|  |  |
| --- | --- |
|  | Приложение № 4  УТВЕРЖДЕНО: |
|  | Приказом директора ГБУ «ЦСОГПВИИ Вачского района»  от «31» октября 2017г. № 334 |

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

**Форма предоставления социальных услуг:** социальное обслуживание на дому (отделение социально-медицинского обслуживания дому).

**Тип социальных услуг:** социально-бытовые, социально-медицинские, социально-психологические, социально-правовые, социально-трудовые, социально-педагогические, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала.

**Наименование социальной услуги:** социально-медицинское обслуживание на дому.

**Категория получателей:** граждане, признанные в установленном порядке (порядок признания утверждён приказом министерства социальной политики Нижегородской области от 27.10.2014г. №493 нуждающимися в социальном обслуживании на дому.

**Качество услуги:** Предоставление услуги должно обеспечивать выполнение индивидуальной программы предоставления социальных услуг, установленной приказом Министерством труда и социальной защиты РФ № 874н от 10.11.2014г.

**СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫЕ УСЛУГИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование социальной услуги** | **Описание социальной услуги, в том числе объем и единица** | **Периодичность предоставления услуги** | **Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги** |
| **Покупка и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов** | Составление списка продуктов питания и промышленных товаров первой необходимости для получателя социальной услуги (далее - клиент).  Покупка за счет средств клиента в торговых точках (включая рынки) в пределах района проживания клиента.  Доставка на дом клиенту заказанных товаров не более 4 кг за один раз на одного человека или 6 кг на семью.  Расчет денежных средств согласно кассовых или товарных чеков.  Выписка или покупка книг, газет и журналов, а также доставка за счет средств клиента в специализированных торговых точках в пределах района проживания клиента.  1 клиент - 1 услуга. | 2-3 раза в неделю | Своевременная доставка на дом заказанных продуктов питания, сохранность целостности упаковки; соблюдение соотношения цены и качества при покупке продуктов питания.  Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Содействие в доставке, установке, ремонте бытовой техники и санитарно- гигиенического оборудования организациями торговли и сервисными службами за счет заказчика** | Обращение специалиста по телефону для получения информации о режиме работы, наличии специалистов, об условиях предоставления ремонтных работ, вызова мастера на дом для определения объемов работ, а также для решения вопроса по доставке и установке бытовой техники и санитарно- гигиенического оборудования.  Обсуждение с клиентом видов, объемов, сроков и предварительной стоимости ремонтных работ.  Посещение специалистом организации, расположенной в районе муниципального образования, для получения информации о режиме работы, наличии специалистов, об условиях предоставления ремонтных работ, вызова мастера на дом для определения объемов работ, заключения договора, внесения оплаты за оказанные услуги (работы), а также для решения вопроса по доставке и установке бытовой техники и санитарно- гигиенического оборудования за счет средств клиента и от его имени.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Оперативность выполнения услуги, толерантность.  Обратная связь.  Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Помощь в приготовлении пищи, мытье посуды\***  \* - услуга предоставляется лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно приготовить пищу | Согласование с клиентом меню. Подготовка рабочего места; мытье и чистка овощей, фруктов; нарезка хлебных, колбасных, мясных изделий; кипячение воды, молока, разогрев готовой пищи и т.п.  Мытье посуды при оказании содействия клиенту в приготовлении пищи (кастрюли, сотейники, сковороды, салатники, ложки, ножи и пр.)  Мытье посуды за клиентом после приема пищи в отсутствии работника до 10 предметов.  1 клиент - 1 услуга. | 2-3 раза в неделю. | Соблюдение санитарно- гигиенических норм. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи, приобретение топлива, оплату жилищно-коммунальных услуг и услуг связи** | Снятие показаний с приборов учета (электроэнергия, тепло, газ, холодная и горячая вода) и заполнение необходимых квитанций  Согласование с клиентом порядка, суммы и срока оплаты квитанций; сверка документов по расчетам; посещение пункта приема платежей для внесения оплаты.  1 клиент - 1 услуга. | Не менее 2 раз в месяц, с учетом сроков передачи показаний. | Своевременность выполнения услуги. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка** | Сбор белья (не более 4 кг) у клиента для стирки, доставка его в прачечную, химчистку, ремонт и оплата услуг.  Обратная его доставка.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Своевременность выполнения услуги. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения), топка печей\*, обеспечение водой**  \*Услуга предоставляется лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно протопить печь | Обращение специалиста в специализированную организацию, осуществляющую доставку топлива для согласования вида, количества и стоимости топлива:  - по телефону;  - лично.  Оформление заявки на покупку, доставку и складирование топлива за счет средств клиента и от его имени:  - по телефону;  - личное обращение работника в организацию.  Доставка дров от места складирования на придомовой территории в объеме, необходимом для печи на текущую и последующую топки.  Растопка печи, подкладывание в топочную дров, закрытие поддувала и задвижки.  Доставка воды на дом клиенту из водозаборного устройства (колонка, колодец) в пределах района проживания клиента не более 4 ведер воды за 1 посещение.  Доставка воды для наполнения емкостей в бане (не более 5 ведер) клиентам, проживающим в жилых помещениях, не имеющих центрального водоснабжения.  1 клиент - 1 услуга. | Не менее 2 раз в неделю (месяц) в связи с потребностью получателя услуг. | Обеспечение жизнедеятельности и теплового режима клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Содействие в организации проведения ремонта жилых помещений организациями, осуществляющими ремонт жилых помещений, за счет средств заказчика** | Обращение работника в организации, осуществляющие ремонт жилых помещений, для получения информации о режиме работы, наличии специалистов, об условиях предоставления ремонтных работ и вызова мастера на дом для определения объемов работ:  - по телефону;  - в организации.  Обсуждение с клиентом видов, объемов, сроков и предварительной стоимости ремонтных работ.  Посещение специалистом организации, расположенной в районе муниципального образования, для получения информации о режиме работы, наличии специалистов, об условиях предоставления ремонтных работ, вызова мастера на дом для определения объемов работ, заключения договора, внесения оплаты за оказанные услуги (работы) за счет средств клиента и от его имени.  1 клиент - 1 услуга. | Не менее 1 раза в период действия договора. | Оперативность выполнения услуги, толерантность.  Обратная связь.  Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Обеспечение кратковременного, не требующего специальных знаний и медицинской подготовки, присмотра за детьми\***  \*предоставляется при ситуациях, связанных с необходимостью личного посещения различных учреждений получателем социальных услуг (прием у врача, получение документов и т.д.) | Присмотр за детьми на дому у клиента с целью обеспечения безопасности их жизни и здоровья.  1 клиент - 1 услуга. | Не менее 1 раза в период действия договора. | Поддержание жизнедеятельности клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Сопровождение к врачу** | Сопровождение получателя социальных услуг в (из) лечебное учреждение для посещения врачей- специалистов, на комиссию медико-социальную экспертизу (далее - МСЭ), для госпитализации, сдачи анализов, получения зубопротезной, протезно-ортопедической помощи и т.д. (при необходимости на транспорте за счет средств клиента).  1 клиент - 1 услуга. | Не менее 1 раза в период действия договора. | Своевременность и оперативность выполнения услуги, толерантность. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход** | Проведение гигиенических процедур: обтирание, умывание, гигиеническая ванна, стрижка ногтей, причесывание, смена нательного и постельного белья, смена памперса и т.д.  1 клиент - 1 услуга  Оказание помощи в помывке: помощь в раздевании, помощь в перемещении в ванну, душ, проведение помывочных процедур, помощь при выходе из ванны, душа, помощь в обтирании полотенцем, помощь в одевании.  При отсутствии центрального водоснабжения:  Сопровождение в баню и обратно (в том числе в общественную).  Оказание помощи в сборе банных принадлежностей и сменного белья, помощь в одевании, сопровождение до бани, содействие в оплате банной услуги, помощь в раздевании, ожидание клиента из помывочной.  Оказание помощи в одевании, контроль и помощь в сборе использованных банных принадлежностей и белья, сопровождение домой, помощь в снятии верхней одежды  1 клиент - 1 услуга. | 6 раз в неделю\*  \*Услуга предоставляется получателю социальных услуг, при кратковременной полной утрате способности к самообслуживанию  2 раза в месяц\*  \*Услуга предоставляется получателю социальных услуг, при кратковременной полной утрате способности к самообслуживанию. | Проведение процедуры без причинения какого-либо вреда здоровью клиента, физических или моральных страданий и неудобств. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Помощь в приеме пищи (кормление)** | Подготовка и кормление клиента.  Мытье посуды после 1 приема пищи клиентом (чашки, тарелки, блюдца, ложки, вилки, ножи пр.) до 10 предметов.  1 клиент - 1 услуга. | 6 раз в неделю\*.  \*Услуга предоставляется клиенту при кратковременной полной утрате способности к самообслуживанию. | Соблюдение санитарно- гигиенических норм. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Уборка жилых помещений** | Подметание и вытирание пыли с наружной поверхности мебели, подоконников, подметание пола.  Влажная уборка помещения, свободного от покрытия ковровыми изделиями.  Бытовой мусор, заранее упакованный в пакеты объемом не более 30 литров весом до 4 кг, выносится в мусорный контейнер, расположенный в пределах пешеходной доступности.  1 клиент - 1 услуга. | Не менее 2 раз в месяц  Не менее 2-3 раз в неделю. | Соблюдение санитарно- гигиенических норм. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции и бандеролей** | Заполнение бланка и отправление почтовой корреспонденции (перевода, заказного письма, бандероли, посылки, весом не более 4 кг), предоставление клиенту квитанции, чека.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Оперативность выполнения услуги. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Содействие в получении транспортных услуг за счет средств получателя социальных услуг, если по состоянию здоровья ему противопоказано пользование общественным транспортом** | По просьбе клиента обращение специалиста по телефону в организации, предоставляющие транспортные услуги.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Оперативность выполнения услуги. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Содействие в организации ритуальных услуг (при отсутствии у умершего родственников или их отказе заняться погребением)** | Оповещение родственников умершего клиента:  - телефонный звонок,  - телеграмма и т.п.  Вызов скорой помощи и полиции, получение медицинского заключения и свидетельства о смерти и т.п.).  Взаимодействие со специализированной службой по вопросам похоронного дела (морг, судебно- медицинская экспертиза, бюро ритуальных услуг) и участие в захоронении.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности. | Оперативность выполнения услуги. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |

**СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКИЕ УСЛУГИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование социальной услуги** | **Описание социальной услуги, в том числе объем и единица** | **Периодичность предоставления услуги** | **Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги** |
| **Оказание первой доврачебной помощи** | Вызов участкового врача или бригады скорой помощи.  Постоянное присутствие с клиентом до момента приезда бригады скорой помощи.  Информирование родственников клиента о случившемся.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Обеспечение быстрой и правильной оценки состояния клиента, выбора лекарственных препаратов, порядка их применения до прибытия врача. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.)** | Осуществление контрольных замеров (температуры, артериального давления) с занесением результатов в соответствующий документ.  Контроль за соблюдением предписаний врача, связанных со временем приема, частотой приема, способом приема и сроком годности лекарств.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности (по назначению врача), но не менее 2 раза в неделю. | Максимальная аккуратность и осторожность без причинения какого-либо вреда клиенту. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья** | Систематическое наблюдение за клиентом, своевременное выявление и отслеживание изменений состояния клиента по внешнему виду и самочувствию.  1 клиент - 1 услуга. |  | Своевременное выявление возникающих отклонений в состоянии здоровья клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни** | Проведение занятия, обучающих здоровому образу жизни, направленных на формирование у клиента стиля жизни, мотивированных привычек, соответствующих принципам здорового образа жизни и создающим условия для улучшения качества жизни и активного долголетия, навыкам самоконтроля и саморегуляции, профилактику преждевременного старения.  1 клиент - 1 услуга. | Не менее 2 раза в неделю. | Максимальная аккуратность и осторожность без причинения какого-либо вреда клиенту. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Проведение занятий по адаптивной физической культуре** | Оказание помощи в систематическом выполнении комплекса физических упражнений для укрепления здоровья клиента  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности (по назначению врача), но не менее 1 раза в неделю. | Обеспечение овладения клиентом доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Консультирование по социально- медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)** | Получение информации от учреждений и организаций, предоставляющих медицинские и оздоровительные услуги:  - по телефону;  - обращение лично в учреждение.  Информирование получателя социальных услуг.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в неделю. | Обеспечение оказания квалифицированной помощи клиенту в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Содействие в проведении медико-социальной экспертизы** | Отслеживание сроков очередного освидетельствования клиента, выявление клиентов, нуждающихся в первичном освидетельствовании.  Инициирование обращения клиента к лечащему врачу для установления степени утраты способности к самообслуживанию или переосвидетельствования установленной группы инвалидности.  Осуществление посреднических действий между клиентом и специалистами медицинских учреждений.  Оформление пакета документов для прохождения медико-социальной экспертной комиссии.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Оперативность выполнения услуги. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Содействие в госпитализации нуждающихся в лечебно- профилактические учреждения** | Посещение специалистом лечебно- профилактического учреждения с целью получения направления на госпитализацию.  1 клиент - 1 услуга | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора | Оперативность выполнения услуги. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и техническими средствами ухода и реабилитации** | Составление списка лекарственных средств, необходимых клиенту.  Покупка за счет средств клиента в аптечных организациях, расположенных в пределах района проживания клиента, лекарственных средств, изделий медицинского назначения и доставка их на дом клиенту.  Бесплатное обеспечение техническими средствами ухода и реабилитации осуществляется в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида (далее - ИПР):  - получение ИПР в комиссии медико-социальной экспертизы (далее - МСЭ);  - оформление документов на получение технических средств реабилитации (далее - ТСР) в Фонде социального страхования;  - получение ТСР в фонде социального страхования (далее - ФСС);  - получение ТСР в пункте проката и др. учреждениях.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Оперативность выполнения услуги в соответствии с практическими потребностями клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Содействие в получении стоматологической помощи** | Запись клиента на прием к специалисту медицинского учреждения или вызов специалиста на дом:  - по телефону;  - обращение лично в учреждение.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Оперативность выполнения услуги в соответствии с практическими потребностями клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Содействие в получении зубопротезной и протезно- ортопедической помощи** | Запись клиента на прием к специалисту медицинского учреждения или вызов специалиста на дом:  - по телефону;  - обращение лично в учреждение.  1 клиент - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Оперативность выполнения услуги в соответствии с практическими потребностями клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |

**СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование социальной услуги** | **Описание социальной услуги, в том числе объем и единица** | **Периодичность предоставления услуги** | **Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги** |
| **Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений** | 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.  1 консультация - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в неделю. | Обеспечение мобилизации физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов клиента, расширение диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем, преодоление трудностей, укрепление уверенности в себе.  Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Психологическую помощь и поддержку, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг** | Личное знакомство и установление контакта (в учреждении, с выходом на дом 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.  1 обращение - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в неделю. | Обеспечение мобилизации физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов клиента, расширение диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем, преодоление трудностей, укрепление уверенности в себе.  Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Социально-психологический патронаж** | Составление плана-графика посещений клиента с целью систематического наблюдения для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта по информации, представленной заведующей отделения либо социальным (медицинским) работником.  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. При необходимости дальнейшего психологического сопровождения клиента заключение договора с ним на количество встреч (от 3 до 5).  1 посещение - 1 услуга. | Не менее 2 раз в год. | Обеспечение мобилизации физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов клиента, расширение диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем, преодоление трудностей, укрепление уверенности в себе.  Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений** | 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.  1 консультация - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в неделю. | Обеспечение мобилизации физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов клиента, расширение диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем, преодоление трудностей, укрепление уверенности в себе.  Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |

**СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИЕ УСЛУГИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование социальной услуги** | **Описание социальной услуги, в том числе объем и единица** | **Периодичность предоставления услуги** | **Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги** |
| **Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг** | Выяснение степени владения родственниками навыками общего ухода.  Наглядное обучение практическим навыкам осуществления процедур общего ухода, в выполнении которых у родственников возникают затруднения.  Оценка усвоения родственниками вновь приобретенных навыков общего ухода.  1 занятие - 1 услуга | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в месяц. | Адаптация родственников к изменившимся условиям жизни и быта, использование их собственного потенциала в осуществлении общего ухода за больным. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направлены на развитие личности** | Консультирование, отработка практических навыков. Обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и обществе, самоконтролю, персональной сохранности и другим формам жизнедеятельности.  1 занятие - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в месяц. | Обеспечение формирования ребенка как самостоятельную, способную обслужить себя в бытовых условиях личность. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование** | Выявление проблем и их причин.  Определение направлений педагогической коррекции и социально- педагогической диагностики, в том числе выбор методик, форм и методов работы с клиентом.  Проведение коррекционных занятий.  Проведение контрольных наблюдений по итогам реализации коррекционных мероприятий.  Содействие в получении консультаций логопеда, психолога, психотерапевта.  Диагностика интересов и склонностей, самооценки, социальной дезадаптации, развития социальных навыков и умений, социальной ситуации развития и т.д.).  Оказание консультативной помощи по вопросам социально- педагогической коррекции родителями (законными представителями).  1 мероприятие - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в неделю. | Изменение свойств и качеств личности клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |

**СОЦИАЛЬНО-ТРУДОВЫЕ УСЛУГИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование социальной услуги** | **Описание социальной услуги, в том числе объем и единица** | **Периодичность предоставления услуги** | **Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги** |
| **Проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам** | Выявление у клиента остаточных трудовых возможностей, учитывая интересы и склонности.  Оказание помощи в проведении мероприятий в соответствии с творческими способностями и состоянием психологического и физического здоровья клиента.  1 мероприятие - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в неделю. | Способность к восстановлению личного и социального статуса клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Оказание помощи в трудоустройстве** | Выявление проблем, стоящих перед клиентом. Информирование о возможностях трудоустройства на работу через службу занятости.  Осуществление посреднических действий между клиентом, службой занятости и работодателями:  - по телефону;  - личное обращение.  1 мероприятие - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не реже 1 раза в период действия договора. | Способность к восстановлению личного и социального статуса клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Организация помощи в получении профессионального образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями** | Выявление клиентов, имеющих в индивидуальной программе реабилитации показания к получению профессионального образования.  Помощь клиенту в выборе образовательной организации.  Помощь в подготовке пакета документов, необходимых для зачисления клиента в образовательную организацию.  1 мероприятие - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в период действия договора. | Способность к восстановлению личного и социального статуса клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Консультирование по вопросам самообеспечения** | Беседа на тему необходимости самообеспечения, мотивация к активности.  1 консультация - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в неделю. | Способность к восстановлению личного и социального статуса клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |

**СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫЕ УСЛУГИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование социальной услуги** | **Описание социальной услуги, в том числе объем и единица** | **Периодичность предоставления услуги** | **Показатель качества и оценка результатов предоставления социальной услуги** |
| **Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей услуг** | 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.;  - телефонные переговоры;  - личная встреча.  Оказание помощи в оформлении и составлении документов.  Контроль прохождения документов в других учреждениях:  - по телефону,  - при личной встрече,  - в форме запроса.  1 мероприятие - 1 услуга. | Не реже одного раза в период действия договора. | Своевременное и объективное решение стоящих перед клиентом проблем. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Оказание помощи в получении юридических услуг** | Обращение специалиста в организации, предоставляющие юридические услуги: суд, прокуратура, нотариус, адвокатура и др.  - телефонные переговоры;  - личная встреча.  Оказание помощи в написании заявлений, заполнении бланков и других документов, необходимых для своевременного и объективного решения правовых проблем, стоящих перед клиентом.  При необходимости сопровождение клиента в организации, предоставляющие юридические услуги.  1 мероприятие - 1 услуга. | Не реже одного раза в период действия договора. | Способность к восстановлению личного и социального статуса клиента. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки** | Помощь в сборе и оформлении документов, в том числе через межведомственное взаимодействие.  Формирование и передача пакета документов для назначения и получения мер социальной поддержки в различные организации.  Получение по доверенности мер социальной поддержки и других выплат в различных учреждениях и организациях.  1 консультация - 1 услуга. | Не реже одного раза в период действия договора. | Дать клиенту полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |

**УСЛУГИ В ЦЕЛЯХ ПОВЫШЕНИЯ КОММУНИКАТИВНОГО**

**ПОТЕНЦИАЛА ПОЛУЧАТЕЛЕЙ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ,**

**ИМЕЮЩИХ ОГРАНИЧЕНИЯ ЖИЗНЕДЕЯТЕЛЬНОСТИ**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование социальной услуги** | **Описание социальной услуги, в том числе объем и единица** | **Периодичность предоставления услуги** | **Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги** |
| **Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации** | Предоставление и разъяснение инструкции по эксплуатации соответствующего технического средства реабилитации (далее - ТСР).  Обучение самостоятельному пользованию ТСР в соответствии с инструкцией.  1 занятие - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в месяц. | Развитие у инвалидов (детей-инвалидов) практических навыков умения самостоятельно пользоваться этими средствами. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Проведение социально- реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания** | Проводится с клиентами, находящимися в ситуации социальной дезадаптации или в ситуации риска ограничения жизнедеятельности и нарушения продуктивного взаимодействия с социальной средой: пожилые люди с тяжелыми хроническими заболеваниями, граждане с психическими расстройствами и т. д.  1 мероприятие - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в месяц. | Обеспечение выполнения оптимального набора разработанных мероприятий согласно индивидуальной программе реабилитации. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах** | Обучение клиента навыкам поведения в быту и общественных местах с целью формирования самостоятельной личности, способной обслужить себя в бытовых условиях.  Проведение мероприятий социально-средовой реабилитации:  - обучение персональной сохранности (пользование газом, электричеством, туалетом, общественным транспортом, лекарствами и т.д.);  - обучение социальным навыкам (приготовление пищи, уборка помещения, стирка белья и т.д.);  - обучение социальному общению (реализация возможности инвалида общения с друзьями, посещения социально-значимых мероприятий и т.д.);  - обучение персональной независимости (обеспечение возможности самостоятельного проживания, умение распоряжаться деньгами, пользоваться гражданскими правами, участие в общественной деятельности и т.д.).  1 занятие - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 1 раза в месяц. | Обеспечение формирования личности, способной обслужить себя в бытовых условиях. Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |
| **Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности** | Обучение клиента, имеющего ограничения жизнедеятельности, навыкам компьютерной грамотности.  Проведение индивидуальных занятий по программе "Доступный интернет".  1 занятие - 1 услуга. | По мере возникновения потребности, но не менее 3 раз в период действия договора. | Развитие у клиента практических навыков и умения самостоятельно пользоваться компьютером.  Удовлетворенность качеством получаемой услуги, отсутствие обоснованных жалоб. |

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