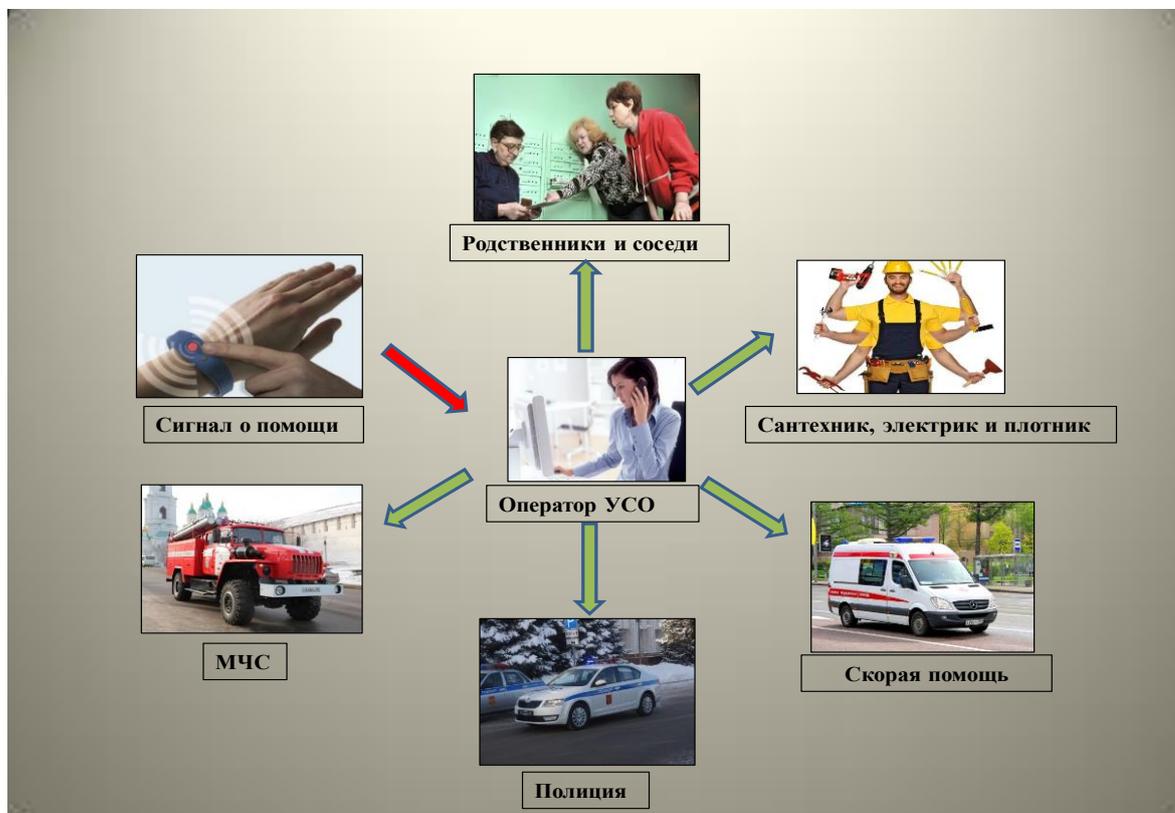


Рис. 5. Схема оказания услуги «тревожная кнопка»

Кроме приема тревожных вызовов операторы могут осуществлять активный обзвон абонентов системы «тревожная кнопка» с целью:

- повторного обучения получателей социальных услуг возможностям устройства, а также актуализации базы данных;
- поздравления с праздниками, знаменательными датами и юбилеями;
- контроля исполнения должностных обязанностей социальными работниками и их присутствия на рабочих местах.

2.8. Нормативная правовая основа предоставления услуги

«Тревожная кнопка» – это эффективный механизм решения задач, изложенных в Федеральном законе № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»: социальное

сопровождение (гл. 6, ст. 22); применение стационарозамещающих технологий (гл. 1, ст. 4, п. 4); стимулирование рынка социальных услуг; независимый мониторинг социальной помощи и анализ востребованности услуг (гл. 7, ст. 29); обеспечение информационной доступности услуги (гл. 3, ст. 9, п. 2)³.

2.9. Показатели результативности работы

1. Социальные результаты:

- улучшение качества обслуживания;
- формирование банка данных о потребностях получателей специализированных услуг;
- новизна в системе помощи социально незащищенным слоям населения;
- увеличение информационной доступности социальных, медицинских и правовых услуг.

2. Экономические результаты:

- уменьшение бюджетных затрат на стационарное обслуживание;
- снижение количества немотивированных вызовов социальных и медицинских работников (рис. 6).



Рис. 6. Результаты работы службы

³ См.: Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Словарь терминов

Граждане пожилого возраста и инвалиды – инвалиды Великой Отечественной войны; участники Великой Отечественной войны; бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто, других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период Второй мировой войны; лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»; лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированных территориях СССР, либо награжденные орденами и медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны; инвалиды 1-й и 2-й группы, в том числе частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию; физические лица, являющиеся одиночками и (или) одиноко проживающими, граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет).

Специализированные услуги экстренной социально-медицинской помощи «тревожная кнопка» – услуги, включающие обеспечение граждан в течение 24 часов в сутки необходимой экстренной социально-медицинской помощью посредством осуществления автоматического вызова оператора центра обработки вызовов нажатием кнопки стационарного или сотового устройства экстренного электронного вызова; организацию мероприятий, связанных с привлечением специализированных служб пожарной охраны, служб реагирования в чрезвычайных ситуациях, милиции, скорой медицинской помощи, газоспасательной службы, аварийной службы жилищно-эксплуатационных организаций, а также социального работника или сиделки с последующим оповещением родственников граждан либо их представителей; организацию мероприятий, связанных с предоставлением достоверной и своевременной информации о врачах, медицинских учреждениях и оказываемых ими услугах, связанной с необходимостью

вызова социального работника или сиделки; монтаж, подключение, ремонт, обслуживание стационарного или сотового устройства экстренного электронного вызова.

Стационарное устройство «тревожная кнопка» – оборудование, состоящее из центрального модуля, устанавливаемого в квартире гражданина по месту жительства, и небольшого передатчика, носимого гражданином в виде кулона или браслета, позволяющее установить в момент нажатия кнопки непрерывное двустороннее голосовое соединение в режиме громкой голосовой связи между гражданином и оператором в целях передачи тревожного вызова и консультационного запроса гражданина.

Сотовое устройство «тревожная кнопка» – запрограммированный переносной терминал сотовой связи – носимое устройство, позволяющее установить непрерывное двустороннее голосовое соединение между гражданином и оператором в целях передачи тревожного вызова и консультационного запроса гражданина.

Организация, предоставляющая услугу «тревожная кнопка» – юридическое лицо, независимо от его организационно-правовой формы и формы собственности, имеющее центр обработки вызовов, действующее в целях повышения качества социального обслуживания граждан.

Центр обработки вызовов (диспетчерский пункт) – помещение, автоматизированное программно-аппаратным комплексом, включающим в себя информацию о гражданах, с которыми заключены договоры на оказание услуги «тревожная кнопка», необходимую для предоставления услуг; специализированное программное обеспечение, серверы для хранения информации, цифровые телефонные станции и цифровые каналы телефонной связи, а также оборудованные рабочие места операторов, обеспечивающих круглосуточный прием и обработку тревожных вызовов и консультационных запросов граждан.

Оператор – специалист, прошедший необходимую подготовку, обладающий специальными знаниями, необходимыми для обработки тревожных вызовов и консультационных запросов граждан.

Тревожный вызов – вызов гражданина, наступивший в результате нажатия кнопки на стационарном или сотовом устройстве «тревожная кнопка», требующий помощи специализированных служб, а также оповещения родственников гражданина либо его представителя.

Консультационный запрос – вызов гражданина, наступивший в результате нажатия кнопки на стационарном или сотовом устройстве «тревожная кнопка», требующий предоставления достоверной и своевременной информации об учреждениях и оказываемых ими услугах.

Представитель – опекун, попечитель, другой законный представитель, гражданин, действующий на основании доверенности, оформленной в соответствии с требованиями действующего законодательства Российской Федерации.

Список литературы

1. Инновационные социальные практики в системе социального обслуживания [Электронный ресурс]: сайт Studme.org. URL: http://studme.org/12560607/sotsiologiya/innovatsionnye_sotsialnye_praktiki_sisteme_sotsialnogo_obslyzhvaniya (дата обращения: 16.02.2018).
2. Кожанова Е.С. «Тревожная кнопка» [Электронный ресурс]. URL: <http://zhel-cson.ru/doc/inovatii/2016/trev-knopka.pdf> (дата обращения: 16.02.2018).
3. Кнопка жизни [Электронный ресурс]. URL: https://ru.wikipedia.org/wiki/Кнопка_жизни#cite_ref-lenta.ru.knopka_1-1 (дата обращения: 16.02.2018).
4. Кто из пенсионеров пользуется «тревожной кнопкой»? [Электронный ресурс] // Аргументы и факты. – 2012. – № 25.
5. О дополнительных мерах социальной поддержки отдельных категорий граждан по финансированию расходов, связанных с предоставлением специализированных услуг экстренной помощи «тревожная кнопка» [Электронный ресурс] // Закон Санкт-Петербурга от 21.12.2010. № 721-167 (ред. от 29.04.2013). Электронный фонд правовой и нормативно-технической документации. URL: <http://docs.cntd.ru/document/891843180> (дата обращения: 14.02.2018).
6. Об утверждении Положения о порядке предоставления в пользование граждан устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки») [Электронный ресурс]: Приказ БУСО Удмуртской Республики «Комплексный центр социального обслуживания города Глазова» от 04.02.2016 № 25–о/д. URL: <http://kcsonglazov.ru/attachments/article/20/knopka.pdf> (дата обращения: 16.02.2018).
7. Руководитель организации социального обслуживания стационарного типа: сборник статей / Под ред. Е.И. Холостовой, О.Г. Прохоровой, С.А. Анисимовой. – М. : ИДПО ДСЗН, 2015. – 147 с.

8. Служба экстренного реагирования [Электронный ресурс]: сайт ГБУ города Москвы. Пансионат для ветеранов труда № 1. URL: <http://pvt-1.ru/content/sluzhba-ekstrennogo-reagirovaniya-trevozhnaya-knopka> (дата обращения: 16.02.2018).
9. Тревожная кнопка [Электронный ресурс]: сайт ОГБУСО «Комплексный центр социального обслуживания населения Баяндаевского района Иркутской области. URL: <http://kconbayanday.ru/sotsialnye-tekhnologii/2-bez-kategorii/131-trevozhnaya-knopka> (дата обращения: 16.02.2018).

Приложение 1

Директору КСЦОН г. Красноярск Н.А. Ивановой

(Ф.И.О. заявителя полностью)

Дата рождения _____

Домашний адрес: _____

Телефон _____

Паспорт: серия _____ № _____

Выдан _____
(дата)

Кем выдан _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу предоставить в безвозмездное пользование устройство экстренного электронного вызова («тревожную кнопку») с « _____ » _____ 2017 года.

Договорные обязательства по социальному обслуживанию обязуюсь выполнять.

В соответствии с Федеральным законом от 07.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» даю согласие на обработку моих персональных данных и данных, которые будут известны учреждению в период моего нахождения на социальном обслуживании в КСЦОН г. Красноярск.

Согласие на обработку персональных данных, содержащихся в настоящем заявлении, действует до подачи заявления об отзыве настоящего согласия.

« _____ » _____ 20 _____ г. _____

Заключение директора КСЦОН г. Красноярск _____

Подпись _____

« _____ » _____ 20 _____ г.

**ПРИМЕРНЫЙ ДОГОВОР № _____
о предоставлении в пользование устройства экстренного
электронного вызова («тревожной кнопки»)**

город Красноярск

« ____ » _____ 20__ года

Бюджетное учреждение социального обслуживания Красноярского края «Комплексный центр социального обслуживания населения города Красноярска», именуемое в дальнейшем «Учреждение», в лице директора Ивановой Надежды Александровны, действующего на основании Устава, с одной стороны, и гражданин

_____, именуемый в дальнейшем «Гражданин», с другой стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий договор о нижеследующем:

1. Предмет договора

1.1. Учреждение обязуется предоставить во временное пользование на безвозмездной основе устройство экстренного электронного вызова («тревожную кнопку») в количестве 1 штуки, индивидуальные характеристики которого определены в акте приема-передачи экстренного электронного вызова («тревожной кнопки»), являющемся неотъемлемой частью настоящего договора, а Гражданин – пользоваться «тревожной кнопкой» в порядке и на условиях, определенных настоящим договором, и при прекращении настоящего договора возвратить «тревожную кнопку» Учреждению в том состоянии, в котором она была получена, с учетом нормального износа.

1.2. Стоимость «тревожной кнопки» составляет 7402,67 (семь тысяч четыреста два) рубля 67 коп.

1.3. Настоящий договор заключен на 1 год.

1.4. Договор считается продленным, если по истечении срока действия договора Гражданин продолжает пользоваться «тревожной кнопкой», а Учреждение не возражает против продления срока действия договора. Продление договора закрепляется датой продления и подписями Сторон в п. 7 настоящего договора.

1.5. Договор вступает в силу с момента подписания его Сторонами.

2. Порядок оплаты

2.1. «Тревожная кнопка» предоставляется Гражданину во временное пользование на безвозмездной основе. SIM-карту для «тревожной кнопки» Гражданин приобретает самостоятельно.

2.2. Предоставление в пользование «тревожной кнопки» является дополнительной услугой, не входящей в перечень гарантированных социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания. Стоимость данной услуги составляет 10 рублей с человека. Оплата услуги производится единожды. При продлении договора о предоставлении в пользование экстренного электронного вызова («тревожной кнопки») оплата повторно не производится.

3. Права, обязанности и ответственность Сторон

3.1. Права Учреждения:

3.1.1. Требовать расторжения договора в случае, если Гражданин пользуется «тревожной кнопкой» с существенным нарушением условий настоящего договора, правил эксплуатации «тревожной кнопки».

3.1.2. В случае если Гражданин не возвратил «тревожную кнопку» либо возвратил ее в ненадлежащем состоянии, потребовать возмещения причиненных убытков. Размер убытков определяется Учреждением, максимальное значение убытков может составлять стоимость «тревожной кнопки», указанной в п.1.2 настоящего договора.

3.2. Обязанности Учреждения:

3.2.1. Соблюдать условия договора.

3.2.2. Предоставить Гражданину «тревожную кнопку» в состоянии, соответствующем условиям настоящего договора, а также передать все принадлежности и документы к «тревожной кнопке» в течение 10 дней со дня заключения настоящего договора.

3.2.3. Производить за свой счет ремонт «тревожной кнопки», если поломка произошла не вследствие ненадлежащего использования «тревожной кнопки».

3.2.4. Обеспечивать конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику при оказании услуги «тревожная кнопка».

3.3. Права Гражданина:

3.3.1. При обнаружении недостатков «тревожной кнопки» требовать от Учреждения безвозмездного их устранения либо расторжения настоящего договора.

3.3.2. При неисполнении обязанности Учреждения, установленной подпунктом 3.2.3 настоящего договора, произвести ремонт и взыскать с Учреждения стоимость ремонта либо потребовать расторжения договора.

3.3.3. Требовать досрочного расторжения настоящего договора в случае, если «тревожная кнопка» оказалась в состоянии, не пригодном для использования в силу обстоятельств, за которые Гражданин не отвечает, а также в случае нарушения Учреждением обязанностей, установленных подпунктом 3.2.3 настоящего договора.

3.3.4. Гражданин, надлежащим образом исполнявший свои обязательства по договору, пользуется преимущественным правом на заключение договора о предоставлении в пользование «тревожной кнопки» на новый срок по истечении срока действия настоящего договора.

3.4. Обязанности Гражданина:

3.4.1. Пользоваться «тревожной кнопкой» в соответствии с ее назначением.

3.4.2. Осуществить ремонт «тревожной кнопки» за свой счет, если поломка произошла вследствие ненадлежащего использования «тревожной кнопки».

3.4.3. При прекращении договора вернуть «тревожную кнопку» в полученном состоянии, с учетом нормального износа, в течение 10 дней по акту приема-передачи экстренного электронного вызова («тревожной кнопки»).

3.4.4. Не передавать «тревожную кнопку» в пользование третьим лицам.

3.4.5. Обеспечивать уважительное отношение к обслуживающему персоналу.

3.4.6. В случае утраты либо приведения в нерабочее состояние «тревожной кнопки», при котором ремонт невозможен, Гражданин обязуется выплатить Учреждению стоимость «тревожной кнопки», указанной в п. 1.2 настоящего договора.

3.5. В случае неисполнения или ненадлежащего исполнения обязательств по настоящему договору Стороны несут ответственность в соответствии с действующим законодательством.

4. Порядок предоставления и возврата «тревожной кнопки»

4.1. Учреждение обязано обеспечить Гражданина необходимой информацией, технической документацией, проведением инструктажа с целью ознакомления с правилами технической эксплуатации «тревожной кнопки».

4.2. Фактическое предоставление и возврат «тревожной кнопки» осуществляется по договоренности сторон в течение 10 дней.

4.3. Гражданин вправе вернуть «тревожную кнопку» досрочно. Учреждение обязано принять возвращенную досрочно «тревожную кнопку» по акту возврата «тревожной кнопки».

4.4. При возврате «тревожной кнопки» производится проверка ее комплектности и технический осмотр в присутствии представителя Учреждения и Гражданина. В случае обнаружения при возврате «тревожной кнопки» ее некомплектности или неисправности составляется двусторонний акт, который служит основанием для предъявления претензий. Если Гражданин отказался подписывать акт, об этом делается соответствующая отметка в акте.

5. Форс-мажор

5.1. Сторона, не исполнившая или ненадлежащим образом исполнившая обязательство по настоящему договору, несет ответственность, если не докажет, что надлежащее исполнение оказалось невозможным вследствие непреодолимой силы, включая объявленную или фактическую войну, гражданские волнения, эпидемии, блокаду, эмбарго, землетрясения, наводнения, пожары и другие стихийные бедствия.

5.2. Сторона, которая не может исполнить своего обязательства, должна известить другую Сторону о препятствии и его влиянии на исполнение обязательств по договору в разумный срок.

6. Заключительная часть

6.1. Все споры и разногласия, которые могут возникнуть между Сторонами в период действия настоящего договора, разрешаются путем переговоров. Если Стороны в ходе переговоров не придут к соглашению, споры передаются на рассмотрение в суд.

6.2. Настоящий договор составлен в двух экземплярах, имеющих одинаковую юридическую силу, по одному для каждой стороны.

7. Адреса и реквизиты сторон

Учреждение:

Гражданин:

Ф.И.О. _____

Дата рождения _____

Адрес: г. Красноярск, ул. _____

Паспорт: серия _____ номер _____

Выдан _____

_____/_____/_____

(Ф.И.О.)

(подпись)

_____/_____/_____
(подпись) (Ф.И.О.)

« ____ » _____ 20 ____ г.

« ____ » _____ 20 ____ г.
М.П.

Договор продлен:

С « ____ » _____ 20 ____ г. по « ____ » _____ 20 ____ г.

Учреждение

Гражданин

_____/_____/_____
« ____ » _____ 20 ____ г.

« ____ » _____ 20 ____ г.

М.П.

АНКЕТА

Информация о получателе социальных услуг необходима для предоставления специализированной услуги «тревожная кнопка».

Полученная информация будет использоваться только при поступлении от получателя социальных услуг тревожного вызова.

Вы можете представить информацию в том объеме, в котором считаете возможным.

Вся информация о получателе социальных услуг, полученная организацией, является **конфиденциальной**.

Фамилия, имя, отчество _____

Дата рождения _____

Место регистрации _____

Место фактического проживания _____

Контактный номер телефона _____

Льготная категория _____

Группа инвалидности _____

Имеющиеся заболевания _____

Постоянно принимаемые лекарственные препараты _____

Временно принимаемые лекарственные препараты _____

Фамилия, имя, отчество родственника (представителя, социального работника) *(нужное подчеркнуть)*

Контактный номер телефона родственника (представителя, социального работника) *(нужное подчеркнуть)*

В случае вызова специализированных служб доступ в квартиру может обеспечить _____

(Ф.И.О., контактный телефон)

Услуги, которые предоставляются получателю социальных услуг в комплексном центре социального обслуживания населения г. Красноярска:

Дополнительная информация _____

« _____ » _____ 2017 года _____
(подпись гражданина)

Информацию принял _____
(Ф.И.О., должность (полностью), контактный телефон)

АКТ № _____

возврата устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки»)

г. _____ «____» _____ г.

_____, именуемый в дальнейшем
(фамилия, имя, отчество)
«Гражданин», с одной стороны, и муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания _____,
(наименование)
именуемое в дальнейшем «Учреждение», в лице
_____,
(должность, фамилия, имя, отчество)
действующего на основании устава, с другой стороны, составили настоящий акт о нижеследующем.

В соответствии с договором о предоставлении в пользование устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки») от «____» _____ г. № _____
Гражданин передал, а Учреждение приняло:

(наименование, комплектация, количество, характеристики оборудования)

и запасных частей: перечень документов на оборудование (технические

паспорта, инструкции по эксплуатации и т.п.))
_____.

В результате проведения в присутствии Учреждения (его законного представителя) проверки комплектности и технического осмотра устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки») недостатки не выявлены, выявлены (акт прилагается) (нужное подчеркнуть).

Взаимные обязательства по предоставлению устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки») в пользование в соответствии с условиями договора выполнены Сторонами надлежащим образом. Стороны друг к другу претензий не имеют.

Гражданин _____/_____

Учреждение _____/_____

МП

АКТ № _____
приема-передачи устройства экстренного электронного вызова
(«тревожной кнопки»)

г. _____ «__» _____ г.

Муниципальное бюджетное учреждение социального обслуживания
_____, именуемое в дальнейшем «Учреждение»,
(наименование), в лице

_____,
(должность, фамилия, имя, отчество)
действующего на основании устава, с одной стороны, и _____,
_____, именуемый
в дальнейшем

(фамилия, имя, отчество)
«Гражданин», с другой стороны, составили настоящий акт о нижеследующем.

В соответствии с договором о предоставлении в пользование устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки») от «__» _____ г. № _____ Учреждение передало, а Гражданин принял:

(наименование, комплектация, количество, характеристики оборудования
и запасных частей: перечень документов на оборудование (технические
паспорта, инструкции по эксплуатации и т.п.))
_____.

Гражданин с правилами эксплуатации устройства экстренного электронного вызова («тревожной кнопки») ознакомлен.

Учреждение _____ / _____

МП

Гражданин _____ / _____