|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 5.  УТВЕРЖДЕНО: |
|  | Приказом директора ГБУ «ЦСОГПВИИ Вачского района»  от «31 » октября 2017г. № 334 |

**Социальные услуги, предоставляемые в рамках государственного стандарта**

**Вид обслуживания:** полустационарная форма социального обслуживания; комплексная консультативная помощь (отделение социально-консультативной помощи).

**Тип социальных услуг:** социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые и услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

**Категория получателей:** граждане пожилого возраста, инвалиды; лица, признанные в установленном порядке: жертвами насилия, вынужденными переселенцами, пострадавшими от межэтнических конфликтов, пострадавшими от стихийных бедствий, радиационных и техногенных катастроф; одиноко проживающие граждане трудоспособного возраста, частично утратившие способность к самообслуживанию в связи с продолжительной (более одного месяца) болезнью, родственники которых по объективным причинам не имеют возможности осуществлять за ними уход; граждане, оказавшиеся в трудной жизненной ситуации, полностью или частично утратившие способность к самообслуживанию и другие категории граждан, имеющих право на социальное обслуживание в соответствии с Федеральным Законом от 28.12.2013г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и Законом Нижегородской области от 02.11.2012г. №144-З «О бесплатной юридической помощи в Нижегородской области».

**Гарантированный уровень услуги:**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Порядок оказания услуги (состав и элементы услуги)** | **Объем предоставления услуги** | **Условия оказания социальной услуги, определяющие качество социальной услуги** |
| **1. СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ:** | | |
| **1.1. Психологическая помощь и поддержка.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - личное знакомство и установление контакта (в учреждении или по телефону);  - выявление в ходе беседы психологических проблем, стоящих перед клиентом, оказание помощи в формулировании запроса клиентом;  - предоставление клиенту эмоциональной поддержки и информации о позитивных аспектах его проблемной ситуации;  - совместное с клиентом переформулирование проблемы;  - формирование возможных решений проблемы;  - актуализация внутренних ресурсов, необходимых для преодоления последствий психотравмирующих ситуаций и адаптации к меняющимся условиям;  - выбор оптимального решения с точки зрения клиента;  - закрепление мотивации и планирование реализации выбранного решения;  - предоставление клиенту права повторного обращения при необходимости либо назначение поддерживающих встреч.  **2. Периодичность предоставления услуги:** по мере необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Психолог должен обладать чувством такта, уметь выслушать, подбодрить. Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: психолог.  Требования к квалификации:высшее профессиональное образование (по профилю).  Психолог должен знать основы психологии личности, обладать знаниями в области общей, возрастной, социальной психологии, конфликтологии, психотерапии, знать методы социально-психологического обслуживания населения, знать основы законодательной и нормативной базы на федеральном и региональном уровнях. |
| **1.2. Социально-психологический патронаж.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - составление плана-графика посещений клиента с целью систематического наблюдения для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта;  - оповещение клиента о времени и цели визита;  - посещение клиента и оказания ему при необходимости психологической помощи и поддержки: установление контакта;  - прояснение ситуации в настоящий момент времени; нормализация психоэмоционального фона (возрастные и ситуационные особенности);  - позитивное переформулирование проблемной ситуации;  - определение доступных ресурсов и возможностей;  - разработка совместно с клиентом рекомендаций по решению стоящих перед ним психологических проблем.  **2. Периодичность предоставления услуги:** по мере необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:** при кратковременной или полной утрате способности к самообслуживанию.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация:** психолог. Требования к квалификации: высшее профессиональное образование (по профилю).  Психолог должен знать основы психологии личности, обладать знаниями в области общей, возрастной, социальной психологии, конфликтологии, психотерапии, знать методы социально-психологического обслуживания населения, знать основы законодательной и нормативной базы на федеральном и региональном уровнях.  Психолог должен владеть технологиями проведения социально-психологического патронажа клиента (семьи); выявлять ситуации психического дискомфорта, внутриличностного или межличностного конфликта и другие ситуации, способствующие усугублению трудной жизненной ситуации клиента; снимать социально-психологическое напряжение; владеть технологиями первичного снятия негативных последствий травмирующей ситуации. |
| **1.3. Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - выявление в ходе беседы психологических проблем, стоящих перед клиентом, оказание помощи в формулировании запроса;  - оказание помощи клиенту в выявлении сути его проблем и осуществление содействия ему в определении возможных путей их решения;  - определение реакции клиента на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению;  - коррекция установок и поведения клиента;  - разработка совместно с клиентом рекомендаций по решению стоящих перед ним психологических проблем.  **2. Периодичность предоставления услуги:** по мере необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Психолог должен обладать чувством такта, уметь выслушать, подбодрить. Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: психолог.Требования к квалификации:высшее профессиональное образование (по профилю).  Психолог должен знать основы психологии личности, обладать знаниями в области общей, возрастной, социальной психологии, конфликтологии, психотерапии, знать методы социально-психологического обслуживания населения, знать основы законодательной и нормативной базы на федеральном и региональном уровнях. |
| **2. СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ:** | | |
| **2.1. Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - выявление степени владения родственниками навыками общего ухода;  - запись родственников на занятия в «Школу ухода за тяжелобольными гражданами».  **2. Периодичность предоставления услуги:** по мере необходимости  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1.Условия оказания услуги:**  Специалист по социальной работе должен обладать чувством такта, уметь выслушать, подбодрить. Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2.Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: специалист по социальной работе. |
| **2.2. Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - личное знакомство и установление контакта с клиентом;  - проведение социально-педагогической диагностики и обследования личности, выявление и анализ социально-педагогических проблем, нарушений (речи, слуха, др.);  - проведение коррекционных мероприятий (ролевые игры, занятия, беседы, разъяснения, рекомендации и др.), в том числе индивидуальные занятия по необходимости;  - консультирование по вопросам личного характера;  - оказание помощи получателю социальных услуг по вопросам личного характера.  **2.Периодичность предоставления услуги:** по мере необходимости.  **3.Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Специалист по социальной работе должен обладать чувством такта, уметь выслушать, подбодрить. Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: специалист по социальной работе. |
| **3. СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ УСЛУГИ:** | | |
| **3.1. Консультирование по вопросам самообеспечения.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - оказание помощи получателю социальных услуг по вопросам самообеспечения;  - консультирование по вопросам личного характера;  - оказание социально-трудовых услуг в письменной, устной форме, а также лично на основании заявления или по «Единому социальному телефону»;  - оформление акта выполненных работ по объему оказанных услуг.  **2**. **Периодичность предоставления услуги:** по необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Юрист должен знать нормативные документы по вопросам установленных мер социальной поддержки, об основах социального обслуживания и о порядке предоставления социальных услуг гражданам.  Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: юрист. |
| **3.2. Проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - личное знакомство и установление контакта с клиентом;  - запись детей-инвалидов на занятия в обучении навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленных на развитие личности в социально-бытовой комнате;  - оказание помощи в проведении мероприятий по социально-бытовой ориентировке в соответствии с творческими способностями и состоянием психического и физического здоровья клиента;  - оказание помощи в создании условий для развития у детей способности правильно и осознанно расходовать имеющиеся финансовые средства, правильно оценивать и решать проблемы, связанные с дальнейшим определением жизненного пути, выбора профессии;  - оказание помощи получателю социальных услуг в выборе образовательной организации.  **2**. **Периодичность предоставления услуги:** по необходимости.  **3.Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Специалист по социальной работе должен обладать чувством такта, уметь выслушать, подбодрить. Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: специалист по социальной работе. |
| **4. СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫЕ УСЛУГИ:** | | |
| **4.1. Консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер**  **социальной поддержки.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - консультирование по вопросам, связанным с правом на социальное обслуживание, пенсионное обеспечение, социальные выплаты и пособия, защиту и соблюдение прав и законных интересов;  - оказание социально-правовых услуг в письменной, устной форме, а также лично на основании заявления или по «Единому социальному телефону»;  - оформление акта выполненных работ по объему оказанных услуг.  **2**. **Периодичность предоставления услуги:** по необходимости.  **3. Единица услуги:** одно консультирование получателя социальных услуг – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Юрист должен знать нормативные документы по вопросам установленных мер социальной поддержки, об основах социального обслуживания и о порядке предоставления социальных услуг гражданам.  Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: юрист. |
| **4.2. Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - оказание помощи получателю социальных услуг в оформлении и составлении документов;  - обращение специалиста для получения информации по вопросу восстановления и оформления документов в различные учреждения и организации: УФМС, пенсионный фонд, налоговая служба, фонд медицинского страхования и т.д.  **2**. **Периодичность предоставления услуги:** по необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Юрист должен знать нормативные документы по вопросам установленных мер социальной поддержки, об основах социального обслуживания и о порядке предоставления социальных услуг гражданам.  Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: юрист. |
| **4.3. Оказание помощи в получении юридических услуг.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - оказание помощи получателю социальных услуг в получении бесплатной юридической помощи.  **2**. **Периодичность предоставления услуги:** по необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Юрист должен знать нормативные документы по вопросам установленных мер социальной поддержки, об основах социального обслуживания и о порядке предоставления социальных услуг гражданам.  Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: юрист. |
| **5. УСЛУГИ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОГО ПОТЕНЦИАЛА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ,**  **ИМЕЮЩИХ ОГРАНИЧЕНИЯ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ, В ТОМ ЧИСЛЕ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ:** | | |
| **5.1. Обучение инвалидов**  **(детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - оказание помощи получателю социальных услуг в записи на занятия в «Школу ухода» по развитию у получателей социальных услуг практических навыков самостоятельного пользования техническими средствами реабилитации (далее - ТСР);  - оказание помощи получателю социальных услуг в предоставлении и разъяснении инструкции по эксплуатации соответствующего ТСР.  **2**. **Периодичность предоставления услуги:** по необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1.Условия оказания услуги:**  Специалист по социальной работе должен обладать чувством такта, уметь выслушать, подбодрить. Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2.Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: специалист по социальной работе. |
| **5.2. Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - оказание помощи получателю социальных услуг в обучении навыкам поведения в быту и общественных местах с целью формирования самостоятельной личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;  - оказание помощи в проведении мероприятий по социально-бытовой ориентировке в соответствии с творческими способностями и состоянием психического и физического здоровья клиента;  - оказание помощи в проведении мероприятий по социально-средовой реабилитации.  **2**. **Периодичность предоставления услуги:** по необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Специалист по социальной работе должен обладать чувством такта, уметь выслушать, подбодрить. Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: специалист по социальной работе. |
| **5.3. Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - оказание помощи получателю социальных услуг в обучении навыкам компьютерной грамотности;  - запись получателя социальной услуги на курсы компьютерной грамотности.  **2**. **Периодичность предоставления услуги:** по необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Специалист по социальной работе должен обладать чувством такта, уметь выслушать, подбодрить. Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2.Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: специалист по социальной работе. |
| **5.4. Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания.** | **1. Норматив предоставление услуги:**  - содействие в проведении мероприятий по социально-средовой, социально-педагогической, социально-психологической, социокультурной реабилитации, социально-бытовой адаптации, физкультурно-оздоровительных мероприятий для граждан, имеющих ограничения жизнедеятельности в силу возраста, состояния здоровья или инвалидности, в том числе в рамках реализации индивидуальной программы реабилитации инвалида (ребенка-инвалида).  **2**. **Периодичность предоставления услуги:** по необходимости.  **3. Единица услуги:** 1 действие 1 клиенту – 1 услуга. | **1. Условия оказания услуги:**  Психолог, юрист, специалист по социальной работе должны знать нормативные документы по организации предоставления социальных услуг гражданам**,** должны обладать чувством такта, уметь выслушать, подбодрить. Беседа с клиентом должна проходить в доверительной обстановке, с учетом состояния здоровья.  **2. Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**: психолог, юрист, специалист по социальной работе. |

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_