

Стандарт услуги Кризисного отделения временного пребывания для женщин с детьми в трудной жизненной ситуации

Стандарт	Индикатор стандарта
Организационные	
Услуга проживания предоставляется для категорий женщин, прописанных во внутреннем положении Кризисного отделения при условии наличия свободных мест	Внутреннее положение Кризисного отделения, с которым ознакомлены все сотрудники. График (информация) заезда-выезда клиенток для ориентировки наличия свободных мест
Срок проживания в кризисном отделении устанавливается в индивидуальном порядке и закрепляется договором между клиентом и СРОО «Аистенок», но не может превышать 1 год.	Договор с клиентом на проживание в кризисном отделении
Работу кризисного отделения координирует ответственный сотрудник, назначенный руководителем СРОО «Аистенок»	Приказ о назначении координатора
Услуга оказывается на безвозмездной основе без взимания платы за коммунальные платежи	Договор с клиентом на проживание в кризисном отделении
За кризисным отделением закреплен как минимум один психолог и один социальный работник	Приказ о назначении Табель учета рабочего времени Журнал регистрации оказания услуг
Для каждой проживающей семьи ведется личное дело	Ответственный за ведение личных дел – куратор отделения. Минимальная информация, которая содержится в деле: копии документов, автобиография, протоколы консультаций, бланки диагностики, договор с семьей.
Специалисты «Аистенка» имеют право выселить клиента при несоблюдении правил проживания в кризисном отделении 3 и более раз	Подписанные клиентом правила проживания в кризисном отделении Наличие учета нарушений (журнал, в личном деле под подпись, объяснительные)
Содержательные	
Каждый сотрудник знает весь перечень услуг, которые оказывает организация	Каждый сотрудник сдает зачет по знанию перечня услуг

Каждый клиент, получающий услуги проживания, информирован о направлениях деятельности «Аистенка»	В кризисном отделении находятся буклеты в свободном доступе с описанием услуг и направлений деятельности «Аистенка». Каждый клиент получает консультации специалиста о возможных услугах «Аистенка» в течение 3 минут минимум
Для клиентов кризисного отделения производится выдача необходимых материальных средств из имеющихся на Социальном складе организации (постельное, бытовая химия, средства личной гигиены, подгузники, продукты питания и т.д.)	Журнал выдачи Социального склада, ведомости, фото Список необходимых вещей при заселении, которые нужно предоставить
Услуга временного проживания в кризисном отделении включает в себя обязательно прописанный и согласованный индивидуальный план работы клиента с обязательным посещением психолога (<i>+юрист, медик и т.д. при необходимости</i>)	Договор с клиентом на проживание в кризисном отделении Наличие индивидуальных планов работы
Административно-кадровые	
В кризисном отделении работают специалисты со средне-профессиональным или высшим образованием имеющие определенный круг компетенций	Диплом об образовании; свидетельства о повышении квалификации; Должностные инструкции
Специалисты имеют право на внешние и внутренние супервизии	Проведение супервизий не реже 1 раза в месяц
Каждый специалист имеет право на повышение квалификации минимум 1 раз в год	Документ, подтверждающий повышение квалификации (сертификат или свидетельство)
В кризисном отделении работают минимум 3 сотрудника в установленном графике. <i>Сотрудники взаимозаменяемы.</i>	Наличие и ведение журнала учета рабочего времени
Сотрудники могут не находиться в кризисном отделении в круглосуточном режиме, но доступны для телефонного звонка (либо прописан график работы)	Прописан график работы специалистов. Прописаны номера телефонов специалистов. Списки находятся в доступе проживающих.
Проводится минимум 1 собрание в две недели для разбора ситуации клиентов, корректировки индивидуального плана работы и обсуждения результатов	Протоколы собраний