

Утвержден
Приказом министерства
социального развития
и семейной политики
Краснодарского края
от 22 декабря 2014 г. N 1042

**ПОРЯДОК
ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТАЦИОНАРНОЙ ФОРМЕ
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ГРАЖДАМ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА
И ИНВАЛИДАМ, В ТОМ ЧИСЛЕ ДЕТЯМ-ИНВАЛИДАМ, ЧАСТИЧНО
ИЛИ ПОЛНОСТЬЮ УТРАТИВШИМ СПОСОБНОСТЬ ЛИБО ВОЗМОЖНОСТЬ
ОСУЩЕСТВЛЯТЬ САМООБСЛУЖИВАНИЕ, САМОСТОЯТЕЛЬНО ПЕРЕДВИГАТЬСЯ,
ОБЕСПЕЧИВАТЬ ОСНОВНЫЕ ЖИЗНЕННЫЕ ПОТРЕБНОСТИ В СИЛУ
ЗАБОЛЕВАНИЯ, ТРАВМЫ, ВОЗРАСТА ИЛИ НАЛИЧИЯ ИНВАЛИДНОСТИ,
НУЖДАЮЩИМСЯ В ПОСТОЯННОМ УХОДЕ**

Список изменяющих документов
(в ред. [Приказа](#) Министерства труда и социального развития
Краснодарского края от 12.07.2016 N 852)

1. Общие положения

1. Социальное обслуживание в стационарной форме представляет собой деятельность организаций социального обслуживания по оказанию полного комплекса социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам, в том числе детям-инвалидам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, направленную на создание соответствующих условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питания и ухода, а также на организацию посильной трудовой деятельности, отдыха, досуга.

Социальные услуги в стационарной форме предоставляются их получателям при постоянном, временном (на срок, определенный индивидуальной программой) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания.

Информирование граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в стационарной форме социального обслуживания, о порядке предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания, перечне предоставляемых социальных услуг осуществляется непосредственно в помещениях управлений социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в муниципальных образованиях и поставщиков социальных услуг, оказывающих социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания, с использованием электронной или телефонной связи, информационно-телекоммуникационной сети "Интернет", иными общедоступными способами.

2. Стандарты социальных услуг, предоставляемых
в стационарной форме:

1. Социально-бытовые услуги:

предоставление жилой площади для постоянного проживания, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания в соответствии с техническими требованиями и нормами пожарной безопасности;

обеспечение оборудованием, техническими средствами реабилитации и мебелью в соответствии с утвержденными нормами;

обеспечение мягким инвентарем в соответствии с утвержденными нормативами (одежда, обувь, нательное белье, головные уборы, чулочно-носочные и галантерейные изделия, постельные принадлежности). Обеспечение при выписке из учреждения одеждой и обувью по сезону;

обеспечение питанием, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами;

организация досуга и отдыха (организация выездов на предприятия торговли или сопровождение к организованному месту торговли в учреждении; отправление (получение) посылки, бандероли; оказание помощи в написании и прочтении писем; посещения театров, кинотеатров, концертов, выставок, экскурсий (приобретение билетов для групп), проведение культурно-развлекательных программ, обеспечение печатными изданиями, настольными играми; создание условий для отправления религиозных обрядов: приглашение служителя церкви с предоставлением помещений для отправления религиозных обрядов с учетом вероисповедания; предоставление транспорта при необходимости перевозки граждан в учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях);

обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих гражданам: прием на хранение личных вещей и ценностей;

предоставление социально-бытовых услуг гражданам, неспособным по состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять пищу, пить, передвигаться по комнате);

организация ритуальных услуг.

Требования к объемам социально-бытовых услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Предоставление жилой площади для постоянного проживания, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания в соответствии с техническими требованиями и нормами пожарной безопасности		чел.	в соответствии с СанПиНами	в течение периода обслуживания
2.	Обеспечение оборудованием, техническими средствами реабилитации и мебелью в соответствии с утвержденными нормами		шт., комплект	по 1 ед. каждого наименования	в течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации
3.	Обеспечение мягким инвентарем в соответствии с утвержденными нормами (одежда, обувь, нательное белье, головные уборы, чулочно-носочные и галантерейные изделия, постельные принадлежности). Обеспечение при выписке из учреждения одеждой, обувью по сезону	1 час	шт.	по 1 ед. каждого наименования по сезону	в течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации при наступлении факта выписки
4.	Обеспечение питанием, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами	40 мин.	раз	5	ежедневно
5.	Организация досуга и отдыха (организация выездов на предприятия торговли или сопровождение к организованному месту торговли в учреждении; отправление (получение) посылки, бандероли; оказание помощи в написании и прочтении писем; посещения театров, кинотеатров, концертов, выставок, экскурсий (приобретение билетов для групп), проведение культурно-развлекательных программ, обеспечение печатными изданиями, настольными играми; создание условий для отправления религиозных обрядов: приглашение служителя церкви с предоставлением помещений для отправления религиозных обрядов с учетом вероисповедания; предоставление транспорта при необходимости перевозки граждан в учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях)	4 часа	раз	1	ежемесячно и по необходимости
6.	Обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих гражданам: прием на хранение личных вещей и ценностей	40 мин.	раз	1	в течение периода обслуживания
7.	Организация ритуальных услуг				при наступлении факта смерти
8.	Для отделения милосердия: Предоставление социально-бытовых услуг гражданам, неспособным по состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять пищу, пить, передвигаться по комнате)	40 мин.	раз	5	ежедневно

Требования к качеству предоставляемых социально-бытовых услуг:

1. Жилая площадь, предоставляемая в организациях социального обслуживания, должна соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство проживания граждан. При размещении граждан в жилых помещениях (комнатах) должны быть учтены их физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость.

Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

Все жилые, служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям, должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового благоустройства, оснащены телефонной связью и доступны для инвалидов. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов (повышенной температуры и влажности воздуха, запыленности, вибрации и других), отрицательно влияющих на здоровье персонала, граждан и на качество предоставляемых услуг.

2. Мебель, оборудование, аппаратура и приборы медицинского назначения, предметы ухода, банно-прачечное и другое технологическое оборудование учреждения должны отвечать требованиям соответствующих стандартов, технических условий и обеспечивать безопасность и надлежащее качество предоставляемых услуг. Количество оборудования должно быть достаточным, чтобы обеспечить предоставление услуг в соответствии с существующими требованиями, численностью проживающих граждан и спецификой организации социального обслуживания.

3. Постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния граждан (тяжелобольных, малоподвижных и других).

Одежда, обувь, нательное белье, предоставляемые гражданам, должны быть удобными в носке, соответствовать росту и размерам граждан, отвечать по возможности их запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

При выписке из организации социального обслуживания гражданину (кроме принятых на временное проживание) выдаются личные вещи, хранившиеся в организации социального обслуживания.

При выписке из организации социального обслуживания гражданину (кроме принятых на временное проживание) выдается закрепленная за ним одежда, белье и обувь по сезону (в соответствии с нормативами) соответствующих размеров, роста, а также справка с указанием времени пребывания в организации социального обслуживания.

4. Нормы обеспечения граждан в организациях социального обслуживания мягким инвентарем, обувью утверждаются приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края (далее - министерство).

5. Услуги по организации питания, в том числе диетического (с учетом медицинских показаний), осуществляют работники пищеблока.

Питание в организациях должно быть разнообразным, 5-разовым, приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности по калорийности, соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям.

5. Организация досуга в организациях социального обслуживания должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан (как взрослых, так и детей), способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности граждан, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

Мероприятия по организации досуга граждан (клубной, кружковой работы) проводятся специалистами учреждения в соответствии с планом работы организации во взаимодействии с организациями культуры, самодеятельными, профессиональными творческими коллективами и другими.

Для лиц, находящихся на постельном режиме, обеспечение досуга проводится непосредственно в жилых комнатах (чтение книг, журналов, просмотр фильмов, телевизионных передач, проведение лекций, бесед, праздничных мероприятий и другое).

Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи должно удовлетворять потребности граждан в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов связи (отправление и получение посылки, бандероли) и других.

При создании условий для отправления религиозных обрядов (помещений для проведения религиозных обрядов, приобретение необходимых принадлежностей) должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние граждан, особенности религиозных обрядов; не допускается любое ущемление прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

Организация социального обслуживания предоставляет транспорт для перевозки обслуживаемых граждан на обучение, в медицинские организации в сопровождении работников организации социального обслуживания в соответствии с требованиями безопасности.

6. Помещение, предназначенное для хранения вещей обслуживаемых, должно быть изолированным и закрываться на ключ.

7. Организация социального обслуживания организует предоставление ритуальных услуг (организация погребения).

8. Социально-бытовые услуги индивидуально-обслуживающего характера, предоставляемые в организациях социального обслуживания гражданам, не способным по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию, должны обеспечивать выполнение необходимых им процедур (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять пищу, пить, передвигаться по комнате) без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств. При оказании этих услуг необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к гражданам.

2. Социально-медицинские услуги:

выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг: измерение температуры тела, артериального давления, внутримышечная или подкожная инъекция, наложение компресса, перевязка, выполнение очистительной клизмы, забор материалов для проведения лабораторного исследования, внутривенная инъекция, прием лекарств, закапывание капель, ингаляция, постановка горчичников, банок. Оказание первичной медико-санитарной помощи, в том числе первой доврачебной помощи: проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, санитарная обработка одежды в дезкамере, дезинфекция;

проведение оздоровительных мероприятий: массаж, лечебная физкультура, физиотерапия, помощь в оформлении документов на госпитализацию и сопровождение, в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи и очков, в оформлении документов на получение путевки на санаторно-курортное лечение, в получении технических средств реабилитации по индивидуальной программе реабилитации;

систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии здоровья: предварительный осмотр врачом-терапевтом стационарного учреждения, помощь в медико-социальной адаптации, в организации приема врачами-специалистами медицинской организации, организация проведения

углубленного медицинского осмотра врачами-специалистами, лабораторное и флюорографическое обследование в территориальных медицинских организациях; прием стоматолога в стационарном учреждении; организация прохождения диспансеризации;

консультирование по социально-медицинским вопросам: помощь в проведении медико-социальной экспертизы;

проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни;

проведение занятий по адаптивной физической культуре;

обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг: гигиена тела общая (душ, баня), замена постельного белья, смена нательного белья, мытье головы, стрижка ногтей, бритье лица, стрижка волос, гигиена тела частичная, обработка кожных покровов, обмывание, обтирание, замена памперса, оказание помощи в пользовании туалетом, судном, причесывание, чистка зубов;

обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования: текущая влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели), уборка помещений мест общего пользования (туалетов, душевых, коридоров), генеральная влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели, окон, батарей, плафонов), обработка горшков, суден, мочеприемников и биотуалетов, стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом.

Требования к объемам социально-медицинских услуг:

N п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг: измерение температуры тела, артериального давления, внутримышечная или подкожная инъекция, наложение компресса, перевязка, выполнение очистительной клизмы, забор материалов для проведения лабораторного исследования, внутривенная инъекция, прием лекарств, закапывание капель, ингаляция, постановка горчичников, банок. Оказание первичной медико-санитарной помощи, в том числе первой доврачебной помощи: проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, санитарная обработка одежды в дезкамере, дезинфекция	от 20 до 40 мин. на 1 процедуру	раз	по назначению	в соответствии с медицинскими показаниями
2.	Проведение оздоровительных мероприятий: массаж, лечебная физкультура, физиотерапия, помощь в оформлении документов на госпитализацию и сопровождение, в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи и очков, в оформлении документов на получение путевки на санаторно-курортное лечение, в получении технических средств реабилитации по индивидуальной программе реабилитации	по назначению	раз	по назначению	в соответствии с медицинскими показаниями
3.	Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии здоровья: предварительный осмотр врачом-терапевтом стационарного учреждения, помощь в медико-социальной адаптации, в организации приема врачами-специалистами медицинской	1 час на мероприятие	раз	1 - 2	в год (в соответствии с видом учреждения)

	организации, организация проведения углубленного медицинского осмотра врачами-специалистами, лабораторное и флюорографическое обследование в территориальных медицинских организациях; прием стоматолога в стационарном учреждении; организация прохождения диспансеризации				
4.	Консультирование по социально-медицинским вопросам: помощь в проведении медико-социальной экспертизы	1 час	раз	1	по мере необходимости
5.	Проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни	от 15 до 45 мин.	раз	1	еженедельно
6.	Проведение занятий по адаптивной физической культуре	от 15 до 30 мин.	раз	1	по показаниям
7.	Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг: гигиена тела общая (душ, баня), замена постельного белья, смена нательного белья, мытье головы, стрижка ногтей, бритье лица, стрижка волос, гигиена тела частичная, обработка кожных покровов, обмывание, обтирание, замена памперса, оказание помощи в пользовании туалетом, судном, причесывание, чистка зубов	от 10 мин. до 40 мин. на процедуру	раз	1	ежедневно, еженедельно, по мере необходимости, по медицинским показаниям
8.	Обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования: текущая влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели), уборка помещений мест общего пользования (туалетов, душевых, коридоров); генеральная влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели, окон, батарей, плафонов); обработка горшков, суден, мочеиспускательных и биотуалетов; стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом	20 мин. на 10 м ² 1 час 30 мин. 3 часа	раз	2 1 1	ежедневно еженедельно и по показаниям после каждого использования еженедельно и по мере необходимости

Требования к качеству предоставляемых социально-медицинских услуг:

1. Проведение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка раневых поверхностей, очистительные клизмы) и оказание помощи в выполнении других связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другое) должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда гражданину.

Выполнение медицинских процедур гражданам по назначению врача осуществляется медицинской сестрой организации социального обслуживания.

Организация медико-социального обследования, проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи должны обеспечивать удовлетворение потребности граждан организации социального обслуживания в социально-медицинских услугах.

Медицинская сестра организации социального обслуживания проводит первичную санитарную обработку; врач организации социального обслуживания осуществляет медицинский осмотр с оформлением истории болезни, определяет степень тяжести состояния здоровья, составляет рекомендации по выполнению лечебных процедур до назначения систематического лечения, осуществляет ежедневное наблюдение за состоянием здоровья в течение семи дней со дня поступления.

2. Оказание помощи в выполнении физических упражнений должно обеспечивать овладение гражданами, получателями социальных услуг, доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях систематического их выполнения для укрепления здоровья. Лечебно-оздоровительные и другие реабилитационные мероприятия (утренняя гимнастика, лечебная физкультура, массаж, водные, физио- и фитопроцедуры, оздоровительная ходьба и др.) организуются специалистами организации социального обслуживания в соответствии с рекомендациями врача в специальных оборудованных помещениях (помещения должны быть чистыми, сухими, хорошо проветриваемыми).

Оценка эффективности лечебно-оздоровительных процедур для каждого гражданина проводится врачом организации социального обслуживания не реже одного раза в квартал с оформлением соответствующей записи в истории болезни.

Содействие в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, 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.

Содействие в получении гражданами зубопротезной помощи, а также содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками должно быть осуществлено в соответствии с индивидуальной программой реабилитации, а также с учетом потребности и пожеланий граждан.

Госпитализация или содействие в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические организации и в направлении их по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях) должны быть осуществлены строго по медицинским показаниям, с учетом пожелания граждан.

3. Обеспечение ухода в организациях социального обслуживания с учетом состояния здоровья должно включать такие услуги, как наблюдение (с готовностью в любой момент прийти на помощь), проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением лечащих врачей, оказание помощи в передвижении (при необходимости) и в

других действиях гражданина.

Медицинский осмотр гражданина, имеющего относительно стабильное соматическое и психическое состояние, оценка эффективности проводимых ему лечебно-оздоровительных процедур осуществляются врачом организации социального обслуживания не реже одного раза в квартал с оформлением записи в истории болезни и назначением дальнейшего плана лечения.

Медицинский осмотр гражданина, имеющего ухудшение соматического состояния или обострение психического расстройства, проводится врачом организации социального обслуживания ежедневно с оформлением записи в истории болезни и назначением дальнейшего плана лечения.

Медицинский осмотр гражданина, находящегося на постельном режиме, проводится врачом организации социального обслуживания не реже одного раза в десять дней с оформлением записи в истории болезни и назначением дальнейшего плана лечения.

Организация прохождения диспансеризации должна обеспечивать посещение гражданами всех предписанных им врачами-специалистами для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

Врач (заведующий отделением) проводит оценку качества предоставляемых услуг и результативности принятых мер по улучшению условий проживания и обслуживания граждан не реже одного раза в квартал.

4. Содействие в проведении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи органам государственной службы медико-социальной экспертизы в правильном определении в установленном порядке потребностей гражданина в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

Оказание помощи в прохождении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать посещение гражданином соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния его организма на основе анализа клинично-функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых, психологических данных гражданина с использованием классификаций и критериев, разработанных и утвержденных в установленном порядке.

5. Консультирование по социально-медицинским вопросам должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи гражданам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение практическим навыкам общего ухода и другое).

6. Контроль за соблюдением санитарно-эпидемического режима осуществляется заместителем директора по медицинской части (врачом) организации социального обслуживания.

7. Содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических организациях должно обеспечивать полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных соответствующими программами.

3. Социально-психологические услуги:

социально-психологическое и психологическое консультирование, консультация психолога, психотерапевтическая помощь;

психологическая помощь и поддержка: психологическая диагностика и обследование личности; психокоррекционное занятие, психологические тренинги; проведение занятий в группах взаимоподдержки, оказание психологической помощи, в том числе беседы,

общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса;
 социально-психологический патронаж;
 оказание консультационной психологической помощи анонимно.

Требования к объемам социально-психологических услуг

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Социально-психологическое и психологическое консультирование, консультация психолога, психотерапевтическая помощь	40 мин.	раз		по необходимости
2.	Психологическая помощь и поддержка: психологическая диагностика и обследование личности; психокоррекционное занятие, психологические тренинги; проведение занятий в группах взаимоподдержки, оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса	по 1 часу	раз		по необходимости
3.	Социально-психологический патронаж	1 час	раз		по необходимости
4.	Оказание консультационной психологической помощи анонимно	1 час	раз		по необходимости

Требования к качеству предоставляемых социально-психологических услуг:

1. Психологическое консультирование должно обеспечивать оказание гражданам квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов.

Социально-психологическое консультирование должно на основе полученной от гражданина информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы.

Психотерапевтическая помощь должна способствовать эффективному решению гражданами личностных конфликтов, проблем, социальной адаптации к изменяющимся условиям жизни и быта.

2. Психодиагностика и обследование личности должны по результатам определения и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности гражданина, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношения с окружающими людьми, дать необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

Психокоррекция как активное психологическое воздействие должна обеспечивать преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении отдельных лиц, конфликтных межличностных отношениях, что позволит привести эти показатели в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды.

Психологические тренинги как активное психологическое воздействие должны быть оценены их эффективностью в снятии последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, привитии социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности, формировании личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям.

Привлечение граждан к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения должно обеспечивать оказание им помощи в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), поддержании и укреплении психического здоровья, повышении стрессоустойчивости, уровня психологической культуры, в первую очередь, в сфере межличностных отношений и общения. Беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса должны обеспечить укрепление психического здоровья граждан, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности.

4. Социально-педагогические услуги:

социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование. Создание условий для дошкольного и школьного воспитания детей и получения образования по адаптированным образовательным программам;

формирование позитивных интересов: кружковая работа, праздники, экскурсии;

обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту, навыкам общения и другим навыкам жизнедеятельности.

Требования к объемам социально-педагогических услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Социально-	40 мин.	занятие	5	ежедневно в

	педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование: создание условий для дошкольного и школьного воспитания детей и получения образования по адаптированным образовательным программам				течение учебного года в соответствии с заключением психолого-медико-педагогической комиссии
2.	Формирование позитивных интересов: кружковая работа, праздники, экскурсии	1 час	раз	2	еженедельно
3.	Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту, навыкам общения и другим навыкам жизнедеятельности	по 20 мин.	занятие	2	ежедневно в течение учебного года

Требования к качеству предоставления социально-педагогических услуг:

1. Качество услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования детьми-инвалидами в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, определяется тем, в какой степени условия, созданные в организациях социального обслуживания для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по адаптированным образовательным программам, и сами программы способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению.

Условия должны быть созданы с учетом характера инвалидности, физического состояния детей-инвалидов и обеспечивать необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения.

Программы должны быть составлены с учетом способности того или иного ребенка-инвалида к восприятию и усвоению навыков воспитания или учебного материала.

Учебная группа в организациях социального обслуживания создается из расчета на 10 - 12 детей-инвалидов, имеющих отклонения в психическом развитии, или 6 детей-инвалидов, имеющих отклонения в психическом развитии, нарушения зрения, слуха, тяжелые соматические заболевания.

2. Обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, общения и другим формам жизнедеятельности должно обеспечивать формирование ребенка (подростка) как самостоятельной личности, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей детей-инвалидов и их адаптации к окружающей обстановке.

5. Социально-трудовые услуги:

проведение мероприятий, связанных с социально-трудовой реабилитацией (создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности; проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса);
 организация лечебно-трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских, цехах.

Требования к объемам социально-трудовых услуг:

N п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслужива емого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Проведение мероприятий, связанных с социально-трудовой реабилитацией (создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности; проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса)		раз	1	в течение года (по необходимости)
2.	Организация лечебно-трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских, цехах	4 час.	раз	5	по показаниям врача

Требования к качеству предоставления социально-трудовых услуг:

1. Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией, должны обеспечивать создание в организациях социального обслуживания таких условий, которые позволят вовлечь граждан в различные формы жизнедеятельности с учетом состояния их здоровья, интересов, а также обеспечивать активное участие граждан в мероприятиях по обучению доступным профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

Проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей граждан, обучению доступным трудовым навыкам осуществляется в лечебно-трудовых мастерских, подсобных сельских хозяйствах или на штатных должностях организаций в соответствии с индивидуальной картой реабилитации, медицинскими показаниями, трудовыми рекомендациями. Граждане, проживающие в организациях социального обслуживания, могут в установленном законодательством порядке приниматься на работу, доступную им по состоянию здоровья, на условиях трудового договора с предоставлением ежегодного оплачиваемого отпуска продолжительностью 30 календарных дней. Принуждение граждан, проживающих в организациях социального обслуживания, к лечебно-трудовой деятельности не допускается.

Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей инвалидов и их адаптации к окружающей обстановке.

6. Социально-правовые услуги:

организация помощи в получении полагающихся мер социальной поддержки, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации, Краснодарского края (составление, подача заявлений, помощь в оформлении и восстановлении документов); в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах частного, государственного и муниципального жилищных фондов в течение шести месяцев со дня поступления в стационарную организацию социального обслуживания;

оказание помощи в получении юридических услуг: установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ; консультативной помощи - консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

услуги по защите прав и законных интересов: обеспечение получения помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, и представительства в суде для защиты прав и интересов.

Требования к объемам социально-правовых услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Организация помощи в получении полагающихся мер социальной поддержки, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат,		раз	1	в течение 6 месяцев (по необходимости)

	улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации, Краснодарского края (составление, подача заявлений, помощь в оформлении и восстановлении документов); в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах частного, государственного и муниципального жилищных фондов в течение шести месяцев со дня поступления в стационарное учреждение социального обслуживания				
2.	Оказание помощи в получении юридических услуг: установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ; консультативной помощи - консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов		раз	по необходимости	в течение периода обслуживания
3.	Услуги по защите прав и законных интересов: обеспечение получения помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, и представительства в суде для защиты прав и интересов	1 час	раз	по необходимости	в течение периода обслуживания

Требования к качеству предоставления социально-правовых услуг:

1. Содействие гражданам в получении мер социальной поддержки, пособий, компенсаций и других выплат, алиментов и улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации и Краснодарского края должно обеспечивать своевременное, полное, квалифицированное и эффективное оказание помощи в решении вопросов, интересующих граждан, и удовлетворять их запросы и потребности.

Оказание юридической помощи в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, страхового медицинского полиса, защитой и соблюдением прав, должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих гражданина проблем, определить предполагаемые пути их решения и осуществить практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение граждан в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и другое.

Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев в случае отказа от услуг организации социального обслуживания по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение, помощь должна быть направлена на защиту гражданина от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище.

2. Оказание юридической помощи в оформлении документов (на получение предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, пособий, социальных выплат, пенсионного обеспечения, для удостоверения личности) должно обеспечить разъяснение гражданам содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Эффективность помощи оценивается тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед гражданами проблем.

Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, должно дать гражданам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений.

3. Содействие в получении помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, или обеспечение представительства в установленном порядке в суде для защиты прав и интересов должны гарантировать гражданину квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу.

7. Социально-реабилитационные услуги - услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;

проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;

оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

Требования к объемам социально-реабилитационных услуг - услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив в услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1.	Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	2 часа	раз	1	ежедневно (по показаниям)
2.	Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	2 часа	раз	1	по показаниям
3.	Обучение навыкам поведения в быту, навыкам общения и другим навыкам жизнедеятельности	45 мин.	раз	1	ежедневно (по показаниям)
4.	Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности	45 мин.	раз	1	ежедневно (по показаниям)

Требования к качеству предоставления социально-реабилитационных услуг - услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг:

1. Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации) должно развить у инвалидов практические навыки и умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

2. Обучение инвалидов навыкам поведения в быту и общественных местах, общения и другим формам жизнедеятельности должно обеспечивать формирование инвалида как самостоятельной личности, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей инвалидов и их адаптации к окружающей обстановке.

Оценка результатов предоставления социальных услуг в стационарной форме

При оценке предоставления социальных услуг используют следующие критерии:

полнота предоставления услуг в соответствии с требованиями нормативных документов и ее своевременность;

эффективность предоставления услуг;

материальная услуга (степень решения материальных или финансовых проблем гражданина), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

нематериальная услуга (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния гражданина, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет мнения гражданина в оценке качества услуги.

3. Условия предоставления социальных услуг

При определении уполномоченным органом Краснодарского края - управлением социальной защиты населения министерства труда и социального развития Краснодарского края в муниципальных образованиях (далее - уполномоченный орган) гражданину видов социальных услуг, предоставляемых в стационарной форме социального обслуживания, учитывается его нуждаемость в получении таких социальных услуг, характер обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, для организации оказания гражданину своевременной адресной социальной помощи и составления индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

Социальные услуги в стационарной форме предоставляются гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам (в том числе детям-инвалидам), частично или полностью утратившим способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, нуждающимся в постоянном уходе.

Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг по направлению (путевке), выдаваемому в отделе министерства, курирующем организацию деятельности поставщиков социальных услуг.

Договор о предоставлении социальных услуг заключается с получателями социальных услуг или с их представителями в течение суток с даты представления индивидуальной программы и направления (путевки) поставщику социальных услуг.

Определение граждан пожилого возраста и инвалидов в организации социального обслуживания для предоставления им социальных услуг производится на основании их письменного заявления и подтверждается их подписью, а лиц, не достигших 14 лет (детей-инвалидов), и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, - на основании письменного заявления их законных представителей, а в случае отсутствия последних - органами опеки и попечительства.

1. Основанием для предоставления социальных услуг в стационарной форме социального

обслуживания является обращение гражданина в уполномоченный орган с личным заявлением и представлением полного пакета необходимых документов для предоставления социальных услуг в стационарной форме:

а) при определении в дома-интернаты (пансионаты) для престарелых и инвалидов, геронтологический центр и специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов:

медицинская карта, заверенная лечебной организацией (по форме);

заключение врачебной комиссии, заверенное лечебной организацией (по форме);

копия справки МСЭ (для женщин в возрасте до 55 лет, для мужчин до 60 лет) и индивидуальной программы реабилитации инвалида;

акт определения индивидуальной потребности гражданина в социальных услугах;

[заявление-согласие](#) на обработку и передачу персональных данных (приложение N 1);

документы о составе семьи (при ее наличии) получателя социальных услуг, доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии) и принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

копия паспорта гражданина Российской Федерации (для иностранных граждан и лиц без гражданства - копия вида на жительство) или копия временного удостоверения личности;

б) при определении в психоневрологические интернаты, дом милосердия, реабилитационные центры:

решение органов опеки и попечительства о помещении недееспособного гражданина в психоневрологический интернат, принятое на основании заключения врачебной комиссии с участием врача-психиатра, о снятии статуса опекуна и закреплении жилой площади;

2 фотографии 3 x 4 см;

медицинская карта, заверенная лечебным учреждением (по форме);

заключение врачебной комиссии (по форме), заверенное лечебным учреждением, которое должно содержать сведения о наличии у лица психического расстройства, лишаящего его возможности находиться в неспециализированном учреждении, а в отношении дееспособного лица - также и об отсутствии оснований для постановки перед судом вопроса о признании его недееспособным;

копия справки МСЭ (для женщин в возрасте до 55 лет, для мужчин до 60 лет) и индивидуальной программы реабилитации инвалида;

копия вступившего в законную силу решения суда о признании гражданина недееспособным (если в заключении ВК указано о необходимости постановки вопроса перед судом для признания инвалида недееспособным);

акт определения индивидуальной потребности гражданина в социальных услугах;

[заявление-согласие](#) на обработку и передачу персональных данных (приложение N 2);

документы о составе семьи (при ее наличии) получателя социальных услуг, доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при наличии) и принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности, необходимые для определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно;

копия паспорта гражданина Российской Федерации (для иностранных граждан и лиц без гражданства - копия вида на жительство) или копия временного удостоверения личности с регистрацией;

в) при определении в детские дома-интернаты для умственно отсталых детей:

свидетельство о рождении - подлинник, для детей с 14 лет и копия паспорта гражданина Российской Федерации;

акт определения индивидуальной потребности несовершеннолетнего в социальных услугах;

решение органов опеки и попечительства о помещении ребенка в организацию (для детей-сирот, детей, оставшихся без попечения родителей);

2 фотографии 3 x 4 см;

индивидуальная карта развития ребенка (Ф-26);

копия справки МСЭ;

заключение врача-психиатра;

протокол и выписка из протокола государственного бюджетного образовательного учреждения "Центра диагностики и консультирования" Краснодарского края или территориальной психолого-медико-педагогической комиссии Краснодарского края;

[заявление-согласие](#) на обработку и передачу персональных данных (приложение N 2); документ, устанавливающий социальный статус детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в том числе:

свидетельство о смерти родителя;

копия вступившего в законную силу решения суда о лишении родителей родительских прав или об ограничении родителей в родительских правах, о признании родителей безвестно отсутствующими, умершими, недееспособными;

копия вступившего в законную силу приговора суда о назначении родителю наказания в виде лишения свободы;

справки из органов внутренних дел о розыске родителей, иные документы, подтверждающие отсутствие родительского попечения;

решение органа опеки и попечительства о направлении несовершеннолетнего в детский дом-интернат для умственно отсталых детей, о закреплении за ребенком жилой площади либо о внеочередном предоставлении жилья по окончании пребывания в организации социального обслуживания.

2. В рамках межведомственного информационного взаимодействия или предоставляются получателем социальных услуг по собственной инициативе следующие документы:

справка о размере получаемой пенсии, в том числе с учетом всех социальных выплат, и иного дохода;

выписка из лицевого счета жилого помещения частного жилищного фонда или выписка из лицевого счета жилого помещения муниципального или государственного жилищного фонда согласно формам, утвержденным Приказом департамента жилищно-коммунального хозяйства Краснодарского края от 30 января 2009 года N 9;

документы, подтверждающие наличие или отсутствие жилого помещения у гражданина (для граждан, имеющих жилое помещение на праве собственности, - копии правоустанавливающих документов);

копии документов установленного образца, дающие право на внеочередное и первоочередное помещение в организацию социального обслуживания.

Уполномоченным органом составляется индивидуальная программа предоставления социальных услуг, в которой указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, и выдается получателю социальных услуг.

Уполномоченный орган проверяет полноту и достоверность документов, представленных гражданином, и не позднее 1 дня со дня подачи заявления направляет полный пакет документов в министерство в случае выбора гражданином поставщика услуг - организации социального обслуживания для постановки на учет и последующего определения в указанную организацию социального обслуживания в порядке очереди.

Отдел министерства, курирующий организацию деятельности поставщиков социальных услуг, в срок не более 3 рабочих дней со дня поступления рассматривает представленные документы и принимает решение о постановке на учет для помещения граждан в организацию социального обслуживания. Постановка на учет осуществляется по видам организаций социального обслуживания с учетом возраста и состояния здоровья гражданина.

При определении гражданина в организацию социального обслуживания формируется [направление](#) (путевка) (приложение N 5).

Отдел министерства, курирующий организацию деятельности поставщиков социальных услуг, выдает направление (путевку) уполномоченному органу в срок не позднее одного дня с даты ее подписания, для вручения гражданину и определения его в организацию социального обслуживания.

После получения направления (путевки) гражданин прибывает в организацию социального обслуживания в течение срока действия направления (путевки). В случае его прибытия позже установленного срока возможно продление срока действия направления (путевки) на основании документа, подтверждающего наличие уважительных причин, и при наличии свободных мест в организации социального обслуживания.

Получение направления (путевки), отказ от его получения, а также неприбытие в организацию социального обслуживания в срок, установленный в направлении (путевке), являются основаниями для снятия гражданина с учета на помещение в организацию социального обслуживания.

Перечень
медицинских противопоказаний, в связи с наличием которых
гражданину или получателю социальных услуг может быть
отказано, в том числе временно, в предоставлении
социальных услуг в стационарной форме

1. Туберкулез любых органов и систем с бактериовыделением, подтвержденным методом посева (A15; A17 - A19);
2. Лепра (A30);
3. Острые инфекционные заболевания либо хронические инфекционные заболевания в стадии обострения, тяжелого течения и (или) заразные для окружающих, а также лихорадки, сыпи неясной этиологии (A00 - A09; A20 - A29; A31 - B99; R50);
4. Злокачественные новообразования, сопровождающиеся обильными выделениями (C00 - C97);
5. Хронические и затяжные психические расстройства с тяжелыми стойкими или часто обостряющимися болезненными проявлениями, в том числе связанные с употреблением психоактивных веществ (F01; F03 - F09; F10 - F16; F18 - F19; F20 - F33);
6. Эпилепсия с частыми припадками (G40 - G41);
7. Гангрена и некроз легкого, абсцесс легкого (J85.0 - J85.2);
8. Тяжелые хронические заболевания кожи с множественными высыпаниями и обильным отделяемым (L10; L12.2; L12.3; L13.0; L88; L98.9).

Социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания предоставляются при соблюдении следующих принципов социальной справедливости:

- а) соблюдения прав гражданина и человека;
- б) ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов;
- в) приоритета мер по социальной защите граждан пожилого возраста и инвалидов;
- г) обеспечения равных возможностей в получении социальных услуг и их доступности для всех граждан пожилого возраста и инвалидов;
- д) предоставления государственных гарантий в сфере социального обслуживания населения.

При получении социальных услуг граждане пожилого возраста и инвалиды имеют установленное законодательством Российской Федерации право на:

а) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам организации социального обслуживания при оказании социальных услуг. Такая информация является профессиональной тайной и не подлежит разглашению. Работники, виновные в разглашении этой тайны, должны нести ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

б) уважительное и гуманное отношение;

в) добровольное согласие на стационарное социальное обслуживание. Стационарное социальное обслуживание осуществляется при условии добровольного согласия граждан пожилого возраста и инвалидов на получение социальных услуг, за исключением случаев, когда согласие на стационарное социальное обслуживание лиц, не достигших 14 лет (детей-инвалидов), и лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, дается их законными представителями после получения в предполагаемом учреждении сведений о видах и формах практикуемого в нем социального обслуживания, об условиях оплаты социальных услуг и других условиях их предоставления;

г) защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

Право внеочередного приема на стационарное социальное обслуживание предоставляется инвалидам ([статья 14](#) Федерального закона от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах" - далее ФЗ-5) и участникам ([статья 15](#) ФЗ-5) Великой Отечественной войны, и лицам, награжденным знаком "Жителю блокадного Ленинграда" ([статья 18](#) ФЗ-5), и недееспособным гражданам, не имеющим опекунов, в соответствии с Федеральным [законом](#) от 24 апреля 2008 года N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве".

Право первоочередного приема на стационарное социальное обслуживание предоставляется членам семей погибших (умерших) инвалидов войны, участников Великой Отечественной войны и ветеранов боевых действий ([статья 21](#) ФЗ-5).

Преимущественным правом при приеме на стационарное социальное обслуживание пользуются следующие категории граждан:

а) военнослужащие, проходившие военную службу в воинских частях, учреждениях, военно-учебных заведениях, не входивших в состав действующей армии, в период с 22 июня 1941 года по 3 сентября 1945 года не менее шести месяцев, военнослужащие, награжденные орденами или медалями СССР за службу в указанный период ([статья 17](#) ФЗ-5);

б) лица, работавшие в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих фронтов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог ([статья 19](#) ФЗ-5);

в) лица, проработавшие в тылу в период с 22 июня 1941 года по 9 мая 1945 года не менее шести месяцев, исключая период работы на временно оккупированной территории СССР, либо награжденные орденами и медалями СССР, либо награжденные орденами или медалями СССР за самоотверженный труд в период Великой Отечественной войны ([статья 20](#) ФЗ-5);

г) ветераны труда;

д) граждане, получившие или перенесшие лучевую болезнь, другие заболевания, и инвалиды вследствие чернобыльской катастрофы, эвакуированные из зоны отчуждения и переселенные (переселяемые) из зоны отселения в соответствии с [Законом](#) Российской Федерации от 15 мая 1991 года N 1244-1 "О социальной защите граждан, подвергшихся воздействию радиации вследствие катастрофы на Чернобыльской АЭС".

Иностранные граждане, лица без гражданства, в том числе беженцы, должны пользоваться теми же правами в сфере социального обслуживания, что и граждане Российской Федерации, если иное не установлено законодательством Российской Федерации.

При предоставлении социальных услуг должны обеспечиваться безопасность граждан, среды их обитания, соблюдаться все установленные нормы и правила пожарной безопасности, предусмотренные Федеральным [законом](#) о пожарной безопасности, государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов, приниматься все необходимые меры по профилактике травматизма и предупреждению несчастных случаев.

Стационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется в организациях социального обслуживания, осуществляющих стационарное социальное обслуживание, профилированных в соответствии с возрастом, состоянием здоровья и социальным положением граждан, которые обслуживаются в этих организациях социального обслуживания (отделениях организаций социального обслуживания).

Предоставление социальных услуг в организациях социального обслуживания должно быть направлено на создание для граждан пожилого возраста и инвалидов наиболее адекватных их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, на проведение реабилитационных мероприятий социального, медицинского и лечебно-трудового характера, обеспечение ухода, медицинской помощи, организации их отдыха и досуга.

Не допускается помещение детей-инвалидов с физическими недостатками в организации социального обслуживания, предназначенные для проживания детей с психическими расстройствами.

Граждане пожилого возраста и инвалиды, частично или полностью утратившие способность к самообслуживанию и нуждающиеся в постоянном постороннем уходе, из числа освобожденных из мест лишения свободы, а также ранее судимые или неоднократно привлекавшиеся к административной ответственности за нарушение общественного порядка, занимающиеся бродяжничеством и попрошайничеством, которые направляются из учреждений органов внутренних дел, или по решению уполномоченных органов, при отсутствии медицинских противопоказаний и по личному желанию могут быть приняты на социальное обслуживание в специальные организации социального обслуживания в общем порядке, определенном органами исполнительной власти Краснодарского края.

Граждане пожилого возраста и инвалиды, проживающие в организациях социального обслуживания и постоянно нарушающие установленный Положением об организации социального обслуживания порядок проживания в ней, а также порядок и условия предоставления социальных услуг, могут быть по их желанию или по решению суда, принятому на основании представления администрации указанных организаций социального обслуживания, переведены в специальные

организации социального обслуживания.

Граждане из числа лиц, освобождаемых из мест лишения свободы, за которыми в соответствии с законодательством Российской Федерации установлен административный надзор и которые направляются из учреждений органов внутренних дел, при отсутствии медицинских противопоказаний и по личному желанию могут быть приняты на специальное социальное обслуживание в организации социального обслуживания в порядке, определенном органами исполнительной власти Краснодарского края.

Отказ от услуг организаций социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, утративших способность удовлетворять свои основные жизненные потребности или признанных в установленном законом порядке недееспособными, производится по письменному заявлению их законных представителей в случае, если они обязуются обеспечить указанным лицам надлежащий уход и необходимые условия проживания.

При предоставлении социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам администрация организации социального обслуживания должна выполнить следующие условия:

а) обеспечить неприкосновенность личности и безопасность проживания граждан пожилого возраста и инвалидов;

б) исполнять возложенные на нее функции опекунов и попечителей в отношении граждан пожилого возраста и инвалидов, нуждающихся в опеке или попечительстве;

в) организовывать отдых и культурное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов;

г) выделять супругам из числа проживающих в организации социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов изолированное жилое помещение для совместного проживания;

д) предоставлять гражданам пожилого возраста и инвалидам, проживающим в организации социального обслуживания, возможность пользоваться телефонной связью и почтовыми услугами за плату в соответствии с действующими тарифами;

е) обеспечивать возможность беспрепятственного приема посетителей как в выходные дни, так и в рабочие дни в соответствии с действующим распорядком работы организации социального обслуживания;

ж) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей граждан пожилого возраста и инвалидов, сданных на хранение;

и) исполнять иные функции по качественному обслуживанию граждан пожилого возраста и инвалидов во вверенной ей организации социального обслуживания.

Граждане пожилого возраста и инвалиды, проживающие в организациях социального обслуживания, имеют право на:

а) обеспечение им условий проживания и быта в организациях социального обслуживания, отвечающих государственным санитарно-эпидемиологическим правилам и нормам, а инвалиды, кроме того, на обеспечение необходимыми реабилитационными средствами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации;

б) свободное посещение граждан пожилого возраста и инвалидов их законными представителями, родственниками, священнослужителями и другими лицами, с которыми проживающий желает встретиться;

в) предоставление им помещений для отправления религиозных обрядов, создание для этого соответствующих условий, не противоречащих правилам внутреннего распорядка организации социального обслуживания, с учетом интересов верующих различных конфессий;

г) сохранение занимаемых ими на правах собственника, по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального и общественного жилищных фондов в течение шести месяцев с момента поступления в организацию социального обслуживания, а в случаях если в жилых помещениях остались проживать члены их семей, то в течение всего времени пребывания в этой организации социального обслуживания.

В случае отказа от услуг организации социального обслуживания по истечении указанного срока граждане пожилого возраста и инвалиды, освободившие жилые помещения в связи с их помещением в эти организации социального обслуживания, имеют право на внеочередное обеспечение жилым помещением, если им не может быть возвращено ранее занимаемое ими жилое помещение.

Дети-инвалиды, проживающие в организациях социального обслуживания, являющиеся сиротами или лишенные попечительства родителей, по достижении 18 лет подлежат обеспечению

жилыми помещениями вне очереди органами местного самоуправления по месту нахождения организации социального обслуживания либо по месту их прежнего жительства по выбору, если индивидуальная программа реабилитации предусматривает возможность осуществлять самообслуживание и вести самостоятельный образ жизни.

Граждане пожилого возраста и инвалиды обязаны соблюдать правила внутреннего распорядка организации социального обслуживания.

Гражданам пожилого возраста и инвалидам, не выполняющим условия договора о предоставлении социальных услуг, может быть отказано в обслуживании, а администрация организации социального обслуживания может расторгнуть договор и потребовать освобождения занимаемых жилых помещений.

4. Правила предоставления социальной услуги

Социальные услуги в стационарной форме предоставляются бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты в соответствии с [Приказом](#) министерства социального развития и семейной политики от 5 декабря 2014 года N 981 "Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг на территории Краснодарского края и порядка ее взимания".

Платные социальные услуги в стационарной форме предоставляются согласно Приказу департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 26 ноября 2010 года N 989 "Об утверждении методических рекомендаций определения платы за временное стационарное обслуживание в государственных стационарных учреждениях социального обслуживания для престарелых и инвалидов Краснодарского края".

5. Требования к деятельности поставщика социальных услуг в стационарной форме

1. Основными требованиями к деятельности поставщика социальных услуг являются: наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует организация социального обслуживания (далее - документы);

условия размещения организации социального обслуживания;

укомплектованность организации социального обслуживания специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение организации социального обслуживания (оборудование, приборы, аппаратура и другое);

состояние информации об организации социального обслуживания, порядке и правилах предоставления услуг;

наличие внутренней и внешней систем (служб) контроля за деятельностью организации социального обслуживания.

1.1. Документы, в соответствии с которыми функционирует организация социального обслуживания:

устав организации социального обслуживания;

руководства, правила, инструкции, планы работы;

документы на эксплуатацию оборудования, приборов и аппаратуры;

нормативные правовые акты по деятельности организации социального обслуживания и социальному обслуживанию граждан;

стандарты социального обслуживания населения.

1.1.1. Устав организации социального обслуживания должен включать следующие сведения: цели и виды деятельности;

предназначение организации социального обслуживания;

порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;

источники финансирования;

юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);

ведомственная принадлежность и подчиненность;

основные задачи и функции деятельности организации социального обслуживания;

структурные подразделения, основные направления их деятельности.

1.1.2. Руководства, правила, инструкции, планы работы должны регламентировать процесс

предоставления услуг, определять способы их предоставления и контроль, а также предусматривать меры совершенствования работы организации социального обслуживания.

1.1.3. Документы на эксплуатацию имеющихся в организации социального обслуживания оборудования, приборов и аппаратуры должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживанию и поддержанию в работоспособном состоянии.

1.1.4. Перечень социальных услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания Краснодарского края, должен составлять нормативную основу практической работы организации социального обслуживания.

1.2. Условия размещения организации социального обслуживания:

1.2.1. Организация социального обслуживания и ее структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании и помещениях, доступных для инвалидов, маломобильных граждан. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

1.2.2. По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и прочее).

1.2.3. Площадь, занимаемая организацией социального обслуживания, должна обеспечивать размещение персонала, граждан и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

1.3. Укомплектованность организации социального обслуживания специалистами и их квалификация:

1.3.1. Организация социального обслуживания должна располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

1.3.2. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

1.3.3. У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

1.3.4. Все специалисты организации социального обслуживания должны быть аттестованы в установленном порядке.

1.3.5. Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все работники организации социального обслуживания должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

1.3.6. При оказании услуг персонал организации социального обслуживания должен проявлять к гражданам максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

1.4. Специальное и табельное техническое оснащение организации социального обслуживания:

1.4.1. Каждая организация социального обслуживания должна быть оснащена специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими предоставление качественных услуг соответствующих видов.

1.4.2. Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с документами по эксплуатации, содержать в технически исправном состоянии, систематически проверять.

1.4.3. Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена актом их проверки.

1.5. Состояние информации об организации социального обслуживания, порядке и правилах предоставления услуг:

1.5.1. Состояние информации должно соответствовать требованиям Федерального [закона](#) от 7 декабря 1992 года N 2300-1 "О защите прав потребителей".

1.5.2. Организация социального обслуживания обязана довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым

способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и Краснодарского края, обеспечивающим ее доступность для граждан, нуждающихся в стационарном социальном обслуживании.

1.5.3. Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть следующим:
перечень основных услуг, предоставляемых организацией социального обслуживания;
характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
наименование стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;

наименование видов и требования к качеству услуг социального обслуживания, которым должны соответствовать предоставляемые услуги;

возможность влияния гражданина на качество услуги (получение оценки качества услуги со стороны гражданина).

1.5.4. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу гражданина (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить организации социального обслуживания требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

1.6. Наличие внутренней и внешней систем (служб) контроля за деятельностью организации социального обслуживания:

1.6.1. Организации социального обслуживания должны иметь документально оформленную внутреннюю систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и работников по оказанию социальных услуг на их соответствие перечню видов и требованиям к качеству услуг социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания.

Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с гражданами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.6.2. Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляют уполномоченные органы в пределах своей компетенции.

2. Работа организаций социального обслуживания в области обеспечения качества услуг должна быть направлена на непрерывное их повышение, полное удовлетворение нужд граждан, эффективность социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

6. Порядок выбытия из организации социального обслуживания

1. Проживающие в организации социального обслуживания граждане в течение календарного года вправе временно выбывать из организации социального обслуживания по личным обстоятельствам:

в домах-интернатах (пансионатах) для престарелых и инвалидов, специальном доме-интернате для престарелых и инвалидов, геронтологическом центре, психоневрологических интернатах, реабилитационных центрах, доме милосердия - на срок не более одного месяца в году;

в детских домах-интернатах для умственно отсталых детей и для детей с физическими недостатками - на срок не более трех месяцев в год.

В случае проведения лечения и реабилитационных мероприятий по медицинским показаниям срок временного выбытия гражданина из организации социального обслуживания продляется на соответствующий период.

Решение (приказ) о временном выбытии принимается директором организации социального обслуживания на основании письменного заявления гражданина (для дееспособных), заключения врача организации о возможности выезда по состоянию здоровья, письменного заявления принимающих родственников или иных лиц о принятии обязательства по обеспечению ухода и наблюдения за гражданином в период его временного отсутствия, а также их личного сопровождения.

Временное выбытие недееспособных граждан и детей-инвалидов допускается на основании решения органа опеки и попечительства муниципального образования края по месту проживания принимающей стороны о временном возложении ответственности за охрану жизни, здоровья и законных прав и интересов недееспособного либо ребенка-инвалида.

Прием в организацию социального обслуживания после временного отсутствия осуществляется при условии представления медицинских анализов (справки об отсутствии инфекционных заболеваний по месту пребывания, анализа на группу кишечных возбудителей).

Расходы, связанные с поездкой по личным обстоятельствам, не возмещаются.

2. Выписка граждан из организаций социального обслуживания производится:

1) из домов-интернатов (пансионатов) для престарелых и инвалидов, геронтологического центра, специальных домов-интернатов для престарелых и инвалидов - по личному заявлению лица, способного проживать самостоятельно при наличии жилой площади или при наличии родственников, которые могут его содержать и обеспечивать необходимый уход, с разрешения министерства труда и социального развития Краснодарского края;

2) из психоневрологических интернатов, домов милосердия, реабилитационных центров:

по личному заявлению дееспособного лица на основании заключения клинико-экспертной комиссии с участием врача-психиатра о том, что по состоянию здоровья лицо способно проживать самостоятельно при наличии жилой площади, с разрешения министерства;

по заявлению родителей, иных родственников, лиц, претендующих на опеку, обязующихся осуществлять уход за выписываемым лицом, признанным в установленном законом порядке недееспособным, и предоставить необходимые условия проживания, с разрешения министерства и органа опеки и попечительства;

3) из детских домов-интернатов для умственно отсталых детей:

по заявлению родителей, иных родственников, лиц, претендующих на опеку, обязующихся осуществлять уход за выписываемым несовершеннолетним лицом и предоставить необходимые условия проживания, с разрешения министерства;

4) при наличии общих оснований для отчисления граждан:

истечение срока временного пребывания;

возникновение медицинских противопоказаний к проживанию в организации социального обслуживания;

при неоднократных нарушениях [правил](#) внутреннего распорядка организации социального обслуживания (приложение N 3) на основании решения суда, вступившего в законную силу;

при нарушении условий заключенного Договора, в том числе условий оплаты гражданином и (или) лицами, обязанными содержать родственников;

по ходатайству руководителя организации социального обслуживания по причине отсутствия гражданина в организации социального обслуживания без уважительных причин более одного года.

Граждане отчисляются со стационарного обслуживания по разрешению министерства при наличии заключения об отсутствии нужды в социальном стационарном обслуживании, выданного уполномоченным органом на признание граждан нуждающимися в социальном стационарном обслуживании.

4. При отчислении из организации социального обслуживания гражданину выдается закрепленная за ним одежда, белье и обувь по сезону, справка с указанием времени пребывания в организации, причины выбытия, а также возвращаются личные вещи, хранящиеся в организации социального обслуживания.

Начальник отдела организации
деятельности домов-интернатов
в управлении по социальной
поддержке граждан
У.А.СЕМЕНЧЕНКО