

Местное самоуправление
г. Таганрог Ростовской области
Мэр города Таганрога
ПОСТАНОВЛЕНИЕ

11.07.2008

№ 3492

Об утверждении стандартов
социального обслуживания муниципального
учреждения «Центр социального обслуживания
граждан пожилого возраста и инвалидов»

Во исполнение постановления Администрации Ростовской области от 21.04.2008 № 201 «О внесении изменений в постановление Администрации Ростовской области от 25.11.2004 № 457 и порядке установления государственных стандартов социального обслуживания», Приказа Министерства труда и социального развития Ростовской области от 21.05.2008г. № 120 «Об утверждении государственных стандартов социального обслуживания»,

постановляю:

1. Утвердить стандарты социального обслуживания для муниципального учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (приложение).

2. Руководителю муниципального учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» (Вырабов Б.С.):

2.1. Предоставлять клиентам социальные услуги в строгом соответствии со стандартами социального обслуживания, утвержденными настоящим постановлением.

2.2. Соблюдать качество социальных услуг в муниципальном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов» в соответствии с ГОСТ Р 52142-2003.

2.3. Обеспечить работу собственной службы (комиссии) контроля за качеством оказания социальных услуг в соответствии с ГОСТ Р 52496-2005.

3. Комитету социального анализа, прогнозирования и информации (Титаренко И.Н.) обеспечить официальное опубликование настоящего постановления.

4. Настоящее постановление вступает в силу с 01.01.2009года.

5. Контроль за исполнением данного постановления возложить на заместителя Главы Администрации Липовенко Е.В.

Первый заместитель
Главы Администрации

А.Ф.Курьянов

СТАНДАРТЫ

социального обслуживания в муниципальном учреждении «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»,
основные требования к объемам и качеству социальных услуг, порядку и условиям их оказания

№ п/п	Виды и наименования услуг	Спецификация (содержание) услуги	Кратность предоставления услуги	Периодичность Предоставления услуги	Требования к качеству услуги
1	2	3	4	5	6
1. Услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам отделениями социального обслуживания на дому					
1.1. социально-бытовые услуги					
1.1.1.	Содействие гражданам пожилого возраста и инвалидам в получении ими предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении	сбор необходимых документов; передача их в соответствующие организации и учреждения	1 раз	в месяц	должно обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении вопросов, интересующих клиентов, и удовлетворять их запросы и потребности
1.1.2.	Оказание помощи в написании и прочтении писем	написание писем под диктовку и их отправка; чтение писем вслух	1 раз (до 30 минут в одно посещение)	в неделю	почерк при написании должен быть разборчивым, гарантирована достоверность написанной под диктовку информации
1.1.3.	Организация ритуальных услуг (при отсутствии у умерших клиентов родственников или их нежелании заняться погребением)	организация оформления медицинского освидетельствования факта смерти клиента, справки о смерти в органах ЗАГС, документов на погребение; организация предоставления ритуальных услуг в пределах гарантированного перечня услуг по погребению согласно Областному закону от 03.05.2005 №303-ЗС		по факту смерти	должны быть созданы условия совершения ритуальных обрядов с учетом вероисповедания, пола, особенностей ритуалов и религиозных обрядов различных конфессий
1.1.4.	Покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов	получение заявки, содержащей перечень необходимых продуктов и их количество; закупка продуктов на предприятиях торговли (магазины, рынки) в пределах района проживания массой не более 7 кг в одно посещение; приобретение паевого хлеба, льготных продуктов, приобретение на предприятиях общественного питания горячих обедов; доставка продуктов, горячих обедов в квартиру клиента; осуществление денежных расчетов с клиентом	2 раза	в неделю	услуга должна удовлетворять потребности клиентов в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных товаров; горячие обеды, доставляемые на дом, должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности клиентов по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно - гигиеническим требованиям и быть предоставлены с учетом состояния здоровья клиентов
1.1.5.	Содействие в приготовлении пищи	подготовка необходимой для приготовления блюда посуды;	2 раза (не более 45 минут в 1 посещение)	в неделю	услуга должна предоставляться в соответствии с санитарно - гигиеническими требова-

1	2	3	4	5	6
		помощь в подготовке необходимых продуктов (помыть, почистить, нарезать); мытьё посуды; уборка рабочего места			ниями
1.1.6.	Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости	получение заявки, содержащей перечень необходимых промышленных товаров и их количество; закупка промтоваров на предприятиях торговли (магазины, рынки) в пределах района проживания массой не более 7 кг в одно посещение; доставка промтоваров в квартиру клиента; осуществление денежных расчетов с клиентом	1 раз	в неделю	должна удовлетворять потребности клиентов в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых промышленных товаров первой необходимости
1.1.7.	Доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения	доставка до 3 ведер воды в жилое помещение: - подготовка емкости для воды; - наполнение ведра водой (предварительно его ополоснув) из дворовой (уличной) колонки или колодца; - доставка ведра с водой в жилое помещение; - при необходимости перелить воду в емкости	3 раза	в неделю	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
		топка печей, в том числе: - наполнение ведер углем, дровами в помещении для хранения топлива; - доставка до 2 ведер топлива (уголь, дрова) в жилое помещение для поддержания нормальной температуры в жилище; - подготовка печи к растопке, топка печи, вынос золы	3 раза	в неделю	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
		содействие в обеспечении топливом, в том числе: - оформление документов в топливоснабжающей организации; - контроль прохождения документов в топливоснабжающей организации; - денежные расчеты с топливоснабжающей организацией; - организация получения, доставки и заноса топлива в помещение для его хранения	1 раз	в год	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
1.1.8.	Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка	доставка вещей на предприятие, осуществляющее услугу;	1 раз	в неделю	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиен-

1	2	3	4	5	6
		получения вещей после стирки, химчистки, ремонта и доставка в квартиру клиента; денежные расчеты с клиентом			тов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
1.1.9.	Содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений	поиск исполнителей заказа; оповещение клиента о стоимости заказа; оформление заказа; контроль за денежным расчетом клиента с исполнителем заказа	3 раза	в год	должно обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
		уборка помещения ослабленным инвалидам и лицам преклонного возраста одиноким и одиноко проживающим, не имеющим родственников в данном населенном пункте, в том числе: - уборка полов (подметание веником, уборка пылесосом, уборка влажной тряпкой); - вытирание пыли. Уборка производится на площади не более 20 кв. м. в одно посещение	1 раз	в неделю	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
1.1.10	Содействие в оплате жилья и коммунальных услуг	снятие показаний счетчиков; заполнение бланков квитанций, абонентских книжек; оплата квитанций; доставка оплаченных квитанций клиенту; денежные расчеты с клиентом	2 раза	в месяц	должна обеспечивать своевременную оплату жилья и коммунальных услуг
1.1.11.	Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, в пределах района проживания	посещение предприятия, оказывающего заявленную клиентом услугу; составление необходимой заявки; помощь при покупке бытовой техники, организация ее гарантийного ремонта; денежные расчеты с клиентом	1 раз	в месяц	должно удовлетворять потребности клиентов в своевременном и по умеренным ценам решении вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи и т.д.
1.1.12.	Сопровождение вне дома, в том числе к врачу	пешие прогулки в пределах населенного пункта проживания клиента; сопровождение в пределах муниципального образования в общественном транспорте и по учреждению; возвращение клиента домой	1 раз (не более 30 минут в 1 посещение) 1 раз (не более 2 часов в 1 посещение)	в неделю в неделю	услуга должна обеспечить жизнь и сохранность здоровья клиента при его передвижении вне дома в соответствии с возрастными особенностями, требованиями социальной среды
1.1.13.	Создание условий отправления религиозных обрядов	приобретение культовых предметов по заявке клиента; содействие в организации встреч клиента со служителем культа	1 раз	в месяц	при создании условий для отправления религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях

1	2	3	4	5	6
1.1.14.	Содействие в направлении в стационарные учреждения	оформление документов необходимых для получения путевки в стационарное учреждение социального обслуживания (в том числе в лечебно-профилактических учреждениях); сопровождение при переезде в стационарное учреждение	2 раза	в год	содействие в получении направления в стационарные учреждения социального обслуживания должно быть осуществлено строго в соответствии с показаниями (состояние здоровья и др.), подтверждающими необходимость такого направления, и должно удовлетворять законные требования клиентов
1.2. социально - медицинские услуги					
1.2.1.	Оказание помощи гражданам пожилого возраста и инвалидов в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг	сбор необходимых документов; передача их в соответствующие организации и учреждения	1 раз	в месяц	помощь в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг, предоставляемых социальными службами, должна обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния клиентов
1.2.2.	Оказание или содействие в оказании клиентам учреждений медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях	вызов врача на дом; доставка клиентов в лечебное учреждение в пределах муниципального образования для посещения специалистов и получения назначенных процедур; возвращение клиента домой	1 раз	в месяц	должно обеспечивать полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных соответствующими программами
1.2.3.	Содействие в проведении медико - социальной экспертизы	запись на прием специалистов лечебно - профилактических учреждений, лабораторные и инструментальные обследования; оформление и направление необходимых документов в органы Государственной службы медико - социальной экспертизы; сопровождение в лечебно - профилактические учреждения и органы Государственной службы медико-социальной экспертизы в пределах муниципального образования; возвращение клиента домой	1 раз	в год	содействие в проведении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи органам Государственной службы медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых клиентов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма; обеспечение посещения клиентом соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния его организма на основе анализа клинико - функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых, психологических данных освидетельствуемого клиента с использованием квалификаций и критериев, разрабатываемых и утверждаемых в установленном порядке
1.2.4.	Содействие в проведении или проведение реабилитационных меро-	в соответствии с индивидуальной программой реабилитации	1 раз	в неделю	должно обеспечивать выполнение оптимального для каждого инвалида набора разрабо-

1	2	3	4	5	6
	приятый социально-медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов				таных мероприятий по социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации и социально-бытовой адаптации, и медицинской реабилитации, состоящей из восстановительной терапии, реконструктивной хирургии, протезирования и ортезирования
1.2.5.	Содействие в получении бесплатной зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов), протезно-ортопедической и слухопротезной помощи	запись на прием специалистов лечебно - профилактических и специализированных учреждений, инструментальные обследования; сопровождение в лечебно - профилактические и другие специализированные учреждения в пределах муниципального образования возвращение клиента домой	2 раза	в год	должно быть осуществлено в соответствии с рекомендациями индивидуальной программы реабилитации, медицинскими показаниями и назначениями врача; должно соответствовать практическим потребностям клиентов
1.2.6.	Обеспечение техническими средствами ухода и реабилитации	запись на прием специалистов лечебно - профилактических и специализированных учреждений, инструментальные обследования; оформление необходимых документов; сопровождение в лечебно - профилактические и другие специализированные учреждения в пределах муниципального образования; покупка и доставка технических средств реабилитации и ухода возвращение клиента домой	1 раз	в месяц	должно быть осуществлено в соответствии с практическими потребностями клиентов
1.2.7.	Оказание первой доврачебной помощи	определение предварительного диагноза; вызов врача либо бригады «Скорой помощи»; помощь в выборе и принятии лекарств до прибытия врача	1 раз	в месяц	должно обеспечивать безотлагательное оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача
1.2.8.	Организация лечебно-трудовой деятельности	приобретение и доставка материалов, необходимых для лечебно-трудовой деятельности; осуществление денежных расчетов с клиентом; содействие в организации места для лечебно-трудовой деятельности на дому (в соответствии с выбранным клиентом видом деятельности)	2 раза	в год	должна обеспечивать привлечение клиентов к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержать их активный образ жизни
1.2.9.	Консультирование по социально - медицинским вопросам (гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек и др.)	консультирование в пределах компетенции специалистов учреждения социального обслуживания; запись на прием специалистов лечебно - профилактических учреждений;	1 раз	в месяц	должна обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально - медицинских проблем (гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профи-

1	2	3	4	5	6
	в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов, обслуживаемых на дому	ние, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов			го здоровья клиентов, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности
1.4. социально-экономические услуги					
1.4.1.	Содействие гражданам пожилого возраста и инвалидам в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в месяц	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
1.4.2.	Содействие в обеспечении протезами и протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в месяц	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
1.4.3.	Содействие в решении вопросов занятости: поиске работы на дому	содействие в поиске работы; сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; доведение до клиента результатов рассмотрения документов; содействие в организации рабочего места на дому (в соответствии с выбранным клиентом видом профессиональной деятельности)	1 раз	в месяц	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
1.5. социально-правовые услуги					
1.5.1.	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов	консультирование по вопросам социального обслуживания; предоставление необходимых нормативно правовых актов	1 раз	в месяц	должно дать клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений
1.5.2.	Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан	подготовка и направление соответствующим адресатам обращений (заявлений, жалоб) и необходимых документов	1 раз	в месяц	должно заключаться в том, чтобы помочь клиентам юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату
1.5.3.	Помощь в оформлении документов	сбор и копирование необходимых	2 раза	в месяц	должна обеспечивать разъяснение клиентам

1	2	3	4	5	6
		документов; заполнение форменных бланков; прочтение и согласование заполненных документов с клиентом			содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Эффективность помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем
1.5.4.	Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	3 раза	в год	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
1.5.5.	Оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в месяц	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
1.5.6.	Обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов	поиск представителя для защиты в суде имущественных и личных прав, охраняемых законом интересов клиентов	1 раз	в год	должны гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу
1.5.7.	Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством	поиск адвоката, оформление договора на оказание услуг	1 раз	в год	должны гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу
1.5.8.	Содействие в привлечении к уголовной ответственности виновных в физическом и психическом насилии, совершенном в семье над престарелыми людьми и инвалидами	сбор и копирование необходимых документов, заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; поиск представителя для защиты в суде прав и интересов; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в год	должно заключаться в подготовке необходимых документов пострадавшим клиентам для представления в суд, участия в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и наказания виновных; это содействие следует оценивать по степени его влияния на решение суда
1.5.9.	Содействие в получении страхового медицинского полиса	сбор и копирование необходимых документов, заполнение форменных бланков; передача документов в страховую компанию; получение и передача клиенту стра-	1 раз	в год	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов,

1	2	3	4	5	6
		хового полиса			личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
1.5.10.	Консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.)	консультирование (в пределах компетенции); предоставление необходимых нормативно правовых актов (поиск в библиотеке, с помощью электронных носителей и др.);	1 раз	в неделю	должно давать клиентам полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, оказывать клиентам необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и др.), необходимых для практического решения этих вопросов.
1.5.11.	Оказание юридической помощи в оформлении документов для трудоустройства, получения паспорта и других документов, имеющих юридическое значение	сбор и копирование необходимых документов, заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в неделю	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
1.5.12.	Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат	получение доверенности по установленной форме; получение и передача клиенту денежных средств	1 раз	в месяц	должна обеспечивать своевременное получение доверенности по установленной форме. Получение и передача денежных средств в полном объеме
2. Услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам специализированными отделениями социально-медицинского обслуживания на дому					
2.1. социально-бытовые услуги					
2.1.1.	Содействие гражданам пожилого возраста и инвалидам в получении им предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении	сбор необходимых документов; передача их в соответствующие организации и учреждений	1 раз	в месяц	должно обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении вопросов, интересующих клиентов, и удовлетворять их запросы и потребности
2.1.2.	Оказание помощи в написании и прочтении писем	написание писем под диктовку и их отправка; чтение писем вслух	1 раз (до 30 минут в одно посещение)	в неделю	почерк при написании должен быть разборчивым, гарантирована достоверность написанной под диктовку информации
2.1.3.	Организация ритуальных услуг (при отсутствии у умерших клиентов родственников или их нежелании заняться погребением)	организация оформления медицинского освидетельствования факта смерти, справки о смерти в органах ЗАГС, документов на погребение; организация предоставления ритуальных услуг в пределах гарантированного перечня услуг по погребению		по факту смерти	должны быть созданы условия совершения ритуальных обрядов с учетом вероисповедания, пола, особенностей ритуалов и религиозных обрядов различных конфессий

1	2	3	4	5	6
		нию согласно Областному закону от 03.05.2005 №303-ЗС			
2.1.4.	Покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов	получение заявки, содержащей перечень необходимых продуктов и их количество; закупка продуктов на предприятиях торговли (магазины, рынки) в пределах района проживания массой не более 7 кг.; приобретение паевого хлеба, льготных продуктов; приобретение на предприятиях общественного питания горячих обедов; доставка продуктов, горячих обедов в квартиру клиента; осуществление денежных расчетов с клиентом	3 раза	в неделю	услуга должна удовлетворять потребности клиентов в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных товаров. Горячие обеды, доставляемые на дом, должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности клиентов по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и быть предоставлены с учетом состояния здоровья клиентов
2.1.5.	Содействие в приготовлении пищи	подготовка необходимой для приготовления блюда посуды; помощь в подготовке необходимых продуктов (помыть, почистить, нарезать); мытьё посуды; уборка рабочего места	4 раза (не более 45 минут в 1 посещение)	в неделю	услуга должна предоставляться в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями
2.1.6.	Покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости	получение заявки, содержащей перечень необходимых промышленных товаров и их количество; закупка промтоваров на предприятиях торговли (магазины, рынки) в пределах района проживания массой не более 7 кг.; доставка промтоваров в квартиру клиента; осуществление денежных расчетов с клиентом	2 раза	в неделю	должна удовлетворять потребности клиентов в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых промышленных товаров первой необходимости
2.1.7.	Помощь в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи	покупка и доставка на дом продуктов питания и промышленных товаров первой необходимости для детей или других нетрудоспособных или тяжелобольных членов семьи; покупка и доставка лекарств и изделий медицинского назначения для детей или других нетрудоспособных или тяжелобольных членов семьи; осуществление денежных расчетов с клиентом	2 раза	в неделю	должно в значительной мере освободить от этой обязанности остальных членов семьи и позволить им заниматься другими делами дома и на работе
2.1.8.	Доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях	доставка до 3 ведер воды в жилое помещение: - подготовка емкости для воды;	3 раза	в неделю	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания

1	2	3	4	5	6
	без центрального отопления и (или) водоснабжения	- наполнение ведра водой (предварительно его ополоснув) из дворовой (уличной) колонки или колодца; - доставка ведра с водой в жилое помещение; - при необходимости перелить воду в емкости			им нормальных условий жизни
		топка печей, в том числе: - наполнение ведер углем, дровами в помещении для хранения топлива; - доставка до 2 ведер топлива (уголь, дрова) в жилое помещение для поддержания нормальной температуры в жилище; - подготовка печи к растопке, топка печи, вынос золы	3 раза	в неделю	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
		содействие в обеспечении топливом, в том числе: - оформление документов в топливоснабжающей организации; - контроль прохождения документов в топливоснабжающей организации; - денежные расчеты с топливоснабжающей организацией; - организация получения, доставки и заноса топлива в помещение для его хранения	1 раз	в год	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
2.1.9.	Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка	доставка вещей на предприятие, осуществляющее услугу; получения вещей после стирки, химчистки, ремонта и доставка в квартиру клиента; денежные расчеты с клиентом	2 раза	в неделю	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
2.1.10.	Содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений	поиск исполнителей заказа; оформление заказа; контроль за денежным расчетом клиента с исполнителем заказа	3 раза	в год	должно обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
		уборка помещения ослабленным инвалидам и лицам преклонного возраста одиноким и одиноко проживающим, не имеющим родственников в данном населенном пункте; уборка полов (подметание веником, уборка пылесосом, уборка влажной тряпкой); вытирание пыли; уборка производится на площади не более 20 кв. м. в одно посещение	1 раз	в неделю	должна обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни
2.1.11.	Содействие в оплате жилья и ком-	снятие показаний счетчиков;	2 раза	в месяц	должна обеспечивать своевременную оплату

1	2	3	4	5	6
	мунальных услуг	заполнение бланков квитанций, абонентских книжек; оплата квитанций; доставка оплаченных квитанций клиенту; денежные расчеты с клиентом			жилья и коммунальных услуг
2.1.12.	Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, в пределах района проживания	посещение предприятия, оказывающего заявленную клиентом услугу; составление необходимой заявки; помощь при покупке бытовой техники, организация ее гарантийного ремонта; денежные расчеты с клиентом	1 раз	в месяц	должно удовлетворять потребности клиентов в своевременном и по умеренным ценам решении вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи и т.д.
2.1.13.	Сопровождение вне дома, в том числе к врачу	пешие прогулки в пределах населенного пункта проживания клиента; сопровождение в пределах муниципального образования в общественном транспорте и по учреждению; возвращение клиента домой	1 раз (не более 30 минут в 1 посещение) 1 раз (не более 2 часов в 1 посещение)	в неделю в неделю	услуга должна обеспечить жизнь и сохранность здоровья клиента при его передвижении вне дома в соответствии с возрастными особенностями, требованиями социальной среды
2.1.14.	Создание условий отправления религиозных обрядов	приобретение культовых предметов по заявке клиента; содействие в организации встреч клиента со служителями культа	1 раз	в месяц	при создании условий для отправления религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях
2.1.15.	Содействие в направлении в стационарные учреждения	оформление документов необходимых для получения путевки в стационарное учреждение социального обслуживания (в том числе в лечебно-профилактических учреждениях); сопровождение при переезде в стационарное учреждение	1 раз	в год	содействие в получении направления в стационарные учреждения социального обслуживания должно быть осуществлено строго в соответствии с показаниями (состояние здоровья и др.), подтверждающими необходимость такого направления, и должно удовлетворять законные требования клиентов
2.2. социально - медицинские услуги					
2.2.1.	Оказание помощи гражданам пожилого возраста и инвалидов в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг	сбор необходимых документов; передача их в соответствующие организации и учреждения	1 раз	в месяц	помощь в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг, предоставляемых социальными службами, должна обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния клиентов
2.2.2.	Оказание или содействие в оказании клиентам учреждений медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в госу-	постановку предварительного диагноза (вызов врача общей практики на дом); доставка клиента в лечебное учреждение; возвращение клиента домой	1 раз	в месяц	должно обеспечивать полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных соответствующими программами

1	2	3	4	5	6
	дарственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях				
2.2.3.	Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание)	смена нательного белья; кормление ослабленных клиентов; выполнение следующих санитарно-гигиенических услуг: - умывание, чистка зубов, обтирание, обмывание; - гигиенические ванны; - стрижка ногтей; - причесывание; - вынос и обработка судна антисептическими препаратами	1 раз 1 раз 1 раз 1 раз 1 раз 1 раз	в день в день в день в неделю в неделю в день в день	должно обеспечивать своевременное, квалифицированное и с высоким качеством проведение предписанных клиентам медицинских процедур, способствовать улучшению состояния их здоровья и самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта
2.2.4.	Содействие в проведении медико-социальной экспертизы	запись на прием специалистов лечебно - профилактических учреждений, лабораторные и инструментальные обследования; оформление и направление необходимых документов в органы Государственной службы медико - социальной экспертизы; сопровождение в лечебно-профилактические учреждения и органы Государственной службы медико-социальной экспертизы в пределах муниципального образования; возвращение клиента домой	1 раз	в год	содействие в проведении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи органам Государственной службы медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых клиентов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма; обеспечение посещения клиентом соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния его организма на основе анализа клинико-функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых, психологических данных освидетельствуемого клиента с использованием квалификаций и критериев, разрабатываемых и утверждаемых в установленном порядке
2.2.5.	Содействие в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов	в соответствии с индивидуальной программой реабилитации	1 раз	в неделю	должно обеспечивать выполнение оптимального для каждого инвалида набора разработанных мероприятий по социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации и социально-бытовой адаптации, и медицинской реабилитации, состоящей из восстановительной терапии, реконструктивной хирургии, протезирования и ортезирования
2.2.6.	Содействие в получении бесплатной зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов), протезно-ортопедической и слухо-	запись на прием специалистов лечебно - профилактических и специализированных учреждений, инструментальные обследования; сопровождение в лечебно-	2 раза	в год	должно быть осуществлено в соответствии с практическими потребностями клиентов

1	2	3	4	5	6
	протезной помощи	профилактические и другие специализированные учреждения в пределах муниципального образования возвращение клиента домой			
2.2.7.	Обеспечение техническими средствами ухода и реабилитации	запись на прием специалистов лечебно - профилактических и специализированных учреждений, инструментальные обследования; оформление необходимых документов; сопровождение в лечебно-профилактические и другие специализированные учреждения в пределах муниципального образования; покупка и доставка технических средств реабилитации и ухода	1 раз	в месяц	должно быть осуществлено в соответствии с практическими потребностями клиентов
2.2.8.	Организация квалифицированного медицинского консультирования	доставка узких специалистов клиентам	1 раз	в месяц	должна обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально - медицинских проблем
2.2.9.	Оказание первой доврачебной помощи	определение предварительного диагноза; вызов врача либо бригады «Скорой помощи»; помощь в выборе и приеме лекарств до прибытия врача	1 раз	в месяц	должно обеспечивать безотлагательное оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача
2.2.10.	Проведение процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель и др.)	по назначению врача: - оказание помощи в приеме лекарств; - закапывание капель; - постановка горчичников, компрессов	1 раз	в день	должно быть осуществлено с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда клиентам
2.2.11.	Оказание помощи в выполнении физических упражнений	подбор комплекса физических упражнений с учетом состояния здоровья клиента; содействие в организации места для занятий физическими упражнениями	1 раз	в день	должно обеспечивать овладение клиентами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья
2.2.12.	Консультирование по социально-медицинским вопросам (гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек и др.)	консультирование в пределах компетенции специалистов учреждения социального обслуживания; запись на прием специалистов лечебно - профилактических учреждений; сопровождение в лечебно-профилактические и другие специализированные учреждения в пределах муниципального образования	1 раз	в месяц	должна обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними и др.)
2.2.13.	Проведение санитарно-просветительной работы для решения вопросов возрастной адаптации	беседы по вопросам возрастной адаптации (в пределах компетенции сотрудников учреждения социально-	1 раз	в месяц	должна обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними кон-

1	2	3	4	5	6
		катетерами и прочими медицинскими изделиями			
2.2.19.	Обучение членов семьи основам медико-психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий в домашних условиях	проведение бесед с членами семьи по вопросам медико-психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий в домашних условиях	1 раз	в неделю	должно быть осуществлено в соответствии с практическими потребностями клиентов
2.2.20.	Наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления)	измерение температуры тела; измерение артериального давления	1 раз	в день	должно быть осуществлено с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда клиентам
2.3. социально-психологические услуги					
2.3.1.	Социально - психологический патронаж	систематическое наблюдение за психо – эмоциональным состоянием клиента	1 раз	в день	социально-психологический патронаж должен на основе систематического наблюдения за клиентами обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию клиентов, и оказание им необходимой в данный момент социально-психологической помощи
2.3.2.	Оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов, обслуживаемых на дому	беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	1 раз	в день	должно обеспечивать укрепление психического здоровья клиентов, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности
2.4. социально-экономические услуги					
2.4.1.	Содействие гражданам пожилого возраста и инвалидам в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в месяц	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
2.4.2.	Содействие в обеспечении протезами и протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в месяц	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
2.5. социально-правовые услуги					
2.5.1.	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на со-	консультирование по вопросам социального обслуживания;	1 раз	в месяц	должно дать клиентам полное представление об установленных законодательством правах

1	2	3	4	5	6
	циальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов	предоставление необходимых нормативно правовых актов			на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений
2.5.2.	Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан	подготовка и направление соответствующим адресатам обращений (заявлений, жалоб) и необходимых документов	1 раз	в месяц	должно заключаться в том, чтобы помочь клиентам юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату
2.5.3.	Помощь в оформлении документов	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; прочтение и согласование заполненных документов с клиентом	3 раза	в месяц	должна обеспечивать разъяснение клиентам содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем; эффективность помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем
2.5.4.	Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	3 раза	в год	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
2.5.5.	Оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в месяц	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
2.5.6.	Обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов	поиск представителя для защиты в суде имущественных и личных прав, охраняемых законом интересов клиентов	2 раза	в год	должны гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу
2.5.7.	Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством	поиск адвоката; оформление договора на оказание услуг	1 раз	в год	должны гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу
2.5.8.	Содействие в привлечении к уголовной ответственности виновных в физическом и психическом насилии, совершенном в семье над престарелыми	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государст-	1 раз	в год	должно заключаться в подготовке необходимых документов пострадавшим клиентам для представления в суд, участия в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и

1	2	3	4	5	6
	лыми людьми и инвалидами	венный орган; поиск представителя для защиты в суде прав и интересов; доведение до клиента результатов рассмотрения документов			наказания виновных; это содействие следует оценивать по степени его влияния на решение суда
2.5.9.	Содействие в получении страхового медицинского полиса	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в страховую компанию; получение и передача клиенту страхового полиса	1 раз	в год	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
2.5.10.	Консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.)	консультирование (в пределах компетенции); предоставление необходимых нормативно правовых актов (поиск в библиотеке, с помощью электронных носителей и др.);	1 раз	в неделю	должно давать клиентам полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, оказывать клиентам необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и др.), необходимых для практического решения этих вопросов
2.5.11.	Оказание юридической помощи в оформлении документов для трудоустройства, получения паспорта и других документов, имеющих юридическое значение	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в неделю	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
2.5.12.	Получение по доверенности пенсий, пособий, других социальных выплат	получение доверенности по установленной форме; получение и передача клиенту денежных средств	1 раз	в месяц	должна обеспечивать своевременное получение доверенности по установленной форме; получение и передача денежных средств в полном объеме

3. Услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста и инвалидам в полустационарных условиях (отделениями дневного пребывания)					
3.1. социально-бытовые услуги					
3.1.1.	Содействие гражданам пожилого возраста и инвалидам в получении им предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении	сбор необходимых документов; передача их в соответствующие организации и учреждений	1 раз	в месяц	должно обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении вопросов, интересующих клиентов, и удовлетворять их запросы и потребности
3.1.2.	Предоставление клиентам помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания	предоставление необходимых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурно-бытового обслуживания помещений	1 раз	в день	помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, по размерам, расположению и конфигурации должны

	ния				обеспечивать проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента; все служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям, должны быть оснащены телефонной связью и обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства и доступны для инвалидов; они должны быть защищены от воздействия различных факторов (повышенных температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, клиентов и на качество предоставляемых услуг
3.1.3.	Предоставление клиентам в пользование мебели согласно утвержденным нормативам	предоставление спального места и индивидуальных постельных принадлежностей для дневного отдыха	1 раз	в день	предоставляемые клиентам мебель должна быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния клиентов (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), отвечать требованиям современного дизайна
3.1.4.	Содействие в приготовлении пищи	приобретение продуктов согласно натуральных норм питания (норматив продуктов питания на 1 обслуживаемого в день согласно постановлению министерства труда и социального развития РФ от 15.02.2002 №12). Продукты приобретаются за счет средств обслуживаемых, внебюджетных источников; приготовление и подача пищи; мойка и дезинфекция посуды	1-2 раза	в день	горячее питание должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности клиентов по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и быть предоставлены с учетом состояния здоровья клиентов
3.1.5.	Создание условий отправления религиозных обрядов	предоставление помещения для отправления религиозных обрядов; содействие в организации встреч клиентов со служителем культа	1 раз 1 раз	в день в месяц	при создании условий для отправления религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях
3.2. социально - медицинские услуги					
3.2.1.	Оказание помощи гражданам пожилого возраста и инвалидов в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг	сбор необходимых документов; передача их в соответствующие организации и учреждения	1 раз	в месяц	помощь в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг, предоставляемых социальными службами, должна обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния клиентов
3.2.2.	Оказание первой доврачебной помощи	определение предварительного диагноза;	1 раз	в месяц	должно обеспечивать безотлагательное оказание помощи в мобилизации их физических и

		вызов врача либо бригады «Скорой помощи»; помощь в выборе и получении лекарств до прибытия врача			духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача
3.2.3.	Оказание помощи в выполнении физических упражнений	подбор комплекса физических упражнений с учетом состояния здоровья клиента; содействие в организации места для занятий физическими упражнениями	1 раз	в день	должно обеспечивать овладение клиентами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья
3.2.4.	Организация лечебно-оздоровительных мероприятий	организация: прогулок на свежем воздухе; выполнения комплекса упражнений лечебной гимнастики	1 раз 1 раз	в день в день	должна обеспечивать совмещение лечения и отдыха в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержать их активный образ жизни
3.2.5.	Организация лечебно-трудовой деятельности	организация различных видов лечебно-трудовой деятельности (работа на приусадебном участке, изготовление поделок, вязание и др.)	1 раз	в день	должна обеспечивать привлечение клиентов к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержать их активный образ жизни
3.2.6.	Консультирование по социально-медицинским вопросам (гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек и др.)	организация лекций специалистов по различным социально-медицинским проблемам	1-2 раза	в неделю	должна обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними и др.)
3.2.7.	Проведение санитарно-просветительной работы для решения вопросов возрастной адаптации	беседы по вопросам возрастной адаптации (в пределах компетенции специалистов учреждения социального обслуживания)	1 раз	в неделю	должна обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем
3.2.8.	Формирование и организация работы "групп здоровья" по медицинским показаниям и возрастным особенностям граждан	организация работы «групп здоровья»; консультирование членов «групп здоровья» по различным социально-медицинским проблемам	1 раз	в неделю	Должна обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем
3.2.9.	Наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления).	измерение температуры тела; измерение артериального давления; измерение пульса	1 раз	в день	должно быть осуществлено с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда клиентам.
3.3 социально – психологические услуги					
3.3.1.	Социально - психологический патронаж	систематическое наблюдение за психо - эмоциональным состоянием клиента	1 раз	в день	социально-психологический патронаж должен на основе систематического наблюдения за клиентами обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию клиентов, и оказание им необходимой в данный момент социально-психологической

					помощи
3.3.2.	Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения	систематическое наблюдение за психо - эмоциональным состоянием клиента	1 раз	в день	проведение занятий должно на основе систематического наблюдения за клиентами обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию клиентов, и оказание им необходимой в данный момент социально-психологической помощи
3.4. социально-педагогические услуги					
3.4.1.	Анимационные услуги (экскурсии, посещения театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия). Организация и проведение клубной и кружковой работы для формирования и развития интересов клиентов	концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия; предоставление в пользование книг, газет, настольных игр; предоставление возможности просмотра телевизионных программ; проведение лекций; экскурсии, посещения театров, выставок; организация и проведение клубной и кружковой работы: - разработка плана работы кружка; - подготовка и проведения заседаний кружка	1 раз 1 раз 1 раз 1 раз 1 раз 2 раза	в неделю в день в день в неделю в месяц в неделю	организация досуга в учреждениях социального обслуживания должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов; она должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий
3.5. социально-экономические услуги					
3.5.1.	Содействие в обеспечении протезами и протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в месяц	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
3.6. социально-правовые услуги					
3.6.1	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов	консультирование по вопросам социального обслуживания; предоставление необходимых нормативно правовых актов	1 раз	в неделю	должно дать клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений
3.6.2.	Помощь в оформлении документов	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; прочтение и согласование заполненных документов с клиентом	1 раз	в месяц	должна обеспечивать разъяснение клиентам содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем; эффективность помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевремен-

					ному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем
3.6.3.	Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в месяц	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
3.6.4.	Оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в неделю	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
3.6.5.	Содействие в привлечении к уголовной ответственности виновных в физическом и психическом насилии, совершенном в семье над престарелыми людьми и инвалидами	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в год	должно заключаться в подготовке необходимых документов пострадавшим клиентам для представления в суд, участия в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и наказания виновных; это содействие следует оценивать по степени его влияния на решение суда
4. Услуги, предоставляемые гражданам, остро нуждающимся в социальной поддержке, отделениями срочного социального обслуживания					
4.1. социально-медицинские услуги					
4.1.1.	Организация экстренной медико-психологической помощи	первичное консультирование с целью выявления проблем, определения объема и видов предполагаемой помощи	1 раз	в год	должна обеспечивать: безотлагательное медико-психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, расширению у них диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей, укреплении уверенности в себе
4.2. социально-психологические услуги					
4.2.1.	Социально-психологическое и психологическое консультирование	первичное консультирование с целью выявления проблем, определения объема и видов предполагаемой помощи	1 раз	в год	должно обеспечить оказание клиентам квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов, по вопросам детско-родительских, супружеских и других значимых отношений; социально-психологическое консультирова-

					ние должно на основе полученной от клиента информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы
4.2.2.	Психологическая диагностика и обследование личности	исследование личности клиента в ходе беседы и с использованием психологических тестов и методик; разработка индивидуальной программы социально - психологической помощи клиенту (при необходимости)	1 раз	в год	должны по результатам определения и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, дать необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий
4.2.3.	Экстренная психологическая (в том числе по телефону) и медико-психологическая помощь	выслушивание клиента, беседа; применение психологических методов вывода из кризисного состояния.	1 раз	в год	должна обеспечивать: безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, расширению у них диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей, укреплению уверенности в себе, а также медико-психологическое консультирование
4.3. социально-экономические услуги					
4.3.1.	Содействие гражданам пожилого возраста и инвалидам в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в год	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
4.4. социально-правовые услуги					
4.4.1.	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов	консультирование по вопросам социального обслуживания; предоставление необходимых нормативно правовых актов	1 раз	в год	должно дать клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений
4.4.2.	Оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан	подготовка и направление соответствующим адресатам обращений (заявлений, жалоб) и необходимых документов	1 раз	в год	должно заключаться в том, чтобы помочь клиентам юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату
4.4.3.	Помощь в оформлении документов	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков;	1 раз	в год	должна обеспечивать разъяснение клиентам содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и

		прочтение и согласование заполненных документов с клиентом			написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем; эффективность помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем
4.4.4.	Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в год	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
4.4.5.	Оказание юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов; при необходимости организация встречи с юристконсультантом	1 раз	в год	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
4.4.6.	Обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов	поиск представителя для защиты в суде имущественных и личных прав, охраняемых законом интересов клиентов	1 раз	в год	должны гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу
4.4.7.	Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством	поиск адвоката; оформление договора на оказание услуг	1 раз	в год	должны гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу
4.4.8.	Содействие в привлечении к уголовной ответственности виновных в физическом и психическом насилии, совершенном в семье над детьми, женщинами, престарелыми людьми и инвалидами	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; поиск представителя для защиты в суде прав и интересов; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в год	должно заключаться в подготовке необходимых документов пострадавшим клиентам для представления в суд, участия в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и наказания виновных; это содействие следует оценивать по степени его влияния на решение суда
4.4.9.	Содействие в получении страхового медицинского полиса	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в страховую компанию; получение и передача клиенту страхового полиса.	1 раз	в год	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции,

					если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.
4.4.10.	Консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.)	консультирование (в пределах компетенции); предоставление необходимых нормативно правовых актов (поиск в библиотеке, с помощью электронных носителей и др.)	1 раз	в год	должно давать клиентам полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, оказывать клиентам необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и др.), необходимых для практического решения этих вопросов
4.4.11.	Оказание юридической помощи в оформлении документов для трудоустройства, получения паспорта и других документов, имеющих юридическое значение	сбор и копирование необходимых документов; заполнение форменных бланков; передача документов в государственный орган; доведение до клиента результатов рассмотрения документов	1 раз	в год	должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.

Заместитель Главы Администрации -
управляющий делами

С.В. Дробный