

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НА ДОМУ

№ п/п	Наименование социальной услуги	Содержание социальной услуги	Основные требования к объему предоставления социальной услуги (выполнение работ в рамках предоставления услуги)	Основные требования, предъявляемые к качеству социальной услуги
1	2	3	4	5
1. Социально-бытовые услуги				
1	Покупка и доставка продуктов питания клиенту на дом	Покупка за счет средств клиента и доставка на дом продуктов питания из магазинов и рынков, расположенных на территории административного округа города Читы, городского или сельского поселения муниципального района Забайкальского края по месту жительства гражданина (далее - место жительства клиента), доставка продуктов питания из погреба с соблюдением норм предельно допустимых нагрузок для женщины при подъеме и перемещении тяжестей вручную, предусмотренных законодательством (далее - нормы допустимой нагрузки)	2 раза в неделю	Приобретаемые продукты питания должны быть качественными и соответствовать установленным законодательством санитарно-гигиеническим требованиям
2	Покупка и доставка промышленных товаров первой необходимости	Покупка за счет средств клиента и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости из магазинов и рынков, расположенных по месту жительства клиента, с соблюдением норм допустимой нагрузки	2 раза в неделю	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в целях создания им нормальных условий жизни
3	Содействие в организации ремонта жилых помещений	Приобретение и доставка за счет средств клиента строительных материалов для ремонта жилого помещения клиента из магазинов и рынков, расположенных по месту жительства клиента, с соблюдением норм допустимой нагрузки и (или) содействие в поиске организаций и физических лиц, осуществляющих ремонтные работы	По мере необходимости, но не более 2 раз в год	Приобретенные товары должны обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента в целях создания им нормальных условий жизни
4	Доставка воды клиентам, проживающим в жилых помещениях без водоснабжения	Доставка воды для приготовления пищи, санитарно-гигиенических и бытовых нужд с соблюдением норм допустимой нагрузки	40 литров в каждое посещение клиента при наличии у него фляги и тележки; не более 20 литров - при их отсутствии	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента в целях создания им нормальных условий жизни

5	Топка печи	Топка печи, доставка в дом из хозяйственных построек, принадлежащих гражданину, угля, дров, вынос золы с соблюдением норм допустимой нагрузки	В каждое посещение	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента в целях создания им нормальных условий жизни
6	Оказание помощи в обеспечении топливом клиентам, проживающим в жилых помещениях без центрального отопления, газоснабжения	Выписка топлива и оформление доставки в соответствующих организациях	1 раз в год	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента* в целях создания им нормальных условий жизни
7	Содействие в организации помощи в оплате жилья, коммунальных услуг, услуг связи за счет средств клиента	Заполнение квитанций на оплату жилья, коммунальных услуг, услуг связи, их оплата за счет средств клиента	1 раз в месяц	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента
8	Оказание помощи в приготовлении пищи	Подготовка продуктов питания: мытье овощей, ягод; чистка, нарезка овощей, мяса, рыбы; приготовление из продуктов питания клиента блюд на выбор: супа, каши, гарнира	2 раза в неделю	Приготовленная пища должна быть из качественных продуктов, соответствовать установленным законодательством санитарно-гигиеническим требованиям
9	Сдача вещей в прачечную, химчистку, ателье (ремонтную мастерскую) и обратная их доставка	Сдача вещей в прачечную, химчистку, ателье (ремонтную мастерскую) и обратная их доставка при наличии соответствующих организаций по месту жительства клиента с соблюдением норм допустимой нагрузки	По мере необходимости, но не более 2 раз в месяц	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента в целях создания для него нормальных условий жизни
10	Уборка жилого помещения клиента	Уборка комнаты, в которой преимущественно находится клиент, а также коридора, кухни, санузла: мытье полов: вытирание пыли с открытых поверхностей мебели, подоконника; чистка напольных покрытий пылесосом клиента; подметание веником	1 раз в неделю	В пределах 33 кв.м. общей площади жилого помещения. Уборка помещений должна осуществляться в соответствии с установленными законодательством санитарно-гигиеническими нормами и требованиями, обеспечивать комфортные условия жизнедеятельности клиента
		Мытье 2-х окон, 4-х дверей, удаление пыли со стен, потолка	2 раза в год	
		Мытье газовой (электрической) плиты, раковин, зеркал, стекол мебели	1 раз в месяц	
		Вынос бытового мусора с соблюдением норм допустимой нагрузки	2 раза в неделю	
11	Оказание помощи в написании и прочтении писем, телеграмм, их отправка и получение	Написание писем под диктовку, прочтение писем, телеграмм вслух; отправка и получение писем, телеграмм за счет средств клиента	По мере необходимости	Почерк при написании должен быть разборчивым. При прочтении писем, телеграмм вслух должно быть гарантировано доведение до клиента всей информации. Должна быть обеспечена конфиденциальность

12	Оформление документов, необходимых для погребения, осуществление заказа ритуальных услуг (при отсутствии у умершего клиента супругами), близких родственников (детей, родителей, усыновленных, усыновителей, родных братьев и сестер, внуков, дедушки, бабушки), иных родственников или их отказе исполнить волеизъявление умершего о погребении)	Получение документов, необходимых для погребения, ведение телефонных и устных переговоров с представителями специализированных служб по вопросам похоронного дела, оформление заказа ритуальных услуг	1 раз при наступлении факта	При организации ритуальных услуг должно обеспечиваться соблюдение законодательства о погребении и похоронном деле
13	Оказание помощи клиенту по организации предоставления услуг организациями коммунально-бытового обслуживания, связи и другими организациями; оказывающими услуги населению, расположенными по месту жительства клиента	Осуществление заявок на обслуживание, вызов работника коммунально-бытового обслуживания. Контроль выполнения. Выезд в организации для сверки счетов по оплате услуг	По мере необходимости	Услуга должна удовлетворять потребностям клиентов в решении вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи и т.д.
2. Социально-медицинские услуги				
14	Обтирание и обмывание	3 раза в неделю	Уход должен способствовать улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранять ощущения дискомфорта. Смена нательного и постельного белья должна быть осуществлена с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда клиентам. Санитарно-гигиенические услуги должны производиться качественно с соблюдением установленных законодательством санитарно-гигиенических норм и требований	
	Стрижка ногтей на руках и ногах	2 раза в месяц		
	Причесывание	5 раз в неделю		
	Гигиена лица после приема пищи	5 раз в неделю		
	Смена нательного белья; смена постельного белья; поднос и вынос судна; обработка катетеров	По мере необходимости		
15	Наблюдение за состоянием здоровья клиента, состоящего на социальном обслуживании в специализированных отделениях социально-медицинского обслуживания на дому	Измерение температуры тела, измерение артериального давления, пульса	По мере необходимости	Наблюдение должно быть осуществлено с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда клиентам

16	Проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур для клиента, состоящего на социальном обслуживании в специализированных отделениях социально-медицинского обслуживания на дому	Подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов; наложение компрессов; закапывание капель; втирание мази; ингаляции; введение суппозиторий; перевязка; профилактика и обработка пролежней, раневых поверхностей; выполнение очистительных клизм; оказание помощи в пользовании катетерами и другими изделиями медицинского назначения	В соответствии с назначением врача	Услуга должна обеспечивать своевременное, квалифицированное и качественное проведение предписанных клиентам медицинских процедур, способствовать улучшению состояния их здоровья и самочувствия, устранять ощущения дискомфорта. Медицинский персонал учреждения обязан обеспечивать проведение медицинских процедур и оказание помощи в выполнении процедур, связанных со здоровьем, корректно, без причинения какого-либо вреда здоровью
17	Проведение санитарно-просветительской работы для решения вопросов возрастной адаптации	Консультирование по медицинским вопросам (беседы о здоровом образе жизни, консультирование родственников клиента о навыках общего ухода за ним)	1 раз в месяц	Услуга должна обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем
18	Сопровождение клиента в лечебно-профилактические учреждения, содействие в его госпитализации	Вызов врача на дом; вызов скорой медицинской помощи; получение талонов; сопровождение клиента, не утратившего способность к передвижению, в учреждения здравоохранения, расположенные по месту жительства клиента, для проведения медицинских консультаций, плановой госпитализации, лабораторных исследований	По мере необходимости	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента
19	Оказание содействия в прохождении medico-социальной экспертизы (далее - МСЭ)	Сопровождение к месту проведения МСЭ, помощь в прохождении врачей-специалистов и лабораторных обследований, сборе необходимых документов, оформлении индивидуальной программы реабилитации	По мере необходимости	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента. Оказание помощи в прохождении МСЭ должно способствовать правильному определению (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых клиентов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения клиентами соответствующих специалистов и сбора всех необходимых документов
20	Обеспечение лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения по заключению врачей	Выписка лекарственных средств и изделий медицинского назначения в учреждениях здравоохранения, их приобретение за счет средств клиента в аптечных организациях, расположенных по месту жительства клиента, и доставка клиенту	По мере необходимости	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента. Обязательным условием является подробное разъяснение клиенту способа применения и дозы доставленных лекарств, в строгом соответствии с предписанием врача

21	Посещение клиента в стационарных учреждениях здравоохранения	Посещение клиента в стационарных учреждениях здравоохранения, расположенных по месту жительства клиента, в целях оказания морально-психологической поддержки, доставки продуктов питания, лекарственных средств и изделий медицинского назначения, личных вещей	1 раз в неделю	Услуга должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиента
22	Кормление клиента, состоящего на социальном обслуживании в специализированных отделениях социально-медицинского обслуживания на дому, утратившего способность к передвижению	Кормление клиента; мытье посуды после кормления	5 раз в неделю	Услуга должна обеспечивать своевременное, квалифицированное и качественное проведение процедуры, способствовать улучшению состояния здоровья и самочувствия клиента
3. Социально-психологические услуги				
23	Социально-психологическое консультирование	Получение информации от клиента о его проблемах и обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации клиентом внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем	По мере необходимости	Социально-психологическое консультирование должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, содействовать мобилизации физических, личностных, духовных ресурсов для преодоления трудной жизненной ситуации
24	Оказание психологической помощи	Беседы, общение, выслушивание, подбадривание	По мере необходимости	Услуга должна обеспечивать укрепление психического здоровья клиентов, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности, действенную психологическую поддержку, веру в
4. Социально-экономические услуги				
25	Оказание содействия в реализации права на получение установленных законодательством мер социальной поддержки	Помощь в сборе и оформлении документов для получения мер социальной поддержки, предоставление документов в соответствующие организации	По мере необходимости	Услуга должна способствовать своевременному и в полном объеме получению установленных законодательством мер социальной поддержки «
5. Социально-правовые услуги				
26	Консультирование по правовым вопросам	Предоставление справочной информации по гражданскому, жилищному, семейному, трудовому, пенсионному, уголовному законодательству	По мере необходимости	Консультирование по правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) должно давать клиентам полное представление по интересующим их вопросам

27 Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством	Подготовка документов, заявления; обращение с письменным или устным запросом в адвокатскую контору; сопровождение на прием к адвокату	При необходимости в период предоставления стационарного, социального обслуживания	Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, для защиты прав и интересов должно гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу
---	---	---	---

Основные требования к порядку и условиям оказания социальных услуг на дому (далее - социальные услуги):

1) социальные услуги должны соответствовать требованиям, установленным федеральными законами «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации», «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов», иными актами федерального и регионального законодательства;

2) при принятии решения о предоставлении клиенту социальных услуг учитываются, интересы клиента, состояние его здоровья, специфика имеющейся у клиента трудной жизненной ситуации, содержание индивидуальной программы реабилитации (при наличии такой программы), кратковременность или долговременность потребности в этих услугах и другие объективные факторы;

3) социальные услуги предоставляются на основании обращения гражданина, его законного представителя в соответствующие органы или учреждения социального обслуживания независимо от форм собственности, которые принимают решение о предоставлении (отказе в предоставлении) социальных услуг;

4) социальные услуги предоставляются клиентам на основании договоров о социальном обслуживании в соответствии с законодательством.

Приложение № 5

к приказу

Министерства социальной защиты населения Забайкальского края от «30» декабря 2009 года № 17-16

**ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ЗАБАЙКАЛЬСКОГО КРАЯ**

**СРОЧНОЕ СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ, ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ
МАТЕРИАЛЬНОЙ И КОНСУЛЬТАТИВНОЙ ПОМОЩИ**

№ п/п	Наименование социальной услуги	Содержание социальной	Основные требования к объему	Основные требования, предъявляемые к качеству
-------	--------------------------------	-----------------------	------------------------------	---