



Одним из важнейших направлений административной реформы в Российской Федерации является разработка и внедрение стандартов услуг, предоставляемых населению. О том, какая работа в данном направлении проводится в Волгоградской области, мы побеседовали с Лилией ЗАБОТИНОЙ, первым заместителем начальника Управления социальной защиты населения администрации Волгоградской области.

— Лилия Юрьевна, Волгоградская область одной из первых в России активно включилась в работу по стандартизации услуг и внедрению в учреждениях социальной защиты населения области системы качества. Что заставило вас заняться этим

вопросом вплотную?

— Признаюсь, что осознание необходимости внедрения стандартов в учреждениях социального обслуживания проходило в наших головах непросто. Так же, как и многим нашим коллегам, изначально нам казалось, что проблема надуманна и внедрение стандартов если что-то и изменит, то совсем немного, при этом придется заниматься никому не нужной работой. Отношение к этому вопросу кардинально изменилось после того, как в 2005 году мы включились в работу по совместному проекту DFID (Department for International Development) и Минздравсоцразвития России «Модернизация социальных услуг». Благодаря участию в этом проекте мы воочию увидели, как работают стандарты в Великобритании, а самое главное, какой колоссальный социальный эффект можно от этого получить. Захотелось, чтобы и у нас все стало прозрачно, доступно и измеримо.

Кроме того, начиная с 2006 года при содействии Минздравсоцразвития России и Всемирного банка на территории нашей области реализовывался еще один международный проект «Улучшение стандартов для услуг в учреждениях по охране детства в России. Социально-психологическая реабилитация подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации». Осуществлялся он на базе четырех учреждений социального обслуживания населения региона. По итогам работы были представлены к апробации четыре стандарта качества, разработанные для каждого из участвовавшего в проекте учреждения.

— Расскажите о первых шагах, предпринятых вами по разработке и утверждению стандартов социального обслуживания.

— Прежде всего был определен круг основных мероприятий, которые, на наш взгляд, должны были способствовать систематизации на территории области процесса стандартизации в сфере социального обслуживания. Это в первую очередь подготовка нормативно-правовой и методической базы для стандартизации услуг, предоставляемых населению. Далее мы утвердили Процедуру стандартизации и План разработки стандартов социальных услуг и внедрения их в деятельность государственных учреждений социального обслуживания. И заключительным мероприятием стало формирование системы контроля за соблюдением стандартов.

Стоит заметить, что нормативно-правовую основу разработки стандартов социального обслуживания определяют соответствующее федеральное законодательство и национальные стандарты Российской Федерации. Таким образом, мы начали с утверждения на своей территории основополагающих стандартов, подготовленных на основе национальных стандартов, таких как:

- термины и определения;
- классификация учреждений социального обслуживания;
- основные виды социальных услуг;
- качество социальных услуг;
- контроль качества социальных услуг;

- система качества социальных услуг.

Вышеназванные стандарты утверждены постановлением главы администрации Волгоградской области от 19 марта 2007 г. № 410 и являются основой для формирования эффективной системы социального обслуживания населения и разработки нормативно-правовых актов.

Первоначально мы привлекли к разработке стандартов стороннюю организацию. Однако это оказалось не самым лучшим решением.

Материал, получившийся в результате, был не всегда применим на практике и имел много недоработок. Помимо этого, для исполнителя необходимо было максимально подробно определить, что мы хотим получить в результате, то есть практически мы самостоятельно разрабатывали стандарты. В итоге мы отказались от сторонних услуг и сами продолжили эту работу.

На сегодняшний день в Волгоградской области кроме вышеперечисленных стандартов действуют такие стандарты социального обслуживания населения, как: «Оказание услуг инвалидам и гражданам с ограниченными возможностями по проведению реабилитационных мероприятий в соответствии с индивидуальными программами реабилитации»; «Порядок и условия предоставления социальных услуг, направленных на реабилитацию детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, учреждениями социального обслуживания на территории Волгоградской области»; «Социальное обслуживание пожилых граждан и инвалидов в отделениях дневного пребывания». Утвержденными стандартами установлены требования к объему и качеству государственных услуг, процессу информирования граждан об услугах, процессу обжалования их качества.

В завершающей стадии разработки находятся еще шесть стандартов: «Социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов в отделениях "Милосердие"»; «Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов»; «Социальные услуги, направленные на реабилитацию несовершеннолетних в стационарных условиях»; «Предоставление социально-психологических услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации»; «Социальное обслуживание несовершеннолетних в условиях дневного пребывания»; «Порядок и условия предоставления социальных услуг в центрах (отделениях) социальной помощи семье и детям».

— Лилия Юрьевна, расскажите поподробнее о том, что собой представляет процедура стандартизации?

— В первую очередь данная процедура включает в себя последовательное описание всех действий и мероприятий, направленных на разработку, апробацию и внедрение стандартов в деятельность учреждений социального обслуживания. Для начала создается рабочая группа по разработке стандарта. По опыту могу сказать, что целесообразно включать в состав данной группы представителей учреждений, непосредственно занимающихся оказанием услуг, и экспертов, на которых может быть возложена функция подготовки проекта стандарта как целостного документа.

Далее проводится анализ нормативных требований к услуге и процессу ее оказания, лучшей практики учреждений по оказанию данной услуги, результатов опросов получателей услуг. Это позволяет сформировать структуру стандарта, отражающую наиболее важные для получателей характеристики услуги и основные факторы обеспечения доступности, качества и обеспечения прав клиентов. Следует отметить, что фиксация в стандарте требований реализации прав клиента на участие, свободу выбора, информированность, апелляцию и отказ от услуги является обязательным.

Текст стандарта, как правило, готовится экспертами, что, на наш взгляд, позволяет обеспечивать объективность в формулировании требований и показателей и исключить возможность жесткой привязки стандарта к традиционной практике оказания услуги или интересам специалистов. Разработанный проект стандарта мы направляем во все учреждения, предоставляющие услуги, регламентируемые данным проектом, для оценки исполнимости его требований. Экспертиза проекта стандарта является обязательной и проводится с целью определения функциональности стандарта, его понятности для потребителей услуги и однозначного понимания специалистами. Функциональность стандарта оценивается руководителями и специалистами учреждений и определяется как степень соответствия стандарта целевой направленности учреждения и как степень выполнимости требований при существующем ресурсном обеспечении учреждения.

Далее с целью сопоставления требований проектов стандартов с практикой предоставления услуг мы проводим пробное внедрение проектов стандартов на базе учреждений, определенных в качестве пилотных. Пилотное внедрение стандарта также проходит поэтапно:

- организационная подготовка;
- методическая подготовка;
- пилотное внедрение.

Заключительный этап — аудит исполнения проекта стандарта. Отмечу, что основная цель аудита — оценка соответствия процесса оказания услуги требованиям проекта стандарта. Таким образом, в рамках аудита проводится проверка документированной системы деятельности учреждения, процесса оказания услуги и факторов, обеспечивающих качество услуги требованиям стандарта, и устанавливается степень понимания, внедрения и поддержки документированной системы и требований проекта стандарта.

Параллельно пилотному внедрению осуществляется общественная апробация проекта стандарта. Документы размещают на портале органов исполнительной власти Волгоградской области с обеспечением обратной связи.

После проведения экспертной оценки стандарт утверждается постановлением главы администрации Волгоградской области или приказом начальника Управления социальной защиты населения администрации Волгоградской области (если это стандарт качества). И тут начинается решение главной задачи — массовое внедрение стандарта в деятельность учреждений социального обслуживания.

Подводя черту под вышесказанным, хочу подчеркнуть: разрабатывая стандарты, мы исходим из того, чтобы они были выполнимы.

Независимо от того, минимальные это стандарты или стандарты повышенного качества, к которым надо стремиться, они должны отвечать следующим требованиям.

1 Реалистичность. Для соблюдения стандартов не требуется привлечения дополнительных ресурсов, уже имеющихся ресурсов достаточно.

2 Надежность. Соблюдение стандартов в конкретной области приводит к улучшению результатов (внешние условия остаются неизменными).

3 Обоснованность. Стандарты основаны на изучении опыта работы, исследовательских данных.

4 Ясность. Стандарты четко сформулированы (они понятны потребителям), их трудно истолковать неверно.

5 Возможность измерить. Соответствие стандартам можно оценить в качественных и количественных величинах.

— Каким образом вы отслеживаете, насколько успешно реализуются стандарты, насколько они эффективны и помогают ли повысить качество оказания услуг?

— Для нас это один из самых важных элементов всей работы по стандартизации социальных услуг. Ведь по сути своей обеспечение качества и применение стандартов — это смежные задачи. Стандарты определяют качество услуг, внедрение стандартов неизбежно привлекает внимание к качеству работы учреждений, при этом обеспечение качества является частью повседневной работы на уровне каждого учреждения. Поэтому внедрение системы контроля в наших учреждениях происходило одновременно с внедрением стандартов. Внутренний контроль за качественным результатом деятельности учреждений осуществляется в рамках функционирования системы качества учреждений, которая внедрена во всех учреждениях системы социальной защиты населения области. Следует отметить, что внедрение данной системы было первым мероприятием, направленным на повышение качества предоставляемых услуг в условиях реформирования бюджетного процесса. Это позволило нам, во-первых, внедрить саморегулируемый механизм в подведомственные учреждения, позволяющий самостоятельно вырабатывать решения и разрабатывать корректирующие действия, направленные на устранение проблем или их предотвращение, поддерживать требуемый уровень качества социальных услуг. Во-вторых, перейти непосредственно на местах оказания социальных услуг к регулярному контролю не процесса, а конечного результата деятельности с

позиции оценки качества предоставляемых услуг. В-третьих, определить показатели качества социальных услуг, являющиеся требованием к конечному результату, установленные в существующих нормативно-правовых документах. Таким образом, совместно с процессом стандартизации социальных услуг Управление контролирует их качество, что позволяет реализовать и защищать права жителей Волгоградской области до завершения процесса стандартизации.

Контроль за соответствием требованиям того или иного стандарта осуществляется также специалистами Управления в соответствии с административным регламентом, утвержденным приказом начальника Управления. Для качественного осуществления данной государственной функции 20 государственных служащих, должностных лиц Управления, прошли теоретическую подготовку по программе «Оценка / сертификация систем менеджмента качества на соответствие требованиям международного стандарта МС ИСО 9001:2000» в системе сертификации персонала «Русского регистра», международной ассоциации по сертификации персонала «IPС» и успешно сдали итоговый экзамен.

— Каковы первые результаты внедрения системы контроля за качеством предоставляемых услуг в ваших учреждениях?

— Мониторинг эффективности и качества предоставления социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения нашей области, проведенный специалистами социальной лаборатории ГОУ ВПО «Волгоградский университет», зафиксировал положительную динамику процесса социального обслуживания населения в период с 2006 по 2008 годы. Также мониторинг показал, что в региональной системе социальной защиты населения происходят институциональные изменения, связанные в первую очередь с процессом перестройки профессиональной деятельности под влиянием внедрения организационно-управленческой инновации — системы качества учреждения. На сегодняшний день отчетливо виден рост показателей уровня удовлетворенности клиентов, пользующихся социальными услугами. Зафиксировано увеличение результативности работы учреждений по «традиционным» для системы социального обслуживания показателям объема обслуживания (количество клиентов, количество услуг) и расширения спектра предоставляемых услуг, улучшение значений показателей качества, результативности и эффективности обслуживания клиентов. Растет профессиональное мастерство персонала учреждений социального обслуживания.

Вместе с тем внедрение системы качества связано с радикальной перестройкой прежней системы руководства и деятельности персонала в учреждениях. Идет переориентация с хозяйственно-финансовых вопросов на проблему взаимодействия персонала и клиентов, повышение конкурентоспособности учреждения и т. д. Это не всегда находит понимание у сотрудников учреждений, поэтому требуется проведение огромной разъяснительной, обучающей работы, формирование профессиональной мотивации, налаживание системы поощрения за качество работы.

Определенные сложности с внедрением и применением стандартов вызывает и текучесть кадров в учреждениях, в особенности молодых специалистов. Ряд требований стандартов может быть реализован только при наличии высококвалифицированных специалистов. Для повышения квалификации специалисты направляются на курсы, семинары, но, окончив их, многие молодые специалисты уходят на более высокооплачиваемую работу, часто в негосударственные структуры.

Кроме того, невозможно обеспечивать качество работы без четкой системы контроля и системы государственного регулирования, особенно в условиях формирования рынка социальных услуг. И сегодня встает вопрос: будет ли внедряться государственная система регулирования в сфере социального обслуживания (лицензирование, сертификация, аккредитация)?

— Разработка и внедрение стандартов — это, по всей видимости, только первые шаги, хотя и очень важные, на пути внедрения системы качества?

— Да. И чтобы данная система работала четко и без сбоев, нужно решить еще массу задач, что и делается сегодня в области. Так, для приведения в соответствие названий социальных услуг и требований стандарта «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг» утвержден Перечень гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых населению государственными учреждениями социального обслуживания Волгоградской области. Утверждена единая Методика учета социальных услуг в разрезе видов

государственных учреждений (отделений). Разработан проект Методики определения стоимости социальных услуг, и теперь стоимость социальной услуги рассчитывается в каждом учреждении.

Расчет полной стоимости государственных услуг становится обязательной операцией при переходе к государственному заданию. Знать полную стоимость услуги необходимо и для того, чтобы оценить эффективность ее предоставления, выбрать оптимальный способ предоставления услуги, сформировать тарифы, обосновать бюджетные заявки. Проекты государственного задания на оказание социальных услуг уже разработаны и проходят апробацию во всех наших учреждениях с 1 января 2009 года. И это далеко не полный перечень предпринимаемых мер, направленных на улучшение качества предоставляемых социальных услуг населению.

Сегодня мы отчетливо осознаем, что внедрение стандартов в сферу социального обслуживания обеспечивает рост качества жизни социально незащищенных категорий граждан именно за счет повышения качества и доступности государственных услуг и за счет оптимизации функций органов и учреждений системы социальной защиты населения.

Материал подготовила Ольга ГОРШЕНИНА

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области «Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов»

Утвержден

приказом Управления социальной
защиты населения Администрации

Волгоградской области

от 30.03.2012 № 172

1. Область применения

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области «Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее – стандарт) распространяется на все государственные учреждения социального обслуживания, учреждения других форм собственности, граждан, занимающихся предпринимательской деятельностью, предоставляющие государственную услугу «Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее – учреждения), и устанавливает требования к порядку, условиям, объему и качеству оказания этой услуги.

2. Общие положения

2.1. Потребителями государственной услуги «Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов» (далее - государственная услуга) являются граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины старше 55 лет) и инвалиды I и II групп из числа одиноких, одиноко проживающих, а также проживающих в семьях близких родственников, не имеющих возможности по объективным причинам обеспечить им помощь и уход, нуждающиеся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной утратой возможности самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению (далее - клиенты).

2.2. Противопоказаниями к социальному обслуживанию на дому являются наличие у гражданина/клиента бактерио- или вирусносительства, хронического алкоголизма, активных форм туберкулеза, заразных заболеваний кожи и волос, острых инфекционных и венерических заболеваний, тяжелых психических расстройств и иных заболеваний, опасных для окружающих, требующих лечения в специализированных медицинских организациях.

2.3. В настоящем Стандарте используются следующие термины и определения:

ослабленный клиент/гражданин – клиент/гражданин, имеющий значительную степень ограничения способности к самообслуживанию и/или передвижению, приводящую к невозможности самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей (не может обходиться без помощи посторонних лиц и/или вспомогательных средств);

район проживания клиента - муниципальный район, городской округ, для Волгограда - район городского округа;

место жительства клиента - городское или сельское поселение, микрорайон города, часть района города Волгограда, расположенная вблизи места проживания клиента;

близкие родственники гражданина/клиента, не имеющие возможности по объективным причинам обеспечить ему помощь и уход – совершеннолетние дети и внуки, родители и супруг/супруга гражданина, не имеющие возможности обеспечить ему помощь и уход по причине:

наличия I и II группы инвалидности;

достижения возраста 60 лет для мужчин и 55 лет для женщин;

заболевания, в том числе временного характера;

отдаленности проживания (за пределами населенного пункта, в котором проживает гражданин/клиент);

прохождения срочной службы в рядах Вооруженных Сил Российской Федерации, других войск и воинских формирований;

нахождения в местах лишения свободы;

обучения по очной форме за пределами муниципального образования в учреждении высшего или среднего профессионального образования;

иных причин, по которым гражданин не может получать от близких родственников помощь и уход (длительность командировок по работе, асоциальный образ жизни и пр.).

2.4. Оказание государственной услуги клиентам осуществляется в соответствии с требованиями нормативных правовых документов и национальных стандартов:

Федерального Закона от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;

Федерального Закона от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

Федерального Закона от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

ГОСТ Р 52142-2003 «Качество социальных услуг. Общие положения»;

ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;

ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;

ГОСТ Р 55284-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;

а также иных нормативных правовых документов, регламентирующих предоставление социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам на дому.

2.5. Социальное обслуживание на дому осуществляется в ходе предоставления клиентам следующих видов социальных услуг:

социально-бытовых;

социально-медицинских;

социально-психологических;

социально-педагогических;

социально-экономических;

социально-правовых.

2.6. Социальное обслуживание клиентов на дому осуществляется в следующем порядке:

обращение граждан по вопросам зачисления на социальное обслуживание;

зачисление граждан на социальное обслуживание;

социальное обслуживание;

снятие с социального обслуживания.

2.7. Результатом социального обслуживания является максимально возможное продление пребывания клиентов в привычной социальной среде посредством оказания им социальных услуг на дому, направленных на удовлетворение их основных жизненных потребностей и поддержание необходимого уровня жизнедеятельности.

3. Порядок и условия социального обслуживания на дому

3.1. Обращение граждан по вопросам зачисления на социальное обслуживание.

3.1.1. Информирование граждан по вопросам зачисления на социальное обслуживание осуществляется:

в учреждении на личном приеме или по телефону;

по месту жительства граждан в рамках осуществления учреждением выездной деятельности.

3.1.2. Специалист учреждения, осуществляющий информирование граждан:

предоставляет информацию о порядке и условиях социального обслуживания граждан, перечне и объемах предоставляемых услуг с учетом специфики их трудной жизненной ситуации;

регистрирует обращение гражданина (его представителя) в Журнале обращения граждан о необходимости зачисления на социальное обслуживание на дому;

информирует о наличии/отсутствии в учреждении вакантных мест для зачисления гражданина на социальное обслуживание, а также о перечне документов, необходимых для зачисления (постановки в очередь) на социальное обслуживание;

согласовывает с гражданином сроки проведения обследования его социально-бытовых условий проживания.

3.1.3. Учреждение:

в течение 5 рабочих дней с даты обращения гражданина (его представителя) организует обследование социально-бытовых условий проживания гражданина;

оказывают гражданину помощь в получении документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание (по его запросу).

3.1.4. По результатам проведения обследования социально-бытовых условий проживания гражданина составляется акт (далее - акт обследования), в котором фиксируются:

факты, подтверждающие принадлежность гражданина к категории потребителей государственной услуги (способность к самообслуживанию и передвижению, наличие близких родственников и возможность осуществления ими ухода за гражданином и пр.);

нуждаемость гражданина в получении социальных услуг;

иные сведения.

На основании информации, представленной в акте обследования, специалистами учреждения определяется принадлежность гражданина к категории «ослабленный гражданин/клиент».

3.2. Зачисление на социальное обслуживание.

3.2.1. Зачисление гражданина на социальное обслуживание осуществляется при условии:

соответствия полноты и содержания документов, представленных гражданином в учреждение для зачисления на социальное обслуживание, соответствующим требованиям;

наличия в учреждении вакантных мест для зачисления на социальное обслуживание.

3.2.2. Для зачисления на социальное обслуживание граждан (его законный представитель) представляет в учреждение следующие документы:

паспорт или иной документ, удостоверяющий личность гражданина;

заключение врачебной комиссии для социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов на дому;

справку с места жительства о составе семьи или домовую книгу (выписку из домовой книги) с указанием состава семьи и родственных отношений;

акт обследования социально-бытовых условий проживания гражданина, составленный учреждением.

Дополнительно предоставляются:

гражданами, имеющими инвалидность, - справка, подтверждающая факт установления инвалидности, индивидуальная программа реабилитации инвалида (при наличии);

гражданами, проживающими в семьях близких родственников (имеющими близких родственников), - документы, подтверждающие факт отсутствия у близких родственников возможности оказывать им помощь и уход (при отсутствии документов – заявление с указанием причин, препятствующих оказанию близкими родственниками помощи и ухода);

гражданами, имеющими право на внеочередное или первоочередное зачисление на социальное обслуживание в учреждение, – документ установленного образца, подтверждающий это право.

3.2.3. Специалист учреждения, принимающий документы:

делает копии представленных документов, осуществляет их сверку с оригиналами и удостоверяет записью «копия верна» и личной подписью, а подлинники возвращает заявителю;

регистрирует в Журнале обращения граждан факт приема полного пакета документов (с указанием перечня, даты принятия, при необходимости – времени), а также факт наличия/отсутствия в учреждении на момент подачи документов вакантных мест для зачисления на социальное обслуживание.

3.2.4. При наличии в учреждении вакантных мест для зачисления на социальное обслуживание граждан (его законный представитель) дополнительно к представленным документам, указанным в пункте 3.2.2 настоящего стандарта, подает заявление о зачислении его на социальное обслуживание.

3.2.5. В случае отсутствия в учреждении вакантных мест для зачисления на социальное обслуживание, граждан (его законный представитель) дополнительно к представленным документам, указанным в пункте 3.2.2 настоящего стандарта, подает заявление о необходимости постановки его в очередь на социальное обслуживание.

3.2.6. Постановка граждан в очередь на социальное обслуживание осуществляется с учетом наличия у них права на внеочередное или первоочередное зачисление.

3.2.6.1. Право на внеочередное зачисление на социальное обслуживание в учреждение имеют:

- а) инвалиды Великой Отечественной войны и инвалиды боевых действий;
- б) участники Великой Отечественной войны;
- в) лица, награжденные знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- г) бывшие несовершеннолетние узники концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны.

3.2.6.2. Право на первоочередное зачисление на социальное обслуживание в учреждение имеют:

- а) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период;
- б) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог;
- в) лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированной территории СССР, либо награжденные орденами и медалями СССР, либо награжденные орденами и за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны;
- г) вдовы погибших (умерших) инвалидов Великой Отечественной войны и инвалидов боевых действий войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий, не вступившие в повторный брак;
- д) реабилитированные лица и лица, подвергшиеся политическим репрессиям;
- е) граждане, пострадавшие в техногенных катастрофах.

3.2.7. При постановке гражданина в очередь на социальное обслуживание ему выдается информация о дате его постановки в очередь, порядковом номере в очереди и рекомендации по дальнейшим действиям. По просьбе гражданина эта информация может выдаваться в письменном виде.

3.2.8. Гражданин в период нахождения в очереди на социальное обслуживание имеет право:

на получение в учреждении текущей информации (на личном приеме или по телефону) о своем порядковом номере в очереди, но не чаще 1 раза в квартал (информация фиксируется в Журнале обращений граждан);

выразить свое намерение отказаться от необходимости в социальном обслуживании в учреждении (отказ оформляется в письменном виде).

3.2.9. В случае появления вакантного места учреждение информирует гражданина, который состоит первым в очереди на зачисление, о необходимости предоставления в учреждение заявления для принятия решения о зачислении его на социальное обслуживание (заявление гражданином направляется в учреждение в течение 3-х дней со дня его информирования).

3.2.10. Руководитель учреждения в течение 5 рабочих дней со дня подачи заявления на социальное обслуживание принимает решение о зачислении гражданина на социальное обслуживание или выносит мотивированное решение об отказе в социальном обслуживании.

В случае отказа учреждение в течение 5 рабочих дней со дня принятия соответствующего решения сообщает об этом заявителю в письменной форме с указанием причины отказа.

3.2.11. Решение об отказе гражданину в социальном обслуживании может быть обжаловано гражданином (его законным представителем) в порядке, установленном действующим законодательством Российской Федерации.

3.2.12. При зачислении граждан на социальное обслуживание учреждение заключает с гражданином (его законным представителем) договор на социальное обслуживание, определяющий права, обязанности и ответственность сторон, порядок предоставления социальных услуг (далее – Договор).

3.2.13. В отношении каждого зачисленного на обслуживание клиента составляется Личное дело, в которое подшиваются:

документы, необходимые для зачисления клиента на обслуживание, включая запись о приказе о зачислении и договор на социальное обслуживание;

иные документы, связанные с предоставлением социальных услуг и оформленные в ходе социального обслуживания клиента.

3.3. Социальное обслуживание на дому.

3.3.1. Предоставление социальных услуг клиентам осуществляется на временной (до 6 месяцев) или постоянной основе.

3.3.2. В ходе социального обслуживания на дому клиенту предоставляются услуги в соответствии с установленными в п. 4 настоящего Стандарта требованиями в утвержденные сроки и с привлечением специалистов соответствующей квалификации. При предоставлении социальных услуг учитываются пожелания клиента, его возраст и состояние здоровья.

3.3.3. В процессе социального обслуживания клиент имеет право на:

информацию о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальных услуг;

уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;

конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работнику учреждения при оказании социальных услуг;

защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке;

отказ от социального обслуживания;

равные возможности в получении социальных услуг и их доступность для всех клиентов.

3.3.4. Социальные услуги клиенту предоставляются социальным работником, который осуществляет его посещение на дому 2 раза в неделю в соответствии с Правилами внутреннего распорядка и утвержденным графиком посещения клиентов.

Клиент обеспечивает допуск социального работника в свое домовладение для оказания социальных услуг в дни его посещений согласно установленному графику.

3.3.5. Перечень социальных услуг на каждое посещение определяется клиентом по предварительному согласованию с социальным работником в день предыдущего планового посещения, о чем делается соответствующая запись в Дневнике социального работника.

Перечень социальных услуг, требующих от социального работника переноса тяжестей, составляется с учетом требований охраны труда социального работника об ограничении в переносе им тяжестей (не более 7 кг за посещение с учетом веса сумки социального работника с вложениями).

3.3.6. Допускается временное прекращение социального обслуживания клиента по его личному заявлению в следующих случаях:

а) получения санаторно-курортного лечения;

б) посещения родственников, проживающих в других населенных пунктах;

в) приезда родственников к клиенту.

г) нахождения клиента на лечении в стационарных учреждениях здравоохранения.

Прекращение обслуживания на дому осуществляется на срок не более 60 календарных дней в году.

В случае г) срок прекращения обслуживания на дому клиента может быть продлен, если срок пребывания клиента в стационарных учреждениях здравоохранения превышает выше установленный срок.

В исключительных случаях (экстренная госпитализация, незапланированный отъезд к родственникам и т.д.) допускается временное прекращение социального обслуживания на основании докладной заведующего отделением с последующим уведомлением об этом клиента.

3.3.7. Фактом подтверждения оказания социальных услуг клиенту и осуществления с ним взаиморасчетов являются соответствующие записи в Дневнике социального работника, которые удостоверяются подписями клиента и социального работника.

3.3.8. Контроль за деятельностью социальных работников и качеством предоставления ими социальных услуг клиенту осуществляется заведующим отделением социального обслуживания на дому:

в ходе анализа предложений и замечаний клиента по качеству предоставляемых услуг, своевременности их предоставления и другим вопросам, зафиксированных клиентом в Журнале отзывов и предложений, предоставленного ему социальным работником по первому требованию;

в ходе посещения клиента, которые осуществляются не реже 1 раза в квартал, с отметкой в Журнале посещения клиентов, под роспись клиента.

Первая проверка заведующим отделением производится не позднее 1 месяца со дня зачисления клиента на социальное обслуживание на дому.

3.3.9. В течение всего периода социального обслуживания на дому клиента осуществляется обновление документов, являющихся основанием для социального обслуживания. Необходимость обновления определяется заведующим отделением социального обслуживания на дому.

По мере необходимости, но не реже 1 раза в 3 года, обновляются следующие документы:

заключение врачебной комиссии для социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов;

акт обследования социально-бытовых условий проживания.

3.4. Снятие с социального обслуживания.

3.4.1. Снятие с социального обслуживания на дому граждан производится приказом руководителя учреждения в следующих случаях:

по инициативе клиента;

по инициативе учреждения;

при помещении клиента в стационарное учреждение социального обслуживания;

по истечении срока действия Договора;

в случае изменения факта гражданского состояния клиента (смерти клиента).

3.4.2. Снятие с социального обслуживания по инициативе клиента осуществляется на основе его личного заявления об отказе от обслуживания на имя руководителя учреждения.

3.4.3. Снятие с социального обслуживания по инициативе учреждения осуществляется:

а) при нарушении клиентами норм и правил поведения при социальном обслуживании на дому и условий Договора;

б) при выявлении у клиентов медицинских противопоказаний;

в) при наступлении обстоятельств, исключающих основания социального обслуживания на дому (снятие инвалидности с клиента, не достигшего пенсионного возраста, снижение группы инвалидности со II до III, при возникновении возможности оказания помощи гражданину его родственниками, обязанными по Закону обеспечивать ему помощь и уход, заключение договора ренты в целях обеспечения ухода и пр.);

г) при выявлении факторов, отрицательно влияющих на жизнь и здоровье социального работника.

В случае, указанном в пункте а) и г) составляется акт/пояснительная записка, подтверждающий факт наличия основания для снятия с социального обслуживания, подписанный по возможности двумя свидетелями.

Учреждение письменно уведомляет клиента в течение 3 рабочих дней со дня издания соответствующего приказа об одностороннем расторжении Договора и причинах такого решения.

3.4.4. В случае возникновения конфликтных или проблемных ситуаций, возникающих в ходе снятия клиента с социального обслуживания, решение принимается на заседании специально созданной комиссии.

4. Перечень, объем и качество предоставляемых услуг

№ п/п	Перечень услуг	Требования к объему	Требования к содержанию и качеству
4.1. Социально-бытовые услуги			
4.1.1	Оказание социально-бытовых услуг индивидуального обслуживающего и гигиенического характера клиентам, неспособным по своему возрасту и состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры	Время предоставления услуги - не более 1 часа	Услуга предоставляется ослабленным клиентам, лицам, старше 80 лет и инвалидам 1 группы
		Не более 2 раз в неделю	Помощь в кормлении клиентов включает в себя: разогрев пищи, нарезка хлеба, кипячение молока, приготовление чая и др. ; подача пищи клиенту, помощь в приеме пищи; мытье посуды после кормления, ее расстановка в шкафы.
		Не более 2 раз в неделю	Помощь в приеме гигиенической ванны/душа, обтирание/обмывание клиента осуществляются теплой водой с применением моющих средств клиента и его мочалки. По окончании водной процедуры клиенту оказывается помощь в обтирании тела личным полотенцем клиента. Услуга предоставляется при отсутствии у клиента сахарного диабета, пролежней и других заболеваний кожи, грибковых заболеваний ногтей.
		Не более 1 раза в 2 недели	Стрижка ногтей на руках производится с помощью ножниц клиента при условии обеспечения социального работника медицинскими перчатками. Руки предварительно должны быть специально подготовленными (вымыты с мылом).
		Не более 1 раза в 2 недели	Стрижка ногтей на ногах производится с помощью средств клиента (ножниц или щипцов) при условии обеспечения социального работника медицинскими перчатками. Осуществляется после приема гигиенической ванны/душа. Услуга предоставляется при отсутствии у клиента сахарного диабета, грибковых и других заболеваний ногтей.
		Не более 2 раз в неделю	Смена нательного и постельного белья предоставляется после принятия клиентом гигиенической ванны/душа или обтирания/обмывания. Осуществляется в случае наличия чистого комплекта белья у клиента.
		Не более 2 раз в неделю	Чистка зубных и иных протезов.
		Не более 2 раз в неделю	Профилактика пролежней заключается в перемене положения тела и растирании возможных мест образования пролежней без применения дополнительных средств.
		Не более 2 раз в неделю	Оказание помощи в передвижении, одевании, пользовании туалетом, судном.
		Не более 2 раз в неделю	Помощь в отправлении естественных надобностей, замена памперсов, вынос ночной вазы и ее мытье.
4.1.2.	Оказание помощи в написании и прочтении писем	При необходимости, но не более 2 раз в месяц.	Подравнивание волос осуществляется с использованием средств клиента (расчески, ножниц, накладки). Осуществляется уборка места по окончании предоставления услуги.
			Услуга включает в себя: написание писем под диктовку; прочтение писем, телеграмм вслух. Письма должны иметь личный характер, почерк и написание писем должны быть разборчивыми. При прочтении писем и телеграмм вслух должно быть гарантировано доведение до клиента всей заложенной в них информации. Обеспечивается конфиденциальность информации, полученной в

			<p>ходе предоставления услуги.</p> <p>Услуга может оказываться в электронном виде при условии наличия электронной связи в учреждении в свободном безлимитном доступе (в виде СМС или по электронной почте) и включать в себя набор текста электронного письма под диктовку и отправка его по электронной почте.</p>
4.1.3.	Предоставление транспорта при необходимости перевозки клиентов учреждения для лечения, отдыха и оздоровления, обучения, участия в культурных мероприятиях и прочее	При необходимости	<p>Услуга предоставляется при организации культурно-массовых мероприятий с целью обеспечения участия в них клиентов.</p> <p>Перечень культурно-массовых мероприятий, в которых клиент может принять участие, определяется руководителем учреждения.</p> <p>Услуга предоставляется при условии наличия согласия со стороны клиента.</p> <p>Услуга заключается в доставке клиентов к месту проведения культурно-массовых мероприятий и обратно.</p>
4.1.4.	Содействие в организации ритуальных услуг (при отсутствии у умерших клиентов родственников или их нежелании заняться погребением)	При необходимости	<p>Услуга предоставляется при отсутствии у умершего клиента родственников или их нежелании заняться погребением.</p> <p>Услуга включает в себя:</p> <p>организацию медицинского освидетельствования факта смерти (если смерть наступила в момент посещения клиента или этот факт был выявлен в момент посещения клиента);</p> <p>оформление и получение документов, необходимых для погребения (справки о смерти и др.);</p> <p>организацию взаимодействия с представителями специализированных служб по вопросам похоронного дела, оформление заказа на предоставление ритуальных услуг в пределах гарантированного перечня услуг по погребению, предусмотренного действующим законодательством.</p>
4.1.5.	Покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов в пределах района проживания	<p>При необходимости, но не более 2 раз в неделю, в том числе:</p> <p>- не более 2 раз в неделю при осуществлении покупки в пределах места жительства клиента;</p> <p>- не более 2 раз в месяц - при осуществлении покупки в пределах района проживания клиента</p>	<p>Услуга включает в себя:</p> <p>покупку по заявке клиента продуктов питания (горячих обедов) на предприятиях торговли (магазинах, рынках);</p> <p>доставку продуктов питания (горячих обедов) на дом клиенту;</p> <p>расфасовку и размещение продуктов питания по просьбе клиента в холодильнике и других местах хранения.</p> <p>Покупка продуктов питания (горячих обедов) осуществляется за счет средств клиента.</p> <p>Приобретаемые продукты питания, горячие обеды соответствуют установленным срокам годности.</p> <p>Покупка продуктов/обедов осуществляется с учетом конкретных пожеланий клиента на момент заказа их перечня. Если таких пожеланий нет, то покупка осуществляется в соответствии с заявленным клиентом наименованием без учета пожеланий клиента.</p> <p>При наличии чека на покупку продуктов питания, горячих обедов он передается клиенту.</p> <p>Перечень приобретенных продуктов питания, горячих обедов, их стоимость фиксируется в Дневнике социального работника.</p>
4.1.6.	Приготовление или содействие в приготовлении пищи	Не более 2 раз в неделю	Услуга по приготовлению пищи предоставляется ослабленным клиентам, лицам, старше 80 лет и

		<p>Время предоставления услуги за одно посещение – не более 1 часа</p>	<p>инвалидам 1 группы по их заявке и включает в себя:</p> <p>предварительную подготовку продуктов питания для приготовления блюд (мытьё овощей, фруктов, ягод и других продуктов, чистку, нарезку овощей, разделку мяса, рыбы, приготовление фарша и т.д.);</p> <p>непосредственное приготовление блюд (варка, жарка и т.д.) до полной их готовности, кипячение и заварка чая;</p> <p>упаковку остатков продуктов питания в пакеты после завершения процесса приготовления блюд с укладкой их в холодильник для хранения;</p> <p>уборку стола и других рабочих поверхностей, чистку посуды и мойки от остатков пищи, их мытьё моющим средством клиента, ее расстановку в сушильном или ином шкафу.</p> <p>Приготовление пищи осуществляется из продуктов питания клиента с использованием имеющейся у него посуды, кухонных принадлежностей и моющих средств.</p> <p>Услуга по содействию в приготовлении пищи предоставляется всем клиентам по их заявке и включает в себя:</p> <p>подготовку продуктов питания с целью дальнейшего обеспечения приготовления блюд непосредственно самим клиентом (мытьё овощей, фруктов, ягод и других продуктов, чистка, нарезка овощей, разделка мяса, рыбы, приготовление фарша и т.д.);</p> <p>укладку подготовленных продуктов питания в посуду (пакеты) и расстановка их в холодильнике для сохранения или дальнейшего использования;</p> <p>упаковку оставшихся от приготовления пищи продуктов в пакеты, их укладка в холодильник для хранения;</p> <p>уборку стола и других рабочих поверхностей, чистку посуды и мойки от остатков пищи, их мытьё моющим средством клиента, ее расстановку в сушильном или ином шкафу.</p> <p>Содействие в приготовлении пищи осуществляется из имеющихся у клиента продуктов питания с использованием посуды, кухонных принадлежностей и моющих средств.</p>
4.1.7.	<p>Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости в пределах района проживания</p>	<p>При необходимости, но не более 2 раз в неделю, в том числе:</p> <p>- не более 2 раз в неделю при осуществлении покупки в пределах места жительства клиента;</p> <p>- не более 2 раз в месяц - при осуществлении покупки в пределах района проживания клиента</p>	<p>Услуга включает в себя:</p> <p>покупку по заявке клиента промышленных товаров первой необходимости на предприятиях торговли, вещевых рынках;</p> <p>доставку промышленных товаров на дом клиенту.</p> <p>Покупка промышленных товаров осуществляется за счет средств клиента.</p> <p>Покупка товаров осуществляется с учетом конкретных пожеланий клиента на момент заказа их перечня. Если таких пожеланий нет, то покупка осуществляется в соответствии с заявленным клиентом наименованием без учета пожеланий клиента.</p> <p>При наличии чека на покупку промышленных товаров первой необходимости он передается клиенту.</p> <p>Перечень приобретенных промышленных товаров, их стоимость фиксируется в Дневнике социального работника.</p>

4.1.8.	Доставка воды, топка и обслуживание печи, содействие в обеспечении топливом, сжиженным (баллонным) газом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водо (газо) снабжения	Не более 2 раз в неделю	Услуга доставки воды включает в себя доставку питьевой воды от ближайшего источника вручную (ведрами) или на тележке (флягой) в жилое помещение или в иное место, отведенное клиентом, с целью приготовления пищи, удовлетворения санитарно - гигиенических, бытовых и иных нужд.
		Доставка воды вручную/на коромысле - не более 4 ведер (до 30 литров) за посещение	
		Доставка воды с использованием фляги и тележки - не более 40 литров (1 фляга) за посещение	Услуга осуществляется с использованием инвентаря клиента (ведер, коромысла, фляги, тележки)
		Не более 2 раз в неделю	Услуга топки и обслуживания печи включает в себя доставку дров или угля из складского помещения в жилое помещение, укладку дров, засыпку угля в печь и ее растопку (розжиг), поддержание горения, выемку золы (шлака) из печи и ее (его) вынос к месту складирования. Услуга осуществляется с использованием инвентаря клиента (ведер, мешков, совка и пр.). Услуга оказывается в период отопительного сезона (с октября по апрель) с учетом соблюдения норм допустимой нагрузки.
4.1.9.	Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка в пределах района проживания	Объем – не более 1 мешка дров и 2 ведер угля	Услуга предоставляется с соблюдением требований противопожарной безопасности в жилом помещении клиента.
		Продолжительность услуги – не более 1 часа	
		Не более 2 раз в год	Услуга содействия в обеспечении топливом включает в себя закупку по заявке клиента и за счет его денежных средств твердого топлива (угля или дров) в топливоснабжающих предприятиях, расположенных в пределах района проживания клиента, в том числе выписку топлива в соответствующих организациях, оформление его доставки, оплату за топливо и его доставку, контроль за доставкой топлива клиенту на дом топливоснабжающими предприятиями.
4.1.10.	Содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений сторонними организациями	При необходимости, но не более 1 баллона 1 раз в квартал	Услуга содействия в обеспечении сжиженным (баллонным) газом включает в себя закупку по заявке клиента и за его счет сжиженного (баллонного) газа в газоснабжающих предприятиях, расположенных в пределах района проживания клиента (выписку сжиженного (баллонного) газа в соответствующих организациях, оформление необходимых документов, оплату за газ и его доставку, контроль за доставкой и установкой баллона с газом у клиента на дому газоснабжающими предприятиями).
		Не более 1 баллона 1 раз в квартал	
4.1.11.	Содействие в оплате жилья, коммунальных услуг и других обязательных платежей	Не более 2 раз в месяц	Услуга включает в себя сдачу вещей в прачечную, химчистку, ателье (ремонтную мастерскую) и обратную их доставку на дом к клиенту по факту оказания соответствующей услуги. Перед сдачей вещей при необходимости предварительно производится их маркировка, а при получении вещей производится их визуальный осмотр на предмет соответствия качеству оказанной услуги. Данная услуга клиенту оказывается при наличии специализированных служб быта в районе проживания клиента. Оплата оказанных услуг осуществляется за счет средств клиента.
4.1.10.	Содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений сторонними организациями	Не более 1 раза в год	Услуга содействия в организации ремонта жилых помещений сторонними организациями включает в себя содействие в поиске исполнителей ремонтных работ (организаций и физических лиц, осуществляющих ремонтные работы), помощь в оформлении соответствующего договора (при необходимости).
4.1.10.	Содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений сторонними организациями	Не более 1 раза в месяц	Услуга содействия в организации уборки жилых помещений сторонними организациями включает в себя содействие в поиске исполнителей работ по уборке жилых помещений (организаций и физических лиц, осуществляющих работы по уборке жилых помещений), помощь в оформлении соответствующего договора (при необходимости).
4.1.11.	Содействие в оплате жилья, коммунальных услуг и других обязательных платежей	Не более 2 раз в месяц	Услуга предусматривает оплату жилья, коммунальных услуг (тепло- водоснабжение, электроэнергия, газ), услуг связи (телефон, интернет, радио, антенна), услуг домофона, вневедомственной охраны, налоговых и других

			<p>обязательных платежей.</p> <p>Услуга включает в себя:</p> <p>снятие показаний с приборов учета и заполнение (оформление) квитанций;</p> <p>посещение пунктов приема платежей для внесения платы;</p> <p>внесение платы за жилье и коммунальные услуги, оплата других обязательных платежей;</p> <p>информирование клиента о порядке и условиях оплаты услуг, правилах расчетов, изменениях тарифов (в случае необходимости).</p> <p>Оплата услуг производится за счет денежных средств клиента с предоставлением ему квитанций об оплате или других документов, подтверждающих факт оплаты.</p>
4.1.12.	Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, в пределах района проживания	<p>Не более 1 раза в месяц</p> <p>Организация срочного</p> <p>ремонта оборудования и коммуникаций специализированными службами - по мере выявления неисправности</p> <p>Содействие в получении сельхозпродукции (зерна, овощей и т.д.) в сельхозпредприятиях – не более 1 раза в год</p>	<p>Услуга заключается в организации взаимодействия с различными специализированными службами и организациями (в том числе общественными) по вопросу предоставления услуг клиенту и включает в себя:</p> <p>оформление заявок (заказов) на предоставление клиенту необходимых услуг (покупка и ремонт бытовой техники, газового и электрооборудования, установка техники и оборудования, приборов учета воды, газа, электроэнергии, их проверка);</p> <p>организацию срочного ремонта оборудования и коммуникаций (вызов на дом сантехника, электрика, плотника и других специалистов для устранения неисправностей);</p> <p>получение (отправка) почты, посылок, бандеролей и пр.;</p> <p>оформление подписки на периодическую печать;</p> <p>содействие в получении клиентом сельхозпродукции (зерна, овощей и т.д.) в сельхозпредприятиях (в случае оказания такой услуги сельхозпроизводителями в пределах района проживания клиента);</p> <p>и прочее.</p> <p>Оформление заявок (заказов) на получение клиентом необходимых услуг осуществляется по телефону и/или с выездом в организации, оказывающие услуги населению.</p> <p>Оплата услуг осуществляется за счет средств клиента. После оплаты клиенту предоставляются подтверждающие документы (квитанции, чеки, расписки и пр.).</p>
4.1.13.	Сопровождение клиентов вне дома и вне учреждения	<p>При необходимости, но не более 2 раз в месяц</p> <p>Время предоставления услуги – не более 1 часа</p>	<p>Услуга заключается в сопровождении клиентов:</p> <p>в учреждения здравоохранения для проведения медицинских консультаций, получения медицинской помощи, плановой госпитализации, лабораторных исследований и др. (в соответствии с назначением врача);</p> <p>в учреждения социальной защиты населения для решения вопроса оформления (назначения) льгот, пособий, компенсаций, мер социальной поддержки и др.;</p> <p>в другие социально значимые учреждения (отделения пенсионного Фонда и социального страхования, органы местного самоуправления и др.).</p>

			др.); для участия в анимационных, культурно-досуговых и массовых мероприятиях; к месту отдыха и оздоровления, обучения. Сопровождение клиентов осуществляется в пределах района их проживания	
4.1.14.	(влажная уборка пола, вытирание пыли, чистка напольных покрытий, вынос мусора и жидких отходов)	Уборка комнат и кухни	Не более 1 раза в 10 дней Объемы уборки: 1) для одинокого (одиноко проживающего) клиента – 1 комната и кухня; 2) для 2-х одиноких совместно проживающих клиентов – 2 комнаты и кухня; 3) для клиента, проживающего в семье - 1 комната; 4) для клиента, проживающего в коммунальной квартире с отдельными лицевыми счетами - 1 комната	Влажная уборка включает в себя мытье открытых поверхностей пола комнат и кухни, не заставленных мебелью и/или не закрытых напольными покрытиями (ковролин, коврами, паласами и пр.), мытье плинтусов. По просьбе клиента производится проветривание помещения, скрутка свободных (не заставленных мебелью) напольных покрытий шириной не более 2-х метров и общей площадью не более 15 кв.м и обратная их раскрутка после мытья и сушки пола. Мытье пола осуществляется шваброй при условии обеспечения социального работника необходимым инвентарем клиента (ведро, швабра, тряпка, перчатки и др.). Уборка по желанию клиента может осуществляться с применением моющих и дезинфицирующих средств клиента. Предоставляется ослабленным клиентам, лицам, старше 80 лет и инвалидам 1 группы.
		Не более 1 раза в 10 дней Объем уборки осуществляется в помещениях, прописанных в услуге «Влажная уборка».	Услуга вытирания пыли заключается в сухом вытирании пыли с мебели, подоконников, стен, снятии паутины с потолка в комнатах и на кухне. Предоставляется ослабленным клиентам, лицам, старше 80 лет и инвалидам 1 группы.	
		Не более 1 раза в 10 дней Объем услуги определен наличием напольных покрытий в помещениях, прописанных в услуге «Влажная уборка».	Чистка напольных покрытий включает в себя чистку свободных (не заставленных мебелью) напольных покрытий (дорожек, паласов, ковров) или открытого пола в комнатах и на кухне с использованием специальных средств клиента (пылесоса, веника, щетки). Предоставляется ослабленным клиентам, лицам, старше 80 лет и инвалидам 1 группы.	
		Не более 2 раз в неделю Общий вес мусора, жидких отходов - не более 7 килограмм, (10 литров) за посещение, расстояние – не более 50 м от дома.	Вынос бытового мусора осуществляется в мусоропровод, мусорные баки и в другие отведенные для его сбора места. Вынос жидких отходов - в места, указанные клиентом. Предоставляется ослабленным клиентам, лицам, старше 80 лет и инвалидам 1 группы.	
4.2. Социально-медицинские услуги				
4.2.1.	Содействие в оказании клиентам учреждений медицинской помощи в объеме базовой программы страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях	При необходимости, но не более 2 раз в месяц	Организация посещения клиентом лечебно-профилактического учреждения осуществляется при возникновении у него проблем, связанных со здоровьем, или необходимости проведения дополнительных медицинских обследований. Основанием для оказания услуги является наступление факта заболевания, обострение хронических болезней, проведение профилактических мероприятий, обновление медицинских справок и пр. Услуга включает в себя осуществление взаимодействия с лечебно-профилактическим учреждением по вопросам определения возможности и условий принятия клиента и оказания ему медицинской помощи в объеме программ обязательного медицинского страхования. В случае необходимости осуществляется запись на	

			<p>прием к врачу/вызов участкового врача на дом, сбор документов, согласование вопроса по времени посещения, по обеспечению транспортом и сопровождающим.</p> <p>Услуга предоставляется клиенту в случае наличия у него медицинского полиса.</p>
		При необходимости	<p>Вызов врача скорой медицинской помощи предоставляется в случае возникновения экстренной ситуации, угрожающей жизни и здоровью клиента (внезапное заболевание, обострение хронических заболеваний, несчастные случаи, травмы и отравления), выявленной в момент посещения клиента.</p> <p>В случае экстренной госпитализации осуществляется сбор необходимых вещей, документов, согласование вопроса по обеспечению сопровождающим.</p> <p>Отказ клиента от вызова врача должен быть оформлен в письменном виде с одновременным разъяснением клиенту последствий данного решения.</p>
		При необходимости, но не более 2 раз в месяц	<p>Посещение социальным работником лечебно-профилактического учреждения осуществляется в случае наличия необходимости получения выписки лекарственных средств, изделий медицинского назначения для клиента, получения результатов его медицинского обследования, лабораторных исследований и других медицинских справок, рецептов и т.д.</p> <p>Услуга предоставляется клиенту в случае наличия у него медицинского полиса.</p>
4.2.2.	Содействие в прохождении медико-социальной экспертизы	При наличии медицинских показаний или при наступлении сроков переосвидетельствования	<p>Содействие в прохождении клиентом медико-социальной экспертизы осуществляется:</p> <p>по рекомендации участкового врача (фельдшера) в случае возникновения ограничений жизнедеятельности клиента, вызванных стойким расстройством функций его организма;</p> <p>в случае наступления срока очередного освидетельствования клиента.</p> <p>Оказание услуги включает в себя организацию посещения клиентом лечебно-профилактического учреждения, в том числе:</p> <p>запись на прием к соответствующим специалистам или согласование сроков и условий проведения лабораторных исследований;</p> <p>сбор необходимых документов.</p> <p>В случае необходимости осуществляется согласование вопроса по обеспечению транспортом и сопровождением клиента в учреждения здравоохранения и /или в службы медико-социальной экспертизы (далее – службы МСЭ), расположенные в пределах района его проживания.</p> <p>В случае отсутствия возможности посещения клиентом соответствующих инстанций по причине невозможности его транспортировки, осуществляется согласование с ними по вопросу доставки специалистов МСЭ на дом к клиенту.</p>
4.2.3.	Содействие в госпитализации клиентов учреждений в лечебно-профилактические учреждения	При необходимости	<p>Услуга заключается в содействии клиенту при подготовке его к плановой госпитализации в лечебно-профилактические учреждения по медицинским показаниям при наличии направления от лечебно-профилактического учреждения.</p> <p>Услуга включает в себя сбор необходимых вещей, документов, согласование вопроса по обеспечению транспортом и сопровождающим.</p>
4.2.4.	Содействие в получении бесплатной зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов),	При необходимости	Услуга предоставляется клиентам, имеющим соответствующее решение МСЭК или по медицинским показаниям.

	протезно-ортопедической и слухопротезной помощи		<p>Услуга включает в себя согласование возможности и условий бесплатного протезирования клиента с соответствующей организацией.</p> <p>В случае необходимости (необходимость определяется клиентом) осуществляется помощь в сборе документов, посещении врача-специалиста (протезиста), доставка готовых протезов от изготовителя или решение вопроса об обеспечении клиента транспортом и сопровождающим.</p>
4.2.5.	Обеспечение или содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации	При необходимости	<p>Услуга предоставляется клиентам, имеющим соответствующее решение МСЭК о необходимости их обеспечения техническими средствами ухода и реабилитации.</p> <p>Услуга включает в себя:</p> <p>сбор документов, необходимых для получения средств;</p> <p>обращение к поставщику средств (Фонд социального страхования или другие специализированные службы) и оформление документов, связанных с оплатой средств;</p> <p>доставку средств клиенту.</p> <p>Услуга предоставляется в пределах района проживания клиента.</p>
4.2.6.	Содействие клиентам учреждений в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях)	При необходимости	<p>Услуга предоставляется в соответствии с ИПР или по медицинским показаниям.</p> <p>Услуга включает в себя информирование клиента об учреждениях, осуществляющих санаторно-курортное лечение, порядке и условиях оказания ими услуг, контактных телефонах.</p> <p>В случае необходимости (необходимость определяется клиентом) осуществляется:</p> <p>взаимодействие с учреждениями по вопросам определения возможности и условий прохождения клиентом санаторно-курортного лечения;</p> <p>формирование пакета документов;</p> <p>помощь в сборе необходимой одежды и предметов первой необходимости;</p> <p>согласование вопроса по обеспечению клиента транспортом и сопровождающим.</p>
4.2.7.	Проведение или содействие в проведении процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, оказание помощи в пользовании изделиями медицинского назначения и санитарно-гигиенического ухода и других)	Не более 2 раз в неделю	<p>Услуга включает в себя проведение следующих процедур:</p> <p>прием лекарственных средств, в том числе закапывание капель;</p> <p>постановка компрессов, горчичников;</p> <p>растирание.</p> <p>Услуга предоставляется в соответствии с назначением медицинского работника или по просьбе клиента (просьба клиента фиксируется в «Дневнике социального работника»).</p> <p>При оказании услуги учитываются рекомендации соответствующих инструкций по приему лекарственных средств или по применению изделий медицинского назначения и санитарно-гигиенического ухода.</p> <p>Данная услуга предоставляется ослабленным клиентам, лицам, старше 80 лет и инвалидам 1 группы.</p>

4.2.8.	Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения	<p>При необходимости, но не более 2 раз в неделю, в том числе:</p> <p>- не более 2 раз в неделю при осуществлении покупки в пределах места жительства клиента;</p> <p>- не более 2 раз в месяц - при осуществлении покупки в пределах района проживания клиента</p> <p>Пересмотр лекарственных средств – не более 2 раз в год</p>	<p>Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента в лекарственных средствах и изделиях медицинского назначения, которые должны соответствовать гарантийному сроку хранения и использования.</p> <p>Услуга включает в себя приобретение (по назначению медработника) и доставку на дом клиенту необходимых лекарственных средств и изделий медицинского назначения.</p> <p>В случае необходимости (необходимость определяется клиентом) допускается приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения по просьбе клиента при отсутствии назначения медработника (если для их приобретения не требуется специального рецепта).</p> <p>Приобретение лекарственных средств и изделий медицинского назначения осуществляется за счет средств клиента в аптечных организациях, расположенных в пределах района проживания клиента.</p> <p>При необходимости осуществляется подробное разъяснение клиенту способа применения и дозы доставленных лекарств, в строгом соответствии с предписанием врача или инструкциями по приему/применению.</p> <p>Услуга может заключаться и в осуществлении по просьбе клиента пересмотра (ревизии) имеющихся у него лекарственных средств на предмет их соответствия сроку и условиям хранения.</p>
4.2.9.	Посещение клиентов учреждений в случаях их госпитализации в учреждения здравоохранения	<p>Не менее 1 раза за период госпитализации клиента, но не более 1 раза в 2 недели</p> <p>Продолжительность пребывания у клиента – не более 0,5 часа</p>	<p>Услуга включает в себя посещение клиентов в стационарных учреждениях здравоохранения, расположенных в пределах района проживания клиента.</p> <p>Услуга включает в себя посещение клиента с целью оказания ему моральной поддержки.</p> <p>При предоставлении данной услуги по просьбе клиента могут одновременно оказываться другие услуги, в том числе приобретение и доставка продуктов питания, лекарственных средств и др.</p> <p>Продукты питания, лекарственные средства и предметы личного пользования приобретаются за счет средств клиента или являются его собственными.</p>
4.2.10.	Наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления и тому подобное)	Не более 2 раз в неделю	<p>Услуга предоставляется по просьбе клиента или по назначению врача (при его наличии).</p> <p>Услуга предоставляется социальным работником с использованием измерительного оборудования, являющегося собственностью клиента.</p> <p>Услуга предоставляется в случае возникновения у клиента проблем (в том числе временных) со здоровьем, не требующих госпитализации в лечебно-профилактическое учреждение, или в случае необходимости получения дополнительной информации о состоянии здоровья клиента.</p>
4.3. Социально-психологические услуги			
4.3.1.	Социально-психологическое консультирование	При необходимости, но не более 1 раза в месяц	<p>Предоставление услуги заключается в получении информации от клиента о его проблемах, обсуждении с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации клиентом внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем</p> <p>Услуга предоставляется на дому психологом учреждения в соответствии с государственным стандартом социального обслуживания населения Волгоградской области «Предоставление социально-психологических услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации».</p>

4.3.2.	Оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	Не более 2 раз в неделю Продолжительность – 10-15 минут	<p>Услуга должна обеспечивать укрепление психического здоровья клиентов, повышение их стрессоустойчивости и психологической защищенности, действенную психологическую поддержку, укрепление веры в собственные силы, повышение жизненного тонуса.</p> <p>Услуга предоставляется социальным работником по просьбе клиента или по мере выявления у клиентов проблем психологического характера (определенных социальным работником в ходе наблюдения).</p> <p>Услуга предоставляется в соответствии с государственным стандартом социального обслуживания населения Волгоградской области «Предоставление социально-психологических услуг гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации».</p>
4.4. Социально-педагогические услуги			
4.4.1.	Содействие в обеспечении книгами, журналами, газетами	<p>При необходимости, но не более 2 раз в неделю, в том числе:</p> <p>- не более 2 раз в неделю при осуществлении покупки в пределах места жительства клиента;</p> <p>- не более 2 раз в месяц - при осуществлении покупки в пределах района проживания клиента</p> <p>Обеспечение книгами из библиотеки не более 2 раз в месяц</p>	<p>Услуга направлена на полное и своевременное удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов и способствует расширению их общего и культурного кругозора.</p> <p>Услуга включает в себя покупку по заявке клиента и за счет его денежных средств газет, журналов, книг и других периодических изданий в киосках, магазинах, расположенных в пределах района проживания клиента с последующей их доставкой на дом клиенту.</p> <p>В рамках данной услуги может производиться доставка клиенту по его просьбе журналов, книг и других периодических изданий из библиотеки, находящейся в пределах района проживания клиента (туда и обратно).</p>
4.5. Социально-экономические услуги			
4.5.1.	Содействие клиентам учреждений в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат в соответствии с законодательством Российской Федерации и Волгоградской области	При необходимости	<p>Услуга заключается в предоставлении клиенту в соответствии с его социально-правовым статусом подробной информации (разъяснений) о предусмотренных законодательством льготах, пособиях, компенсациях и других мерах социальной поддержки.</p> <p>В случае необходимости (необходимость определяется клиентом) осуществляется содействие в подготовке пакета документов, направлении его в соответствующие инстанции, в том числе в ходе их личного посещения специалистом учреждения.</p> <p>Специалист, предоставляющий услугу, своевременно информирует клиента об изменениях в законодательстве, касающихся предоставляемых ему льгот, преимуществ и социальных выплат.</p>
4.6. Социально-правовые услуги			
4.6.1.	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов	При необходимости	<p>Услуга заключается в предоставлении клиенту информации об учреждениях различных типов, осуществляющих социальное обслуживание граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации, расположенных как на территории Волгоградской области, так и в районе проживания клиента. Разъясняется порядок и условия зачисления граждан на социальное обслуживание (стационарное, полустационарное, нестационарное), оказания социальных услуг, их оплаты и т.д.</p> <p>По просьбе клиента без предъявления им необходимых документов определяется наличие (отсутствие) у него права на социальное обслуживание в выбранном учреждении, перечень конкретных документов, которые необходимо представить для рассмотрения и принятия решения по оформлению на социальное обслуживание.</p> <p>Если у клиента есть доступ к сети Интернет, то информация может содержать электронный адрес, по которому можно получить всю необходимую информацию.</p> <p>Услуга может предоставляться как соцработником,</p>

			так и другим специалистом учреждения при обращении к нему по телефону (контактные данные специалиста и время его работы предварительно сообщаются соцработником).
4.6.2.	Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб в случае нарушения или ущемления законных прав клиентов	При необходимости, но не более 1 раза в квартал	<p>Услуга включает в себя оказание помощи клиентам в юридически грамотном изложении сути обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения или наказать виновных.</p> <p>Услуга заключается в предоставлении необходимой информации для самостоятельного составления клиентом обращения или жалобы, а также проверку правильности составленного им обращения или жалобы.</p> <p>В случае необходимости (необходимость определяется клиентом) осуществляется составление обращения или жалобы самим специалистом, а также ксерокопирование документов, которые прикладываются к обращению или жалобе, и последующая доставка обращения или жалобы адресату, в том числе по почте.</p>
4.6.3.	Помощь в оформлении документов	При необходимости, но не более 1 раза в месяц	<p>Услуга направлена на оказание помощи клиенту в получении (восстановлении) его документов, имеющих юридическое значение (паспорта, различных свидетельств, удостоверений, дающих право на льготы и т.д.).</p> <p>Услуга включает в себя оказание помощи в написании заявлений, заполнении бланков документов, подаче документов в уполномоченные органы.</p> <p>При необходимости (необходимость определяется клиентом) осуществляется запись клиента на прием к специалистам этих органов и контроль за прохождением документов.</p>
4.6.4.	Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением	При необходимости, но не более 1 раза в квартал	Услуга заключается в выявлении сути и состояния интересующих клиента проблем, связанных с пенсионным обеспечением (корректировка размера пенсии и пр.), определении предполагаемых путей их решения и осуществление практических мер: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов.
4.6.5.	Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством	Не более 2 раз в год	<p>Услуга заключается в разъяснении нормативного документа, регламентирующего предоставление бесплатной помощи адвоката.</p> <p>При необходимости (необходимость определяется клиентом) предоставляются контактные данные ближайшей организации, оказывающей данный вид помощи, взаимодействие с ней по вопросу оказания помощи клиенту и решение вопроса об обеспечении клиента транспортом и сопровождающим при посещении этой организации.</p>
4.6.6.	Содействие в получении страхового медицинского полиса	При необходимости	<p>Услуга включает в себя разъяснение клиенту порядка и условий получения страхового медицинского полиса, перечня необходимых для этого документов, оказание помощи в изложении или написании заявления, заполнение бланков документов, направление документов в соответствующие инстанции, личное обращение специалиста учреждения в указанные инстанции (если в этом возникает необходимость).</p> <p>Услуга оказывается в случае отсутствия у клиента полиса или истечения срока его действия.</p>
4.6.7.	Содействие в определении правового статуса клиента	При необходимости	Услуга включает в себя проведение или участие в проведении обследований материально-бытовых условий проживания клиента для определения его правового (социально-правового) статуса с целью получения полагающихся льгот, пособий, компенсаций и других выплат, а также преимуществ в социально-бытовом обеспечении, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации и Волгоградской области с составлением акта обследования материально-бытовых условий проживания и других документов, являющихся основанием для принятия соответствующего

			решения. Услуга предоставляется как с привлечением специалистов самого учреждения, так и специалистов районного (городского) центра социальной защиты населения, общественных организаций.
4.6.8.	Содействие в направлении в стационарные учреждения	Не более 1 раза за период социального обслуживания	Услуга включает в себя помощь в оформлении необходимого пакета документов и направлении его в соответствующие инстанции для принятия решения. Услуга предоставляется клиентам, нуждающимся в направлении в стационарные учреждения и соответствующим установленным требованиям.

Региональные стандарты

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Основные виды социальных услуг" http://zentrzachita.ru/docs/osnovnyye%20vidi.php?clear_cache=Y

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Система качества учреждений социального обслуживания" http://zentrzachita.ru/docs/Systema%20kachestva.php?clear_cache=Y

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Термины и определения" http://zentrzachita.ru/docs/Terminy%20and%20opredeleniya.php?clear_cache=Y

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Предоставление социально-психологических услуг гражданам находящимся в трудной жизненной ситуации" http://zentrzachita.ru/docs/psiholstandart.php?clear_cache=Y

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Социальная реабилитация детей и подростков с ограниченной возможностью в нестационарных условиях" http://zentrzachita.ru/docs/pogelye.php?clear_cache=Y

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Срочное социальное обслуживание" http://zentrzachita.ru/docs/srochnoe.php?clear_cache=Y

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Социальная реабилитация пожилых граждан и инвалидов в нестационарных условиях" http://zentrzachita.ru/docs/reabilitasiy.php?clear_cache=Y

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Социальное обслуживание семьи и детей в нестационарных условиях" http://zentrzachita.ru/docs/family.php?clear_cache=Y

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Социальное обслуживание на дому граждан пожилого возраста и инвалидов" http://zentrzachita.ru/docs/nadomu.php?clear_cache=Y

Государственный стандарт социального обслуживания населения Волгоградской области "Социальная реабилитация пожилых граждан и инвалидов в нестационарных условиях" http://zentrzachita.ru/docs/pogilyevnest.php?clear_cache=Y