Приложение 1

к Порядку

предоставления социальных услуг

поставщиками социальных

услуг в Тверской области

**Стандарт**

**социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных**

**услуг в Тверской области в форме социального обслуживания на дому**

| № | Наименование социальной услуги | Описание социальной услуги, в том числе ее объем и условия предоставления | Сроки оказания социальной услуги | Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. **Социально-бытовые услуги** | | | | |
| 1.1 | Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов | при необходимости, при однократном посещении в день, приобретаются в пределах района проживания получателя социальной услуги по предварительному заказу с предоплатой. В день посещения производится расчет, который отражается в дневнике получателя социальной услуги под роспись. Суммарный вес доставляемых продуктов, товаров не должен превышать 7 кг за одно посещение; обеспечение книгами, газетами и журналами предполагает их покупку, а также доставку из библиотеки и обратно, оформление подписки на периодические издания;  покупка и доставка продуктов питания;  покупка и доставка промышленных товаров, средств санитарии, гигиены и ухода;  покупку и доставку книг, газет и журналов | 2 раза в неделю  1 раз в неделю  2 раза в месяц | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;  результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:  полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 1.2 | Помощь в приготовлении пищи | подготовка продуктов питания к приготовлению, помощь в приготовлении горячего блюда, разогрев готовых блюд, мытье посуды | 2 раза в неделю |
| 1.3 | Помощь в приеме пищи (кормление) | кормление больных получателей социальных услуг, которые не могут самостоятельно принимать пищу, оказывается при состояниях, связанных с временной потерей способности к самообслуживанию | 2 раза в неделю |
| 1.4 | Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи (снятие показаний приборов учета, заполнение квитанций, посещений организаций жилищно-коммунального хозяйства для получения квитанций, внесение платы) | снятие показаний с приборов учета, оформление квитанций на оплату жилья, коммунальных услуг, услуг связи, сбор документов на оформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и доставку указанных документов по назначению, взимание платы за жилищно-коммунальных услуги и услуги связи | 2 раза в месяц |
| 1.5 | Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка | суммарный вес вещей за одно посещение не должен превышать 5 килограммов, предоставляется в случае наличия на территории проживания получателя социальных услуг организаций бытового обслуживания | 2 раза в месяц |
| 1.6 | Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, подготовка запаса топлива для самостоятельной топки печи, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения) | покупка и доставка топлива предусматривает оформление заказа на приобретение топлива и контроль за его исполнением;  подготовка запаса топлива для самостоятельной топки печи получателем социальных услуг в течении недели;  топка печей;  доставка воды за одно посещение до 40 литров | 1 раз в год  2 раза в неделю  2 раза в неделю  2 раза в неделю |
| 1.7 | Организация помощи в проведении ремонта жилых помещений | подача заявки на ремонт жилых помещений, поиск организаций, осуществляющих ремонтно-строительные работы, по объявлениям в средствах массовой информации и т.д., обеспечивает своевременное удовлетворение потребностей получателей социальных услуг за счет средств получателей социальных услуг в целях создания нормальных условий жизни, предоставляется по мере необходимости | 2 раза в год |
| 1.8 | Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход | организацию проведения санитарной обработки получателя социальных услуг:  помывка в ванне, под душем (в бане) смена постельного и нательного белья;  несложная обработка ногтей без патологии на руках и ногах  Предоставляется с соблюдением санитарно-гигиенических норм, одноразовые перчатки приобретаются за счет получателя социальной услуги | 2 раза в месяц  1 раз в месяц |
| 1.9 | Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции | предусматривает помощь получателю социальных услуг в написании и прочтении писем, при написании и прочтении писем должна быть обеспечена конфиденциальность | 2 раз в месяц |
| 1.10 | Содействие в организации ритуальных услуг | предоставляется через специализированную службу по вопросам похоронного дела при отсутствии у умершего гражданина родственников или в случае их невозможности заняться погребением | при необходимости |
| 1.11 | Обеспечение условий проживания, отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям | содействие в уборке жилых помещений, вытирание пыли, подметание (уборка пылесосом) пола, влажная уборка, уборе подлежит жилая комната получателя социальных услуг;  вынос бытовых отходов | 1 раз в неделю  2 раза в неделю |
| 1. **Социально-медицинские услуги** | | | | |
| 2.1 | Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.) | измерение температуры тела получателя, артериального давления, контроль за приемом лекарств, предоставляется при возникновении у получателя социальных услуг временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации в медицинскую организацию или при необходимости получения дополнительной информации о состоянии здоровья получателя социальных услуг и в соответствии с назначением врача | 2 раза в неделю | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;  результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:  полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 2.2 | Помощь в приобретении лекарственных препаратов для медицинского применения, медицинских изделий | получение у лечащего врача соответствующих рецептов,  приобретение за счет получателя социальных услуг и доставку лекарственных препаратов для медицинского применения и медицинских изделий на дом получателя социальных услуг. Лекарственные препараты и медицинские изделия приобретаются в пределах проживания получателя социальных услуг по предварительному заказу с предоплатой. В день посещения производится расчет, который отражается в дневнике получателя социальной услуги под роспись | 2 раза в месяц |
| 2.3 | Оформление документов и направление в бюро медико-социальной экспертизы для проведения медико-социальной экспертизы | предоставляется при наличии медицинских показаний и предусматривает контроль сроков очередного освидетельствования, сбор необходимых документов | 1 раз в год |
| 2.4 | Доставка в бюро медико-социальной экспертизы для проведения медико-социальной экспертизы | сопровождение получателя социальной услуги к месту проведения медико-социальной экспертизы и обратно | 1 раз в год |
| 2.5 | Обеспечение ухода, организация оказания медицинской помощи получателям социальных услуг, в том числе сопровождения в медицинские организации | запись на прием к врачу (получение талона на прием к врачу);  вызов врача на дом;  разъяснение получателю социальных услуг способа применения и дозы лекарственных препаратов в строгом соответствии с предписанием врача;  оказание содействия в получении страхового медицинского полиса, зубопротезной и протезно-ортопедической помощи;  сдача анализов получателя социальных услуг в медицинские организации;  сопровождение нуждающегося получателя социальных услуг в медицинскую организацию, расположенную по месту жительства получателя социальной услуги, и обратно  посещение в стационарных учреждениях здравоохранения | 1 раз в месяц  1 раз в неделю  2 раза в месяц  1 раз в месяц  1 раз в месяц  1 раз в неделю  1 раз в неделю |  |
| 2.6 | Проведение оздоровительных мероприятий | включает вопросы поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья | 2 раза в месяц |  |
| 2.7 | Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни | предусматривает организацию прогулки, содействие в проведении оздоровительной гимнастики, медицинской реабилитации, предусмотренной индивидуальной программой реабилитации. Время проведения оздоровительных мероприятий и их необходимость определяются с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг и рекомендаций врача | 2 раза в месяц |  |
| 1. **Социально-психологические услуги** | | | | |
| 3.1 | Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений | получение информации от получателя социальных услуг о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации получателем социальных услуг внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем | 1 раз в месяц | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;  результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:  полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 3.2 | Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями | беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса получателя социальных услуг | 2 раза в неделю |
| 3.3 | Социально-психологический патронаж | систематическое наблюдение за получателем социальной услуги для выявления ситуации психологического дискомфорта, конфликтных и других ситуаций | 1 раза в месяц |
| 3.4 | Оказание консультативной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия | консультирование получателей социальных услуг по интересующим их проблемам в целях содействия в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации | 1 раз в месяц |
| 1. **Социально-педагогические услуги** | | | | |
| 4.1 | Формирование позитивных интересов, в том числе в сфере досуга | формирование адекватной, позитивной самооценки как устойчивой основы личности, направленной на саморазвитие, позитивных установок восприятия своей личности, окружающих людей и мира, развитие навыков самопознания, навыков управления своими эмоциями | 4 раза в год | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;  результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:  полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 4.2 | Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование | получение от получателя социальной услуги информации о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего их решения, по желанию получателя социальной услуги | при необходимости |
| 4.3 | Обучение родственников получателей социальных услуг практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами | информирование граждан по вопросам реабилитации инвалидов, общего и профессионального ухода за ослабленными и тяжелобольными получателями социальных услуг;  - обучение методам контроля за изменением состояния здоровья инвалида или пожилого человека, перенесшего тяжелое заболевание;  - обучение формам, методам и навыкам общего и профессионального ухода за ослабленными больными;  - обучение методам и средствам дезинфекции;  - обучение по использованию технических средств реабилитации;  - обучение методам предотвращения или коррекции всевозможных дезадаптивных состояний, возникающих у родственников, пожилых граждан и инвалидов (социально-психологическая помощь);  - ознакомление с инновационными технологиями, используемыми в уходе за тяжелобольными получателями социальных услуг | 1 раз в месяц |
| **5. Социально-трудовые** | | | | |
| 5.1 | Оказание помощи в трудоустройстве | выявление проблем получателя социальных услуг, информирование о возможностях трудоустройства, оказание помощи в поиске и выборе места и характера работы, в том числе через государственную службу занятости населения | 1 раз в год | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;  результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:  полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 5.2 | Организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, в соответствии с их способностями | предусматривает подбор перечня профессий с учетом индивидуальной программы реабилитации, видов и форм обучения, содействие в оформлении необходимых документов,  предоставляться с учетом характера инвалидности, физического состояния, а также способности к восприятию и усвоению навыков воспитания или учебного материала | 1 раз в год |
| **6. Социально-правовые услуги** | | | | |
| 6.1 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг | оказание помощи получателю социальных услуг в оформлении различных документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству мер социальной поддержки, пенсий, пособий, на решение других вопросов социальной реабилитации), включающей разработку и направление в соответствующие инстанции указанных документов, обеспечение контроля за их прохождением, предоставление разъяснений получателю социальных услуг содержания необходимых документов, а также выполнение необходимых действий для восстановления утраченных получателем социальных услуг документов | 4 раза в год | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;  результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:  полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 6.2 | Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно | содействие в приглашении юриста, нотариуса на дом, сопровождение в юридическую консультацию, нотариальную службу и обратно | 4 раза в год |
| 6.3 | Оказание помощи по защите прав и законных интересов получателей в установленном законодательном порядке | деятельность по предупреждению нарушения личных неимущественных и имущественных прав получателя социальной услуги, восстановлению его нарушенных прав, предоставлению интересов получателя социальных услуг в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами | 1 раз в год |
| **7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности** | | | | |
| 7.1 | Обучение инвалидов, в том числе детей инвалидов, пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации | обучение получателей социальных услуг пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации, позволит развить у получателей социальных услуг практические навыки, умения самостоятельно пользоваться средствами ухода и техническими средствами реабилитации, способствовать максимально возможному восстановлению | 4 раза в год | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;  результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:  полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 7.2 | Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности | оказание помощи в приобретении элементарных навыков компьютерной грамотности. Предоставляется дистанционно либо на дому при наличии у получателя социальных услуг компьютерного оборудования и канала выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет. | 1 раз в год |
| 7.3 | Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах | предусматривает проведение мероприятий по овладению навыками самообслуживания, выполнения элементарных жизненных бытовых операций, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной деятельности, способствует улучшению взаимоотношений с окружающими, адаптированию к существующей среде обитания | 4 раза в год |