|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **МIНIСТЭРСТВА ПРАЦЫ**  **І САЦЫЯЛЬНАЙ АБАРОНЫ**  **РЭСПУБЛIКI БЕЛАРУСЬ** |  | **МИНИСТЕРСТВО ТРУДА**  **И СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ**  **РЕСПУБЛИКИ БЕЛАРУСЬ** |

**ПАСТАНОВА ПОСТАНОВЛЕНИЕ**

3 июня 2024 г. № 37

г. Мінск г. Минск

Об изменении постановления Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 1 декабря 2017 г. № 84

На основании абзаца одиннадцатого части четвертой статьи 8Закона Республики Беларусь от 22 мая 2000 г. № 395-З «О социальном обслуживании» Министерство труда и социальной защиты Республики Беларусь ПОСТАНОВЛЯЕТ:

1. Внести в постановление Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь от 1 декабря 2017 г. № 84 «О требованиях к содержанию и качеству социальных услуг» следующие изменения:

в преамбуле слова «части второй статьи 6» заменить словами «абзаца одиннадцатого части четвертой статьи 8»;

приложение к этому постановлению изложить в новой редакции (прилагается).

2. Настоящее постановление вступает в силу после его официального опубликования.

Первый заместитель Министра

труда и социальной защиты

Республики Беларусь Н.В.Павлюченко

|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение  к постановлению Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь 01.12.2017 № 84  (в редакции постановления Министерства труда и социальной защиты Республики Беларусь  03.06.2024 № 37) |

ТРЕБОВАНИЯ

к содержанию и качеству социальных услуг, оказываемых в рамках государственных минимальных социальных стандартов   
в области социального обслуживания

| Наименование услуги | Содержание услуги | Требования к качеству услуги |
| --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 |
| Социальные услуги, оказываемые ТЦСОН | | |
| 14. Услуги временного приюта (для жертв торговли людьми, лиц, пострадавших от домашнего насилия, чрезвычайных ситуаций природного и техногенного характера и лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей): | | |
| 14.1. предоставле-ние спального места с комплектом постельного белья;  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  14.2. обеспечение средствами личной гигиены;  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  14.3. обеспечение питьем (питьевая вода, чай);  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  14.4. обеспечение питанием | Услуга предусматривает:  информирование о содержании услуги, сроках и условиях предоставления;  круглосуточный доступ в «кризисную» комнату;  ознакомление с местом, условиями временного проживания, правилами внутреннего распорядка;  информирование (проведение инструктажа) по технике безопасности, включая пользование бытовыми приборами;  заполнение анкеты по идентификации пострадавшего от домашнего насилия и выявлению его потребностей;  разработку и обсуждение с получателем услуги индивидуального плана безопасности (порядок реагирования в случае возникновения непредвиденной (экстренной) ситуации, угрожающей жизни и (или) здоровью получателя услуги);  предоставление отдельного спального места (диван, кровать), чистого комплекта спальных принадлежностей (подушка, одеяло, простынь, наволочка, пододеяльник) и других предметов первой необходимости (полотенце, халат, средства личной гигиены – мыло, туалетная бумага, шампунь, зубная паста, зубная щетка) (при необходимости);  помощь в адаптации к месту временного приюта;  предоставление во временное пользование необходимого набора посуды (в том числе чашки, ложки, тарелки) или обеспечение одноразовой посудой (при необходимости);  обеспечение беспрепятственного доступа к питьевой воде;  предоставление для временного пользования оборудования для кипячения воды (чайник), приготовления (разогрева) пищи, необходимого набора посуды для приготовления пищи (в том числе кастрюли, сковороды);  обеспечение чаем, оказание содействия в получении продуктов питания или горячего питания (при необходимости). | Услуга должна обеспечить удовлетворение потребности во временном безопасном жизнеустройстве. Услуга оказывается на базе «кризисной» комнаты.  Услуга предоставляется на условиях конфиденциальности.  Сведения о номере телефона для круглосуточного обращения в «кризисную» комнату должны быть размещены на информационных стендах, на официальных сайтах (интернет-страницах) ТЦСОН в глобальной компьютерной сети Интернет, опубликованы в средствах массовой информации.  «Кризисная» комната должна соответствовать следующим требованиям:  по возможности быть изолированной, иметь отдельный вход, располагаться не выше третьего этажа, при размещении на первом этаже окна должны быть дополнительно укреплены;  обеспечена системой безопасности (тревожной кнопкой) и стационарной телефонной связью, аптечкой первой помощи;  оборудована местами и мебелью для сна и отдыха (в том числе кроватью, диваном), мебелью для хранения вещей (тумбочки, шкаф), стульями, столом, а также специальной мебелью для детей;  иметь отдельное помещение (место) для приготовления пищи, оборудованное техникой, необходимой для приготовления и хранения пищи (в том числе холодильником, плитой, чайником, СВЧ-печью, мультиваркой), иметь кухонные принадлежности для приготовления и употребления пищи (в том числе посудой, столовыми приборами);  иметь отдельное помещение (место), оснащенное необходимым санитарным оборудованием (в том числе раковиной, душем, унитазом);  иметь средства гигиены (в том числе мыло, шампунь, зубная паста, зубная щетка);  соответствовать установленным законодательством санитарно-эпидемиологическим требованиям;  иметь информационные материалы по технике безопасности, в том числе противопожарной (памятки, листовки, брошюры), утвержденные руководителем правила внутреннего распорядка. Информационные материалы должны располагаться на виду в доступном месте.  Для получателя услуги разрабатывается индивидуальный план безопасности (составляется в двух экземплярах, один из которых остается у получателя услуги).  При необходимости порядок осуществления питания, условия его организации и оплаты должны быть оговорены с получателем услуги, оформлены договоры на его предоставление организацией общественного питания (талонов на питание).  Предоставляемые продукты питания и средства личной гигиены должны содержать всю необходимую информацию (в том числе срок годности, состав).  Обеспечение доступа к питьевой воде должно осуществляться круглосуточно.  Оборудование, бытовые и световые приборы должны быть исправны (находиться в рабочем состоянии). |
| 15. Консультационно-информационные услуги: | | |
| 15.1. консультирование и информирование по вопросам оказания социальных услуг и социальной поддержки | Услуга предусматривает:  информирование со ссылкой на законодательство (в доступной для восприятия получателя услуги форме) о социальных услугах, оказываемых ТЦСОН, порядке и условиях их получения, о направлениях социальной реабилитации, абилитации и особенностях их реализации;  информирование о государственных льготах, правах и гарантиях отдельным категориям граждан, помощь в определении льгот, гарантий и иных видов социальной поддержки, на которые имеет право получатель услуг в соответствии с законодательством;  предоставление разъяснений, ответов на вопросы, разъяснений по оказанию социальных услуг и социальной поддержки с учетом личной ситуации (индивидуальных потребностей);  предоставление для ознакомления необходимых нормативных правовых актов на бумажном (электронном) носителе. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Информация должна представляться непосредственно после обращения за ней либо, если информация требует необходимого уточнения, – в оговоренные с получателем услуги сроки.  Услугу должны оказывать специалисты, компетентные в области социального обслуживания и социальной поддержки, владеющие актуальной информацией о государственных льготах, правах и гарантиях отдельным категориям граждан и иных видах социальной поддержки в соответствии с законодательством (в том числе юрисконсульты, специалисты по социальной работе, психологи).  Услуга оказывается в специально оборудованном кабинете либо на рабочем месте специалиста, оказывающего консультационно-информационные услуги. При необходимости услуга может оказываться в жилом помещении получателя услуги с соблюдением мер конфиденциальности, а также в форме дистанционного социального обслуживания (далее, если не определено иное, – дистанционно).  Услуга должна обеспечивать предоставление в полном объеме получателю услуги необходимой информации об установленных законодательством правах в области социального обслуживания и социальной поддержки, путях их реализации и защиты (при необходимости).  Предоставляемая информация должна быть актуальной, содержать (при необходимости) ссылки на законодательство в доступной для восприятия и понимания форме. Услуга может предоставляться в письменной или устной форме, в том числе с использованием (при необходимости) ассистивных устройств и технологий, аудиодескрипции, иных доступных средств общения (ясный язык, жестовый язык) с учетом особых потребностей получателя услуги.  Оказание услуги должно удовлетворить потребность получателя услуги в получении (разъяснении) информации по вопросам социального обслуживания и социальной интеграции инвалидов, иных видов социальной поддержки. |
| 15.2. содействие в оформлении необходимых документов для реализации права на социальную поддержку и социальное обслуживание | Услуга предусматривает:  информирование получателя услуги о процедуре оформления документов, порядке их предоставления, включая ответы на вопросы, необходимые разъяснения;  оказание содействия в подготовке необходимых документов (проверка полноты и правильности заполнения документов, дающих право на социальную поддержку и социальное обслуживание, при необходимости копирование, заверение документов);  предоставление образцов заявлений, бланков, в том числе посредством направления на электронный адрес получателя социальной услуги (если услуга оказывается дистанционно);  предоставление бумаги, ручки для написания заявлений;  оказание помощи в заполнении форменных бланков, написании заявлений;  проверку полноты, правильности заполненных документов, согласование текста с получателем услуги. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Помощь по заполнению документов должна оказываться непосредственно в момент обращения либо в оговоренные с получателем услуги сроки.  Услугу должны оказывать специалисты, компетентные в области социального обслуживания и социальной поддержки (в том числе юрисконсульты, специалисты по социальной работе, психологи).  Услуга оказывается в специально оборудованном кабинете либо на рабочем месте специалиста, оказывающего консультационно-информационные услуги. При необходимости услуга может оказываться в форме социального обслуживания на дому получателя услуги с соблюдением мер конфиденциальности, а также дистанционно.  Лицо, оказывающее услугу, должно предоставлять необходимые разъяснения, обеспечивающие правильность и полноту заполнения документов, иметь образцы заявлений, бланки, необходимые канцелярские товары для предоставления во временное пользование получателю услуги.  Рекомендации и разъяснения, а также образцы документов должны соответствовать требованиям и нормам законодательства и обеспечивать предоставление в полном объеме получателю услуги необходимой информации в отношении полноты оформления, сроков подачи и рассмотрения документов для реализации права на социальную поддержку и социальное обслуживание.  Оказание услуги должно обеспечить помощь получателю услуги в оформлении необходимых документов для реализации права на социальную поддержку и социальное обслуживание. |
| 15.3. содействие в истребовании необходимых документов для реализации права на социальную поддержку и социальное обслуживание | Услуга предусматривает:  информирование о процедуре получения документов и подготовки соответствующих запросов, разъяснение вопросов получателя услуги;  содействие и помощь в подготовке запросов или их подготовку (в том числе написание писем, ходатайств) в соответствующие государственные органы (организации) в целях получения документов, необходимых для подтверждения права на получение социального обслуживания, социальных выплат, пособий, льгот;  контроль отправки и поступления корреспонденции в соответствующие государственные органы (организации) или оказание содействия в передаче собранных документов;  контроль сроков, полноты и правильности оформления (заполнения) полученных от соответствующих государственных органов (организаций) документов (решений). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Помощь в оформлении запросов для истребования документов должна оказываться непосредственно в момент обращения либо в оговоренные с получателем услуги сроки.  Запросы и иные документы должны готовиться в установленные законодательством сроки.  Информирование о результатах рассмотрения документов осуществляется в течение трех рабочих дней после получения ответа (документов).  Услугу должны оказывать специалисты, компетентные в области социального обслуживания и социальной поддержки (в том числе юрисконсульты, специалисты по социальной работе, психологи).  Услуга оказывается в специально оборудованном кабинете либо на рабочем месте специалиста, оказывающего консультационно-информационные услуги, а также дистанционно (за исключением случаев, когда для получения необходимых сведений требуется согласие гражданина на обработку специальных персональных данных).  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь образцы заявлений, бланки, необходимые канцелярские товары для предоставления во временное пользование получателю услуги.  Оказание услуги должно обеспечить истребование необходимых документов для реализации права получателя услуги на социальную поддержку и социальное обслуживание. |
| 15.4. предоставление информации по специальным телефонам «горячая линия» | Услуга предусматривает:  информирование получателя услуги о работе телефона «горячая линия» (размещение информации на официальном сайте (интернет-странице) ТЦСОН в Интернете, интернет-портале, подготовку буклетов, информационных стендов);  выслушивание, определение особенностей личной ситуации, характера запрашиваемой информации, уточнение личных данных (при необходимости);  предоставление ответов на вопросы, разъяснений по вопросам социального обслуживания и социальной поддержки с учетом личной ситуации (индивидуальных потребностей) получателя услуги;  перенаправление (при необходимости) к специалистам соответствующего профиля (психолог, юрист и др.) в зависимости от специфики ситуации или в другую организацию (если вопрос находится не в компетенции ТЦСОН). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с графиком работы телефона «горячая линия».  График работы телефона «горячая линия», его номер должны быть доступны для получателя услуги, размещены на официальном сайте в Интернете (интернет-странице, интернет-портале, в средствах массовой информации).  Услуга оказывается специалистами, компетентными в вопросах, по которым осуществляется информирование (консультирование).  Оказание услуги должно осуществляться с соблюдением мер конфиденциальности, в том числе анонимно.  Предоставляемая информация должна быть достоверной и полной, излагаться в корректной форме доступным, ясным и понятным языком с учетом социально-психологических особенностей получателя услуги.  Оказание услуги должно обеспечить получение получателем услуги срочной информационной помощи и поддержки. |
| 15.5. проведение информационных бесед | Услуга предусматривает:  информирование о тематике, времени, месте проведения информационных бесед через официальный сайт (интернет-страницу) ТЦСОН в Интернете, распространение информационных листков, вывешивание объявлений, а также лично;  обсуждение с получателем услуги определенного круга вопросов, ответы на его вопросы по теме с целью уточнения соответствующей информации, повышения правовой культуры получателя услуги, формирования мотивации к выходу из трудной жизненной ситуации. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с утвержденным планом (графиком) проведения информационных бесед.  Услуга может оказываться с привлечением высококвалифициро-ванных специалистов (в том числе психологов, юристов, приглашенных специалистов иных организаций).  Услуга может предоставляться в групповой или индивидуальной форме в специально оборудованном помещении ТЦСОН (в том числе зале, клубной комнате), а также дистанционно либо в форме социального обслуживания на дому у получателя услуги.  Форма беседы, методы проведения должны выбираться с учетом особенностей получателя услуги, предполагаемого количества участников. Предоставляемый для обсуждения материал (информация) должен быть актуальным, достоверным, интересным, доступным для получателя услуги, отвечать на его запросы, предполагать интерактивное взаимодействие участников беседы.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в актуальной информации по интересующей проблематике. |
| 16. Социально-бытовые услуги: | | |
| 16.1. покупка и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости  (далее – промтовары) | Услуга предусматривает:  оформление устной (письменной) заявки с перечнем необходимых продуктов питания, промтоваров и их количества. Под промтоварами понимаются товары, необходимые для организации повседневной жизнедеятельности получателя услуг;  обсуждение предпочтений получателя услуги (в том числе марки, стоимости, места покупки продуктов питания, промтоваров);  покупку (за счет средств получателя социальных услуг) продуктов питания, промтоваров;  доставку на дом приобретенных продуктов питания, промтоваров;  помощь в размещении продуктов питания, промтоваров в местах хранения (при необходимости);  помощь в осуществлении денежных расчетов. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Получатель услуги должен быть проинформирован о дате и времени доставки продуктов питания, промтоваров. Изменение срока доставки допускается по согласованию с получателем услуги.  Приобретение продуктов питания, промтоваров осуществляется в пределах района проживания получателя услуги.  Приобретаемые продукты питания, промтовары должны иметь неистекший срок годности, герметичную (неповрежденную) упаковку (если она предполагается), быть доставлены в чистых пакетах (сумках, корзинах).  Размещение продуктов питания, промтоваров в местах хранения осуществляется с учетом установленных требований к их хранению (в том числе температурного режима, доступа света, влажности), а также возможностей получателя услуги по беспрепятственному доступу к ним.  Сумма расходов должна быть подтверждена документально (чек, квитанция).  Оказание услуги должно обеспечить получателя услуги продуктами питания и промтоварами. |
| 16.2. организация горячего питания на дому: | | |
| 16.2.1. доставка на дом горячего питания | Услуга предусматривает:  обсуждение потребности, условий и порядка доставки горячего питания;  поиск необходимых организаций общественного питания;  информирование об условиях выполнения данной услуги организацией общественного питания, стоимости питания;  оформление документов (договоренностей, соглашений) с организацией общественного питания;  помощь (при необходимости) в выборе меню, заказе блюд;  приобретение в организации общественного питания горячего питания, его доставка на дом (при необходимости);  контроль (при необходимости) соблюдения договора (соглашения) организацией общественного питания, обеспечивающей горячее питание;  помощь в осуществлении денежных расчетов. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Порядок доставки горячего питания, его оплата должны быть согласованы с получателем услуги и при необходимости должен быть оформлен договор с организацией общественного питания.  Доставка питания осуществляется в пределах района проживания получателя услуги.  Предоставляемое питание должно быть качественным, учитывать запросы и потребности получателя услуги, соответствовать его возрастным особенностям и состоянию здоровья.  Питание должно доставляться в специальной посуде либо контейнерах, иметь соответствующую маркировку сроков употребления.  Расчет за питание осуществляется получателем услуги при предоставлении соответствующих товарных чеков.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в горячем питании. |
| 16.2.2. оказание помощи в приготовлении пищи | Услуга предусматривает:  обсуждение потребности и запросов на помощь при приготовлении пищи;  обсуждение особенностей приготовления отдельных блюд;  помощь в обработке продуктов питания (мытье продуктов, их чистка, нарезка, разделка), в том числе с использованием кухонного оборудования (в том числе мясорубки, блендера, кухонного комбайна);  помощь в приготовлении пищи (в том числе консультирование по процессу, помощь в подготовке ингредиентов);  помощь в уборке стола и других рабочих поверхностей, мытье посуды, плиты, бытовых приборов, используемых для приготовления пищи;  помощь в размещении остатков продуктов, приготовленной пищи в соответствующие емкости и их размещении в места хранения;  проверку выключения газовой (электрической) плиты, бытовых приборов после приготовления пищи. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  При оказании услуги используются продукты получателя услуги, имеющиеся у него посуда, моющие средства.  Продукты, используемые при приготовлении пищи, должны соответствовать требованиям безопасности, иметь неистекший срок годности, герметичную (неповрежденную) упаковку (если она предполагается), находиться в подходящей и чистой посуде.  Оказание услуги должно обеспечить помощь получателю услуги в приготовлении пищи. |
| 16.2.3. приготовление простых блюд | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги перечня простых блюд для приготовления, особенностей их приготовления (рецепта);  уточнение наличия всех необходимых ингредиентов, их пригодности для приготовления пищи;  подготовку посуды для приготовления простого блюда;  предварительную обработку необходимых продуктов (чистка, мытье, измельчение, замачивание);  приготовление простого блюда согласно пожеланиям получателя услуги;  информирование об условиях хранения приготовленного простого блюда;  наведение порядка после приготовления пищи (мытье использованной посуды, плиты, вытирание рабочих поверхностей, подметание пола);  проверку выключения газовой (электрической) плиты, бытовых приборов после приготовления пищи. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  При оказании услуги используются продукты получателя услуги, имеющиеся у него посуда, моющие средства.  Порядок приготовления простого блюда, рецепт оговариваются с получателем услуги, учитываются его пожелания.  Под простым блюдом понимается блюдо, в состав которого входит не более трех компонентов, не требующих предварительной механической обработки (кроме чистки овощей, фруктов).  Продукты, используемые при приготовлении простых блюд, должны соответствовать требованиям безопасности, иметь соответствующий срок годности, герметичную (неповрежденную) упаковку (если она предполагается), находиться в подходящей и чистой посуде.  Размещение остатков приготовленной пищи осуществляется с учетом установленных требований к их хранению (в том числе температурному режиму, доступу света, влажности), а также обеспечения беспрепятственного доступа к ним.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в приготовлении простых блюд. |
| 16.3. доставка овощей из хранилища | Услуга предусматривает:  уточнение перечня и объема доставляемых овощей в соответствии с потребностями получателя услуги;  подготовку емкости для доставки овощей;  наполнение емкостей овощами (в хранилище);  доставку овощей из места хранения в дом (непосредственно в жилое помещение, к месту приготовления, потребления);  выброс непригодных для употребления овощей;  размещение овощей в места хранения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Наименование овощей, предназначенных для доставки, их объем оговариваются с получателем услуги.  Доставка овощей из хранилища осуществляется в таре получателя услуги.  Доставка овощей осуществляется из освещенных хранилищ, не находящихся в аварийном состоянии и ветхих зданиях (помещениях).  Оказание услуги должно обеспечить потребность получателя услуги в доставке овощей из хранилища. |
| 16.4. доставка воды (для проживающих в жилых помещениях без центрального водоснабжения) | Услуга предусматривает:  определение необходимого объема воды с учетом потребностей получателя услуги и установленных норм;  подготовку емкости для воды, проверку ее целостности, чистоты;  наполнение емкости водой (в том числе из колонки, колодца);  доставку емкости с водой на дом (непосредственно в жилое помещение, к месту потребления);  переливание воды в емкости для хранения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Вода для питья и приготовления пищи должна доставляться из проверенных источников в чистой емкости получателя услуги.  Размещение воды в помещении осуществляется с учетом пожеланий получателя услуги и возможности беспрепятственного доступа к ней.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в доставке воды. |
| 16.5. помощь в растопке печей (для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления): | | |
| 16.5.1. доставка топлива из хранилища | Услуга предусматривает:  уточнение места хранения, объема необходимого топлива, подготовку емкости для его доставки;  наполнение емкости топливом (в том числе углем, дровами) в помещении для хранения топлива;  доставку топлива в жилое помещение к месту его использования с соблюдением требований безопасности. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем предназначенного для доставки топлива оговаривается с получателем услуги.  Доставка топлива из хранилища осуществляется в таре получателя услуги и размещается в установленном для хранения месте.  Доставка топлива осуществляется из освещенных хранилищ, не находящихся в аварийном состоянии и ветхих зданиях (помещениях).  Получатели услуги должны быть проинформированы о правилах безопасности, в том числе противопожарной, при растопке (эксплуатации) печей.  Оказание услуги должно обеспечить потребность получателя услуги в доставке топлива из хранилища. |
| 16.5.2. подготовка печей к растопке | Услуга предусматривает:  подготовку необходимого инвентаря для растопки печей (в том числе кочерги, совка);  визуальный осмотр состояния печи на предмет отсутствия трещин, повреждений;  прочищение колосников и камер, где остается зола после прежнего сгорания дров (при необходимости), выгребание и вынос золы, укладку дров;  подготовку средств для растопки (спички, бумага, щепа). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Лицо, оказывающее услугу, должно регулярно проходить специальный инструктаж по технике безопасности.  Услуга оказывается с помощью инвентаря, предоставленного получателем услуги.  Для розжига печей не допускается использование горючих смесей.  Получатели услуги должны быть проинформированы о правилах безопасности, в том числе противопожарной, при растопке (эксплуатации) печей.  Оказание услуги должно обеспечить подготовку печи к безопасному использованию. |
| 16.5.3. растопка печей | Услуга предусматривает:  подготовку необходимого инвентаря для растопки печей (в том числе кочерги, совка);  осуществление укладки топлива в печь согласно установленным нормам;  розжиг используемого топлива с помощью бумаги или щепы;  контроль процесса горения и его прекращения (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Растопка печей осуществляется с помощью инвентаря и топлива, предоставленных получателем услуги.  При осуществлении растопки печей должны соблюдаться требования безопасности, в том числе противопожарной.  Лицо, оказывающее услугу, должно пройти инструктаж по технике безопасности.  Для розжига печей не допускается использование горючих смесей.  Получатели услуги должны быть проинформированы о правилах безопасности, в том числе противопожарной, при растопке (эксплуатации) печей.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в растопке печи. |
| 16.6. сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и их доставка на дом | Услуга предусматривает:  информирование об условиях (в том числе сроках, стоимости) сдачи вещей в организации, оказывающие услуги стирки, химчистки, ремонта вещей;  помощь в выборе организации, в которую будут переданы вещи;  помощь в подготовке вещей для сдачи в стирку, химчистку, ремонт (просмотр состояния сдаваемых вещей, рекомендаций по стирке (химчистке), их упаковка);  доставку вещей в организацию, оказывающую соответствующие услуги;  оформление необходимых документов на прием вещей;  информирование о сроках возврата вещей;  получение вещей после стирки, химчистки, ремонта, контроль качества произведенных работ;  денежные расчеты с организацией за выполненные услуги (из средств получателя услуги);  доставку вещей на дом получателя услуги;  помощь в размещении вещей в места хранения (при необходимости);  денежные расчеты с получателем услуги. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Место сдачи вещей в стирку, химчистку, ремонт, предполагаемая стоимость этих услуг, сроки выполнения оговариваются с получателем услуги.  Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт осуществляется в пределах района проживания получателя услуги.  Доставка вещей осуществляется в таре, предоставляемой получателем услуги.  Доставка вещей обратно осуществляется в сроки, определенные организацией, осуществляющей стирку, химчистку, ремонт, и с учетом графика посещений.  Размещение вещей в местах хранения осуществляется с учетом установленных требований к их хранению, а также возможностей получателя услуги по беспрепятственному доступу к ним.  Сумма расходов должна быть подтверждена документально (чек, квитанция).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в сдаче вещей в стирку, химчистку, ремонт и их доставке на дом. |
| 16.7. уборка жилых помещений: | | |
| 16.7.1. помощь в поддержании порядка в жилых помещениях | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги порядка, условий, характера помощи для поддержания порядка в жилом помещении;  помощь в наведении порядка в помещении (раскладывании по местам посуды, вещей, расставлении (передвижении) переносной, мелкогабаритной мебели, заправке постели). | Услуга предоставляется с учетом правил внутреннего распорядка и (или) по запросу получателя услуги.  Расставление вещей по местам осуществляется с учетом пожеланий получателя услуги. При оказании услуги недопустимо изменение места или порядка расположения вещей без согласования с получателем услуги.  Оказание услуги должно обеспечить помощь получателю услуги по поддержанию порядка в помещении. |
| 16.7.2. протирание пыли с поверхности мебели | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги порядка, условий, характера работ;  подготовку инвентаря, моющих средств, материала (ветошь, специальные средства) для уборки пыли;  осуществление (влажной/сухой) уборки пыли с поверхности мебели;  чистку (мытье, ополаскивание) и размещение в места хранения используемого инвентаря, моющих средств и материала. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок проведения уборки обсуждается с получателем услуги.  Услуга оказывается с использованием инвентаря, моющих средств и материалов получателя услуги.  Получатель услуги должен быть заранее проинформирован о необходимых средствах для осуществления уборки.  Используемые инвентарь, моющие средства и материалы должны отвечать требованиям безопасности.  При протирании пыли с поверхности мебели недопустимо изменение места или порядка расположения вещей без согласования с получателем услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в протирании пыли с поверхности мебели. |
| 16.7.3. вынос мусора | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  подготовку тары для выноса мусора;  вынос мусора и других бытовых отходов в специально отведенные места;  замену полиэтиленовых пакетов в мусорных корзинах (при необходимости);  мойку и дезинфекцию мусорных корзин (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  При оказании услуги используются тара для выноса мусора и полиэтиленовые пакеты получателя услуги.  Мусор, бытовые отходы выносятся в специально установленные (отведенные) места.  Мытье, дезинфекция мусорных корзин осуществляются с использованием моющих средств получателя услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в выносе мусора. |
| 16.7.4. подметание пола | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  подготовку помещения и инвентаря для подметания (в том числе перестановка мелкогабаритной мебели);  подметание пола в жилом помещении;  расстановку мебели после подметания пола;  очистку инвентаря и его размещение в места хранения;  проветривание жилого помещения (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок проведения уборки обсуждаются с получателем услуги.  Услуга оказывается с использованием инвентаря получателя услуги.  Инвентарь должен соответствовать требованиям безопасности.  При проведении уборки (наведении порядка) в жилых помещениях недопустимо изменение места или порядка расположения вещей без согласования с получателем услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в подметании пола. |
| 16.7.5. уборка пылесосом мягкой мебели, ковров и напольных покрытий | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  подготовку пылесоса для осуществления уборки (сборка при необходимости, проверка исправности, заполненности пылесборных устройств);  подготовку помещения, мебели для чистки пылесосом (отодвигание мелкогабаритной мебели, посторонних предметов);  осуществление процесса чистки с помощью пылесоса;  чистку пылесоса после его использования (при необходимости) и размещение в места хранения;  проветривание жилого помещения (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом утвержденного графика посещений.  Объем услуги, порядок проведения уборки обсуждаются с получателем услуги.  Услуга оказывается с помощью пылесоса получателя услуги.  При очистке различных поверхностей должны использоваться подходящие насадки (при их наличии).  Перед оказанием услуги должна быть проверена техническая исправность пылесоса, заполненность пылесборных устройств, а по завершении уборки осуществлена его чистка.  При проведении уборки (наведении порядка) в жилых помещениях недопустимо изменение места или порядка расположения вещей без согласования с получателем услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в уборке пылесосом мягкой мебели, ковров и напольных покрытий. |
| 16.7.6. чистка прикроватных ковриков и дорожек | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  подготовку инвентаря для чистки;  очистку от пыли прикроватных ковриков и дорожек с помощью пылесоса либо щетки, в том числе с использованием специальных средств, вытряхивания вручную (на улице);  чистку пылесоса и другого инвентаря и размещение в места хранения;  проветривание жилого помещения (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок проведения уборки, вид чистки прикроватных ковриков и дорожек обсуждаются с получателем услуги.  Услуга оказывается с помощью исправных и безопасных для работы инвентаря, средств для чистки, предоставляемых получателем услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в чистке прикроватных ковриков и дорожек. |
| 16.7.7. мытье пола | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  подготовку помещения и инвентаря для мытья пола (перестановка (передвижение) мелкогабаритной мебели, забор воды для мытья пола в специально предназначенную для этих целей емкость);  влажную уборку (протирание) пола с помощью специальных приспособлений (швабра, щетка и др.) или без них (вручную) с использованием (без использования) моющих средств;  очистку инвентаря, использованного при мытье пола;  размещение моющих средств и инвентаря в места хранения;  проветривание жилого помещения (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок проведения мытья пола согласуются с получателем услуги.  Услуга оказывается с помощью инвентаря, средств для мытья пола, предоставленных получателем услуги.  После мытья пола должно быть обеспечено его высыхание в целях безопасности передвижения получателя услуги.  При проведении уборки (наведении порядка) в жилых помещениях недопустимо изменение места или порядка расположения вещей без согласования с получателем услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в мытье пола. |
| 16.7.8. мытье оконных стекол и оконных переплетов, протирание подоконников, очистка оконных рам от бумаги (проклейка оконных рам бумагой) | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  осуществление проверки прочности креплений стекол и рам;  подготовку специального инвентаря для осуществления мытья (протирания), включая проверку его соответствия технике безопасности при осуществлении данных работ;  мытье окон, протирание оконных стекол, проемов, подоконника с помощью специальных чистящих средств;  очистку (при необходимости) оконных рам от бумаги либо утеплителя;  осуществление (при необходимости) утепления оконных рам (бумага, уплотнитель);  размещение моющих средств и инвентаря в места хранения;  уборку материала (мусора) после очистки и утепления оконных рам. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок проведения мытья оконных стекол, переплетов, протирание подоконников, очистка оконных рам согласуются с получателем услуги.  Услуга осуществляется с использованием специального инвентаря (в том числе щетки с телескопической ручкой) или мер, обеспечивающих выполнение требований правил охраны труда при работе на высоте (в том числе прохождение инструктажа, наличие страховочных элементов).  Услуга оказывается с помощью инвентаря, средств для мытья и утепления окон, предоставляемых получателем услуги, которые должны быть безопасны для работы.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в мытье оконных стекол и оконных переплетов, протирании подоконников, очистке оконных рам от бумаги (проклейка оконных рам бумагой). |
| 16.7.9. смена штор и гардин | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ, порядка выполнения;  снятие (открепление) штор (гардин, портьер), требующих стирки (вытряхивания, замены);  протирание пыли (на карнизе);  прикрепление штор (гардин, портьер) после стирки (вытряхивания, замены). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  При необходимости предварительной стирки штор (гардин) услуга может осуществляться за несколько посещений.  Инвентарь для снятия и закрепления штор и гардин, средства для протирания карнизов (при необходимости) предоставляются получателем услуги и должны быть безопасны для работы.  Предварительно лицом, оказывающим услугу, должны быть проверены средства, необходимые для работы на высоте (в том числе устойчивость стула, стремянки).  Прикрепляемые шторы (портьеры, гардины) должны быть чистыми и соответствовать конфигурации окна.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в смене штор и гардин. |
| 16.7.10. уборка пыли со стен и потолков | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  подготовку помещения и необходимого инвентаря (стул, стремянка, швабра, пылесос) (при необходимости);  удаление пыли со стен и потолков путем вакуумной обработки, обметания, а также путем влажной протирки, мытья;  мытье, ополаскивание используемого инвентаря и размещение в места хранения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок, вид уборки пыли со стен и потолков согласуются с получателем услуги.  Услуга оказывается с помощью исправного и безопасного для работы инвентаря получателя услуги.  Предварительно лицом, оказывающим услугу, должны быть проверены средства, необходимые для работы на высоте (в том числе устойчивость стула, стремянки).  При проведении уборки (наведении порядка) в жилых помещениях недопустимо изменение места или порядка расположения вещей без согласования с получателем услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в уборке пыли со стен и потолков. |
| 16.7.11. чистка ванны, умывальника (раковины) | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  подготовку необходимого инвентаря, чистящих средств;  чистку ванны, раковин, удаление известкового налета и других загрязнений с использованием чистящих средств;  мытье, ополаскивание используемого инвентаря;  размещение инвентаря и чистящих средств в места хранения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок чистки ванны, умывальника (раковины) согласуются с получателем услуги.  Инвентарь и средства для чистки предоставляются получателем услуги, они должны быть безопасны для работы.  При очистке различных поверхностей должны использоваться подходящие средства и материалы. При предоставлении получателем услуги неподходящих материалов, чистящих средств он должен быть заранее уведомлен о возможном ущербе.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в чистке ванны, умывальника (раковины). |
| 16.7.12. чистка газовой (электрической) плиты | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  подготовку необходимого инвентаря, чистящих средств;  подготовку плиты (уборка посуды, открепление элементов);  удаление загрязнений с газовой (электрической) плиты с использованием моющих средств;  проверку готовности плиты к дальнейшей работе (эксплуатации);  мытье, ополаскивание используемого инвентаря;  размещение инвентаря и чистящих средств в места хранения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок чистки газовой (электрической) плиты согласуются с получателем услуги.  Инвентарь и средства для чистки предоставляются получателем услуги, они должны быть безопасны для работы.  При очистке различных поверхностей должны использоваться подходящие средства и материалы. При предоставлении получателем услуги неподходящих материалов, чистящих средств он должен быть заранее уведомлен о возможном ущербе.  После завершения чистки необходимо проверить готовность плиты к работе (эксплуатации).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в чистке газовой (электрической) плиты. |
| 16.7.13. мытье посуды | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера и объема работ;  подготовку необходимого инвентаря, чистящих средств;  набирание воды в емкость для мытья, подогрев воды (при необходимости);  удаление загрязнений с посуды (включая посуду для приема и приготовления пищи, кухонный инвентарь) с использованием соответствующих моющих средств и инвентаря, ополаскивание;  размещение чистой посуды в местах для высыхания, протирание посуды сухой салфеткой (полотенцем);  размещение чистой посуды в местах хранения;  ополаскивание используемого инвентаря;  размещение инвентаря и чистящих средств в места хранения;  вынос, выливание воды после мытья (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, особенности мытья (в том числе используемые моющие средства, инвентарь) согласуются с получателем услуги.  Услуга оказывается с помощью инвентаря, средств для мытья посуды, предоставленных получателем услуги.  При очистке различных поверхностей должны использоваться подходящие средства и материалы. При предоставлении получателем услуги неподходящих материалов и средств он должен быть заранее уведомлен о возможном ущербе.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в обеспечении чистоты посуды. |
| 16.7.14. чистка унитаза | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера работ;  подготовку необходимого инвентаря, чистящих средств;  удаление загрязнений с унитаза с использованием чистящих средств;  мытье, ополаскивание используемого инвентаря;  размещение инвентаря и чистящих средств в местах хранения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок чистки унитаза согласуются с получателем услуги.  Инвентарь и средства для чистки предоставляются получателем услуги, они должны быть безопасны для работы.  При очистке различных поверхностей должны использоваться подходящие средства и материалы. При предоставлении получателем услуги неподходящих материалов, чистящих средств он должен быть заранее уведомлен о возможном ущербе.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в обеспечении чистоты унитаза. |
| 16.7.15. мытье холодильника | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги характера и объема работ;  подготовку необходимого инвентаря, чистящих средств;  подготовку холодильника, морозильной камеры (в том числе отключение от питания, разморозку, вынимание продуктов, полок);  удаление загрязнений с наружной и внутренней сторон холодильника с использованием моющих средств, удаление лишнего льда, протирание;  протирание холодильника сухой салфеткой (полотенцем);  расстановку полок и продуктов в соответствии с пожеланиями получателя услуги;  проверку готовности холодильника к дальнейшей работе (эксплуатации);  вытирание воды с пола (при необходимости);  мытье, ополаскивание используемого инвентаря;  размещение инвентаря и чистящих средств в места хранения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок мытья холодильника согласуются с получателем услуги.  Инвентарь и средства для мытья предоставляются получателем услуги, они должны быть безопасны для работы.  При очистке различных поверхностей должны использоваться подходящие средства и материалы.  При предоставлении получателем услуги неподходящих материалов, моющих (чистящих) средств он должен быть заранее уведомлен о возможном ущербе.  Во время мытья полки и продукты должны размещаться таким образом, чтобы обеспечивалась их сохранность и безопасность передвижения, размещения для получателя услуги.  При расстановке полок и размещении продуктов в холодильнике после мытья должны учитываться пожелания получателя услуги.  После завершения чистки необходимо проверить готовность холодильника к работе (эксплуатации).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в обеспечении чистоты холодильника. |
| 16.8. внесение платы из средств обслуживаемого лица за жилищно-коммунальные услуги, пользование жилым помещением (далее – ЖКУ), услуги связи, осуществление иных платежей (оплата товаров, услуг, уплата налогов, штрафов, погашение кредитов) | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги порядка и условий оплаты ЖКУ, услуг связи, осуществления иных платежей;  помощь в снятии показаний индивидуальных приборов учета потребления воды, электроэнергии, газа, обсуждение их с получателем услуги;  оплату ЖКУ, услуг связи, осуществление иных платежей на основе предоставленных счетов из денежных средств получателя услуги установленным по согласованию с ним способом;  предоставление оплаченных квитанций получателю услуги, денежные взаиморасчеты. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Оплата ЖКУ, услуг связи, осуществление иных платежей производится за счет средств получателя услуги.  Способ оплаты ЖКУ, услуг связи, осуществления иных платежей согласуется с получателем услуги.  Услуга предоставляется с учетом установленного порядка по оплате ЖКУ, услуг связи, осуществления иных платежей.  Сумма расходов должна быть подтверждена документально (чек, квитанция).  Оказание услуги должно обеспечить потребность получателя услуги в оплате ЖКУ, услуг связи, осуществлении иных платежей за счет его средств. |
| 16.9. очистка придомовых дорожек от снега в зимний период (для проживающих в жилых домах усадебного типа) | Услуга предусматривает:  согласование характера необходимых (предполагаемых) работ по расчистке придомовых дорожек;  подбор и подготовку инвентаря;  уборку снега с придомовых дорожек, ступеней, козырьков;  сбивание сосулек, угрожающих безопасности получателя услуги;  посыпание скользких участков песком (при его наличии);  очистку используемого инвентаря и размещение в места хранения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок чистки придомовых дорожек согласуется с получателем услуги.  Инвентарь для чистки, средства для посыпания дорожек предоставляются получателем услуги, они должны быть безопасны для работы.  Объем убранного снега должен обеспечивать беспрепятственное и безопасное передвижение получателя услуги на придомовой территории, открытие дверей, окон, калиток.  Оказание услуги должно обеспечить потребность получателя услуги в очистке придомовых дорожек от снега в зимний период. |
| 16.10. уборка придомовой территории с 1 апреля по 31 октября (для проживающих в жилых домах усадебного типа) | Услуга предусматривает:  согласование характера необходимых (предполагаемых) работ по уборке придомовой территории;  подбор и подготовку инвентаря;  выполнение работ по уборке придомовой территории (подметание дорожек, очистка от сорной травы, сбор листьев);  сбор и вынос мусора в специально отведенные места;  очистку используемого инвентаря и размещение в места хранения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Объем услуги, порядок уборки придомовой территории согласуется с получателем услуги.  Инвентарь для уборки придомовой территории (в том числе грабли, веник) предоставляется получателем услуги, он должен быть безопасным для работы.  При использовании специального оборудования (в том числе газонокосилки) должна быть проверена его исправность и осуществлен инструктаж по технике безопасности с лицом, оказывающим услугу.  Оказание услуги должно обеспечить потребность получателя услуги в уборке придомовой территории. |
| 16.11. обеспечение проживания (пребывания) в стационарных условиях | Услуга предусматривает:  информирование получателя услуги о порядке и условиях проживания (пребывания) в стационарных условиях;  помощь в оформлении документов;  помощь в сборе личных вещей, доставке, сопровождении;  проверку соответствия жилого помещения, мебели нормам, установленным для социальных пансионатов, с учетом состояния здоровья получателя услуги;  помощь (при необходимости) в размещении в жилом помещении;  содействие в адаптации к месту проживания (помощь в освоении жилого пространства, осуществлении знакомства с другими получателями услуг и работниками, привыкании к установленному распорядку дня, включение получателя услуги в различные виды социальной активности в соответствии с его интересами, социально-психологическими и иными индивидуальными особенностями). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Жилая площадь по размерам и другим показателям (в том числе состояние зданий и помещений, их оснащенность средствами связи и сигнализации, элементами доступной среды, мебелью) должна соответствовать установленным законодательством санитарно-эпидемиологическим требованиям, правилам пожарной безопасности и обеспечивать комфортность проживания.  Помещения (здания) должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обустройства, оснащены телефонной связью, необходимым оборудованием для проживания и передвижения инвалидов и маломобильных групп населения, отвечать эргономическим требованиям и быть защищены от воздействия неблагоприятных факторов (повышенная температура воздуха, влажность, запыленность, вибрация), отрицательно влияющих на здоровье получателя услуги.  Супругам при наличии возможности может предоставляться изолированное жилое помещение для совместного проживания.  Получатель услуги может переселяться в другое жилое помещение при наличии свободных мест и с согласия администрации.  При размещении учитываются пол, возраст, физические особенности, состояние здоровья, психологическая совместимость.  Информация о правилах внутреннего распорядка должна быть предоставлена в доступной форме с учетом особенностей получателя услуги.  Оказание услуги должно обеспечить получателю услуги стандартные условия для проживания (пребывания), позволяющие беспрепятственно осуществлять повседневную жизнедеятельность с учетом состояния здоровья. |
| 16.12. оказание помощи в смене нательного белья | Услуга предусматривает:  осуществление наблюдения за состоянием нательного белья, контроль сроков смены (в форме стационарного социального обслуживания), уточнение потребности, пожеланий получателя услуги о смене белья (при оказании услуги в форме социального обслуживания на дому);  информирование получателя услуги о последовательности действий при смене белья, речевое сопровождение основных действий;  подготовку чистого белья (доставка в комнату, раскладывание);  оказание помощи в снятии (одевании) нательного белья;  сбор грязного белья в специальную тару для стирки, в форме стационарного социального  обслуживания – вывоз в специальное помещение для стирки. | В формах стационарного, полустационарного социального обслуживания услуга предоставляется по необходимости с учетом правил внутреннего распорядка, а также в случае загрязнения, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Индивидуальность комплекта нательного белья обеспечивается специальными метками (в форме стационарного социального обслуживания).  Нательное белье должно быть чистым, удобным в носке, соответствовать росту и размеру, сезону, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, а также пожеланиям получателя услуги по фасону, расцветке.  При смене нательного белья для получателя услуги с выраженным ограничением в самообслуживании должно быть обеспечено удобное положение тела, исключена излишняя нагрузка на него.  В процессе переодевания необходимо информировать о последовательности действий, поддерживать и развивать самостоятельность получателя услуги, обеспечивая безопасность действий (движений).  Оказание услуги должно обеспечить помощь получателю услуги в смене нательного белья. |
| 16.13. оказание помощи в одевании, снятии одежды, переодевании | Услуга предусматривает:  наблюдение за состоянием одежды, контроль сроков смены (в форме стационарного социального обслуживания), уточнение потребности, пожеланий получателя услуги о переодевании (при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому);  информирование получателя услуги о последовательности действий при одевании, речевое сопровождение основных действий;  помощь в подборе одежды в соответствии с ситуацией, сезонностью, погодными условиями;  подготовку одежды (в том числе снятие с вешалок, раскладывание по порядку одевания);  помощь в снятии (одевании) одежды;  сбор грязной одежды в специальную тару для стирки, в форме стационарного социального  обслуживания – вывоз в специальное помещение для стирки. | В формах стационарного, полустационарного социального обслуживания услуга предоставляется по необходимости с учетом правил внутреннего распорядка, а также в случае загрязнения, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Индивидуальность одежды обеспечивается специальными метками (в форме стационарного социального обслуживания).  Одежда должна быть чистой, удобной в носке (соответствовать росту и размеру клиента, сезону), отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, а также пожеланиям получателя услуги по фасону, расцветке.  При переодевании граждан с выраженным затруднением в самообслуживании должно быть обеспечено удобное положение тела, исключена излишняя нагрузка на него.  В процессе переодевания необходимо информировать о последовательности действий, поддерживать и развивать самостоятельность получателя услуги, обеспечивая безопасность действий (движений).  Оказание услуги должно обеспечить помощь получателю услуги в одевании, снятии одежды, переодевании. |
| 16.14. оказание помощи в смене (перестилании) постельного белья | Услуга предусматривает:  наблюдение за состоянием постельного белья, контроль сроков смены (в форме стационарного социального обслуживания), уточнение потребности, пожеланий получателя услуги о смене постельного белья (при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому);  информирование получателя услуги о последовательности действий при смене постельного белья, речевое сопровождение основных действий;  подготовку чистого постельного белья (в том числе подбор постельного белья, доставка в комнату);  помощь в снятии грязного постельного белья;  оценку состояния матраца, подушки, одеяла, оказание помощи в их замене (при необходимости);  помощь в застилании чистого постельного белья, его расправлении или его перестилании;  сбор грязного постельного белья в специальную тару для стирки, в форме стационарного социального  обслуживания – вывоз в специальное помещение для стирки. | В форме стационарного социального обслуживания услуга предоставляется в соответствии с установленным графиком и правилами внутреннего распорядка, а также в случае загрязнения, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Застилаемое постельное белье должно быть чистым, выглаженным, без дефектов и подходящего размера.  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому используется постельное белье, предоставленное получателем услуги.  При застилании постельного белья должны использоваться специальные приемы для профилактики пролежней.  Оказание услуги должно обеспечить помощь получателю услуги в смене (перестилании) постельного белья. |
| 16.15. предоставление рационального питания, в том числе диетического питания по назначению врача-специалиста | Услуга предусматривает:  прикрепление получателя услуги к общему или диетическому столу с учетом медицинских назначений;  определение постоянного места в столовой для приема пищи или необходимости приема пищи в жилом помещении с учетом состояния здоровья;  предоставление получателю услуги информации о меню (в том числе используемых продуктах) (при необходимости);  предоставление (выдачу) пищеблоком готовой пищи, соответствующей санитарно-гигиеническим требованиям и нормам с учетом половозрастных особенностей и состояния здоровья, назначений врача-специалиста (диеты);  подготовку места принятия пищи (в том числе посуды и приборов, специальных приспособлений, мебели) (при необходимости) или доставку пищи непосредственно в жилое (в зависимости от состояния здоровья);  наблюдение за соблюдением установленного режима питания, наличием аппетита;  осуществление измельчения пищи (по просьбе получателя услуги);  сбор грязной посуды, наведение порядка после приема пищи. | Услуга предоставляется ежедневно в соответствии с установленными нормами, режимом питания, правилами внутреннего распорядка.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь образование по специальности «повар» и документы, подтверждающие отсутствие противопоказаний к работе с пищевыми продуктами.  Питание должно быть рациональным, сбалансированным, качественным и разнообразным, направленным на профилактику основных заболеваний.  Лечебное (диетическое) питание должно осуществляться на основании норм питания и перечня стандартных диет, установленных законодательством, или при наличии медицинских показаний может назначаться индивидуальное (дополнительное) питание в установленном порядке в зависимости от основного и сопутствующих заболеваний.  Предоставляемое питание должно быть свежим, соответствующей температуры, иметь приятный эстетический вид.  Кратность и график приема пищи должны соответствовать санитарным нормам и правилам или устанавливаться индивидуально согласно назначениям врача-специалиста.  Питание должно осуществляться в специальном помещении (столовой), в случае необходимости – непосредственно в жилой комнате.  ТЦСОН должен быть обеспеченнеобходимой посудой для приготовления и обеспечения приема пищи, оборудованием и средствами для мытья посуды и дезинфекции помещения для приготовления пищи.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в получении рационального и здорового питания. |
| 16.16. оказание помощи в приеме пищи (кормление) | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги условий и порядка приема пищи, характера оказываемой помощи;  информирование о наименовании (составе) блюд, речевое сопровождение процесса приема пищи;  оказание помощи в подготовке к приему пищи (в том числе мытье рук, перемещение к столу, придание необходимого положения тела) и места для принятия пищи (в том числе перестановка мебели, размещение приспособлений для кормления, сервировка стола (при необходимости);  подготовку пищи к приему (в том числе остужение, измельчение);  помощь в приеме пищи (в том числе поддерживание рук, посуды) или кормление (в зависимости от состояния здоровья);  сбор грязной посуды, наведение порядка после приема пищи. | Услуга предоставляется в соответствии с установленным режимом питания, правилами внутреннего распорядка и состоянием здоровья получателя услуги.  Оказание помощи в приеме пищи осуществляется после выполнения гигиенической процедуры (мытье рук) и непосредственно после подачи (доставки) питания, его подготовки к принятию (остужение, измельчение).  При оказании услуги должны использоваться чистые и безопасные посуда и столовые приборы, подходящие для получателя услуги в соответствии с его физическими данными.  Помощь в приеме пищи (кормление) должна осуществляться с учетом возможности приема пищи получателя услуги, в комфортном для него темпе.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в приеме пищи (кормление). |
| 16.17. оказание помощи в выполнении санитарно-гигиенических процедур: | | |
| 16.17.1. причесывание | Услуга предусматривает:  определение характера необходимой помощи;  обсуждение с получателем услуги порядка действий при причесывании, характера помощи;  оказание помощи в расчесывании волос индивидуальной расческой получателя услуги, заплетении (закалывании) волос (при необходимости). | В формах стационарного, полустационарного социального обслуживания услуга предоставляется по мере необходимости, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  При причесывании допускается использование только индивидуальной расчески.  При осуществлении причесывания должны учитываться по возможности пожелания получателя услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в причесывании. |
| 16.17.2. помощь в принятии ванны (душа) | Услуга предусматривает:  определение характера необходимой помощи;  обсуждение с получателем услуги порядка действий при принятии ванны (душа), психоэмоциональную подготовку к принятию ванны (душа) (при необходимости);  помощь в перемещении в подготовленную душевую, ванну;  помощь в мытье тела;  наблюдение за состоянием получателя услуги с целью ограничения времени процедуры при жалобах на ухудшение самочувствия;  помощь при выходе из ванны (душа), обтирании полотенцем;  помощь в сопровождении в жилое помещение (комнату). | В форме стационарного социального обслуживания услуга оказывается в соответствии с правилами внутреннего распорядка, а также в случае загрязнения, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Лицо, оказывающее услугу, должно до начала процедуры осуществить гигиеническую подготовку рук и быть обеспечено индивидуальными средствами защиты.  При оказании услуги в форме стационарного социального обслуживания помещения и оборудование, используемые для принятия ванны (душа), должны соответствовать санитарным нормам и правилам, а также при необходимости оборудованы специальными приспособлениями с учетом индивидуальных потребностей получателя услуги (поручни, подъемники, стулья (лавочки) для сидения).  Получатель услуги должен быть обеспечен индивидуальными гигиеническими средствами для принятия душа (ванны) (в форме стационарного социального обслуживания).  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому используются помещения и моющие средства получателя услуги.  Моющие средства, используемые при принятии ванны (душа), должны иметь неистекший срок годности, отвечать требованиям безопасности.  При оказании услуги должно обеспечиваться соблюдение приватности.  Оказание услуги должно обеспечить помощь получателю услуги в принятии ванны (душа). |
| 16.17.3. мытье головы | Услуга предусматривает:  определение характера необходимой помощи;  обсуждение с получателем услуги порядка действий при мытье головы, психоэмоциональную подготовку (при необходимости);  подготовку необходимых средств и инвентаря (в том числе шампунь, полотенце, индивидуальная расческа, фен);  подогрев воды (при отсутствии у получателя услуги горячего водоснабжения);  помощь в перемещении к месту мытья головы, принятии удобной позы;  мытье волос, головы с соблюдением техники мытья;  помощь в расчесывании (до и после мытья), обтирании полотенцем, сушке волос. | В форме стационарного социального обслуживания услуга предоставляется в соответствии с правилами внутреннего распорядка, а также в случае загрязнения, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Лицо, оказывающее услугу, должно до начала процедуры осуществить гигиеническую подготовку рук.  При оказании услуги в форме стационарного социального обслуживания специальные помещение и оборудование, используемые для мытья головы, должны соответствовать санитарным нормам и правилам.  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому используются помещения и моющие средства получателя услуги.  Моющие средства, используемые при мытье головы, должны иметь неистекший срок годности, учитывать особенности волос получателя услуги по возможности его пожелания.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в мытье головы. |
| 16.17.4. бритье бороды и усов | Услуга предусматривает:  определение необходимости бритья бороды (усов), согласование характера необходимой помощи;  обсуждение с получателем услуги порядка действий при стрижке бороды и усов, характера помощи, психоэмоциональную подготовку (при необходимости);  помощь в перемещении к месту бритья, принятии удобной позы или доставку необходимого инвентаря, инструмента в жилое помещение;  обработку кожи лица (до и после бритья);  бритье (стрижку) бороды (усов) с соблюдением техники осуществления процедуры. | В форме стационарного социального обслуживания услуга предоставляется в соответствии с правилами внутреннего распорядка, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Лицо, оказывающее услугу, перед началом процедуры должно осуществить гигиеническую обработку рук.  Приборы, используемые при бритье бороды (усов) в стационарных условиях, должны соответствовать требованиям безопасности, быть продезинфицированы в соответствии с санитарно-гигиеническими требованиями.  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому используются безопасные индивидуальные приборы для бритья получателя услуги.  Средства, используемые для обработки кожи лица, должны иметь неистекший срок годности, соответствовать требованиям безопасности, а также по возможности пожеланиям получателя услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в бритье бороды и усов. |
| 16.17.5. гигиеническая обработка ног и рук (стрижка ногтей) | Услуга предусматривает:  определение необходимости гигиенической обработки ног (рук), особенностей процедуры в зависимости от состояния здоровья (заболевания);  обсуждение с получателем услуги порядка действий при обработке ног (рук), характера помощи;  подготовку рук (ног) для гигиенической обработки (в том числе очистку, размачивание, распаривание);  стрижку ногтей на руках и ногах с соблюдением мер безопасности и техники обработки ногтей, иную гигиеническую обработку (при необходимости). | В форме стационарного социального обслуживания услуга предоставляется в соответствии с правилами внутреннего распорядка, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Лицо, оказывающее услугу, должно перед началом процедуры осуществить гигиеническую подготовку рук, использовать индивидуальные средства защиты (перчатки) и соблюдать меры безопасности при стрижке ногтей.  Инструменты, используемые для обработки ног и рук в стационарных условиях, должны соответствовать требованиям безопасности, быть продезинфицированы в соответствии с санитарными правилами и нормами.  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому используются индивидуальные приборы получателя услуги, которые должны гарантировать безопасность процедуры.  При стрижке ногтей должны соблюдаться технология выполнения данной процедуры, устраняться риски травмирования получателя услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в гигиенической обработке ног и рук (стрижка ногтей). |
| 16.17.6. смена подгузника | Услуга предусматривает:  информирование получателя услуги о предстоящей процедуре, обсуждение ее особенностей;  сопровождение к месту смены подгузника или создание условий (в том числе застилание клеенки, создание приватности) на постели получателя услуги (с учетом состояния здоровья);  помощь в снятии загрязненного подгузника и одевание чистого;  гигиеническую обработку (подмывание, протирание, обработку кожных покровов средствами ухода);  уборку снятого подгузника в специально отведенное место. | В формах стационарного, полустационарного социального обслуживания услуга предоставляется по мере необходимости, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Лицо, оказывающее услугу, должно осуществить предварительную гигиеническую обработку рук, иметь средства индивидуальной защиты (перчатки), обеспечивать особую корректность по отношению к получателю услуги при проведении данной процедуры, а также владеть навыками одевания (снятия) подгузников.  При осуществлении процедуры необходимо создание приватности.  При оказании услуги используются подгузники, предоставленные получателем услуги, соответствующие размеру, требованиям безопасности, возрастным и иным особенностям.  В ТЦСОН должно быть оборудовано специальное место для сбора грязных подгузников (при оказании услуги в формах стационарного, полустационарного социального обслуживания).  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому сбор грязных подгузников осуществляется в месте, указанном получателем услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в смене подгузника. |
| 16.17.7. вынос судна | Услуга предусматривает:  информирование получателя услуги о предстоящей процедуре, обсуждение ее особенностей;  создание условий (в том числе застилание клеенки, создание приватности) для использования судна, в том числе на постели получателя услуги (с учетом состояния здоровья);  уборку судна в специально отведенное место. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Лицо, оказывающее услугу, должно осуществить предварительную гигиеническую обработку рук, иметь средства индивидуальной защиты (перчатки), обеспечивать особую корректность по отношению к получателю услуги при проведении данной процедуры, а также владеть навыками пользования судном.  При осуществлении процедуры необходимо создание приватности.  Судно должно использоваться с учетом пола получателя услуги, соответствовать требованиям безопасности.  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому используется судно, предоставленное получателем услуги.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в выносе судна. |
| 16.18. сопровождение ослабленных граждан к месту назначения и обратно | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги условий и особенностей передвижения к месту назначения и обратно;  помощь в подготовке к передвижению (при необходимости);  сопровождение получателя услуги, передвигающегося пешком или с использованием специальных средств (в том числе костылей, инвалидной коляски), при передвижении к месту назначения и обратно;  устранение элементов среды, затрудняющих передвижение (в том числе открытие или закрытие дверей, отодвигание мелкогабаритной мебели, вызов лифта);  ожидание в месте назначения (при необходимости). | Услуга предоставляется в соответствии с правилами внутреннего распорядка, установленным графиком посещения соответствующих кабинетов, выполнения процедур.  Время и маршрут передвижения должны быть согласованы с получателем услуги, учитывать его особенности (состояние здоровья, используемые приспособления, скорость передвижения).  Маршрут должен включать сопровождение от места постоянного пребывания (комнаты) к месту назначения и обратно.  Лицо, осуществляющее сопровождение, должно быть обучено правилам и особенностям сопровождения лиц с различными ограничениями.  Сопровождение должно обеспечивать безопасность движений получателя услуги, а также своевременное информирование о значимых элементах среды (в том числе порогах, бордюрах).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в сопровождении к месту назначения и обратно. |
| 16.19. обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих гражданам, переданных на хранение | Услуга предусматривает:  информирование о порядке и условиях обеспечения сохранности вещей (ценностей);  сопровождение для передачи вещей (ценностей) на хранение (при необходимости);  помощь в оформлении документов учета, подтверждающих принятие вещей (ценностей) на хранение или их выдачу получателю услуги;  предоставление получателю услуги (по его желанию) информации о сохранности вещей (ценностей). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  В ТЦСОН должно быть оборудовано специальное место для хранения вещей и ценностей (кладовая, сейф) и (или) определено лицо, ответственное за их сохранность.  Денежные суммы, драгоценности и ценные бумаги граждан по их желанию принимаются до востребования их владельцем.  Перечень вещей, денежные суммы, драгоценности, переданные на хранение, должны быть оформлены документально.  Оказание услуги должно обеспечить сохранность переданных на хранение вещей и ценностей получателя услуги. |
| 16.20. услуги по регулярной стирке, сушке, глажению постельного белья, одежды (как нормированной, так и личной) | Услуга предусматривает:  информирование о порядке и сроках предоставления услуги, в том числе о сроках выдачи постельного белья, одежды;  помощь в отборе и подготовке постельного белья, одежды для стирки, сушки, глажения (сортировка, очистка карманов, маркировка при необходимости, укладывание в тару для переноски);  прием постельного белья, одежды в стирку, сушку, глажение;  стирку, сушку, глажение постельного белья, одежды;  обеспечение сохранности постельного белья, одежды после стирки, сушки, глажения;  выдачу и доставку (при необходимости) постельного белья, одежды после стирки, сушки, глажения получателю услуги. | Услуга предоставляется в соответствии с правилами внутреннего распорядка, графиком оказания соответствующих услуг.  Получать услуги должен быть проинформирован о сроках возврата постельного белья, одежды при их сдаче в стирку, сушку, глажение.  Лицо, оказывающее услугу, должно пройти инструктаж по работе с соответствующим оборудованием.  Услуга должна оказываться в специально оборудованном помещении для стирки, сушки, глажения, соответствующем санитарно-гигиеническим требованиям и требованиям пожарной безопасности, с использованием исправного оборудования, предназначенного для стирки, сушки, глажения.  Средства и программы, используемые для стирки, сушки, глажения постельного белья, одежды, должны соответствовать установленным требованиям и рекомендациям, учитывающим технологию процесса.  Прием вещей осуществляется в жилой комнате получателя услуги.  При сборе (выдаче), транспортировке, стирке постельного белья, одежды должны соблюдаться санитарные нормы и правила.  Одежда, сдаваемая в стирку, должна иметь соответствующую маркировку.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в регулярной стирке, сушке, глажении постельного белья, одежды. |
| 16.21. оказание помощи в пользовании услугами телефонной связи и почтовой связи (уточнение и набор номера, написание и отправка письменной корреспонденции и другое) | Услуга предусматривает:  обсуждение информации, предполагаемой для отправки, способа связи, объема необходимой помощи;  уточнение информации об адресате (в том числе номера телефона, почтового, электронного адреса);  помощь в наборе телефонного номера, сохранении соответствующей информации (записи), осуществлении смс-переписки;  помощь в составлении (написании, наборе) письменной корреспонденции (в том числе писем, открыток, сообщений), их отправке, прочтении ответа;  покупку за счет получателя услуги необходимой печатной продукции (в том числе марок, конвертов, открыток);  оплату (за счет средств получателя услуги) мобильной связи, Интернета;  помощь в отправке отправлений письменной корреспонденции (в том числе писем, телеграмм, посылок) на бумажном носителе или в электронном виде (при наличии соответствующей техники и доступа к Интернету). | Услуга предоставляется в форме стационарного социального обслуживания по запросу получателя услуги, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  При оказании услуг в форме стационарного социального обслуживания в ТЦСОН должны быть созданы условия для пользования услугами телефонной связи и почтовой связи (в том числе предоставление места для общения по телефону, скайпу, написания писем).  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому используются средства связи, предоставленные получателем услуги.  При оказании услуги необходимо учитывать социально-психологические и иные индивидуальные особенности получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечить конфиденциальность информации, полученной при исполнении своих обязанностей.  При осуществлении платежей (покупок) за счет средств получателя услуги все расходы должны быть подтверждены документально (чек, квитанция).  Оказание услуги должно обеспечить помощь получателю услуги в пользовании услугами телефонной связи и почтовой связи. |
| 16.22. организация прогулки на свежем воздухе | Услуга предусматривает:  обсуждение продолжительности, времени прогулки, маршрута, пожеланий получателя услуги;  сопровождение получателя услуги, передвигающегося пешком или с использованием специальных средств (в том числе костылей, ходунков, кресел-колясок), во время прогулки;  устранение средовых барьеров, затрудняющих передвижение (в том числе открытие или закрытие дверей, отодвигание мелкогабаритной мебели, вызов лифта);  поддержание коммуникативного взаимодействия в ходе прогулки. | В формах стационарного, полустационарного социального обслуживания услуга предоставляется в соответствии с правилами внутреннего распорядка, сезонностью, погодными условиями, а также пожеланиями получателя услуги. При оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Лицо, осуществляющее сопровождение, должно быть обучено правилам и особенностям сопровождения лиц с различными ограничениями.  Время и маршрут передвижения должны быть согласованы с получателем услуги и учитывать состояние здоровья, используемые приспособления, скорость передвижения.  Маршрут должен включать сопровождение от жилого помещения (комнаты) и обратно.  Сопровождение должно обеспечивать безопасность движений получателя услуги, а также своевременное информирование о значимых элементах среды (в том числе порогах, бордюрах, движении транспорта).  Оказание услуги должно обеспечить потребность получателя услуги в организации прогулки на свежем воздухе. |
| 16.23. доставка (обеспечение) лекарственных средств и изделий медицинского назначения | Услуга предусматривает:  выдачу лекарственных средств в соответствии с назначением врача-специалиста, контроль правильности их приема (в форме стационарного социального обслуживания);  оформление устной (письменной) заявки с перечнем необходимых лекарственных средств, изделий медицинского назначения;  обсуждение предпочтений получателя услуги (в том числе производителя лекарственных средств, изделий медицинского назначения, стоимости, места покупки);  покупку и доставку лекарственных средств, изделий медицинского назначения;  помощь в размещении лекарственных средств, изделий медицинского назначения в местах хранения (при необходимости);  помощь в осуществлении расчетов. | В форме стационарного социального обслуживания услуга предоставляется в соответствии с назначением врача-специалиста, при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Доставка лекарственных средств, изделий медицинского назначения осуществляется в пределах района проживания получателя услуги.  Лекарственные средства, изделия медицинского назначения должны иметь соответствующий срок годности, герметичную (неповрежденную) упаковку (если она предполагается).  При предоставлении услуги в форме стационарного социального обслуживания обеспечение лекарственными средствами, изделиями медицинского назначения осуществляется в соответствии с установленным порядком с контролем объема, времени, кратности приема в соответствии с медицинским назначением.  При предоставлении услуги в форме социального обслуживания на дому приобретение лекарственных средств, изделий медицинского назначения осуществляется за счет средств получателя услуги.  Лекарственные средства, изделия медицинского назначения должны быть размещены в доступных для получателя услуги местах с учетом требований к их хранению.  При покупке лекарственных средств, изделий медицинского назначения за счет средств получателя услуги сумма расходов должна быть подтверждена документально (чек, квитанция).  Приобретение и доставка лекарственных средств, изделий медицинского назначения осуществляется с учетом имеющихся льгот.  Оказание услуги должно обеспечить доставку (обеспечение) получателю услуги лекарственных средств и изделий медицинского назначения. |
| 17. Социальный патронат: | | |
| 17.1. экстренный;  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  17.2. плановый;  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  17.3. контрольный | Услуга предусматривает:  комплексное сопровождение семьи, гражданина, реализуемое на основе межведомственного взаимодействия и направленное на поиск внешних и внутренних ресурсов для необходимых преобразований, решения проблем жизнедеятельности получателя услуги, находящегося в трудной жизненной ситуации;  комплексную оценку получателя услуги – анализ положения в социуме, окружения, внутрисемейных отношений, проблем в различных сферах жизнедеятельности, выявление причин трудной жизненной ситуации, изучение сильных сторон и потенциала;  разработку плана патронатного сопровождения гражданина (семьи), включающего перечень мероприятий, направленных на решение проблем жизнедеятельности, в том числе при активном участии членов семьи получателя услуги, с указанием конкретных сроков их выполнения и ответственных исполнителей, при необходимости утверждаемый патронатным советом;  привлечение к реализации плана патронатного сопровождения гражданина (семьи) (при необходимости) специалистов иных государственных органов (организаций) для оказания необходимого комплекса услуг, с учетом особенностей ситуации;  контроль за выполнением плана и при необходимости его корректировку;  обсуждение с получателем услуги (членами семьи) результатов совместных действий по изменению ситуации, устранению рисков;  содействие в получении экстренной помощи, направленной на решение специфических кризисных проблем (в том числе насилия, алкогольной и (или) наркотической зависимости, смерти близкого родственника);  предоставление оперативной консультационной помощи;  разработку рекомендаций о мерах, способствующих профилактике трудных жизненных ситуаций в дальнейшем. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Услуга оказывается специалистами по социальной работе, а также специалистами, имеющими профессиональное образование в области психологии, педагогики, права.  Услуга оказывается на принципах добровольности, системности и комплексности, с минимальным вмешательством в жизненное пространство получателя услуги и при его активном участии в решении собственных проблем.  При составлении плана должны учитываться все имеющиеся ресурсы получателя услуги, его семьи, а также по возможности пожелания. План должен своевременно корректироваться с учетом результатов выполнения отдельных этапов (мероприятий).  При оказании услуги должны быть обеспечены уважительное, корректное отношение к получателю услуги (семье, ее отдельным членам), учет его мнения и пожеланий, соблюдение конфиденциальности, поддержание позитивных изменений.  Взаимодействие с получателем услуги должно включать как очные (личное общение, посещение), так и заочные формы работы (в том числе по телефону, скайпу).  Оказание услуги должно обеспечить оказание помощи получателю услуги по выходу из трудной (кризисной) жизненной ситуации и предупреждению рисков ее возникновения. |
| 18. Социально-посреднические услуги: | | |
| 18.1. содействие в восстановлении и поддержании родственных связей | Услуга предусматривает:  помощь в уточнении и поиске информации о родственниках в открытых источниках (в том числе Интернете, справочных службах);  помощь в подготовке запросов для обеспечения поиска родственников (при необходимости);  информирование родственников о желании получателя услуги связаться с ними, его состоянии, настроении и других аспектах жизни получателя услуги (с его согласия) (в том числе по телефону, через Интернет);  организацию общения получателя услуги с родственниками, участия в семейных мероприятиях, праздниках (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, обеспечивает конфиденциальность информации, полученной при исполнении своих обязанностей.  Предоставление родственникам личной информации должно осуществляться только по желанию (с согласия) получателя услуги (его законного представителя).  Услуга должна осуществляться с учетом необходимости соблюдения требований безопасности для получателя услуги при встрече (контакте) с родственниками.  Оказание услуги должно способствовать удовлетворению потребности получателя услуги в восстановлении и (или) поддержании его родственных связей. |
| 18.2. содействие в восстановлении (замене) документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право на льготы | Услуга предусматривает:  определение потребности в восстановлении (замене) документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право на льготы;  предоставление общедоступной информации, размещенной на официальных сайтах в Интернете государственных органов (организаций), к компетенции которых относятся вопросы восстановления (замены) документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право на льготы, о месте нахождения указанных государственных органов (организаций), контактных телефонах, режиме их работы и графике приема граждан, перечнях необходимых документов (при наличии такой информации на официальном сайте в Интернете);  содействие в сборе и подготовке необходимых документов;  копирование документов (при необходимости);  сопровождение в государственные органы (организации), к компетенции которых относятся вопросы восстановления (замены) документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право на льготы (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, обеспечивает конфиденциальность информации, полученной при оказании услуги, а также (при необходимости) сохранность документов при работе с ними.  Предоставляемая информация должна быть актуальной, излагаться доступным языком.  Услуга может включать взаимодействие с государственными органами (организациями), к компетенции которых относятся вопросы восстановления (замены) документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право на льготы.  Оказание услуги должно способствовать восстановлению (замене) документов, удостоверяющих личность и подтверждающих право на льготы. |
| 18.3. содействие в получении: | | |
| 18.3.1. социальных услуг, предоставляемых организациями, оказывающими социальные услуги | Услуга предусматривает:  изучение ситуации получателя услуги, уточнение оснований, дающих право на получение социальных услуг, предоставляемых организациями, оказывающими социальные услуги;  информирование о порядке и условиях ~~получения~~ предоставления социальных услуг организациями, оказывающими социальные услуги;  помощь в подборе подходящей организации, оказывающей социальные услуги (при необходимости);  помощь в оформлении необходимых документов, написании заявлений, заполнении форменных бланков;  передачу документов, информации о получателе услуги в организацию, оказывающую социальные услуги;  информирование об отправке документов, сроках их рассмотрения и принятии решений;  помощь в осуществлении денежных расчетов;  контроль факта предоставления услуги организацией, оказывающей социальные услуги. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом режима работы соответствующих организаций.  Лицо, оказывающее услугу, обеспечивает сохранность документов при работе с ними, а также конфиденциальность информации.  Лицо, оказывающее услугу, должно владеть достоверной и актуальной информацией о порядке и условиях работы организаций, оказывающих социальные услуги.  Услуга должна включать взаимодействие с организациями, оказывающими соответствующие социальные услуги, в интересах получателя услуги.  Документы, представляемые в организации, оказывающие социальные услуги, должны соответствовать требованиям законодательства.  Сумма расходов должна быть подтверждена документально (чек, квитанция).  Оказание услуги должно содействовать получателю услуги в получении социальных услуг, предоставляемых организациями, оказывающими социальные услуги. |
| 18.3.2. услуг, предоставляемых организациями культуры, физической культуры и спорта, дополнительного образования, торговли, бытового обслуживания, связи и другими органами (организациями) | Услуга предусматривает:  уточнение у получателя услуги наименований, количества и объемов услуг;  поиск необходимых организаций культуры, физической культуры и спорта, дополнительного образования, торговли, бытового обслуживания, связи и других органов (организаций);  информирование получателя услуги о порядке и условиях получения соответствующих услуг в организациях культуры, физической культуры и спорта, дополнительного образования, торговли, бытового обслуживания, связи и других органах (организациях);  помощь (при необходимости) в оформлении заказа, его доставке, осуществлении денежных расчетов;  контроль факта предоставления услуги соответствующих органов (организаций). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом режима работы соответствующих органов (организаций).  Лицо, оказывающее услугу, должно владеть достоверной и актуальной информацией о порядке и условиях работы органов (организаций), оказывающих соответствующие услуги.  Получателю услуги должна быть предоставлена информация об условиях, порядке, сроках, стоимости услуг, предоставляемых органами (организациями), в доступной форме, ясным языком.  Услуга должна включать взаимодействие с органами (организациями) в интересах получателя услуги.  Сумма расходов должна быть подтверждена документально (чек, квитанция).  Оказание услуги должно содействовать получателю услуги в получении услуг, предоставляемых организациями культуры, торговли, бытового обслуживания, связи и другими органами (организациями). |
| 18.4. содействие в доставке и обратно в учреждения социального обслуживания | Услуга предусматривает:  обсуждение даты, времени, продолжительности посещения, маршрута передвижения, особых требований (при необходимости) к транспортному средству;  сопровождение получателя услуги в учреждение социального обслуживания и обратно;  оказание помощи при посадке (высадке) в транспортное средство, передвижении к месту назначения (проживания). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом режима работы учреждений социального обслуживания.  Дата, время, вид транспорта, маршрут передвижения согласуются с получателем услуги.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечивать безопасность получателя услуги на протяжении всего времени оказания услуги.  Лицо, осуществляющее сопровождение (при необходимости), должно быть обучено правилам и особенностям сопровождения лиц с различными нарушениями.  Транспорт, предоставляемый для доставки получателя услуги, должен быть адаптирован к перевозке пассажиров, имеющих ограничения в передвижении. Оказание услуги должно обеспечить своевременную доставку получателя услуги к месту назначения. |
| 18.5. сопровождение в государственные организации здравоохранения | Услуга предусматривает:  обсуждение даты, времени, продолжительности посещения, маршрута передвижения;  сопровождение в государственную организацию здравоохранения (туда и обратно), в том числе при посещении врача-специалиста, выполнении медицинской процедуры (при необходимости);  оказание помощи при посадке (высадке) в транспортное средство, передвижении к месту назначения (проживания). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом режима работы государственных организаций здравоохранения.  Дата, время, вид транспорта, маршрут передвижения согласовываются с получателем услуги.  Сопровождение в государственные организации здравоохранения могут осуществлять социальные и другие работники.  Лицо, осуществляющее сопровождение, должно быть обучено правилам и особенностям сопровождения лиц с различными нарушениями.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечивать безопасность получателя услуги на протяжении всего времени оказания услуги, своевременное информирование о средовых барьерах (в том числе бордюрах, порогах) и по возможности их устранение (в том числе открытие дверей, вызов лифта).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в сопровождении в государственные организации здравоохранения. |
| 18.6. содействие в заготовке: | | |
| 18.6.1. овощей на зиму | Услуга предусматривает:  информирование о возможности, условиях, стоимости осуществления заготовки овощей на зиму;  обсуждение объемов заготовки, даты, времени доставки;  помощь в оформлении заказа (заявки), приобретении овощей;  помощь в получении заказа, доставке овощей в места хранения;  помощь в осуществлении денежных расчетов. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика работы организаций, осуществляющих заготовку овощей на зиму.  Получатель услуги должен быть проинформирован о возможностях, условиях, стоимости, порядке доставки овощей.  Размещение овощей в местах хранения осуществляется с учетом установленных требований к их хранению, а также возможностей получателя услуги по беспрепятственному доступу к ним.  Сумма расходов должна быть подтверждена документально (чек, квитанция).  Оказание услуги должно содействовать своевременной заготовке овощей на зиму получателю услуги. |
| 18.6.2. топлива (для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления) | Услуга предусматривает:  информирование о возможности, условиях, стоимости заготовки и доставки топлива;  обсуждение объемов заготовки топлива, даты, времени поставки;  оформление заказа на доставку топлива, приобретение топлива;  осуществление контроля за доставкой топлива в места хранения;  помощь в осуществлении денежных расчетов. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика работы организаций, осуществляющих заготовку топлива.  Получатель услуги должен быть проинформирован о возможностях, условиях, стоимости, порядке доставки топлива.  Размещение топлива в местах для хранения осуществляется с учетом установленных требований к его хранению, в том числе требований безопасности.  Сумма расходов должна быть подтверждена документально (чек, квитанция).  Оказание услуги должно содействовать своевременной заготовке топлива получателю услуги. |
| 18.7. содействие в организации (организация) ритуальных услуг | Услуга предусматривает:  информирование родственников о смерти получателя услуги;  согласование с родственниками, законными представителями (при их наличии) процедуры захоронения;  при отсутствии родственников, супругов, других близких родственников, иных законных представителей или при невозможности или нежелании осуществить ими погребение, а также при отсутствии иных лиц, взявших на себя обязанность осуществить погребение, услуга также предусматривает:  документальное оформление (содействие в оформлении) смерти получателя услуги и места его захоронения;  оформление заказа на услуги погребения и организацию захоронения (в случае выполнения услуг сторонней организацией);  организацию ритуала прощания. | Услуга предоставляется с учетом волеизъявления получателя услуги, в том числе на осуществление погребения (определение места захоронения, условий погребения в соответствии с конфессиональной принадлежностью).  Оказание услуги должно обеспечить проведение ритуальных услуг в отношении умершего получателя услуги в соответствии с его волеизъявлением. |
| 18.8. содействие в организации получения медицинской помощи | Услуга предусматривает:  уточнение информации о работе организаций, специалистов, оказывающих необходимую медицинскую помощь;  помощь в записи на прием в организацию здравоохранения (по телефону, через Интернет), согласование времени приема;  создание условий для медицинского осмотра и осуществления медицинских вмешательств, манипуляций (в том числе физическая поддержка получателя услуги, помощь в принятии необходимой позы, одевании (снятии) одежды, белья, коммуникации);  помощь (при необходимости) при госпитализации (сбор вещей, доставка в медицинский стационар);  вызов скорой медицинской помощи;  информирование родственников (законных представителей) об обращении получателя услуги за медицинской помощью. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, обеспечивает конфиденциальность информации, полученной при исполнении своих обязанностей.  При подборе даты и времени посещения организации здравоохранения учитываются запросы и потребности получателя услуги (в том числе состояние его здоровья, способность к передвижению).  Информация о записи на прием представляется заблаговременно в доступной форме (письменно и (или) устно), с учетом предоставления возможности для осуществления сбора на прием.  Оказание услуги должно способствовать удовлетворению потребности получателя услуги в организации получения медицинской помощи. |
| 18.9. услуги переводчика жестового языка (для инвалидов по слуху) | Услуга предусматривает:  знакомство с получателем услуги, установление контакта;  определение и согласование с получателем услуги, близкими родственниками (законными представителями) круга обязанностей, времени и продолжительности помощи;  осуществление профессионального перевода с жестового и на жестовый язык во время сопровождения в организации здравоохранения, государственные учреждения социального обслуживания, учреждения образования, иные государственные органы и организации, при трудоустройстве, посещении учреждений культуры, спорта, участии в массовых мероприятиях, конференциях, экскурсиях, оформлении необходимых документов;  осуществление профессионального перевода словесной и иной звуковой информации (радиотелевизионных передач, учебных занятий, лекций, бесед) на жестовый язык и обратно;  содействие в осуществлении взаимодействия получателя услуги с другими людьми в процессе неформального общения;  содействие в обеспечении защиты прав получателя услуги и его интеграции в общество. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь специальное образование, знать жестовый язык, осуществлять синхронный или последовательный перевод с устного и (или) письменного русского или белорусского языка на жестовый язык (прямой перевод).  Переводить словесную и иную звуковую информацию (радиотелевизионные передачи, учебные занятия, лекции, беседы) на жестовый язык и обратно.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечивать конфиденциальность всей информации (личного или коммерческого характера), ставшей известной в ходе оказания услуг, а также содействовать защите законных прав и интересов получателя услуги, обеспечению его безопасности.  Услуга предоставляется с учетом времени проведения соответствующих мероприятий, встреч, графика работы соответствующих государственных органов (организаций).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в получении необходимой информации, в социальном взаимодействии, решении повседневных задач. |
| 19. Социально-психологические услуги: | | |
| 19.1. психологическое консультирование | Услуга предусматривает:  информирование получателя услуги о цели консультирования, продолжительности и др.;  изучение личного дела (психологической проблемы) получателя услуги, обсуждение проблемы консультирования, порядка его проведения;  проведение при необходимости (по согласию получателя услуги или его законного представителя) психодиагностики для уточнения проблемы, способов ее решения;  предоставление ответов на вопросы получателя услуги;  обсуждение плана действий по решению проблемы и способов выхода из сложившейся ситуации. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с законодательством в сфере оказания психологической помощи.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь высшее психологическое образование или иное образование (переподготовка), допускающее работу психологом в соответствии с законодательством в сфере оказания психологической помощи.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечить уважительное, недискриминационное и гуманное отношение к получателю услуги, конфиденциальность личной информации, сохранение профессиональной тайны, возможность отказаться от проведения консультации на любой стадии ее осуществления по требованию получателя услуги, его законного представителя.  Услуга оказывается в специально оборудованном помещении (в том числе в кабинете психолога, консультационном кабинете), адаптированном с учетом особых потребностей получателя услуги, где созданы условия для соблюдения конфиденциальности и обеспечения доверительных отношений.  По желанию получателя услуги она может оказываться в форме социального обслуживания на дому с обеспечением мер конфиденциальности, а также дистанционно.  Услуга предполагает возможность предоставления информации получателю услуги (его законному представителю) по консультированию в устном (письменном) виде.  Содержание консультирования, его результаты должны фиксироваться документально (в письменном (печатном) и (или) электронном виде).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в психологическом консультировании. |
| 19.2. психологическая коррекция | Услуга предусматривает:  изучение ситуации, формирование личного дела получателя услуги (учетной карты);  обсуждение с получателем услуги трудной жизненной ситуации (психологической проблемы);  информирование получателя услуги о порядке работы, продолжительности (с учетом состояния здоровья);  подбор, проведение и анализ диагностических методик для организации коррекционной работы;  составление индивидуального плана по коррекции выявленных нарушений (отклонений, особенностей);  проведение коррекционной работы в соответствии с планом;  наблюдение за динамикой изменения состояния получателя услуги в процессе реализации плана коррекционной работы, корректировку плана при необходимости;  регулярное взаимодействие с получателем услуги для оценки результативности, изменений в состоянии, жизненной ситуации получателя услуги;  анализ проведенной работы, предоставление необходимых рекомендаций. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с законодательством в сфере оказания психологической помощи.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь высшее психологическое образование или иное образование (переподготовка), допускающее работу психологом в соответствии с законодательством в сфере оказания психологической помощи.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечить уважительное, недискриминационное и гуманное отношение к получателю услуги, конфиденциальность личной информации, сохранение профессиональной тайны, возможность отказаться от проведения коррекционной работы на любой стадии ее осуществления по требованию получателя услуги, его законного представителя.  Услуга оказывается в специально оборудованном помещении (в том числе в кабинете психолога, консультационном кабинете), адаптированном с учетом особых потребностей получателей услуг, где созданы условия для соблюдения конфиденциальности и обеспечения доверительных отношений.  По желанию получателя услуги она может оказываться в форме социального обслуживания на дому с обеспечением мер конфиденциальности, а также дистанционно.  Информация о порядке проведения и цели коррекционной работы должна излагаться доступным, ясным языком с учетом социально-психологических и иных особенностей получателя услуги.  Результаты психологической коррекции и рекомендации должны фиксироваться документально (в письменном (печатном) и (или) электронном виде).  Оказание услуги должно содействовать удовлетворению потребности получателя услуги в психологической коррекции. |
| 19.3. психологическая профилактика | Услуга предусматривает:  осуществление разнообразных мероприятий по психопрофилактике (в том числе беседы, лекции, тренинги, ролевые игры, консультирование), направленных на формирование положительного микроклимата, предотвращение конфликтов, содействие в адаптации;  привлечение получателя услуги к участию в мероприятиях по профилактике негативных психических состояний, деменции, иных распространенных психических расстройств и заболеваний;  обеспечение получателя услуги рекомендациями, буклетами, памятками, информационными листками и иными материалами по различным аспектам психопрофилактики. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с законодательством в сфере оказания психологической помощи согласно плану (графику) проведения соответствующих мероприятий.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь высшее психологическое образование или иное образование (переподготовка), допускающее работу психологом в соответствии с законодательством в сфере оказания психологической помощи.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечить уважительное, недискриминационное и гуманное отношение к получателю услуги.  Услуга может предоставляться в групповой или индивидуальной форме,  в том числе дистанционно.  Мероприятия по психологической профилактике должны удовлетворять потребностям и запросам получателя услуги, быть актуальными, содержать научно обоснованную и достоверную информацию, соответствовать уровню развития получателя услуги, информация должна излагаться доступным, ясным языком с учетом особенностей получателя услуги.  Оказание услуги должно способствовать предупреждению социально-психологических проблем в жизнедеятельности получателя услуги. |
| 19.4. психологическое просвещение | Услуга предусматривает:  привлечение получателя услуги к участию в мероприятиях, направленных на развитие положительных установок к психологической помощи, деятельности психолога, расширение кругозора в области психологического знания, формирование психологической культуры (в том числе посредством беседы, лекции, групповых занятий с элементами тренинга, тематических занятий, подготовки и распространения буклетов, памяток, оформления стендов);  распространение среди получателей услуг (по желанию) научно-популярной, образовательной и просветительской информации в области психологии. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с законодательством в сфере оказания психологической помощи согласно плану (графику) проведения соответствующих мероприятий.  Услуга может предоставляться в групповой или индивидуальной форме, в том числе дистанционно.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь высшее психологическое образование или иное образование (переподготовка), допускающее работу психологом в соответствии с законодательством в сфере оказания психологической помощи.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечить уважительное, недискриминационное и гуманное отношение к получателю услуги.  Услуга может оказываться как в специально оборудованном помещении (в том числе актовом зале, клубной комнате, кабинете психолога), адаптированном с учетом особых потребностей получателя услуги, так и непосредственно в жилом помещении.  Информация, предоставляемая получателю услуги, должна быть актуальной, научно обоснованной, достоверной, отвечать потребностям и запросам получателя услуги, уровню его развития, излагаться в доступной и понятной форме, ясным языком, не нести риска ухудшения психического состояния получателя услуги.  Оказание услуги должно способствовать психологическому просвещению получателя услуги. |
| 19.5. психологическая помощь с использованием средств электросвязи с учетом специфики ТЦСОН | Услуга предусматривает:  обеспечение работы «информационной линии», телефона «горячая линия», «теле-интернет-консультирования»;  принятие сообщения, его фиксацию в журнале учета поступающих запросов;  определение специфики личной ситуации получателя услуги, определение характера необходимой помощи, уточнение личных данных (при необходимости);  содействие снятию психоэмоционального напряжения, психоэмоциональную поддержку получателя услуги;  оказание необходимой срочной психологической (экстренной) помощи в кризисной ситуации. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика работы соответствующих сервисов («линий»).  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь высшее психологическое образование или иное образование (переподготовка), допускающее работу психологом в соответствии с законодательством в сфере оказания психологической помощи.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечить уважительное, недискриминационное и гуманное отношение к получателю услуги, конфиденциальность личной информации, сохранение профессиональной тайны.  Для оказания психологической помощи с использованием средств электросвязи должно быть оборудовано специальное изолированное помещение, рабочее место с набором необходимой техники для осуществления электронной связи с получателем услуги.  Услуга должна обеспечить запросы получателя услуги на информацию, помощь в экстренной ситуации, а также психоэмоциональную поддержку.  Услуга должна предоставляться в доброжелательной форме с соблюдением требований конфиденциальности, недискриминационного отношения, доступным и понятным языком, неторопливо, четко и ясно.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в психологической помощи с использованием средств электросвязи. |
| 20. Социально-реабилитационные услуги: | | |
| 20.1. содействие в выполнении реабилитационных, абилитационных мероприятий | Услуга предусматривает:  изучение мероприятий по социальной реабилитации, абилитации ИПРА получателя услуги;  обсуждение перечня, характера рекомендованных мероприятий по социальной реабилитации, абилитации;  проведение дополнительных мероприятий по комплексной оценке потребностей и условий жизнедеятельности получателя услуги (при необходимости);  составление индивидуального плана работы по реализации мероприятий ИПРА;  помощь в определении места (организации) и условий для реализации мероприятий по социальной реабилитации, абилитации (в ТЦСОН, иной организации, осуществляющей социальную реабилитацию, социальную абилитацию, в форме социального обслуживания на дому);  информирование получателя услуги о порядке и условиях проведения мероприятий по социальной реабилитации, абилитации в ТЦСОН;  согласование графика посещения объектов для выполнения мероприятий по социальной реабилитации, абилитации (при необходимости);  помощь в подготовке необходимого инвентаря, соответствующей одежды (при необходимости);  сопровождение (при необходимости) в организацию для выполнения мероприятий по социальной реабилитации, абилитации и обратно;  помощь в выполнении мероприятий по социальной реабилитации, абилитации в форме социального обслуживания на дому (при наличии соответствующих рекомендаций);  консультационную, методическую и иную помощь при выполнении мероприятий по социальной реабилитации, абилитации. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с ИПРА, индивидуальным планом социальной реабилитации, абилитации.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь соответствующее образование или переподготовку, повышение квалификации в области социальной реабилитации, абилитации и иных видов реабилитации инвалидов с различными нарушениями, адаптивной физкультуры, трудотерапии и опыт работы в сфере социальной, трудовой и иной реабилитации.  Лицо, оказывающее услугу, должно обеспечивать уважительное и гуманное отношение к получателю услуги, поддержку и побуждать активизировать имеющиеся личностные ресурсы на выполнение ИПРА, а также оказывать необходимую инструктивно-методическую помощь.  Применяемые средства общения должны соответствовать индивидуальным потребностям получателя услуги, включая ассистивные устройства и технологии, ясный или жестовый язык.  При выполнении реабилитационных, абилитационных мероприятий используются средства альтернативной коммуникации (при необходимости).  Мероприятия по социальной реабилитации, абилитации должны осуществляться исходя из индивидуальных возможностей и потребностей получателя услуги, в групповой либо индивидуальной форме, в том числе непосредственно в жилом помещении получателя услуги.  В процессе проведения реабилитационных, абилитационных мероприятий должны обеспечиваться соблюдение мер безопасности, наблюдение за состоянием здоровья и самочувствием получателя услуги.  Не допускается оставление без присмотра получателя услуги во время осуществления реабилитационных, абилитационных мероприятий в специально оборудованном кабинете.  Оказание услуги должно способствовать удовлетворению потребности получателя услуги в содействии в выполнении реабилитационных, абилитационных мероприятий. |
| 20.2. помощь в обеспечении техническими средствами социальной реабилитации, включенными в Государственный реестр (перечень) технических средств социальной реабилитации | Услуга предусматривает:  изучение мероприятий по социальной реабилитации, абилитации ИПРА, личностных потребностей получателя услуги на обеспечение ТССР;  содействие в получении документов, подтверждающих нуждаемость в ТССР (при необходимости);  взаимодействие с организациями, предоставляющими ТССР;  оказание помощи в подборе ТССР (при необходимости);  оформление заявки на получение ТССР;  доставку ТССР (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с Государственным реестром (перечнем) технических средств социальной реабилитации в порядке и на условиях, установленных постановлением Совета Министров Республики Беларусь от 11 декабря 2007 г. № 1722.  Приобретение ТССР осуществляется в соответствии с ИПРА или заключением ВКК, а также потребностями получателя услуги.  Приобретение ТССР осуществляется с учетом индивидуального подхода в целях обеспечения удобства при пользовании.  Оформляемые документы на получение ТССР должны соответствовать требованиям законодательства и иным установленным требованиям.  При организации доставки ТССР должна быть осуществлена проверка исправности и обеспечивается их сохранность.  Оказание услуги должно способствовать реализации прав получателя услуги на обеспечение ТССР в соответствии с законодательством. |
| 20.3. обучение пользованию техническими средствами социальной реабилитации, обучение самостоятельной ориентации, передвижению, коммуникации с использованием ассистивных устройств и технологий | Услуга предусматривает:  информирование о рекомендациях по эксплуатации ассистивных устройств и технологий, правилах пользования, ухода;  проведение занятий (в индивидуальной или групповой форме) по формированию практических навыков пользования ассистивных устройств и технологий (в том числе самостоятельному перемещению в коляске, передвижению и (или) ориентации при помощи костылей, ходунков, тактильной трости, мобильных устройств, использованию слуховых аппаратов);  наблюдение за адаптацией к использованию ассистивных устройств и технологий, оказание консультационной помощи. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Оказание услуги инвалидам в целях социальной реабилитации, абилитации осуществляется в соответствии с индивидуальным планом социальной реабилитации, абилитации.  Услугу оказывают лица, владеющие навыками эксплуатации ассистивных устройств и технологий и (или) прошедшие соответствующее обучение или переподготовку, повышение квалификации в области социальной реабилитации, абилитации и иных видов реабилитации инвалидов с различными нарушениями.  Практические занятия могут проводиться в групповой, индивидуальной форме.  В процессе проведения занятий должны обеспечиваться уважительное и гуманное отношение к получателю услуги, эмоциональная поддержка, активизация личностных ресурсов на освоение навыков пользования ассистивными устройствами и технологиями.  Информация о назначении, устройствах, особенностях функционирования ассистивных устройств и технологий, сообщаемая получателю услуги в процессе обучения, должна соответствовать имеющимся рекомендациям по эксплуатации, быть адаптирована с учетом особенностей здоровья получателя услуги и предоставлена в доступной форме.  Используемые средства общения должны соответствовать индивидуальным потребностям получателя услуги.  Услуга должна обеспечивать безопасное пользование ассистивными устройствами и технологиями получателем услуги.  Оказание услуги должно способствовать приобретению получателем услуги навыков пользования ассистивными устройствами и технологиями, полностью или частично компенсировать имеющиеся ограничения жизнедеятельности, обеспечить максимально возможную степень самостоятельности получателя услуги и создать условия для его независимого проживания. |
| 20.4. проведение мероприятий по развитию доступных трудовых навыков | Услуга предусматривает:  изучение ИПРА по организации доступной трудовой занятости получателя услуги;  проведение профориентационной работы по выявлению склонностей, способностей, интересов, потребностей в сфере развития трудовых навыков, получения профобразования, трудоустройства, исходя из индивидуальных потребностей и предпочтений;  проведение занятий (групповые/индивидуальные) по развитию трудовых навыков (отдельных трудовых операций) в условиях ТЦСОН (в том числе в рамках действующих кружков, занятости в трудовых мастерских, учебных кабинетах);  оценку характера динамики трудовых навыков, определение готовности к трудовой деятельности, при положительной динамике и высоком уровне готовности – инициацию к переходу получателя услуги к трудовой деятельности на первичном рынке труда. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с ИПРА, индивидуальным планом социальной реабилитации, абилитации и утвержденным графиком проведения соответствующих занятий.  Услугу должны оказывать специалисты в области трудотерапии или иные специалисты, прошедшие повышение квалификации по вопросам формирования трудовых навыков.  Лицо, оказывающее услугу, должно владеть информацией о профессиях, рекомендованных для лиц с различным типом нарушений, и о ситуации на рынке труда.  Для предоставления услуги в ТЦСОН должны быть созданы необходимые условия (оборудована трудовая мастерская по развитию трудовых навыков).  Помещения, используемые для проведения занятий, должны быть адаптированы к особым потребностям получателей услуг.  Условия и средства, используемые для развития трудовых навыков, должны быть адаптированы с учетом индивидуальных потребностей получателя услуги с целью улучшения и облегчения деятельности (в том числе подбор высоты стула, стола, дополнительного освещения).  Инвентарь, используемый во время занятий, должен соответствовать требованиям безопасности.  Обучение трудовым навыкам осуществляется с учетом ИПРА, должно учитывать личностные особенности (в том числе уровень освоенных навыков, имеющиеся ресурсы, мотивацию, половозрастные особенности, индивидуальные предпочтения).  Во время осуществления трудовых действий (операций) должны быть обеспечены постоянный присмотр и контроль за процессом трудовой деятельности, самочувствием получателя услуги и обеспечено соблюдение установленных требований, в том числе по охране и безопасности труда.  Мероприятия по овладению трудовыми навыками могут проводиться в групповой форме либо индивидуально.  При их проведении учитываются методики, предназначенные для соответствующих категорий получателей услуги, используется адаптированный вспомогательный материал.  При формировании групп должны учитываться уровень развития навыков и самообслуживанию, психоэмоциональное состояние получателя услуги, его готовность работать в коллективе. Используемые средства общения должны соответствовать индивидуальным потребностям получателя услуг.  Результаты наблюдения за динамикой развития трудовых навыков должны фиксироваться документально в письменной (печатной, электронной) форме.  Оказание услуги должно способствовать формированию и развитию трудовых навыков получателя услуги. |
| 20.5. помощь в подборе и выдача технических средств социальной реабилитации во временное пользование | Услуга предусматривает:  изучение мероприятий по социальной реабилитации ИПРА, личностных потребностей получателя услуги в получении ТССР во временное пользование;  взаимодействие с организациями, предоставляющими ТССР во временное пользование (при необходимости);  помощь в подборе ТССР (при необходимости);  помощь в оформлении заявки на получение ТССР во временное пользование. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Для оказания услуги в ТЦСОН создается специально оборудованное помещение, предназначенное для сбора, хранения и выдачи ТССР во временное пользование (пункт проката).  Подбор и выдача ТССР осуществляется с учетом индивидуального подхода в целях обеспечения удобства при пользовании.  ТССР должны соответствовать требованиям законодательства и иным установленным требованиям, быть безопасны в использовании.  Оказание услуги должно способствовать обеспечению получателя услуги ТССР. |
| 20.6. оказание помощи в выполнении назначений, рекомендаций медицинского работника | Услуга предусматривает:  изучение назначений, рекомендаций медицинского работника;  информирование об особенностях выполнения назначений, рекомендаций;  обсуждение объема необходимой помощи, ее содержания и сроков оказания;  помощь в выполнении назначений, рекомендаций медицинского работника (в том числе измерение артериального давления, температуры тела, прием лекарственных средств, капель, полоскание, наложение компресса). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Помощь в выполнении медицинских назначений, рекомендаций осуществляется с соблюдением режима выполнения процедур.  Оказание услуги должно содействовать в выполнении получателем услуги назначений, рекомендаций медицинского работника. |
| 20.7. содействие в организации деятельности групп взаимопомощи и самопомощи | Услуга предусматривает:  выявление граждан (семей), объединенных общими проблемами (интересами) либо поиском решений семейных, личностных психологических проблем с помощью группового взаимодействия;  информирование (на официальном сайте в Интернете, посредством рекламы, объявлений) получателя услуги о деятельности групп взаимопомощи и самопомощи, направлениях их работы (в том числе анонимные алкоголики, жертвы домашнего насилия; анонимные игрозависимые, анонимные жертвы суицида; семьи, в которых проживают люди с деменцией и (или) психическими нарушениями; люди после получения инвалидности);  приглашение в группы взаимопомощи и самопомощи членов семей, желающих разрешать семейные (личностные) проблемы по согласованию с группой;  оказание содействия в обеспечении деятельности групп взаимопомощи и самопомощи на базе ТЦСОН (предоставление места для групповой работы, консультирования);  оказание помощи в формировании программы групповой работы, проведении мероприятий, обучающих семинаров, обмена опытом, консультаций. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом утвержденного графика встреч групп.  Организацию работы группы может курировать (сопровождать) специалист ТЦСОН.  Для организации работы групп взаимопомощи и самопомощи должны быть выделены специальные помещения, оборудованные удобной (адаптированной) мебелью, в том числе и для людей с инвалидностью.  Работа группы может быть организована в форме дистанционного социального обслуживания.  Работа групп взаимопомощи и самопомощи реализуется в соответствии с потребностями и запросами получателей услуги путем согласования периодичности (графика) проведения встреч. Изменение установленного графика групповой работы допускается только при возникновении объективных обстоятельств с обязательным уведомлением получателей услуги.  Организация групповой работы должна способствовать созданию атмосферы доверия и поддержки между членами группы, преодолению изоляции, формированию уверенности в собственных силах по разрешению семейной (личностной) социальной проблемы. Работа группы должна строиться на принципах равенства, конфиденциальности, активизации участия каждого в групповой работе, принятия помощи членов группы, актуализации личностных ресурсов на решение социальных, психологических проблем, возможности свободного выхода из групповой работы на любой стадии ее работы.  Оказание услуги должно способствовать удовлетворению потребности в преодолении семейных (личностных) проблем посредством группового взаимодействия и самопомощи, создания благоприятной среды. |
| 20.8. проведение занятий по формированию, и (или) восстановлению, и (или) развитию социальных навыков: | | |
| 20.8.1. навыков личной гигиены, ухода за собой | Услуга предусматривает:  оценку уровня развития навыков по уходу за собой;  информирование получателя услуги об особенностях занятий (содержании, цели, графике проведения и их форме (групповая, индивидуальная), продолжительности);  проведение разнообразных по форме и содержанию обучающих занятий по восстановлению, формированию, развитию навыков по уходу за собой (посредством беседы, тренинга, демонстрации, консультации, деловой игры), в том числе с использованием ТССР, ассистивных устройств и технологий;  оценку освоенных навыков по уходу за собой. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с утвержденным графиком проведения занятий.  Оказание услуги инвалидам в целях социальной реабилитации, абилитации осуществляется в соответствии с индивидуальным планом социальной реабилитации, абилитации.  Занятия должны проводить специалисты в области социальной работы, педагогики, психологии и иные специалисты, владеющие навыками педагогической деятельности, технологиями социальной реабилитации, абилитации инвалидов с различными типами нарушений.  Для проведения занятий должны быть созданы специальные условия (оборудован кабинет, уголки), разработаны планы проведения занятий.  Помещение, используемое для проведения занятий, должно быть по возможности адаптировано к особым потребностям получателя услуги.  При проведении занятий должны учитываться индивидуальные особенности, потребности, способности получателя услуги к освоению навыков по уходу за собой.  При формировании групп должны учитываться уровень развития навыков по уходу за собой, психоэмоциональное состояние получателя услуги, готовность работать в коллективе и др.  Услуга может оказываться в индивидуальной форме, в том числе в форме социального обслуживания на дому (по желанию получателя услуги).  При предоставлении услуги учитываются методики, предназначенные для соответствующих категорий получателей услуг, используется адаптированный вспомогательный материал, необходимые ассистивные устройства и технологии.  Используемые средства общения должны соответствовать индивидуальным потребностям получателя услуг.  Инвентарь, используемый во время занятий, должен соответствовать требованиям безопасности.  Информация, предоставляемая в процессе обучения, должна быть дозированной, доступной, излагаться понятным, ясным языком и иметь практическую направленность.  Результаты наблюдения за динамикой развития навыков у получателя услуги должны фиксироваться в письменной (печатной, электронной) форме.  Оказание услуги должно способствовать формированию и развитию навыков по уходу за собой и обеспечить повышение самостоятельности получателя услуги в повседневной жизни, уменьшить зависимость от посторонней помощи. |
| 20.8.2. бытовых навыков, навыков пользования бытовой техникой | Услуга предусматривает:  оценку уровня развития бытовых навыков;  определение в группу с учетом индивидуальных особенностей (при необходимости);  информирование получателя услуги об особенностях занятий (содержании, цели, графике проведения и их форме (групповая, индивидуальная), продолжительности);  проведение разнообразных по форме и содержанию обучающих занятий по восстановлению, формированию, развитию бытовых навыков (в том числе уборке помещения, стирке, глажению, приготовлению пищи, мойке посуды), а также по обучению мерам противопожарной безопасности, в том числе с использованием ТССР, ассистивных устройств и технологий, а также бытовых приборов и техники с адаптивными функциями;  консультирование получателя услуг по вопросам адаптации жилого помещения и организации быта с целью уменьшения зависимости от посторонней помощи, обеспечения безопасности и комфорта;  оценку освоенных бытовых навыков. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с утвержденным графиком проведения занятий.  Занятия должны проводить специалисты в области социальной работы, педагогики, психологии и иные специалисты, владеющие навыками педагогической деятельности, технологиями социальной реабилитации, абилитации инвалидов с различными типами нарушений.  Для проведения занятий должны быть созданы специальные условия (оборудован кабинет, уголки), разработаны планы проведения занятий.  Оказание услуги инвалидам в целях социальной реабилитации, абилитации осуществляется в соответствии с индивидуальным планом социальной реабилитации, абилитации.  Помещение, используемое для проведения занятий, должно быть по возможности адаптировано к особым потребностям получателя услуги.  При проведении занятий должны учитываться индивидуальные особенности, потребности, способности получателя услуги к освоению бытовых навыков.  При формировании групп должны учитываться уровень развития бытовых навыков, психоэмоциональное состояние получателя услуги, готовность работать в коллективе и др.  Услуга может оказываться в индивидуальной форме, в том числе в форме социального обслуживания на дому (по желанию получателя услуги).  При предоставлении услуги учитываются методики, предназначенные для соответствующих категорий получателей услуг, используется адаптированный вспомогательный материал.  Для проведения занятий должны быть созданы специальные условия (оборудован кабинет, учебная кухня), разработаны планы проведения занятий.  Инвентарь, используемый во время занятий, должен соответствовать требованиям безопасности.  Информация, предоставляемая в процессе обучения, должна быть дозированной, доступной, излагаться понятным, ясным языком и иметь практическую направленность.  Результаты наблюдения за динамикой развития бытовых навыков у получателя услуги должны фиксироваться в письменной (печатной, электронной) форме.  Оказание услуги должно способствовать формированию и развитию бытовых навыков, в том числе в домашних условиях. |
| 20.8.3. коммуникативных навыков | Услуга предусматривает:  оценку уровня развития коммуникативных навыков;  информирование получателя услуги об особенностях занятий (содержании, цели, графике проведения и их форме (групповая, индивидуальная), продолжительности);  определение получателя услуги в группу с учетом индивидуальных особенностей, уровня развития коммуникативных навыков (при необходимости);  проведение разнообразных по форме и содержанию обучающих занятий по формированию (восстановлению, развитию) навыков общения (в том числе установления контактов, соблюдения коммуникативного поведения, навыков предупреждения и разрешения конфликтов) (в форме индивидуальной и (или) групповой работы, тренингов общения, ролевых игр, решения проблемных ситуаций, групповой дискуссии);  оценку освоенных коммуникативных навыков. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с утвержденным графиком проведения занятий.  Оказание услуги инвалидам в целях социальной реабилитации, абилитации осуществляется в соответствии с индивидуальным планом социальной реабилитации, абилитации.  Услуга должна предоставляться специалистами в области социальной работы, педагогики, психологии и иными специалистами, владеющими навыками педагогической деятельности, технологиями социальной реабилитации, абилитации инвалидов с различными типами нарушений.  Для проведения занятий должны быть созданы специальные условия (оборудован кабинет, уголок), разработаны планы проведения занятий.  Для формирования коммуникативных навыков получателя услуг используются средства альтернативной коммуникации (при необходимости).  Помещения, используемые для проведения занятий, должны быть по возможности адаптированы к особым потребностям получателя услуги.  При оказании услуги должны учитываться индивидуальные особенности, потребности получателя услуги, способности к освоению навыков коммуникации.  Состав и численность групп обучающихся должны соответствовать установленным нормам.  Услуга может оказываться в индивидуальной форме, в том числе в форме социального обслуживания на дому (по желанию получателя услуги).  При предоставлении услуги должны использоваться современные методики, игровые технологии, тренинги, проблемные ситуации, обеспечивающие освоение навыков общения и взаимодействия, и адаптированный вспомогательный материал, необходимые ассистивные устройства и технологии.  Используемые средства общения должны соответствовать индивидуальным потребностям получателя услуг.  Информация, предоставляемая в процессе обучения, должна быть дозированной, доступной, излагаться понятным, ясным языком и иметь практическую направленность.  Результаты наблюдения за динамикой развития коммуникативных навыков должны фиксироваться в письменной (печатной), электронной форме.  Оказание услуги должно способствовать формированию и развитию у получателя услуги коммуникативных навыков, повышению способности к общению, взаимодействию, адаптированности в обществе. |
| 20.8.4. навыков самостоятельного проживания (обучение правилам поведения в транспорте, на улице, в магазине и других общественных местах, обращению с деньгами и другое) | Услуга предусматривает:  оценку уровня развития навыков самостоятельного проживания;  информирование получателя услуги об особенностях занятий (содержании, цели, графике проведения и их форме (групповая, индивидуальная), продолжительности);  определение получателя услуги в группу с учетом индивидуальных особенностей, уровня развития навыков самостоятельного проживания (при необходимости);  проведение разнообразных по форме и содержанию обучающих занятий (в том числе посредством беседы, тренинга, ролевой игры, демонстрации, экскурсии) по формированию (восстановлению, развитию) навыков самостоятельного проживания (в том числе обучение правилам дорожного движения, пользованию общественным транспортом, правилам поведения на улице, в транспорте, в аптеке, магазине и других общественных местах, обращению с деньгами), в том числе с использованием ТССР, ассистивных устройств и технологий (при их наличии);  оценку освоенных навыков самостоятельного проживания. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с утвержденным графиком проведения занятий.  Оказание услуги инвалидам в целях социальной реабилитации, абилитации осуществляется в соответствии с индивидуальным планом социальной реабилитации, абилитации.  Услуга должна предоставляться специалистами в области социальной работы, педагогики, психологии и иными специалистами, владеющими навыками педагогической деятельности, технологиями социальной реабилитации, абилитации инвалидов с различными типами нарушений.  Для предоставления услуги должны быть созданы специальные условия (в том числе оборудован кабинет, уголок по изучению правил дорожного движения, учебные кухня, квартира, магазин), разработаны планы проведения занятий.  Помещения, используемые для проведения занятий, должны быть по возможности адаптированы к особым потребностям получателя услуги.  При оказании услуги должны учитываться индивидуальные особенности, потребности, способности получателя услуги к освоению навыков самостоятельного проживания, состояние здоровья.  При формировании групп необходимо учитывать уровень освоенных навыков самостоятельного проживания, готовность работать в коллективе.  Услуга может оказываться в индивидуальной форме, в том числе в форме социального обслуживания на дому (по желанию получателя услуги).  При проведении занятий должны использоваться современные методики, игровые технологии, тренинги, экскурсии, демонстрации и адаптированный вспомогательный материал, необходимые ассистивные устройства и технологии.  Инвентарь, используемый во время занятий, должен соответствовать требованиям безопасности и учитывать состояние здоровья и иные особенности получателя услуги.  Информация, предоставляемая в процессе обучения, должна быть дозированной, доступной, излагаться понятным, ясным языком и иметь практическую направленность.  Используемые средства общения должны соответствовать индивидуальным потребностям получателя услуг.  Результаты наблюдения за динамикой развития навыков самостоятельного проживания должны фиксироваться в письменной (печатной, электронной) форме.  Оказание услуги должно способствовать формированию и развитию у получателя услуги навыков самостоятельного и независимого проживания в обществе, способствовать его социализации, повышению адаптированности. |
| 20.9. обучение компьютерной грамотности, в том числе по освоению социальных сетей, осуществлению платежей в Интернете | Услуга предусматривает:  изучение потребностей и возможностей получателя услуг по использованию компьютера, специальных программ, приложений, Интернета, пользованию в том числе мобильным телефоном, оценку уровня компьютерной грамотности;  информирование получателя услуги о содержании занятий, цели, графике и др. особенностях проведения;  определение получателя услуги в группу с учетом индивидуальных особенностей, уровня компьютерной грамотности, навыков пользования мобильным телефоном;  проведение занятий (в индивидуальной и (или) групповой форме) по освоению навыков компьютерной грамотности (в том числе пользованию компьютерной техникой, освоению социальных сетей, осуществлению платежей в Интернете, использованию специальных приложений), пользованию мобильным телефоном;  оценку динамики развития соответствующих навыков. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с утвержденным графиком проведения занятий, при оказании услуги в форе социального обслуживания на дому – в том числе с учетом графика посещений.  Занятия по обучению компьютерной грамотности должны проводить специалисты, владеющие компьютерной грамотностью и навыками педагогической деятельности.  Оказание услуги инвалидам в целях социальной реабилитации, абилитации осуществляется в соответствии с индивидуальным планом социальной реабилитации, абилитации.  Для предоставления услуги в формах стационарного, полустационарного социального обслуживания в ТЦСОН должны быть созданы специальные условия (наличие персональных компьютеров, сети Интернет, оборудован кабинет (уголок) информационных технологий), обеспечены условия по их безопасной эксплуатации, разработаны планы проведения занятий.  Помещения, используемые для проведения занятий, должны быть по возможности адаптированы к особым потребностям получателя услуги.  Оборудование, используемое во время обучения, должно быть исправно, соответствовать требованиям безопасности, а также быть приспособлено к индивидуальным потребностям получателя услуги (например, с нарушениями зрения, слуха, в том числе путем изменения настроек устройства, установки специальных программ (при их наличии).  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому используются техника и устройства, предоставленные получателем услуги.  Услуга может оказываться в индивидуальной форме (по желанию получателя услуги) с использованием личного мобильного телефона, планшета и другой компьютерной техники, в том числе непосредственно в жилом помещении получателя услуги, а также дистанционно.  При оказании услуги должны учитываться индивидуальные особенности, потребности, уровень освоенных навыков в области компьютерной грамотности.  При предоставлении услуги учитываются методики, предназначенные для соответствующих категорий получателей услуг, используется адаптированный вспомогательный материал.  Информация, предоставляемая в процессе обучения, должна быть дозированной, доступной, излагаться понятным, ясным языком и иметь практическую направленность.  Результаты наблюдения за динамикой развития навыков компьютерной грамотности должны фиксироваться в письменной (печатной) форме.  Оказание услуги должно обеспечить освоение получателем услуги современных информационных технологий, позволяющих расширить коммуникативное пространство и сеть социальных контактов. |
| 20.10. оказание услуг культурно-массового и досугового характера: | | |
| 20.10.1. обеспечение книгами, журналами, газетами | Услуга предусматривает:  подбор, поиск литературы для чтения по запросу получателя услуги, в том числе изданий со шрифтом Брайля, книг в звуковом, электронном формате;  оформление необходимых документов с библиотеками, другими организациями, предоставляющими литературу (при необходимости);  покупку литературы, периодики, согласованной с получателем услуги;  доставку литературы (на дом, в комнату);  осуществление денежных расчетов с получателем услуги (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом:  в форме  стационарного социального обслуживания – правил внутреннего распорядка,  в форме социального обслуживания на дому – графика посещений.  В форме стационарного социального обслуживания услуга может оказываться в библиотеке ТЦСОН, жилом помещении получателя услуги, в групповой или индивидуальной форме.  При оказании услуги в форме стационарного социального обслуживания библиотечное помещение должно соответствовать установленным нормам, иметь необходимый фонд печатных изданий, книг в звуковом, электронном формате, оборудовано удобной (адаптированной) мебелью для чтения, просмотра (прослушивания) литературы. Печатные издания (книги, газеты, журналы) должны быть размещены в свободном доступе либо доставляться по заявке получателя услуги в его жилое помещение.  Печатные издания должны размещаться в комнате получателя услуги с учетом возможностей доступа к ним.  По заявке получателя услуги литература, печатные издания могут приобретаться за личные средства получателя услуги. Сумма расходов при покупке печатных изделий должна быть подтверждена документально (чек, квитанция).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение информационных потребностей и запросов получателя услуги. |
| 20.10.2. чтение вслух журналов, газет, книг | Услуга предусматривает:  обсуждение с получателем услуги особенности чтения (в том числе литературы к прочтению, времени, продолжительности чтения);  чтение литературы, периодики вслух;  коммуникативное взаимодействие с получателем услуги, обсуждение прочитанного. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом:  в форме  стационарного социального обслуживания – правил внутреннего распорядка, в форме социального обслуживания на дому – графика посещений.  Услуга может оказываться социальным работником, специалистом по социальной работе и другими работниками, не имеющими нарушений (дефектов), препятствующих речевому воспроизведению содержания литературных, периодических изданий.  Чтение вслух должно осуществляться доступным для восприятия тембром, скоростью, предоставлять возможность для обсуждения и обмена мнениями.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение информационных потребностей и запросов получателя услуги. |
| 20.10.3. обеспечение работы кружков по интересам | Услуга предусматривает:  информирование о кружках по интересам, порядке и условиях их работы (на официальном сайте ТЦСОН, интернет-странице, интернет-портале в Интернете, посредством рекламы, объявлений, лично);  оказание помощи в подборе кружков по интересам в соответствии с индивидуальными особенностями (в том числе состояние здоровья, рекомендации по социальной реабилитации, абилитации) и предпочтениями получателя услуги;  составление плана работы кружков по интересам, проведение соответствующих мероприятий (занятий, встреч);  предоставление помещения для работы кружков по интересам (при оказании услуг в форме социального обслуживания на дому – содействие в организации необходимых условий, организации пространства) и необходимого оборудования (инвентаря);  обеспечение благоприятного психологического микроклимата, здоровых и безопасных условий при проведении мероприятий (занятий, встреч), присмотр за получателем услуги с целью обеспечения его безопасности. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с планом (графиком) работы соответствующих кружков по интересам.  Услугу должны оказывать работники, проявляющие способности в различных видах художественно-прикладного творчества, музыкальной, спортивно-оздоровительной и других видах досуговой деятельности, владеющие навыками работы с различными категориями получателей услуг, технологиями социальной реабилитации, абилитации инвалидов с различными типами нарушений.  Оказание услуги инвалидам в целях социальной реабилитации, абилитации осуществляется в соответствии с индивидуальным планом социальной реабилитации, абилитации.  В формах стационарного, полустационарного социального обслуживания услуга оказывается в специальных помещениях, выделенных для организации кружковой работы (в том числе библиотеке, клубном помещении). Помещение должно быть оборудовано удобной (адаптированной) мебелью для получателя услуги и работы кружка по интересам.  Используемый инвентарь должен отвечать требованиям безопасности. Определение численности и состава групп (при оказании услуги в формах стационарного, полустационарного социального обслуживания) должно осуществляться на основании оценки социально-психологических и иных особенностей получателя услуги, готовности к взаимодействию с другими, размеров помещения для занятий, а также пожеланий получателя услуги.  При оказании услуги в форме социального обслуживания на дому должна быть оказана помощь в организации необходимых и безопасных условий для кружковой работы (в том числе размещение мебели, инвентаря, удобное положение получателя услуг, использование специальных приспособлений).  В форме социального обслуживания на дому услуга оказывается индивидуально.  Услуга может оказываться в форме дистанционного социального обслуживания.  При предоставлении услуги учитываются методики, предназначенные для соответствующих категорий получателей услуги, используется адаптивный вспомогательный материал.  Определение продолжительности мероприятий (занятий, встреч) должно осуществляться с учетом индивидуальных возможностей получателя услуги на основании рекомендаций по чередованию труда и отдыха, распорядка дня, не допускать переутомления.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в досуге, творческой деятельности, расширении сферы общения и взаимодействия, развитии когнитивных функций в целях его социальной реабилитации, абилитации. |
| 20.10.4. обеспечение работы клубов по интересам | Услуга предусматривает:  информирование о деятельности клубов по интересам, порядке, графике, условиях работы;  предоставление помещения для проведения заседаний клуба по интересам;  составление плана, программы клуба по интересам;  проведение заседаний клуба по интересам, организации клубных мероприятий. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с планом (графиком) работы соответствующих клубов по интересам.  Услуга предоставляется специалистами по социальной работе, психологами, руководителями кружков и другими специалистами.  Услуга оказывается в специальных помещениях, предназначенных для организации культурно-досуговой деятельности (в том числе библиотеке, клубном помещении). Помещение должно быть оборудовано удобной (адаптированной) мебелью.  Услуга может оказываться в форме дистанционного социального обслуживания. Организация клубной работы осуществляется в соответствии с интересами, потребностями получателя услуги.  Деятельность клуба по интересам осуществляется по разработанному и утвержденному плану работы с использованием разнообразных форм и методов клубной деятельности, а также активного вовлечения в выполнение мероприятий получателя услуги (члена клуба по интересам).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в досуге, коллективной творческой деятельности, расширении сферы общения и взаимодействия. |
| 20.10.5. проведение культурно-массовых мероприятий | Услуга предусматривает:  информирование о плане культурно-массовых мероприятий;  разработку плана проведения культурно-массового мероприятия (с учетом состояния здоровья, склонностей, способностей, желаний);  проведение разнообразных культурно-массовых мероприятий художественно-творческой, досуговой, развлекательной направленности;  предоставление возможности участия в культурно-массовом мероприятии в качестве зрителя, выступающего (с учетом желания и возможностей получателя услуги);  обсуждение проведенных культурно-массовых мероприятий. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги в соответствии с утвержденным планом культурно-массовых мероприятий, проводимых в ТЦСОН.  План культурно-массовых мероприятий должен быть доступен для получателя услуги и поддерживаться рекламой, объявлениями, приглашениями на проводимые мероприятия.  Услуга предоставляется специалистами по социальной работе, психологами, руководителями кружков и другими специалистами, проявляющими творческие способности в различных видах художественно-творческой, музыкальной, спортивной и иной деятельности.  Проведение культурно-массовых мероприятий должно осуществляться в клубных помещениях, актовых залах и других помещениях, разрешенных и специально оборудованных для проведения культурно-массовых мероприятий, адаптированных для различных категорий граждан.  При проведении культурно-массовых мероприятий должны учитываться интересы и потребности получателя услуги, а также особенности здоровья, возраста, самочувствия, возможность, готовность к участию в них.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в досуге, расширении сферы общения и взаимодействия. |
| 20.11. организация духовных бесед со священнослужителями | Услуга предусматривает:  налаживание контакта с религиозными организациями (при необходимости);  помощь в подготовке к посещению храма, беседе с его служителями (при необходимости);  сопровождение в храм и обратно или приглашение служителей в ТЦСОН (в зависимости от пожеланий получателя услуги). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Для оказания услуги в ТЦСОН должны быть созданы условия для осуществления религиозных обрядов и (или) налажено взаимодействие с соответствующими религиозными организациями.  При оказании услуги должно обеспечиваться уважительное отношение к религиозным убеждениям получателя услуги, его право на свободу вероисповедания, а также атеистические убеждения. Должны учитываться возраст, пол, состояние здоровья и иные индивидуальные особенности получателя услуги, а также особенности различных религиозных обрядов.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение духовных потребностей получателя услуги. |
| 21. Услуги по уходу: | | |
| 21.1. Услуги почасового ухода за детьми (услуги няни): | | |
| 21.1.1. оказание помощи семьям в уходе за ребенком-инвалидом;  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  21.1.2. оказание помощи семьям в уходе за двумя и более детьми-инвалидами;  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  21.1.3. оказание помощи в уходе за детьми семьям, воспитывающим двойню;  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_  21.1.4. оказание помощи в уходе за детьми семьям, воспитывающим тройню и более детей | Услуга предусматривает:  определение совместно с получателем услуги (семьей) круга обязанностей по уходу за ребенком (детьми);  знакомство с семьей, ребенком (детьми), установление контактов;  помощь в уходе за ребенком (детьми) (осуществление гигиенических процедур (в том числе купание, подмывание, смена подгузников, переодевание, причесывание);  помощь в соблюдении установленного режима дня (в том числе кормление, организация дневного сна, прогулок на воздухе);  помощь в организации игровой, досуговой занятости ребенка;  помощь в обучении навыкам самообслуживания, общения, самостоятельности;  сопровождение (с законными представителями) в организации здравоохранения, учреждения образования, культуры;  помощь в проведении процедур, не требующих специального медицинского образования (в том числе измерение температуры тела, закапывание носа, прием лекарств по медицинским назначениям). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги с учетом графика посещений.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь навыки ухода за детьми и обладать необходимыми личностными качествами (в том числе доброжелательностью, уравновешенностью, позитивным отношением к детям).  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь медицинские документы, подтверждающие отсутствие психиатрического и наркологического учета, инфекционных заболеваний.  При оказании услуги обеспечивается гуманное и доброжелательное отношение к ребенку и его семье, а также соблюдение мер по охране жизни и здоровья ребенка.  Лицо, оказывающее услугу, обязано учитывать особенности реакции ребенка (в том числе индивидуальную непереносимость, аллергические реакции) в целях обеспечения его безопасности.  Не допускается оставление ребенка без присмотра в период осуществления ухода за ним.  Услуга должна обеспечивать уход за ребенком в объеме, согласованном с законными представителями.  Выполнение услуги осуществляется в соответствии с режимом дня ребенка.  Для ухода за ребенком используются средства, предоставленные получателем услуги. Перед их использованием должен быть проверен их срок годности.  Услуга оказывается в присутствии родителей (родителя) или иного законного представителя ребенка.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в получении помощи по уходу за ребенком (детьми). |
| 21.1.5. кратковременное освобождение родителей от ухода за ребенком (детьми) для семей, воспитывающих двойню и более детей, детей-инвалидов | Услуга предусматривает:  изучение запросов и потребностей получателя услуги (семьи) на помощь по кратковременному уходу за ребенком, в том числе ребенком-инвалидом;  изучение социально-психологических особенностей ребенка, состояния здоровья, имеющихся рекомендаций по уходу за ним;  определение и согласование с получателем услуги (семьей) круга обязанностей, а также времени, продолжительности помощи по кратковременному уходу за ребенком с учетом установленных норм;  знакомство с ребенком, установление контакта;  выполнение санитарно-гигиенических процедур (в том числе купание, умывание, переодевание, причесывание, смена подгузников, чистка носа, ушей);  осуществление действий по соблюдению установленного режима дня ребенка (кормление, укладывание спать, прогулки на воздухе);  выполнение мероприятий по поддержанию порядка в быту (в том числе приготовление, подогрев пищи, мытье посуды);  организацию досуга ребенка (чтение литературы, проведение игр);  проведение процедур, не требующих специального медицинского образования (в том числе измерение температуры тела, закапывание носа, помощь при приеме лекарств);  вызов врача-специалиста, скорой медицинской помощи (при необходимости);  динамическое наблюдение за состоянием здоровья ребенка;  информирование родителей о состоянии ребенка, негативных факторах, рисках для здоровья. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь навыки ухода за детьми и обладать необходимыми личностными качествами (в том числе доброжелательностью, уравновешенностью, позитивным отношением к детям).  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь медицинские документы, подтверждающие отсутствие психиатрического и наркологического учета, инфекционных заболеваний.  При оказании услуги обеспечивается гуманное и доброжелательное отношение к ребенку и его семье, а также соблюдение мер по охране жизни и здоровья ребенка.  Лицо, оказывающее услугу, обязано учитывать особенности реакции ребенка (в том числе индивидуальную непереносимость, аллергические реакции) в целях обеспечения его безопасности.  Не допускается оставление ребенка без присмотра при оказании услуги.  Услуга должна обеспечивать уход за ребенком (детьми) в объеме, согласованном с родителями.  Выполнение услуги (операций, работ) осуществляется в соответствии с режимом дня ребенка, медицинскими и иными рекомендациями.  Для ухода за ребенком используются средства, предоставленные получателем услуги. Перед их использованием должен быть проверен их срок годности.  При возникновении непредвиденной (экстренной) ситуации, угрожающей жизни и (или) здоровью, родители должны быть незамедлительно проинформированы и вызвана скорая медицинская помощь.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги по кратковременному освобождению родителей от ухода за ребенком. |
| 21.1.6. оказание помощи в уходе за ребенком (детьми) семьям, в которых оба родителя –  (мать (мачеха), отец (отчим) – либо родитель в неполной семье являются инвалидами I или II группы | Услуга предусматривает:  определение совместно с получателем услуги (семьей) круга обязанностей по уходу за ребенком (детьми);  знакомство с семьей, ребенком (детьми), установление контактов;  обучение родителей основам ухода за ребенком, в том числе с учетом имеющихся особенностей родителей, с целью выработки навыков самостоятельного ухода за ребенком;  помощь в уходе за ребенком (осуществление гигиенических процедур (в том числе купание, подмывание, смена подгузников, переодевание, причесывание);  помощь в соблюдении установленного режима дня (в том числе кормление, организация дневного сна, прогулок на воздухе);  помощь в организации игровой, досуговой занятости ребенка;  сопровождение (при необходимости) (с родителями) в организации (учреждения) (в том числе в организации здравоохранения, учреждения образования, культуры);  помощь в проведении процедур, не требующих специального медицинского образования (в том числе измерение температуры тела, закапывание носа, прием лекарств по медицинским назначениям). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь навыки ухода за детьми и обладать необходимыми личностными качествами (в том числе доброжелательностью, уравновешенностью, позитивным отношением к детям).  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь медицинские документы, подтверждающие отсутствие психиатрического и наркологического учета, инфекционных заболеваний.  При оказании услуги обеспечивается гуманное и доброжелательное отношение к ребенку и его семье, а также соблюдение мер по охране жизни и здоровья ребенка.  Лицо, оказывающее услугу, обязано учитывать особенности реакции ребенка (в том числе индивидуальную непереносимость, аллергические реакции) в целях обеспечения его безопасности.  Не допускается оставление ребенка без присмотра при оказании услуги.  Услуга должна обеспечивать уход за ребенком (детьми) в объеме, согласованном с родителями, а также формирование у родителей навыков самостоятельного ухода за ребенком (с учетом имеющихся нарушений).  Выполнение услуги осуществляется в соответствии с режимом дня ребенка.  Для ухода за ребенком используются средства, предоставленные получателем услуги. Проверяется срок годности используемых средств.  Услуга оказывается в присутствии родителей (родителя) или иного законного представителя ребенка.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в получении помощи по уходу за ребенком (детьми). |
| 21.2. услуги сиделки | Услуга предусматривает:  знакомство, установление контакта;  осуществление ухода за получателем услуги (помощь в выполнении гигиенических процедур (в том числе умывании, подмывании, обтирании, причесывании, смене подгузника, одевании/переодевании, смене нательного и постельного белья);  помощь в кормлении (приготовление пищи, разогрев приготовленной пищи, оказание помощи в приеме пищи (кормление), подготовка питья (помощь в питье);  наблюдение за состоянием здоровья, обеспечение приема лекарственных средств в соответствии с назначением врача-специалиста, а также помощь в выполнении назначений, медицинских рекомендаций (в том числе измерение артериального давления, температуры тела, полоскание, наложение компресса);  содействие в получении медицинской помощи в случае необходимости (при резком ухудшении здоровья – вызов скорой медицинской помощи, врача-специалиста, сообщение родственникам (законным представителям);  содействие в обеспечении порядка и чистоты в жилом помещении, в котором непосредственно находится получатель услуги (своевременная уборка использованной посуды, остатков пищи, вынос и санитарная обработка судна и (или) иных принадлежностей по уходу, протирание используемой мебели и приспособлений до (после) принятия пищи, сухая и (или) влажная уборка загрязнений, образовавшихся в процессе осуществления ухода, организация проветривания);  осуществление общения с получателем услуги (поддержание беседы, чтение вслух журналов, газет, книг);  информирование родственников (законных представителей) о состоянии получателя услуги, в том числе незамедлительно в случае его резкого ухудшения;  содействие в организации (организация) ритуальных услуг (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь навыки ухода, а также обладать личностными качествами, необходимыми для работы с людьми с различными нарушениями.  При оказании услуги обеспечивается гуманное, доброжелательное и уважительное отношение к получателю услуги, его психоэмоциональная поддержка.  При оказании услуги должны учитываться запросы и потребности получателя услуги на помощь и поддержку, а также назначения и рекомендации медицинских работников, психологов и др.  В процессе оказания услуги должен быть обеспечен постоянный присмотр за получателем услуги.  При возникновении непредвиденной (экстренной) ситуации, угрожающей жизни и (или) здоровью, родственники должны быть незамедлительно проинформированы и вызвана скорая медицинская помощь.  Содержание ухода, его результаты, а также состояние получателя услуги должны фиксироваться в письменном виде для последующего предоставления родственникам (врачу).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности в обеспечении профессионального ухода за получателем услуги. |
| 21.3. услуги дневного присмотра | Услуга предусматривает:  знакомство, установление контакта с получателем услуги;  изучение индивидуальных возможностей и потребностей получателя услуги посредством ознакомления с медицинскими и иными документами, беседы с получателем услуги (его законным представителем, членами семьи), проведения дополнительных обследований (при необходимости);  разработку и обсуждение с получателем услуги (законным представителем, членами семьи) направлений и содержания деятельности в период присмотра (нахождения в учреждении социального обслуживания);  оказание помощи в выполнении санитарно-гигиенических процедур (мытье рук, умывании, соблюдении гигиены рта, посещении туалета, смене подгузника);  оказание помощи в организации и проведении досуга (участие в мероприятиях, включая занятия, просмотр передач, фильмов), общение (поддержание беседы, чтение вслух журналов, газет, книг);  обеспечение приема лекарственных средств в соответствии с назначением врача-специалиста;  помощь в принятии пищи (приготовление пищи, разогрев приготовленной пищи, подготовка питья, оказание помощи в приеме пищи и питья);  контроль самочувствия получателя услуги, обеспечение его безопасности;  содействие в обеспечении порядка и чистоты в жилом помещении, в котором непосредственно находится получатель услуги (сухая и (или) влажная уборка загрязнений, образовавшихся во время присмотра, в том числе приема пищи);  сопровождение получателя услуги на прогулку (помощь в подготовке к прогулке, подборе одежды по погоде, одевании; обеспечение безопасности на прогулке);  информирование родственников (законных представителей) о состоянии здоровья получателя услуги, в том числе незамедлительно в случае его резкого ухудшения. | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь навыки работы с лицами, имеющими нарушения контроля поведения, а также обладать личностными качествами, необходимыми для работы с людьми с различными нарушениями.  При оказании услуги должны обеспечиваться безопасные условия выполнения различных видов деятельности, возможность отдыха и принятия пищи;  помещения, мебель должны быть адаптированы с учетом индивидуальных особенностей получателей услуги.  При оказании услуги обеспечивается гуманное, доброжелательное и уважительное отношение к получателю услуги, его психоэмоциональная поддержка.  При оказании услуги должны учитываться запросы и потребности получателя услуги на помощь и поддержку, а также назначения и рекомендации специалистов, включая медицинских работников, психологов.  В процессе оказания услуги должен быть обеспечен постоянный присмотр за получателем услуги, здоровые и безопасные условия при выполнении им различных видов деятельности.  При возникновении непредвиденной (экстренной) ситуации, угрожающей жизни и (или) здоровью, родственники должны быть незамедлительно проинформированы и вызвана скорая медицинская помощь.  Содержание деятельности, в том числе характер досуговых мероприятий, должно соответствовать индивидуальным особенностям и предпочтениям получателя услуги и фиксироваться в письменном виде для последующего предоставления членам семьи (родственникам).  Оказание услуги должно обеспечить присмотр за получателем услуги в течение дня (его безопасность), удовлетворение его потребностей в организации жизнедеятельности (включая досуг, общение, безопасность, опрятность).  Услуга оказывается:  социальным работником – в отделениях, обеспечивающих дневное пребывание граждан с ограничением контроля за свои поведением, соответствующим функциональным классам 2-3, либо в форме социального обслуживания на дому – для граждан с ограничением контроля за свои поведением, соответствующим функциональному классу 2;  сиделкой – в иных предусмотренных законодательством случаях. |
| 21.4. обучение лиц, осуществляющих уход за нетрудоспособными гражданами, навыкам ухода | Услуга предусматривает:  создание учебного кабинета, оснащенного необходимым оборудованием и инвентарем для обучения практическим навыкам ухода;  формирование групп для обучения, составление плана обучения, подбор учебного материала, видеороликов; информирование об основах ухода за лицами с различными нарушениями и иными индивидуальными особенностями;  проведение занятий по формированию практических навыков ухода (включая помощь в перемещении, соблюдении личной гигиены, питье, кормлении), в том числе с использованием специального учебного инвентаря;  изучение индивидуальных особенностей и потребностей лица, за которым осуществляется уход, и демонстрацию практических навыков ухода (при необходимости в форме социального обслуживания на дому у лица, за которым осуществляет уход получатель услуги);  консультирование по вопросам осуществления ухода, организации жилого пространства для облегчения ухода (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Услугу должно оказывать лицо, владеющее навыками ухода и имеющее способности к педагогической деятельности.  Практические занятия могут проводиться в групповой и (или) индивидуальной форме, в специально оборудованном кабинете или непосредственно по месту проживания нетрудоспособного гражданина, за которым осуществляется уход получателем услуги.  При оказании услуги  помещения, используемые для проведения занятий, должны соответствовать установленным нормам и требованиям безопасности;  оборудование, используемое во время обучения, должно быть исправно, соответствовать требованиям безопасности и другим установленным требованиям.  Информация, предоставляемая в процессе обучения, должна быть дозированной, доступной, излагаться понятным, ясным языком и иметь практическую направленность.  В процессе обучения должно обеспечиваться уважительное отношение к получателю услуги.  В процессе практической демонстрации навыков ухода в отношении нетрудоспособного гражданина должны обеспечиваться уважительное и гуманное отношение к нему, учитываться индивидуальные особенности и потребности.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги, осуществляющего уход за нетрудоспособным гражданином, в овладении навыками ухода. |
| 22. Услуга сопровождаемого проживания для лиц из числа детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей | Услуга предусматривает:  изучение социально-психологических особенностей получателя услуги, условий его проживания, определение форм и видов поддержки, периодичности их предоставления;  обсуждение, составление совместно с получателем услуги индивидуальной программы (плана) сопровождения, содействие ее (его) реализации;  оказание содействия в решении вопросов жизнеустройства (в том числе содействие в реализации права на получение временного жилого помещения, консультирование по вопросам оформления регистрации, внесения платы за жилищно-коммунальные услуги, пользование жилым помещением, возмещению расходов на электроэнергию, услуги связи);  содействие в освоении навыков самостоятельного проживания (помощь в освоении навыков поддержания порядка, уюта в жилом помещении, приготовления пищи, распоряжения бюджетом (деньгами), сохранения и поддержания собственного здоровья);  консультирование по вопросам получения профессионального образования, трудоустройства, временной занятости;  привлечение к участию в клубах по интересам;  проведение бесед с целью мотивации на ведение здорового образа жизни, профилактики девиантного поведения;  оказание содействия в получении психолого-педагогического консультирования в целях успешной социализации в обществе, оказание помощи в определении оптимальных путей организации собственной жизни;  оказание содействия в получении юридической консультации, включая информирование о правах, гарантиях и льготах, реализации этих прав;  осуществление наблюдения, мониторинга (при необходимости) за реализацией плана (программы) сопровождения, его корректировку (при необходимости). | Услуга предоставляется по запросу получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, должно иметь профессиональную подготовку в области социальной работы, психологии, педагогики или соответствующее повышение квалификации.  Социальное сопровождение должно осуществляться на основе личного взаимодействия с получателем услуги, постоянного наблюдения за его жизнедеятельностью, привлечения к решению проблем представителей других организаций.  При оказании услуги обеспечивается гуманное и уважительное отношение к получателю услуги, соблюдение конфиденциальности личной информации, индивидуального подхода.  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в необходимой помощи и поддержке в процессе подготовки и реализации самостоятельной жизнедеятельности. |
| 23. Услуга персонального ассистента | Услуга предусматривает:  знакомство с получателем услуги, установление контакта;  изучение социально-психологических и иных индивидуальных особенностей получателя услуги, условий его проживания, образа жизни, потребностей в персональной помощи и поддержке;  определение и согласование с получателем услуги, близкими родственниками (законными представителями) круга обязанностей, времени, продолжительности помощи;  содействие в освоении навыков самообслуживания (уход за кожей, волосами, ногтями, умывание, принятие душа (ванны), пользование туалетом, смена нательного и постельного белья, поддержание опрятного внешнего вида), в том числе при необходимости с использованием ТССР, иных ассистивных устройств и технологий;  содействие в освоении социально-бытовых навыков, включая поддержание чистоты и порядка в жилом помещении, покупку и доставку продуктов питания и других необходимых товаров, пользование приборами и бытовой техникой, приготовление (подогрев) пищи;  содействие в освоении навыков планирования распорядка дня, повседневных дел, по распоряжению бюджетом (деньгами), осуществлению обязательных и иных платежей, сохранению и поддержанию опрятного внешнего вида, собственного здоровья;  помощь в освоении и пользовании ассистивными устройствами и технологиями для повышения самостоятельности;  помощь в сопровождении в организации здравоохранения, выполнении медицинских назначений, при необходимости оказание первой помощи, вызов врача-специалиста, информирование родственников о состоянии здоровья;  помощь в сопровождении и организации досуга дома (в том числе сопровождение во время прогулок, занятий по интересам);  оказание содействия в организации дневной занятости вне дома (посещение ТЦСОН, клубов по интересам, физкультурно-оздоровительных групп, концертов, выставок, иных мероприятий, организаций) с учетом пожеланий, возможностей получателя услуги и необходимости;  обеспечение практической помощи по освоению навыков общения и взаимодействия с другими людьми, оказание психологической и коммуникативной поддержки в различных повседневных ситуациях с целью установления, укрепления, восстановления социальных связей, интеграции в общество;  оказание информационной поддержки в повседневных ситуациях, включая поиск информации, пояснение, оказание помощи в заполнении документов, бланков, подаче заявлений и другое;  оказание помощи при трудоустройстве в соответствии с ИПРА (сопровождение в органы государственной службы занятости, к нанимателю);  оказание иной помощи, необходимой для нормализации повседневной жизнедеятельности и обеспечения самостоятельности. | Услуга предоставляется в соответствии с ИПРА или заключением ВКК.  Услуга оказывается специалистом по социальной работе или иным специалистом, владеющим навыками социально- реабилитационной, социально-психологической деятельности, технологиями социальной реабилитации, абилитации инвалидов с различными типами нарушений.  Сопровождение в организации, не требующее оказания квалифицированной помощи, либо во время прогулок может осуществляться социальным работником.  Лицо, оказывающее услугу, должно проходить соответствующее обучение, (инструктаж), включая обучение универсальным правилам ухода.  Лицо, оказывающее услугу, обеспечивает конфиденциальность информации, полученной при исполнении своих обязанностей.  При выполнении услуги персонального ассистента должно обеспечиваться личное взаимодействие с получателем услуги, наблюдение за его состоянием здоровья и психологическим самочувствием, при необходимости оказываться необходимая помощь и поддержка.  В случае возникновения непредвиденной (экстренной) ситуации, угрожающей жизни и (или) здоровью, родственники должны быть незамедлительно проинформированы и вызвана скорая медицинская помощь.  При оказании услуги должен обеспечиваться учет индивидуальных особенностей получателя услуги (в том числе состояния здоровья, психоэмоционального состояния, предпочтений), а также имеющихся рекомендаций (в том числе медицинских, психологических).  Средства общения, используемые при оказании услуги, должны соответствовать индивидуальным особенностям получателя услуги.  Лицо, оказывающее услугу, обязано обеспечить гуманное и уважительное, недискриминационное отношение к получателю услуги, защиту его прав и законных интересов.  Содержание работы по выполнению услуг персонального ассистента фиксируется документально, в том числе в электронном виде (в специальном журнале, дневнике).  Оказание услуги должно обеспечить удовлетворение потребности получателя услуги в получении необходимой помощи и поддержки для осуществления самостоятельной повседневной жизнедеятельности и независимого проживания. |