

ПОЛОЖЕНИЕ

о кабинете дистанционного консультирования бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района»

I. Общие положения

1.1. Настоящее Положение определяет общие требования к работе кабинета дистанционного консультирования бюджетного учреждения социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Никольского района» (далее - БУ СО ВО «КЦСОН Никольского района»).

1.2. Положение определяет цели и направления, а также формы проведения консультаций с использованием информационных технологий.

1.3. Положение устанавливает порядок предоставления услуг в кабинете дистанционного консультирования (проведение дистанционных консультаций специалистами БУ СО ВО «КЦСОН Никольского района», оказание содействия специалистами БУ СО ВО «КЦСОН Никольского района» в получении дистанционных консультаций у специалистов иных организаций).

II. Цели, направления, принципы и формы дистанционного консультирования

2.1. Дистанционное консультирование - это модель взаимодействия получателей социальных услуг (консультируемых) и специалистов БУ СО ВО «КЦСОН Никольского района» либо иных организаций (консультирующих) методами удаленной связи.

2.2. К дистанционному консультированию привлекаются лица, не имеющие медицинских противопоказаний для работы с компьютером.

2.3. Дистанционное консультирование проводится посредством:

- переписки по электронной почте;
- организации связи посредством программы Skype;
- мгновенного обмена сообщениями с помощью программы ICQ;
- формирование личного информационного пространства для организации дистанционного консультирования (официальный сайт учреждения, личная страница в социальных сетях);

- телефонное консультирование.

2.4. Целями дистанционного консультирования являются:

- повышение доступности и качества предоставляемых социальных услуг;

- создание системы обмена информацией среди специалистов

учреждений социального обслуживания (повышение компетентности);

- обеспечение условий для формирования устойчивой мотивации на реабилитационный процесс у получателей социальных услуг.

2.5. Организация деятельности по использованию кабинета дистанционного консультирования может строиться в направлениях:

- специалист - получатель социальных услуг;
- специалист - специалист;
- получатель социальных услуг - получатель социальных услуг.

2.6. Дистанционное консультирование строится на принципах:

- интерактивности;
- адаптивности;
- модульности;
- конфиденциальности;
- оперативности;
- объективности.

III. Технологии работы при организации деятельности кабинета дистанционного консультирования в зависимости от направлений

3.1. Технология организации дистанционного консультирования по направлению «Специалист – Получатель социальных услуг», при условии планирования, включает шесть основных этапов (см. рис 1.1)

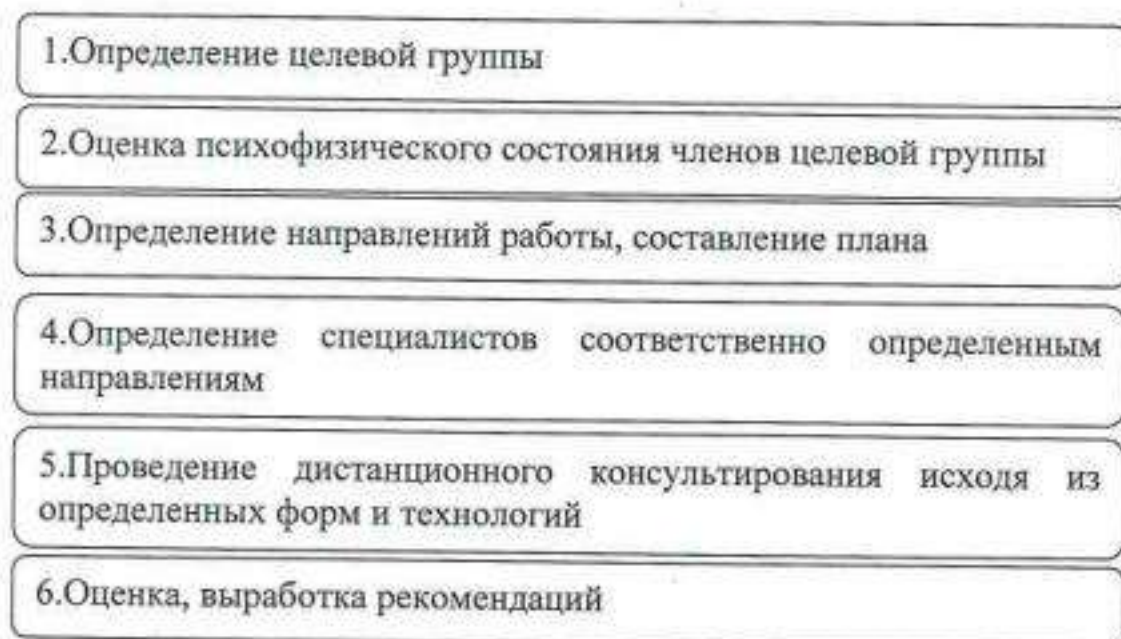


Рис 1.1. Алгоритм организации деятельности кабинета дистанционного консультирования по направлению «Специалист - получатель социальных услуг», при условии планирования.

При организации дистанционного консультирования по направлению «Специалист - Получатель социальных услуг» первоначально, с целью формирования целевой группы, организуется информирование о возможности получения социальной помощи через данную форму.

В целевую группу могут входить как получатели социальных услуг, находящиеся на обслуживании в учреждении, так и привлеченные, но не имеющие возможность его посещать.

По окончании формирования целевой группы все ее члены должны быть получателями социальных услуг данного учреждения.

Вторым этапом организации дистанционного консультирования является оценка психофизического состояния членов целевой группы. Используются различные средства: анализ имеющейся информации, проведение тестов, анализ карт динамического наблюдения и т.д.

За проведение данного этапа отвечают специалисты по социальной работе, психолог.

Деятельность по оценке можно осуществлять как непосредственно в прямом контакте с потенциальным получателем социальных услуг, так и с использованием ресурса кабинета дистанционного консультирования.

По результатам реализации второго этапа на **третьем** составляется заключение для каждого члена целевой группы.

На основании его составляется лист индивидуального маршрута, где определены направления работы, формы, а также составляется график дистанционных консультаций, которые могут быть, как индивидуального, так и группового характера.

На **четвертом** определяются ответственные специалисты за каждое направление работы.

Пятый этап предполагает реализацию всех дистанционных консультаций, которые определены в листе индивидуального маршрута.

На заключительном **шестом** этапе проводится оценка реализованных дистанционных консультаций определенных в листе индивидуального маршрута, дается заключение об эффективности, рекомендации о дальнейшей форме взаимодействия, а также выводится статистика проведенных консультаций.

3.2. Технология организации дистанционного консультирования по направлению «Специалист - Получатель социальных услуг», при условии **стихийности**, включает пять основных этапов (см. рис. 1.2)

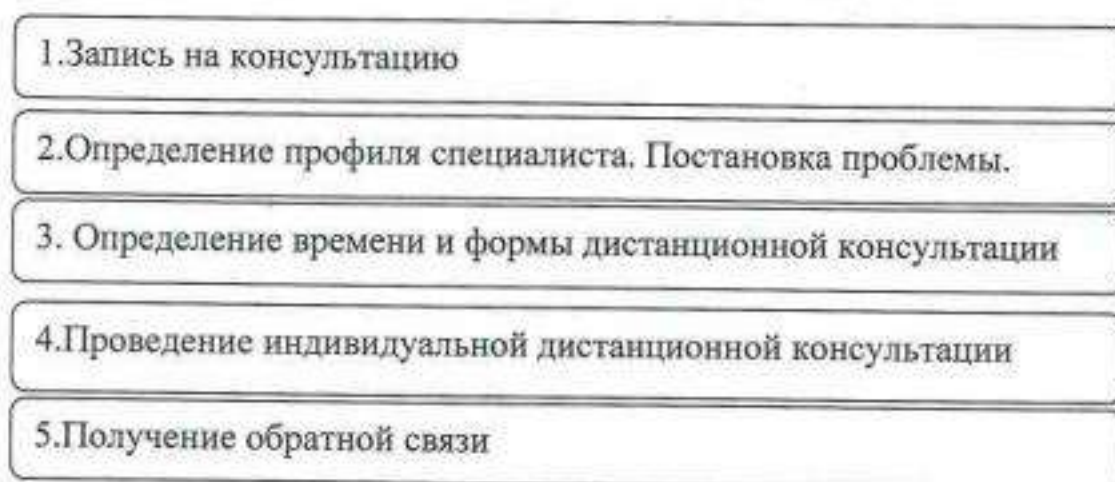


Рис 1.2. Алгоритм организации деятельности кабинета дистанционного консультирования по направлению «Специалист – Получатель социальных услуг», при условии стихийности.

Данная форма организации дистанционного консультирования не предполагает планирования, т.е. это индивидуальная дистанционная консультация по звонку.

Любой получатель социальных услуг, не имеющий возможности прийти

в учреждение, может позвонить и записаться на «прием» к нужному специалисту.

После определения проблематики и специалиста, способного удовлетворить запрос, назначается время и проводится консультация, онлайн-занятие, специалист оперативно отвечает на волнующие вопросы.

Обязательным в данной форме организации деятельности является система обратной связи в форме анкеты (Приложение 1).

3.3. Технология организации дистанционного консультирования по направлению «Специалист - Специалист», при условии планирования, включает пять основных этапов (см. рис. 1.3).

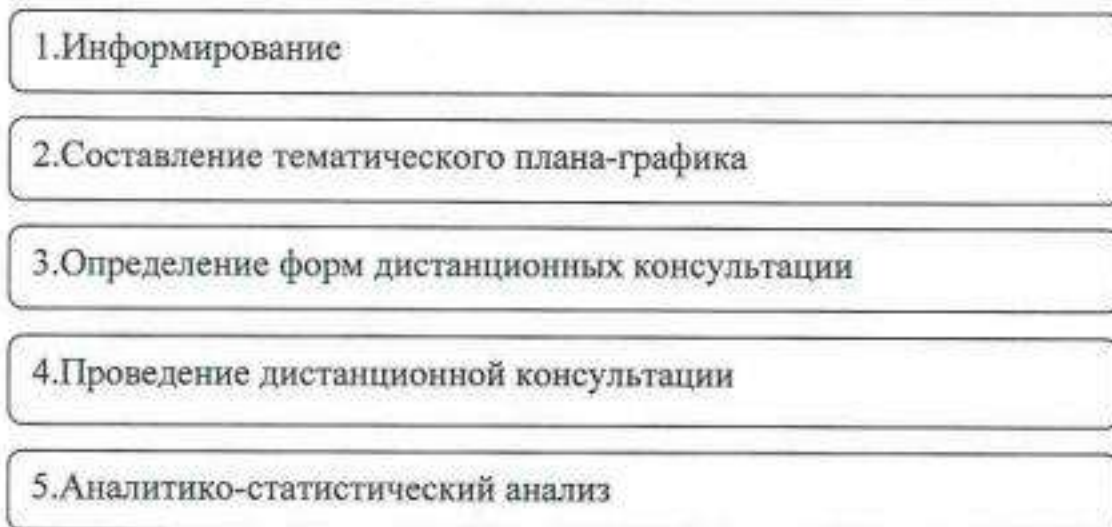


Рис 1.3. Алгоритм организации деятельности кабинета дистанционного консультирования по направлению «Специалист – Специалист», при условии планирования.

Первый этап – информирование о данной форме работы центров социального обслуживания Вологодской области;

Второй этап – составление тематического плана-графика предоставления информации для специалистов центров социального обслуживания Вологодской области;

Третий этап – определение форм передачи информации согласно основным положениям;

Четвертый этап - проведение дистанционного консультирования согласно составленному тематическому плану, и определенным формам;

Пятый этап - аналитико-статистический анализ.

Кроме того для организации консультирования в рамках направления «Специалист - Специалист» возможно определение одного дня в неделю работы кабинета дистанционного консультирования, отведенного специально для консультаций и проведения информирования, специалистов центров социального обслуживания Вологодской области. В этот день ведут прием специалисты различной направленности по различным запросам.

3.4. Технология организации дистанционного консультирования по направлению «Получатель социальных услуг - Получатель социальных услуг».

Деятельность кабинета дистанционного консультирования по направлению «Получатель социальных услуг - Получатель социальных услуг»

в основном направлена на формирование устойчивой мотивации на процесс реабилитации у тех получателей социальных услуг, которых мотивационный компонент ниже среднего.

Первый этап – выявление получателей социальных услуг, имеющих низкий уровень мотивации на реабилитационный процесс.

Второй этап – выявление получателей социальных услуг, имеющих высокий уровень мотивации на реабилитационный процесс.

Третий этап – определение реабилитационного потенциала получателей социальных услуг, имеющих низкий уровень мотивации.

Четвертый этап – составление плана индивидуальных дистанционных консультаций по направлению «Получатель социальных услуг – Получатель социальных услуг» (диада).

Пятый этап – анализ проведенных консультаций (определение наличия или отсутствия динамики в реабилитационном процессе, а также динамики в мотивационном компоненте).

Для организации деятельности в данной системе «Получатель социальных услуг – Получатель социальных услуг» под руководством куратора, формируются диады, состоящие из получателей социальных услуг с низким и высоким уровнем мотивации на реабилитационный процесс. После чего куратор составляет план индивидуальных дистанционных консультаций и определяет их форму, тематику, а также возможность привлечения дополнительных специалистов к осуществляемой деятельности. В результате реализации плана индивидуальных дистанционных консультаций производится оценка наличия или отсутствия динамики реабилитационного процесса, а также динамики мотивационного компонента.

IV. Материально-техническое обеспечение

4.1. К материально-техническому обеспечению относятся: отдельный кабинет, компьютер, стол, наличие интернета.

4.2. К техническим средствам относятся

№	Технология	Технические средства
1	Переписки по электронной почте	Интернет, адрес электронной почты.
2	Организации связи по средствам программы Skype.	Программное обеспечение Skype, Web камера, либо микрофон, динамики либо наушники, учетная запись для Skype.
3	Видео-лекции. Мульти-медиа лекции. Скайп - консультирование.	Программное обеспечение Skype, Web камера, либо микрофон, динамики либо наушники, учетная запись для Skype.
4	Компьютерные обучающие и тестирующие системы. Тестирование.	Установка обучающего программного обеспечения и программ электронного тестирования.
5	Формирование личного информационного пространства для организации дистанционного консультирования. Рассылка информации различного типа.	Интернет, адрес электронной почты, страница в социальной сети.

АНКЕТА

по удовлетворенности дистанционного консультирования по направлению «Специалист - Получатель социальных услуг», при условии стихийности

Добрый день!

Предлагаем Вам принять участие в анкетировании.

Пожалуйста, старайтесь отвечать на вопросы, как можно объективнее.

1. В который раз Вы пользуетесь дистанционным консультированием?
 впервые
 повторно
2. От кого Вы узнали о возможности дистанционного консультирования?
 от специалистов КЦСОН
 от знакомых получателей социальных услуг
 увидел (а) информацию на сайте учреждения (стендах, в группе в ВК и т.д.)
 иное _____
(вписать)
3. Считаете ли Вы проведенную консультацию полезной?
 да
 нет
4. Как Вы оцениваете период ожидания консультации (в зависимости от удобного Вам времени)?
 незначительный период ожидания (не более 2 дней)
 длительный период ожидания (более 2 дней)
5. Считаете ли Вы, что работники учреждения вежливы и доброжелательны при проведении консультации?
 да
 не всегда
 нет
6. Вы удовлетворены компетентностью персонала (профессиональной грамотностью) при проведении консультации?
 да
 нет
7. Изменилось ли в лучшую сторону качество Вашей жизни в результате получения консультации?
 да
 нет
8. Посоветуете ли Вы своим родственникам и знакомым обратиться в данное учреждение за получением дистанционного консультирования?
 да
 нет

СПАСИБО!