

## **ПОЛОЖЕНИЕ**

### **о «Службе персональных помощников»**

#### **1. Общие положения**

- 1.1. Настоящее Положение определяет порядок работы Службы персональных помощников (далее Службы) в бюджетном учреждении социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района» (далее – БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района»).
- 1.2. Служба создается в целях реализации Комплекса мер Вологодской области по развитию технологий, альтернативных предоставлению услуг в стационарной форме социального обслуживания детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья, включая организацию сопровождаемого проживания, «Вы не одни».
- 1.3. Отбор семей, которым необходима помощь персональных помощников Службы, происходит из следующих категорий семей:
  - семьи, воспитывающие детей-инвалидов, находящиеся в трудной жизненной ситуации;
  - семьи, воспитывающие детей-инвалидов, находящиеся в сложном материальном положении;
  - семьи, где ребенка-инвалида воспитывает только один из родителей;
  - многодетные семьи, в которых воспитывается ребенок-инвалид;-Персональный помощник – человек, который помогает семье, имеющей ребенка-инвалида, решать бытовые проблемы, возникающие в процессе жизнедеятельности.
- 1.4. Услуги Службы предоставляются на бесплатной основе.
- 1.5. Руководство и контроль:
  - 1.5.1. Контроль за деятельностью Службы и качеством предоставления услуг осуществляет заведующий социально - реабилитационным отделением для инвалидов;
  - 1.5.2. Текущую координацию взаимодействия волонтера с семьей осуществляет Координатор - специалист социально-реабилитационного отделения для инвалидов. Оказание бытовой помощи осуществляют волонтеры.
- 1.6. При организации Службы БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района» руководствуется федеральными и областными законодательными актами, локальными актами учреждения и данным положением.

## 2. Цели и задачи

Служба персональных помощников - это специально - организованная и координируемая деятельность персональных помощников.

- 2.1. Цель: оказание персональной помощи и поддержки в бытовых вопросах семьям с детьми-инвалидами.
- 2.2. Задачи:
  - 2.1. Помощь родителям в уходе за ребёнком/детьми-инвалидами; оказание помощи в перемещении ребёнка/детей-инвалидов до места обучения, лечения, культурно-развлекательного мероприятия;
  - 2.2. Помощь родителям в выполнении бытовых вопросов.

## 3. Порядок предоставления услуг персональными помощниками

- 3.1. Специалистами социально-реабилитационного отделения для инвалидов создается банк данных потенциальных волонтеров из числа студентов БПОУ ВО «Сокольский педагогический колледж», в соответствии с соглашением о межведомственном сотрудничестве (приложение 3.3).
- 3.2. Студенты, заполняют анкетные данные и бланк интервью (приложение 3.1) и заключают соглашение с БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района» на предмет оказания добровольческой помощи (приложение 3.2). Длительность действия соглашения - 6 месяцев, при желании семьи и персонального помощника соглашение может быть пролонгировано.
- 3.3. Специалистами социально-реабилитационного отделения для инвалидов создается банк данных семей, воспитывающих детей-инвалидов, которым нужна помощь в решении бытовых вопросов (приложение 3.4).
- 3.4. Координатор посредством телефонного звонка или собеседования в рамках встречи производит информирование семей выделенных категорий о возможности получения услуг в Службе.
- 3.5. Семьи, которым предоставлена информация о Службе, могут проявить желание и дать согласие на получение услуг, могут отказаться или отложить принятие решения на определённый срок.
- 3.6. В случае отказа или несогласия со стороны членов семьи, координатор в процессе беседы выявляет, с чем связаны страх и опасения родителей: родители могут сомневаться в компетентности персональных помощников, могут опасаться, что персональные помощники причинят вред ребёнку, возможно родители не видят реальной пользы в услугах Службы, вероятно, что кто-то из членов семьи не согласится, чтобы незнакомые люди приходили в дом;
- 3.7. Задача координатора Службы - снятие напряжения, связанного с недоверием путём предоставления семье более полной информации об организации работы Службы.
- 3.8. Кураторы из числа специалистов социально-реабилитационного отделения для инвалидов подбирают семьи и персональных помощников для совместной работы, организуют и проводят вместе первый выход в семью. Затем

еженедельно связываются с семьей и персональными помощниками с целью контроля и оказания возможной консультативной помощи.

- 3.9. Персональные помощники оказывают помощь семье группами по 2 человека. Парная работа персональных помощников в семье необходима для: взаимозаменяемости; соблюдения собственной безопасности; оказания максимального объема помощи; осуществления взаимной рефлексии.
- 3.10. Персональные помощники после каждого выхода в семью заполняют журнал посещений - лист регистрации визитов (приложение 3.5). Данные журнала, персональные помощники передают куратору раз в месяц.
- 3.11. Основанием для прекращения оказания услуг персональными помощниками, является: прекращение соглашения между волонтером и БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района», устная просьба семьи или персонального помощника с пояснением причин прекращения сотрудничества.
- 3.12. По истечении срока соглашения, проводится анкетирование на оценку эффективности и качества организации предоставления помощи в бытовых вопросах (приложение 3.6).
- 3.13. Координатор Службы готовит информационные материалы для размещения на официальном сайте, в социальной сети о реализации и результатах работы Службы.

#### **4. Возможные виды помощи**

- 4.1. Покупка и доставка на дом продуктов питания.
- 4.2. Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода.
- 4.3. Покупка и доставка на дом книг, газет, журналов.
- 4.4. Оплата жилищно - коммунальных услуг и услуг связи.
- 4.5. Сдача вещей в стирку, ремонт, обратная их доставка.
- 4.6. Вынос мусора.
- 4.7. Отправка почтовой корреспонденции.
- 4.8. Помощь в приеме пищи (кормление ребенка).
- 4.9. Помощь в сопровождении несовершеннолетнего на мероприятие, к месту учебы, лечения.

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»

**План  
организации и работы Службы персональных помощников  
на 2020 год**

№	Мероприятие	Дата	Ответственный
1.	Рабочая встреча по реализации мероприятий Комплекс мер Вологодской области по развитию технологий, альтернативных предоставлению услуг в стационарной форме социального обслуживания детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья, включая организацию сопровождаемого проживания..	март 2020 г.	заместитель директора
2.	Разработка документации по организации Службы персональных помощников: положение, соглашение, согласие на обработку данных, анкеты, опросники, план работы, таблицы для банков данных..	апрель 2020 г.	методист
3.	Заключение соглашения о межведомственном сотрудничестве в рамках реализации технологии Служба персональных помощников с БПОУ ВО «Сокольский педагогический колледж».	май 2020 г.	директор
4.	Подбор семей для банка данных.	май 2020 г.	заведующий социально-реабилитационным отделением для инвалидов
5.	Анкетирование и опрос потенциальных волонтеров.		представитель педколледжа
6.	Вводное занятие для потенциальных волонтеров в Службу персональных помощников.		методист
7.	Заключение соглашений о сотрудничестве БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района» и волонтерами.		методист
8.	Подбор пар «семья – персональный помощник», закрепление кураторов.		заведующий социально-реабилитационным отделением для инвалидов.
9.	Первичный выход в семью с куратором.		кураторы - специалисты социально-реабилитационного отделения для инвалидов
10.	Отслеживание выполняемых работ.		кураторы - специалисты социально-реабилитационного отделения для инвалидов.
11.	Промежуточная встреча с персональными помощниками для оказания помощи, координации действий, внесение возможных изменений в положение о работе Службы.		методист
12.	Анкетирование семей и персональных помощников с целью отслеживания качества и эффективности работы.		кураторы - специалисты социально-реабилитационного отделения для инвалидов

**БЛАНК ИНТЕРВЬЮ**

с потенциальным персональным помощником

Задаваемые вопросы	Фиксируемые ответы
Присутствует ли в Вас уверенность, что Вы сможете помочь этой семье?	
Чувствуете ли Вы в себе достаточный уровень профессиональных знаний, умений и навыков?	
Уверены ли Вы, что сможете построить общение с членами семьи и ребёнком конструктивно?	
Знаете ли Вы свой ресурс, который поможет Вам восстановиться после энергетических затрат?	
Владете ли Вы информацией о людях, которые посвятили себя служению другим людям?	
Знаете ли Вы свой ресурс, который поможет Вам восстановиться после энергетических затрат?	

**АНКЕТ А**

потенциального персонального помощника

Фамилия Имя Отчество

Дата рождения

Место учёбы (учебное заведение, курс, группа, специальность)

Почему хотите стать волонтером?

Какими качествами, по- Вашему, должен обладать волонтер?

Есть ли у Вас аллергия?

Имеете ли вредные привычки? (если «да», то какие)

Чем увлекаетесь?

Был ли у Вас опыт волонтерской деятельности?

**ТЕСТ-опросник**

«Выявление установок, направленных на альтруизм — эгоизм»

(О. Ф. Потёмкина)

Цель: выявить склонность человека к поведению, обусловленному эмпатийностью. Инструкция. Внимательно прочитайте вопросы и ответьте на них «да» или «нет» исходя из имеющейся у Вас тенденции поведения в данной ситуации.

Текст опросника

1. Вам часто говорят, что Вы думаете больше о других, чем о себе?
  2. Вам легче просить за других, чем за себя?
  3. Вам трудно отказать людям, когда они Вас о чём-нибудь просят?
  4. Вы часто стараетесь оказать людям услугу, если у них случилась беда или неприятности?
  5. Для себя Вы делаете что-либо с большим удовольствием, чем для других?
  6. Вы стремитесь сделать как можно больше для других людей?
  7. Вы убеждены, что самая большая ценность в жизни — жить для других людей?
  8. Вам трудно заставить себя сделать что-то для других?
  9. Ваша отличительная черта — бескорыстие?
  10. Вы убеждены, что забота о других часто идёт в ущерб себе?
  11. Вы осуждаете людей, которые не умеют позаботиться о себе?
  12. Вы часто просите людей сделать что-либо из корыстных побуждений?
  13. Ваша отличительная черта — стремление помочь другим людям?
  14. Вы считаете, что сначала человек должен думать о себе, а потом уже о других?
  15. Вы обычно много времени уделяете своей особе?
  16. Вы убеждены, что не нужно для других сильно напрягаться?
  17. Для себя у Вас обычно не хватает ни сил, ни времени?
  18. Свободное время Вы используете только для своих увлечений?
  19. Вы можете назвать себя эгоистом?
  20. Вы способны сделать максимальные усилия лишь за хорошее вознаграждение?
- Обработка результатов. Ключ к опроснику.  
Проставляется по 1 баллу при ответах «да» на вопросы 1-4, 6, 7, 9, 13, 17 и ответах «нет»  
на вопросы 5, 8, 10-12, 14-16, 18-20.  
Затем подсчитывается общая сумма баллов.  
Выводы. Чем набранная сумма баллов больше 10, тем в большей степени у субъекта выражен альтруизм, желание помочь людям. И наоборот, чем сумма баллов меньше 10, тем больше у субъекта выражена эгоистическая тенденция.

**Соглашение о волонтерском труде в  
БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского муниципального района» при организации Службы персональных помощников.**

Настоящее Соглашение является внутренним документом БУ СО ВО «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района» (далее БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района»), регламентирующим отношения между организацией и Волонтером, участвующим в его деятельности на бескорыстной основе.

БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района» в лице директора Наталии Сергеевны Черепановой, с одной стороны, и гражданина (гражданки) \_\_\_\_\_, именуемом (ой) в дальнейшем Волонтер, с другой стороны, заключили настоящее Соглашение о нижеследующем:

1. БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района» поручает, а Волонтер принимает на себя обязательства по выполнению следующих работ в Службе персональных помощников:

- присмотр за ребёнком-инвалидом (предоставление родителям возможности уйти из дома по делам, не более чем на 2 часа);
- покупка и доставка на дом продуктов питания;
- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода;
- оплата жилищно- коммунальных услуг и услуг связи;
- сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;
- организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;
- вынос мусора;
- отправка почтовой корреспонденции;
- помощь в приеме пищи (кормление ребенка);
- помощь в сопровождении несовершеннолетнего на мероприятие, к месту учебы, лечения.

2. Ответственность за предоставление работ, выполняемых Волонтером, контроль за их выполнением и предоставлением Волонтеру необходимых для выполнения принятых им обязательств условий возлагается на кураторов-специалистов БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района».

3. Права и ответственность Волонтера:

3.1. Волонтер имеет право:

- осуществлять свою деятельность исходя из своих устремлений, способностей и потребностей, если она не противоречит Законодательству РФ, Конвенции по правам человека, Конвенции по правам ребенка, интересам БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района»;
- требовать от БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района» документы, содержащие сведения о характере, качестве и объёме выполненных работ, уровне проявленной Волонтером квалификации и стаже его трудовой деятельности в качестве Волонтера;
- вносить предложения при обсуждении форм и методов осуществления волонтерской деятельности в Службе персональных помощников;
- на создание ему необходимых условий труда, обеспечение ему безопасности, защиту законных прав и интересов во время работы. Условия труда Волонтера должны соответствовать требованиям действующего законодательства и нормативного документа, регулирующего данный вид трудовой деятельности;
- прекратить свою деятельность в БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района», уведомив директора в письменном виде о прекращении волонтерской деятельности не менее чем за 2 недели.

3.2. Волонтер обязан:

- чётко и добросовестно выполнять свои обязательства перед БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района», определённые данным Соглашением;
- знать и соблюдать цели, задачи и принципы БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района» и укреплять его авторитет;
- соблюдать конфиденциальность в отношении информации, полученной во время исполнения своих служебных обязанностей сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам граждан;
- заполнять отчетную документацию (журнал посещений) и передавать данные по посещениях 1 раз в месяц куратору.

4. Права и ответственность БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района»:

4.1. БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района» имеет право:

- отказаться от услуг Волонтера при невыполнении им взятых на себя обязательств в случае невыполнения им своих обязанностей;
- требовать уважительного отношения от Волонтера к персоналу центра, партнёрам, получателям социальных услуг, имуществу;
- требовать от Волонтера отчёта за проделанную работу;
- предоставлять возможность для получения Волонтером необходимого, для осуществления волонтерской деятельности, дополнительного информирования на обучающих занятиях.

4.2. БУ СО ВО «КЦСОН Сокольского района» обязан:

- предоставлять Волонтеру необходимые условия для выполнения принятых им обязательств;
- предоставлять Волонтеру информацию о своей деятельности, необходимую для выполнения волонтерской деятельности;
- документально подтверждать полномочия Волонтера в соответствии с его деятельностью;
- разрешать конфликтные ситуации, возникающие в процессе волонтерской деятельности в рамках данного Соглашения;
- осуществлять контроль и нести ответственность за деятельность Волонтера в рамках Соглашения и Законодательства РФ;
- разъяснять Волонтеру его права и обязанности.

5. Настоящее Соглашение заключается на период с « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г. по « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

6. Настоящее Соглашение составлено в 2 экземплярах.

7. Юридические адреса сторон:

БУ СО ВО «КЦСОН  
Сокольского района»,  
г. Сокол, ул. Беднякова-33  
Директор Н.С. Черепанова

Подпись: \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

М. П.

Волонтер (Ф.И.О.):

\_\_\_\_\_

Паспортные данные:

Адрес:

Телефон:

Подпись: \_\_\_\_\_

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2020 г.

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»

**БАНК ДАННЫХ СЕМЕЙ**  
в Службе персональных помощников

№	Ф.И.О. родителей	Ф.И. ребенка, возраст	Диагноз	Адрес места жительства, телефон	Возможные виды помощи	Кратность посещений	Примечание
1.							
2.							
3.							
4.							
5.							
6.							
7.							
8.							
9.							
10.							
11.							
12.							
13.							
14.							
15.							
16.							
17.							
18.							
19.							
20.							
21.							



Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»

**БАНК ДАННЫХ ПОТЕНЦИАЛЬНЫХ ВОЛОНТЕРОВ**  
в Службе персональных помощников

№	Ф.И.О.	возраст	место учебы, курс, специальность	адрес места жительства, телефон	свободное время	примечание
1.						
2.						
3.						
4.						
5.						
6.						
7.						
8.						
9.						
10.						
11.						
12.						
13.						
14.						
15.						
16.						
17.						
18.						
19.						
20.						
21.						

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»

**Анкета по отслеживанию эффективности и качества работы Персональных помощников**

1. Дата заполнения: \_\_\_\_\_
2. Напишите Ф.И.О. куратора Вашей семьи: \_\_\_\_\_
3. Напишите имя Персонального помощника Вашей семьи: \_\_\_\_\_
4. Есть ли у Вас возможность связаться с Персональным помощником, когда Вашей семье нужна помощь?  
 да нет
5. Как часто Персональный помощник оказывает помощь?  
*ежедневно несколько раз в неделю один раз в неделю*  
*два раза в месяц один раз в месяц*
6. Какую помощь в основном оказывает Персональный помощник?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

7. Всегда ли Персональный помощник:  
 - пунктуален: да нет не всегда почти всегда  
 - вежлив: да нет не всегда почти всегда  
 - аккуратен: да нет не всегда почти всегда  
 - исполнительен: да нет не всегда почти всегда  
 - отзывчив: да нет не всегда почти всегда

8. Оцените работу Персонального помощника от 1 до 10, где, 10-это максимальная оценка

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

9. Ваши пожелания ля дальнейшей организации Службы:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Благодарим за ответы!

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области «Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»

**Анкета по отслеживанию эффективности и качества работы Персональных помощников**

10. Дата заполнения: \_\_\_\_\_
11. Напишите Ф.И.О. куратора Вашей семьи: \_\_\_\_\_
12. Напишите имя Персонального помощника Вашей семьи: \_\_\_\_\_
13. Есть ли у Вас возможность связаться с Персональным помощником, когда Вашей семье нужна помощь?  
 да нет
14. Как часто Персональный помощник оказывает помощь?  
*ежедневно несколько раз в неделю один раз в неделю*  
*два раза в месяц один раз в месяц*
15. Какую помощь в основном оказывает Персональный помощник?  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

16. Всегда ли Персональный помощник:

- |                  |    |     |           |              |
|------------------|----|-----|-----------|--------------|
| - пунктуален:    | да | нет | не всегда | почти всегда |
| - вежлив:        | да | нет | не всегда | почти всегда |
| - аккуратен:     | да | нет | не всегда | почти всегда |
| - исполнительен: | да | нет | не всегда | почти всегда |
| - отзывчив:      | да | нет | не всегда | почти всегда |

17. Оцените работу Персонального помощника от 1 до 10, где, 10-это максимальная оценка

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

18. Ваши пожелания ля дальнейшей организации Службы:  
 Благодарим за ответы!

Бюджетное учреждение социального обслуживания Вологодской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения Сокольского района»

**ЖУРНАЛ ПОСЕЩЕНИЙ**  
**(лист регистрации визитов)**  
в Службе персональных помощников

Ф.И.О. мамы: \_\_\_\_\_

Ф.И.О.папы: \_\_\_\_\_

Ф.И.О. родственника \_\_\_\_\_

Имя, возраст, заболевание

ребенка: \_\_\_\_\_

Адрес проживания: \_\_\_\_\_

№	Дата визита	Вид оказанной помощи	Краткое содержание визита