

Наименование медицинской организации _____	Стандартная операционная процедура (далее – СОП)
Наименование структурного подразделения	
Название СОП: «Дистанционное социальное сопровождение семей/пациентов социальным работником»	Версия СОП:

Разработчики:	Утверждено	ФИО, подпись руководителя МО
1.	Дата утверждения	
	Согласовано	
2.	Дата согласования	
	Ответственный за исполнение	
3.	Введен в действие	
	Сотрудник, отвечающий за исполнение процедуры	

1. Цель: Стандартизация рабочего процесса по дистанционному сопровождению семей/пациентов социальным работником с целью создания условий для обеспечения социального здоровья, оказания поддержки социально незащищенным, находящимся в трудной жизненной ситуации различным категориям семей/пациентам, испытывающим трудности в современных условиях и преодоления кризисных ситуаций в их развитии.

2. Область применения: Медицинские организации, оказывающие первичную медико-санитарную помощь (далее – ПМСП).

3. Ответственность: социальный работник в области здравоохранения (ФИО, должность работника, выполняющего (-их) процедуру).

4. Определения:

Социальное сопровождение – деятельность по оказанию содействия гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, нуждающимся в медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи,

не относящейся к социальным услугам, путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия.

В период **неблагоприятной эпидемиологической ситуации (при вводе жестких карантинных мер!)**, в целях предупреждения риска заражения и распространения заболевания, **проведение социального сопровождения переводится в дистанционный режим**, а в остальных случаях социальное сопровождение предусмотрено исключительно оффлайн.

Карантин – меры, направленные на предотвращение распространения инфекционных и паразитарных заболеваний и предусматривающие особый режим предпринимательской и (или) иной деятельности;

Дистанционное социальное сопровождение предоставляется семье/пациенту, находящемуся в трудной жизненной ситуации и включает комплекс доступных, специальных социальных услуг, оказываемых на уровне человека, семьи и общества путем:

- установления виртуального контакта с семьей/пациентов;
- выяснения обстоятельств возникновения трудной жизненной ситуации;
- определения причин, представляющих угрозу для здоровья или жизни.
- оценки ситуации и потребностей семье/пациента;
- составления индивидуального плана действий;
- информирования вышестоящего руководства в целях мобилизации и координации всех ресурсов.

Специальные социальные услуги – комплекс услуг, обеспечивающих лицу (семье), находящемуся в трудной жизненной ситуации, условия для преодоления возникших социальных проблем и направленных на создание им равных с другими гражданами возможностей участия в жизни общества.

Специальные социальные услуги в области здравоохранения оказываются социальными работниками системы здравоохранения.

социальный работник – работник, оказывающий специальные социальные услуги и (или) осуществляющий оценку и определение потребности в специальных социальных услугах, имеющий необходимую квалификацию, соответствующую установленным требованиям;

социальная работа – деятельность по оказанию помощи отдельным лицам, семьям в реализации их социальных прав и гарантий компенсацией нарушенных или утраченных функций, препятствующих их полноценному социальному функционированию;

ведение случая – это процесс содействия лицу (ребенку или его семье) посредством прямого участия или направления в другие организации для оказания услуг, и набор мероприятий, которые проводит социальный работник ПМСП для того, чтобы адресовать индивидуальные потребности;

трудная жизненная ситуация – ситуация, признанная объективно нарушающей жизнедеятельность человека, которую он не может преодолеть самостоятельно.

5. Ресурсы:

- кабинет социального работника;
- персональный компьютер, планшет;
- доступ к сети Интернет;
- медицинская информационная система;
- мобильные средства связи или оборудование, обеспечивающие возможность оказания консультации в формате аудио-визуального контакта (телефон/планшет/персональный компьютер с наличием веб-камеры);
- электронная база социальных работников;
- картирование местных ресурсов;
- средства индивидуальной защиты (далее – СИЗ) на время пандемии.

Ресурсы для пациента: наличие мобильного средства связи или оборудования, обеспечивающего возможность оказания консультации в формате аудио/видео/скайп (телефон/планшет/персональный компьютер с наличием веб-камеры).

6. Основные способности социального работника:

- **Когнитивные:** умение анализировать и выявить проблемы как свои, так и других, применять на практике опыт;
- **Коммуникативные:** обладать профессиональными знаниями, навыками, иметь деловой речевой этикет, уметь вести общение с любым уровнем категории населения, создавать и поддерживать рабочую обстановку и атмосферу, умение установить контакт «социальный работник-пациент», выявлять и преодолевать негативные чувства и т.д.;
- **Конструктивные:** умение помочь активизировать собственные ресурсы пациента с целью выхода из сложившейся трудной жизненной ситуации; оценить ситуацию и принять решение для определения дальнейшего консультирования с другими специалистами, и/ или сотрудничество с другими ведомствами и т.д.;
- **Организаторские:** привлекает к сотрудничеству различные государственные и неправительственные организации, таким образом способствует оказанию помощи и предоставлению услуг социально незащищенным и уязвимым слоям населения, своевременно и качественно организовать, планировать, контролировать работу.

7. Обязанности социального работника в области здравоохранения

- знание нормативных правовых актов в сфере социальной защиты населения Республики Казахстан;
- владение и развитие профессиональных знаний в области социальной работы, в том числе психологических особенностей (владеть техникой консультирования и методикой психологической диагностики) и другое;
- умение и развитие навыков работы с кризисными ситуациями, умение сочувствовать проблемам, работать в команде,
- координирование процесса предоставления и получения социальной помощи;
- проведение оценки ситуации и потребностей семьи/пациента, составление индивидуального плана пациента, экокарты;
- организация тренингов, вебинаров среди работников социального сопровождения для обмена опытом, предоставление наставничества;
- проведение индивидуальных и групповых супервизий, предоставление рекомендаций персоналу;
- рассмотрение определенных сложных ситуаций;
- установление связи с местным исполнительным органом в случае, когда возможности решения проблем вне компетенции системы здравоохранения;
- принятие информации о нуждающихся в социальном сопровождении от медицинской организации и местных исполнительных органов (в письменном виде и по телефону кол-центра);
- регистрация поступившей информации о семье/пациенте, нуждающейся в социальном сопровождении в форме, изложенной в Приложении 1 к настоящему СОП;
- проведение выборки из паспортов территориальных участков контингента находящихся в трудной жизненной ситуации, сбор и обработка информации для анализа ситуации и разработка предложений в целях решения системных проблем и разрешения конфликтов;
- формирование электронной базу семей/пациентов, находящихся в трудной жизненной ситуации на прикрепленных участках/территории;
- формировать электронную базу целевых групп социального сопровождения;
- отбор и определение случаев, подлежащих дистанционному социальному сопровождению и случаев, когда требуется личный визит;
- ведение случая на уровне ПМСП проводить согласно приложению 2 к настоящему СОП;
- оказание помощи в оформлении документов для направления пациентов на медико-социальную экспертизу, в социальные центры и службы

(в дом престарелых и инвалидов, школы-интернаты, центры адаптации и реабилитации, специальные коррекционные организации);

- постоянно повышать уровень своего профессионализма.

8. Документирование:

Ведение первичной медицинской документации в соответствии формами учетной документации в области здравоохранения, утвержденными приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан Приказ от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020 (зарегистрирован в Реестре государственной регистрации нормативных правовых актов под № 21579) (далее – приказ № ҚР ДСМ-175/2020).

Ввод данных по пациенту/семье по результатам проведенного дистанционного консультирования в медицинскую информационную систему.

9. Организация/подготовка к проведению социального сопровождения семьи/пациента в онлайн режиме/дистанционно

1. Проверяет и подготавливает рабочее место:
 - обрабатывает поверхности рабочего места дезинфицирующим средством;
 - включает компьютер;
2. устанавливает оборудование, обеспечивающее возможность оказания консультации в формате аудио-визуального контакта;
3. проверяет обеспеченность безопасности информационно – коммуникационных технологий, в том числе интернет-ресурсов;
4. обеспечивает максимальную доступность всех каналов связи для различных категорий семьи/пациентов;
5. подключает и настраивает медицинскую информационную систему, в случае неполадок извещает об этом специалиста в области информационных технологий (IT-специалиста);
6. предварительно (заблаговременно) с семьей/пациентом обсуждает какую связь они предпочитают, когда (время, дата) желают общаться, при необходимости назначают личный визит семье/ пациенту;
7. уточняет, действительно ли семья/пациент относится к целевой группе социального сопровождения;
8. проводит сверку ИИН согласно свидетельству рождения, удостоверения личности и паспорта пациента, прикрепление к прикрепленному участку в РПН;

9. предварительно ознакомливается с данными семьи/пациента (национальные и религиозные традиции семьи/ пациента и т.д.).

Пациент/семья направляется медицинским персоналом к социальному работнику и психологу по критериям психосоматического неблагополучия, после оценки первичных социально-психологических аспектов врачом ПМСП.

10. Алгоритм дистанционного социального сопровождения семьи/пациентов социальным работником в ПМСП

• Проведение первичной оценки состояния и потребности семьи/пациента:

- приветливо и доброжелательно поздороваться с пациентом;
- при разговоре по телефону и/или опросе путем анкетирования учитывать национальные и религиозные традиции семьи/ пациента, возрастные и психические особенности; Разговор должен быть открытым, дружелюбным, принимать семью такой, какая она есть
- проводить наблюдение за поведением пациента и членами семей;
- проводить мотивационные беседы с членами семьи/пациента и/или родителей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- использовать коммуникативные навыки, техники постановки вопросов при общении с семьей/пациентом;
- выявить потребности семьи/пациента, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- выяснить присутствие в семье пенсионеров и инвалидов, нуждающихся в обслуживании;
- выявить комплекс проблем семьи/пациента, причины возникновения проблем;
- определить слабые и сильные стороны семьи/пациента;
- установить степень риска (высокий, средний и низкий);
- оказать консультативную помощь по формированию навыков самообслуживания пациентов с тяжелыми заболеваниями, инвалидов.

При подтверждении случая возникновения риска для жизни и/или здоровья семьи/пациента:

- проводится регистрация в журнал согласно приложению 3 к настоящему СОП;
- заводится карта на пациента, согласно приложению 4 к настоящему СОП.

• Проведение глубинной оценка состояния семьи/пациента

- проводит (онлайн) наблюдение за семьей/пациентом;
- изучает условия жизни (*при необходимости планирует выезд*)

в составе мобильной бригады на место);

- предоставлять пациенту и членам его семьи возможность задать вопросы обо всем, что они посчитают важным и что им не понятно;
- оказывает психологическую поддержку семье/пациенту;
- составляет опросник, тесты для оценки состояния семьи/пациента;
- составляет гемограмму семьи;
- составляет эокарту;
- анализирует ситуацию, проводит картирование услуг на местном уровне;
- проводит глубинную оценку потребностей семьи/пациента;
- предоставляет информацию семье/пациенту о проведенной оценке потребностей.

- **Разработка индивидуального плана социального сопровождения семьи/пациента:**

- составляет индивидуальный план работы с семьей согласно приложению 5 к настоящему СОП;
- обсуждает совместно с членами семьи/пациентом индивидуальный план работы/социального сопровождения;
- заключает соглашение на предоставление услуги (предварительно устное, затем письменное в ходе посещения);
- выявляет возрастающие потребности семьи/пациента, способствует решению медицинских, социальных и психологических проблем и препятствий для семьи/пациента;
- составляет социальный маршрут организаций, привлекаемых к социальному сопровождению (социальное обслуживание, здравоохранение, образование, физическая культура и спорт, занятость населения и др.);
- поблагодарить пациента/семью за общение и попрощаться.

- **Мониторинг выполнения плана:**

- дистанционно сопровождает семью/пациента, соблюдает сроки реализации индивидуального плана;
- при необходимости проводит пересмотр индивидуального плана развития семьи/пациента;
- по итогам проведенной работы составляет протокол обследования семьи/пациента, находящегося в трудной жизненной ситуации;
- **закрытие случая** при выходе семьи/пациента из трудной жизненной ситуации.

11. Индикаторы эффективности выполнения СОП

Удельный вес семьи/пациентов, вышедших из трудной жизненной ситуации после получения дистанционного социального сопровождения.

Расчет индикатора: Полнота исполнения СОП = число семьи/пациентов вышедших из трудной жизненной ситуации*100/общее количество семьи/пациентов, находящихся на дистанционном социальном сопровождении. Целевое значение: стремится к 50%.

Использованная литература:

1. Кодекс Республики Казахстан «О здоровье населения и системе здравоохранения» от 7 июля 2020 года № 360-VI ЗРК;
2. Закон Республики Казахстан от 29 декабря 2008 года № 114-IV «О специальных социальных услугах»;
3. Постановление Правительства Республики Казахстан от 24 апреля 2014 года № 396 «Об утверждении Концепции социального развития Республики Казахстан до 2030 года и Плана социальной модернизации на период до 2016 года»;
4. Приказ исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2009 года № 630 «Об утверждении стандарта оказания специальных социальных услуг в области здравоохранения»;
5. Приказ Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 ноября 2020 года № ҚР ДСМ-224/2020 «Об утверждении стандарта организации оказания медико-социальной помощи в области психического здоровья населению Республики Казахстан»;
6. Постановление Главного государственного санитарного врача Республики Казахстан от 25 декабря 2020 года № 67 «О дальнейшем усилении мер по предупреждению заболеваний коронавирусной инфекцией среди населения Республики Казахстан»;
7. Приказ Министра труда и социальной защиты населения Республики Казахстан от 30 мая 2019 года № 292 Об утверждении профессионального стандарта «Психологическая и социальная работа»;
8. Приказ исполняющего обязанности Министра здравоохранения Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020 «Об утверждении форм учетной документации в области здравоохранения»;
9. Клинический протокол диагностики и лечения гендерного насилия, одобрен Объединенной комиссией по качеству медицинских услуг Министерства здравоохранения Республики Казахстан от «30» апреля 2020 года Протокол № 92.

Форма обращения за помощью

Имя и фамилия субъекта обращения за помощью				
Адрес	Последнее известное место	Дата рождения	или приблизительный возраст	Пол
Лицо, обращающееся за помощью				
Имя	Должность или статус	Адрес/номер тел.	Отношение к ребенку	
Данные о родителях ребенка				
Мать	Имя	Место ее нахождения	Род деятельности	
Отец	Имя	Место его нахождения	Род деятельности	
Основание для обращения за помощью (краткое изложение из слов лица, обратившегося за помощью)				
Последующие действия, согласованные социальным работником с лицом, обращающимся за помощью, с менеджером или супервизором				
Социальный работник, принимающий обращение за помощью				
Имя _____				
Дата _____	Время _____	Подпись _____		

Этапы ведения случая на уровне ПМСП:

Выявление рисков, первичная оценка



Назначение кейс-менеджера за ведение семьи



Вторичная (глубинная) оценка



Разработка проекта плана сопровождения семьи



Утверждение плана семьи (консилиум)



Ведение случая и связь с другими секторами и НПО по оказанию



Пересмотр плана семьи



Мониторинг



Закрытие случая

Карта пациента, заполняемая социальным работником/психологом
(форма № 063/у «Карта пациента, заполняемая социальным работником/психологом»,
утвержденного приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения
Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020)

1. Фамилия _____ Имя _____ Отчество (при его наличии) _____
2. Дата рождения (число/месяц/год) _____ / _____ / _____
3. Пол: 1- муж, 2- жен
4. Индивидуальный идентификационный номер _____
5. Место жительства
- 5.1. Житель: 1- города, 2- села
6. Прикрепленный житель: 1- да, 2- нет;
7. Категории населения: 1- школьник, 2- студент, 3- работающий, 4- безработный, 5- другое
8. Повод обращения: 1- консультация, 2- заболевание, 3- социальная проблема, 4 психологическая проблема, 5- участие в тренингах, 6- другое
9. Кем направлен: 1- самообращение, 2- медицинские организации, 3- государственные организации и учреждения, 4 - неправительственные организации, 5 – прочие (вписать) _____)
10. Источник информации: 1- врач, 2- средний медицинский работник, 3- родители, 4- друзья, 5- коллеги, 6- СМИ, 7- телефон доверия, 8- другое
11. Визиты: 1- первичный, 2- повторный
12. Посещения:

Дата	Время посещения	Вид посещения (индивидуальное консультирование, групповая консультация, посещение на дому)
13. Оценка социально-психологической проблемы		

14. Виды социальных и психологических услуг: 1- социально-медицинские услуги 2 - социально-психологические услуги 3 - социально-педагогические услуги 4 - социально-экономические услуги 5 - социально-правовые услуги 6 - социально-бытовые услуги 7 - социально-трудоуслуги 8 - социально-культурные услуги; 9 - индивидуальные психологические консультации; 10 - семейные психологические консультации; 11 - групповые консультации
15. Исход обращения: 1 - решение ситуации, 2 - улучшение ситуации, 3 - без перемен, 4 - отказ клиента, 5 - другое)
16. Случай обращения: 1 - завершен, 2 - не завершен
17. Социальный работник/психолог:
Фамилия Имя Отчество (при его наличии) _____
Подпись _____
19. Дата " _____ " _____ год

Индивидуальный план работы с семьей в организациях ПМСП
 (приложение к Форме № 052/у «Медицинская карта амбулаторного пациента»,
 утвержденного приказом исполняющего обязанности Министра здравоохранения
 Республики Казахстан от 30 октября 2020 года № ҚР ДСМ-175/2020)

Организация из регистра МО:	№ Участка <input type="text"/>	Ф.И.О. (при его наличии) социального работника, работающего с семьей. Ф.И.О. (при его наличии)	
	Ф.И.О. (при его наличии) среднего медицинского работника, направляющей информацию и данные о ребенке и семье. Ф.И.О.(при его наличии)		
Дата начала реализации Плана:	Дата завершения реализации Плана:	Адрес проживания семьи:	
Личные данные ребенка (детей):			
Имя ребенка	Фамилия ребенка	Дата рождения (или ожидаемая дата рождения)	Пол: мужской/женский
Члены семьи, включая детей, вовлеченные в процесс планирования развития семьи (родители/опекуны, родственники, другие члены семьи):			
Ф.И.О. (при его наличии)		Кем приходится ребенку	Контактные данные:
1 Ф.И.О. (при его наличии)			
2			
3			
Представители государственных органов, НПО, местных социальных служб, вовлеченные в процесс планирования развития семьи:			
Ф.И.О. (при его наличии)		Организация (из регистра МО)	Контактные данные:
1			
2			
3			

