

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБУ РО «Кадомский  
комплексный центр социального  
обслуживания населения»

  
Н.Н. Дергунова

31 марта 2022 года

**Государственное бюджетное учреждение Рязанской области «Кадомский  
комплексный центр социального обслуживания населения»**

**Методика:  
Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка»**

**р.п. Кадом 2022 год**

## Актуальность проблемы

Одинокие и одиноко проживающие граждане пожилого возраста в силу возрастных изменений, состояния здоровья, отсутствия рядом близких родственников являются наиболее уязвимой категорией населения.

Многие из них испытывают проблемы с самостоятельным передвижением, ориентированием в пространстве.

Чаще всего эти граждане не могут дозвониться в экстренные службы в ситуациях, связанных с угрозой их жизни, в том числе при резком ухудшении здоровья.

Одинокие пожилые часто становятся жертвами мошенников.

Все эти факторы влияют на их безопасность и качество жизни.

В связи с чем, возникла необходимость внедрения инновационных технологий и методик в деятельность учреждений социального обслуживания населения, направленных на обеспечение физической и психологической безопасности одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов. Одна из таких методик – Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка» посредством запрограммированной кнопки в мобильном телефоне получателя социальных услуг, настроенной в режиме «быстрого дозвона» до учреждения социального обслуживания.

Реализация проекта методики «Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка» ГБУ РО «Кадомский комплексный центр социального обслуживания населения» показала эффективность и востребованность среди одиноких и одиноко проживающих граждан, находящихся на социальном обслуживании на дому.

По состоянию на 04.03.2022 в ГБУ РО «Кадомский комплексный центр социального обслуживания населения» из 377 граждан пожилого возраста и инвалидов, получающих социальные услуги на дому, 76 гражданам установлен 1-3 уровень нуждаемости в уходе, из них одинокие и одиноко проживающие - 288 человек, нуждающихся в постоянной посторонней помощи.

В целях развития проекта методики «Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка» и оказания оперативной помощи в экстренных ситуациях предлагается доработать проект методики, посредством обеспечения одиноких и одиноко проживающих граждан браслетом с тревожной кнопкой для пожилых людей.

С этой целью в 2022 году учреждением закуплены браслеты с «тревожной кнопкой» для пожилых людей в количестве 43 штуки, оснащенные кнопкой SOS, геолокацией, датчиком падения, пульсометром, которые позволят постоянно мониторить и своевременно реагировать на любые экстренные ситуации, в которых может потенциально оказаться пожилой человек.

### Цель

Основной целью реализации проекта методики: Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка» является повышение качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов путем:

- обеспечения безопасности одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов в ситуациях, угрожающих их жизни или здоровью;
- своевременного оказания экстренной специализированной помощи одиноким и одиноко проживающим гражданам пожилого возраста и инвалидам в ситуациях, угрожающих их жизни или здоровью – пользователям браслетов с тревожной кнопкой для пожилых людей.

### Задачи

Основными задачами реализации проекта методики: Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка» является:

- оказание социально-психологической помощи одиноким и одиноко проживающим гражданам пожилого возраста и инвалидам;

- разрешение ситуаций, связанных с угрозой жизни и здоровья граждан пожилого возраста и инвалидов, оказание содействия в решении проблем путем привлечения специализированных служб.

### **Адресная направленность**

Методика распространяется на одиноких или одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов, признанных нуждающимися в социальном обслуживании по основаниям, указанным в пункте 1 части 1 статьи 15 Федерального закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

### **Краткое описание методики**

#### **1. Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка», предоставляемая посредством мобильного телефона**

1.1. Заключается в организации возможности быстрого дозвона до сотрудника учреждения в случае возникновения ситуаций, связанных с угрозой жизни и здоровью гражданина.

Гражданину кодируется мобильный телефон путем внесения специального номера (номер телефона учреждения) на одну кнопку с настройкой режима «быстрого дозвона» (путем нажатия наборного поля). Позвонив на данный номер, в случае необходимости, гражданин связывается с сотрудником комплексного центра, ответственного за обработку тревожных вызовов для получения срочной социальной помощи.

1.2. После получения вызова от гражданина сотрудник учреждения в случае необходимости связывается с профильной службой, привлечение которой необходимо для устранения ситуации, угрожающей жизни и здоровью гражданина.

При необходимости сотрудник перезванивает гражданину для оказания социально-психологической помощи или консультации по возникшей ситуации без ограничения кратности и длительности вызовов.

Вызовы принимаются с 8.00 до 20.00 в рабочие дни, с 8.00 до 20.00 в выходные и праздничные дни (на условиях волонтерства) в случае возникновения реальной угрозы жизни и здоровью гражданина.

1.3. Услуга предоставляется бесплатно и не ограничивается количеством вызовов.

#### **2. Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка», посредством браслета с тревожной кнопкой для пожилых людей**

2.1. Заключается в организации возможности быстрого дозвона до специалиста Центра обработки вызовов «Системы-112» посредством нажатия кнопки SOS на браслете с тревожной кнопкой для пожилых людей в случае возникновения ситуаций, связанных с угрозой жизни и здоровью гражданина.

2.2. Для ее реализации гражданам, которым установлен 1-3 уровень нуждаемости в уходе по итогам определения индивидуальной потребности гражданина в уходе, предоставляется бесплатно браслет с тревожной кнопкой для пожилых людей.

2.3. В случае возникновения экстренной ситуации, угрожающей жизни или здоровью гражданина в связи с падением, резким ухудшением здоровья, получением травмы, и т.д. нажатие кнопки SOS на браслете с тревожной кнопкой для пожилых людей позволит передать вызов (сигнал) о происшествии специалисту Центра обработки вызовов «Системы-112».

2.4. После получения вызова специалист Центра обработки вызовов «Системы-112» в круглосуточном режиме передает поступающие вызовы (сигналы) о происшествиях в экстренные оперативные службы, привлечение которых необходимо для разрешения ситуации.

2.5. В случае невозможности гражданина в момент нажатия тревожной кнопки участвовать в голосовой связи со специалистом Центра обработки вызовов «Системы-112» сообщение о поступлении вызова передается доверенным лицам носителя браслета с тревожной кнопкой для пожилых людей (родственникам, социальному работнику).

### **План мероприятий**

1. Информирование населения о предоставлении специализированной услуги «Тревожная кнопка» через сотрудников учреждения (социальных работников), сайт учреждения и распространение буклетов.

2. Выявление одиноких и одиноко проживающих пожилых граждан, нуждающихся в предоставлении специализированной услуги «Тревожная кнопка».

3. Заключение договора о предоставлении специализированной услуги «Тревожная кнопка».

4. Проведение мероприятий по кодировке телефонного номера на одну кнопку на мобильном телефоне гражданина с выходом специалиста ГБУ РО «Кадамский комплексный центр социального обслуживания населения» на дом к гражданину.

5. Для обеспечения функционирования браслета с тревожной кнопкой для пожилых людей ГБУ РО «Кадамский комплексный центр социального обслуживания населения»:

- выдает браслет с тревожной кнопкой для пожилых людей в соответствии с Порядком, определенным приказом министерства труда и социальной защиты Рязанской области от 09.07.2019 № 189 «О предоставлении в безвозмездное временное пользование средств реабилитации отдельным категориям граждан в рамках создания системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами на территории Рязанской области»;

- производит настройку браслета с тревожной кнопкой для пожилых людей через приложение;

- направляет данные о гражданах, обеспеченных браслетом с тревожной кнопкой для пожилых людей в Центр обработки вызовов «Системы-112».

6. Проведение ежеквартального анализа реализации проекта методики «Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка» с оценкой результативности и эффективности проведенных мероприятий. Подготовка и предоставление отчетности в министерство труда и социальной защиты населения Рязанской области.

### **Финансы, материально-техническое обеспечение**

1. Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка», предоставляемая посредством мобильного телефона:

- мобильный телефон для круглосуточного дозвона граждан пожилого возраста;

- оплата услуг мобильного оператора;

- доплата сотрудникам за сверхурочные работы (при ее наличии) в соответствии со ст. 99 ТК РФ;

- привлечение волонтеров из числа сотрудников учреждения.

2. Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка», предоставляемая посредством браслета с тревожной кнопкой для пожилых людей:

- оплата услуг мобильного оператора с целью осуществления вызовов с браслета с тревожной кнопкой для пожилых людей;

- оплата SIM-карт для доступа к сети оператора с целью осуществления вызовов с браслета с тревожной кнопкой для пожилых людей;

- оплата сетевого зарядного устройства с USB выходом для зарядки браслета с тревожной кнопкой для пожилых людей;

- заключение соглашения о взаимодействии с Государственным казенным учреждением Рязанской области «Безопасный регион».

## Показатели эффективности проекта

1. Обеспечение безопасности одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов.
2. Создание условий для продления проживания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной домашней обстановке.
3. Оказание психологической поддержки гражданам пожилого возраста и инвалидам.
4. Своевременное оказание помощи в ситуациях, связанных с угрозой жизни и здоровья граждан пожилого возраста и инвалидов.
5. Улучшение функционального состояния получателей социальных услуг и повышение качества жизни получателей социальных услуг.
6. Снижение количества граждан, нуждающихся в стационарной форме социального обслуживания.

Для определения результативности реализации проекта методики «Предоставление специализированной услуги «Тревожная кнопка» проводится ежеквартальный анализ реализации данной методики.

Все вызовы граждан фиксируются в Журнале регистрации тревожных вызовов. Информация по обращениям граждан и предпринятых действиях, а также полученный результат вносится в реестр получателей специализированной услуги «Тревожная кнопка».