Приложение 1

к Порядку

предоставления социальных услуг

поставщиками социальных

услуг в Тверской области

**Стандарт**

**социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных**

**услуг в Тверской области в форме социального обслуживания на дому**

| № | Наименование социальной услуги | Описание социальной услуги, в том числе ее объем и условия предоставления | Сроки оказания социальной услуги | Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. **Социально-бытовые услуги**
 |
| 1.1 | Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов | при необходимости, при однократном посещении в день, приобретаются в пределах района проживания получателя социальной услуги по предварительному заказу с предоплатой. В день посещения производится расчет, который отражается в дневнике получателя социальной услуги под роспись. Суммарный вес доставляемых продуктов, товаров не должен превышать 7 кг за одно посещение; обеспечение книгами, газетами и журналами предполагает их покупку, а также доставку из библиотеки и обратно, оформление подписки на периодические издания;покупка и доставка продуктов питания;покупка и доставка промышленных товаров, средств санитарии, гигиены и ухода;покупку и доставку книг, газет и журналов | 2 раза в неделю1 раз в неделю2 раза в месяц | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 1.2 | Помощь в приготовлении пищи | подготовка продуктов питания к приготовлению, помощь в приготовлении горячего блюда, разогрев готовых блюд, мытье посуды | 2 раза в неделю |
| 1.3 | Помощь в приеме пищи (кормление) | кормление больных получателей социальных услуг, которые не могут самостоятельно принимать пищу, оказывается при состояниях, связанных с временной потерей способности к самообслуживанию  | 2 раза в неделю |
| 1.4 | Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи (снятие показаний приборов учета, заполнение квитанций, посещений организаций жилищно-коммунального хозяйства для получения квитанций, внесение платы) | снятие показаний с приборов учета, оформление квитанций на оплату жилья, коммунальных услуг, услуг связи, сбор документов на оформление субсидий на оплату жилого помещения и коммунальных услуг и доставку указанных документов по назначению, взимание платы за жилищно-коммунальных услуги и услуги связи | 2 раза в месяц |
| 1.5 | Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка | суммарный вес вещей за одно посещение не должен превышать 5 килограммов, предоставляется в случае наличия на территории проживания получателя социальных услуг организаций бытового обслуживания | 2 раза в месяц |
| 1.6 | Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, подготовка запаса топлива для самостоятельной топки печи, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения) | покупка и доставка топлива предусматривает оформление заказа на приобретение топлива и контроль за его исполнением;подготовка запаса топлива для самостоятельной топки печи получателем социальных услуг в течении недели;топка печей;доставка воды за одно посещение до 40 литров  | 1 раз в год2 раза в неделю2 раза в неделю2 раза в неделю |
| 1.7 | Организация помощи в проведении ремонта жилых помещений | подача заявки на ремонт жилых помещений, поиск организаций, осуществляющих ремонтно-строительные работы, по объявлениям в средствах массовой информации и т.д., обеспечивает своевременное удовлетворение потребностей получателей социальных услуг за счет средств получателей социальных услуг в целях создания нормальных условий жизни, предоставляется по мере необходимости | 2 раза в год |
| 1.8 | Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход  | организацию проведения санитарной обработки получателя социальных услуг: помывка в ванне, под душем (в бане) смена постельного и нательного белья;несложная обработка ногтей без патологии на руках и ногахПредоставляется с соблюдением санитарно-гигиенических норм, одноразовые перчатки приобретаются за счет получателя социальной услуги | 2 раза в месяц1 раз в месяц |
| 1.9 | Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции | предусматривает помощь получателю социальных услуг в написании и прочтении писем, при написании и прочтении писем должна быть обеспечена конфиденциальность | 2 раз в месяц |
| 1.10 | Содействие в организации ритуальных услуг | предоставляется через специализированную службу по вопросам похоронного дела при отсутствии у умершего гражданина родственников или в случае их невозможности заняться погребением | при необходимости |
| 1.11 | Обеспечение условий проживания, отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям | содействие в уборке жилых помещений, вытирание пыли, подметание (уборка пылесосом) пола, влажная уборка, уборе подлежит жилая комната получателя социальных услуг;вынос бытовых отходов | 1 раз в неделю2 раза в неделю |
| 1. **Социально-медицинские услуги**
 |
| 2.1 | Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.) | измерение температуры тела получателя, артериального давления, контроль за приемом лекарств, предоставляется при возникновении у получателя социальных услуг временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации в медицинскую организацию или при необходимости получения дополнительной информации о состоянии здоровья получателя социальных услуг и в соответствии с назначением врача | 2 раза в неделю | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 2.2 | Помощь в приобретении лекарственных препаратов для медицинского применения, медицинских изделий  | получение у лечащего врача соответствующих рецептов,приобретение за счет получателя социальных услуг и доставку лекарственных препаратов для медицинского применения и медицинских изделий на дом получателя социальных услуг. Лекарственные препараты и медицинские изделия приобретаются в пределах проживания получателя социальных услуг по предварительному заказу с предоплатой. В день посещения производится расчет, который отражается в дневнике получателя социальной услуги под роспись | 2 раза в месяц |
| 2.3 | Оформление документов и направление в бюро медико-социальной экспертизы для проведения медико-социальной экспертизы | предоставляется при наличии медицинских показаний и предусматривает контроль сроков очередного освидетельствования, сбор необходимых документов | 1 раз в год |
| 2.4 | Доставка в бюро медико-социальной экспертизы для проведения медико-социальной экспертизы | сопровождение получателя социальной услуги к месту проведения медико-социальной экспертизы и обратно | 1 раз в год |
| 2.5 | Обеспечение ухода, организация оказания медицинской помощи получателям социальных услуг, в том числе сопровождения в медицинские организации | запись на прием к врачу (получение талона на прием к врачу);вызов врача на дом;разъяснение получателю социальных услуг способа применения и дозы лекарственных препаратов в строгом соответствии с предписанием врача;оказание содействия в получении страхового медицинского полиса, зубопротезной и протезно-ортопедической помощи;сдача анализов получателя социальных услуг в медицинские организации;сопровождение нуждающегося получателя социальных услуг в медицинскую организацию, расположенную по месту жительства получателя социальной услуги, и обратнопосещение в стационарных учреждениях здравоохранения | 1 раз в месяц1 раз в неделю2 раза в месяц1 раз в месяц1 раз в месяц1 раз в неделю1 раз в неделю |  |
| 2.6 | Проведение оздоровительных мероприятий | включает вопросы поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья | 2 раза в месяц |  |
| 2.7  | Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни | предусматривает организацию прогулки, содействие в проведении оздоровительной гимнастики, медицинской реабилитации, предусмотренной индивидуальной программой реабилитации. Время проведения оздоровительных мероприятий и их необходимость определяются с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг и рекомендаций врача | 2 раза в месяц |  |
| 1. **Социально-психологические услуги**
 |
| 3.1 | Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений | получение информации от получателя социальных услуг о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации получателем социальных услуг внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем | 1 раз в месяц | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 3.2 | Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями | беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса получателя социальных услуг  | 2 раза в неделю |
| 3.3 | Социально-психологический патронаж | систематическое наблюдение за получателем социальной услуги для выявления ситуации психологического дискомфорта, конфликтных и других ситуаций | 1 раза в месяц |
| 3.4 | Оказание консультативной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия | консультирование получателей социальных услуг по интересующим их проблемам в целях содействия в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации | 1 раз в месяц |
| 1. **Социально-педагогические услуги**
 |
| 4.1 | Формирование позитивных интересов, в том числе в сфере досуга | формирование адекватной, позитивной самооценки как устойчивой основы личности, направленной на саморазвитие, позитивных установок восприятия своей личности, окружающих людей и мира, развитие навыков самопознания, навыков управления своими эмоциями | 4 раза в год | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 4.2 | Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование | получение от получателя социальной услуги информации о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего их решения, по желанию получателя социальной услуги | при необходимости |
| 4.3 | Обучение родственников получателей социальных услуг практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами | информирование граждан по вопросам реабилитации инвалидов, общего и профессионального ухода за ослабленными и тяжелобольными получателями социальных услуг;- обучение методам контроля за изменением состояния здоровья инвалида или пожилого человека, перенесшего тяжелое заболевание;- обучение формам, методам и навыкам общего и профессионального ухода за ослабленными больными;- обучение методам и средствам дезинфекции;- обучение по использованию технических средств реабилитации;- обучение методам предотвращения или коррекции всевозможных дезадаптивных состояний, возникающих у родственников, пожилых граждан и инвалидов (социально-психологическая помощь);- ознакомление с инновационными технологиями, используемыми в уходе за тяжелобольными получателями социальных услуг | 1 раз в месяц |
| **5. Социально-трудовые** |
| 5.1 | Оказание помощи в трудоустройстве | выявление проблем получателя социальных услуг, информирование о возможностях трудоустройства, оказание помощи в поиске и выборе места и характера работы, в том числе через государственную службу занятости населения | 1 раз в год | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 5.2 | Организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, в соответствии с их способностями | предусматривает подбор перечня профессий с учетом индивидуальной программы реабилитации, видов и форм обучения, содействие в оформлении необходимых документов,предоставляться с учетом характера инвалидности, физического состояния, а также способности к восприятию и усвоению навыков воспитания или учебного материала | 1 раз в год |
| **6. Социально-правовые услуги** |
| 6.1 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг | оказание помощи получателю социальных услуг в оформлении различных документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству мер социальной поддержки, пенсий, пособий, на решение других вопросов социальной реабилитации), включающей разработку и направление в соответствующие инстанции указанных документов, обеспечение контроля за их прохождением, предоставление разъяснений получателю социальных услуг содержания необходимых документов, а также выполнение необходимых действий для восстановления утраченных получателем социальных услуг документов | 4 раза в год | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 6.2 | Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно | содействие в приглашении юриста, нотариуса на дом, сопровождение в юридическую консультацию, нотариальную службу и обратно | 4 раза в год |
| 6.3 | Оказание помощи по защите прав и законных интересов получателей в установленном законодательном порядке | деятельность по предупреждению нарушения личных неимущественных и имущественных прав получателя социальной услуги, восстановлению его нарушенных прав, предоставлению интересов получателя социальных услуг в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами | 1 раз в год |
| **7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности** |
| 7.1 | Обучение инвалидов, в том числе детей инвалидов, пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации | обучение получателей социальных услуг пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации, позволит развить у получателей социальных услуг практические навыки, умения самостоятельно пользоваться средствами ухода и техническими средствами реабилитации, способствовать максимально возможному восстановлению | 4 раза в год | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги:полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни, оцениваемое путем опроса удовлетворенности качеством предоставляемой услуги, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 7.2 | Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности | оказание помощи в приобретении элементарных навыков компьютерной грамотности. Предоставляется дистанционно либо на дому при наличии у получателя социальных услуг компьютерного оборудования и канала выхода в информационно-телекоммуникационную сеть Интернет. | 1 раз в год |
| 7.3 | Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах | предусматривает проведение мероприятий по овладению навыками самообслуживания, выполнения элементарных жизненных бытовых операций, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной деятельности, способствует улучшению взаимоотношений с окружающими, адаптированию к существующей среде обитания | 4 раза в год |

Приложение 2

к Порядку

предоставления социальных услуг

поставщиками социальных

услуг в Тверской области

**Стандарт**

**социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Тверской области в стационарной форме несовершеннолетним гражданам, нуждающимся в социальной реабилитации**

| № | Наименование социальной услуги | Описание социальной услуги, в том числе ее объем и условия предоставления | Сроки оказания социальной услуги | Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. **Социально-бытовые услуги**
 |
| 1.1 | Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам | в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, учитывая возрастные особенности.1 койко-место | на весь период нахождения в учреждении | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 1.2 | Обеспечение питанием, согласно утвержденным нормативам | предоставление питания в соответствии с нормами питания и согласно утвержденному меню на каждый деньсогласно утвержденным нормативам |
| 1.3 | Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями), предметами личной гигиены и первой необходимости | с учетом роста, размеров, сезонасогласно утвержденным нормативам |
| 1.4 | Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми | создание условий для проведения мероприятий досуга, отдыха, оздоровления и развития трудовых навыков |
| 1.5 | Создание благоприятных, приближенных к домашним, условий жизни | в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, учитывая возрастные особенности. |
| 1. **Социально-медицинские услуги**
 |
| 2.1 | Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг | проведение в соответствии с назначением медицинских работников медицинских процедур при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида;наблюдение за состоянием здоровья | при необходимости | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-медицинских проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 2.2 | Проведение оздоровительных мероприятий | рациональная организация режима дня с учетом возраста, соматического и психического здоровья получателя социальных услуг. | ежедневно, в соответствии с режимом дня |
| 2.3 | Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья | измерение температуры тела, осмотр кожного и волосяного покрова | при необходимости |
| 2.4 | Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образу жизни | беседы и практические занятия по формированию мотивации к здоровому образу жизни, правильному питанию, эффективному взаимодействию и др. | в соответствии с планом |
| 1. **Социально-психологические услуги**
 |
| 3.1 | Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений | проведение индивидуальных и групповых консультаций по вопросам установления эффективных детско-родительских отношений, навыков взаимодействия с близким окружением | при необходимости | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-психологических проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения социально-психологического консультирования, отсутствием обоснованных жалоб |
| 1. **Социально-педагогические услуги**
 |
| 4.1 | Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование | проведение диагностических процедур и мероприятий, направленных на реабилитацию получателя социальных услуг в социуме, формирование бытовых навыков и взаимодействия с окружающими | в соответствии с планом | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-педагогических проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания педагогической помощи, отсутствием обоснованных жалоб |
| 4.2 | Формирование позитивных интересов, в том числе в сфере досуга | формирование адекватной, позитивной самооценки как устойчивой основы личности, направленной на саморазвитие, позитивных установок восприятия своей личности, окружающих людей и мира, развитие навыков самопознания, навыков управления своими эмоциями |
| 4.3 | Организация досуга(праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия) | организация и проведение праздников, экскурсий и др., культурных мероприятий, направленных на развитие личности и познавательного интереса получателя социальных услуг |
| **5. Социально-трудовые** |
| 5.1 | Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам | проведение обучающих занятий по формированию трудовых навыков и обучению элементарным навыкам самообслуживания | в соответствии с планом | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-трудовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания педагогической помощи, отсутствием обоснованных жалоб |
| **6. Социально-правовые услуги** |
| 6.1 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг | помощь в оформлении документов;оказание помощи в вопросах, связанных с правовым статусом получателя социальных услуг, оставшегося без попечения родителей | при необходимости | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении юридических услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 6.2 | Услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке | защита прав и интересов несовершеннолетних получателей социальных услуг при установлении правового статуса оставшегося без попечения родителей, при восстановлении родителей в родительских правах | при необходимости |

Приложение 3

к Порядку

предоставления социальных услуг

поставщиками социальных

услуг в Тверской области

**Стандарт**

**социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Тверской области в стационарной форме гражданам пожилого возраста и инвалидам**

| № | Наименование социальной услуги | Описание социальной услуги, в том числе ее объем и условия предоставления | Сроки оказания социальной услуги | Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. **Социально-бытовые услуги**
 |
| 1.1 | Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам | В соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, учитывая психологическую совместимость граждан, 1 койко-место. Предоставляются благоустроенные жилые помещения. Размещение получателей социальных услуг осуществляется с учетом пола, возраста, состояния здоровья, физической, психической и психологической совместимости. В комнатах обеспечивается естественное и искусственное освещение. Параметры микроклимата (температура в жилых помещениях) должны соответствовать действующему ГОСТу. | постоянно (при возникновении необходимости) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 1.2 | Обеспечение питанием, включая диетическое, согласно утвержденным нормативам | Приготовление и подача пищи, включая диетическое питание в соответствии с нормами питания согласно утвержденному меню на каждый день, подача пищи в помещении столовой и у постели больного4 раза в день (завтрак, обед, полдник, ужин).Диетическое питание - в соответствии с назначением врача и потребностью гражданПитание должно быть предоставлено с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг. |
| 1.3 | Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями), предметами личной гигиены и первой необходимости согласно утвержденным нормативам | С учетом роста, размеров, запросов гражданина по фасону и расцветке, согласно утвержденным нормативам. Одежда, обувь, нательное белье должны быть удобными в носке использовании, соответствовать росту и размерам получателя социальных услуг, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. Постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателя социальных услуг, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. |
| 1.4 | Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми, за счет средств получателя | Организация выездов на экскурсии, проведение культурно-массовых мероприятий в соответствии с планом культурно-массовых мероприятий в учреждении и вне учреждения. Пользование услугами библиотеки, доставка книг, газет, журналов лежачим больнымПредоставление просмотра телевизора и предоставление инвентаря для настольных игр (шашки, шахматы, домино, карты), оказывается в местах, отведенных для отдыха. |
| 1.5 | Предоставление помещения для отправления религиозных обрядов, создание для этого соответствующих условий, не противоречащих правилам внутреннего распорядка, с учетом интересов верующих различных конфессий | Предусматривает:- организация молельной комнаты (уголка);- организация посещения праздничных богослуженийПри создании условий должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние получателей социальных услуг, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях. Не допускаются любые ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими. |
| 1.6 | Создание благоприятных, приближенных к домашним, условий жизни,обеспечение условий проживания, отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям | Предоставляются благоустроенные жилые помещения. Размещение получателей социальных услуг осуществляется с учетом пола, возраста, состояния здоровья, физической, психической и психологической совместимости. В комнатах обеспечивается естественное и искусственное освещение. Параметры микроклимата (температура в жилых помещениях) должны соответствовать действующему ГОСТу. Все жилые помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, обеспечивать удобство проживания получателей социальных услуг и отвечать действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормативам, в том числе противопожарным требованиям, должны быть оснащены телефонной связью и обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства и доступны для инвалидов |
| 1.7 | Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход | Помочь встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам брить бороду и усыОбеспечение получателям социальных услуг чистоты, ухоженности, опрятного внешнего вида, а для получателей социальных услуг, находящихся на постельном режиме, профилактика пролежней. Процедуры должны осуществляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения получателю социальных услуг какого-либо вреда, физических или моральных страданий и неудобств. Услуга предоставляется медицинским персоналом. |
| 1.8 | Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции | Предусматривает:- написание писем под диктовку;- прочтение писем вслух;- доставка письма на почту или в почтовый ящик. Почерк и написание писем должны быть разборчивымиПри написании и прочтении писем должна быть обеспечена конфиденциальность. При прочтении писем вслух должно быть гарантировано доведение до получателя социальных услуг всей заложенной в них информации. Приобретение конверта или марок, отправка осуществляются за счет средств получателя социальных услугПредоставляется по мере необходимости |
| 1.9 | Содействие в организации ритуальных услуг | Предусматривает:- извещение родственников получателя социальных услуг (при их наличии) о факте его смерти;- предоставление комплекта похоронной одежды;- оплата специализированным организациям за предоставление услуг в пределах гарантированного перечня услуг по погребению, предусмотренного федеральным законодательствомОбеспечивает достойное погребение умершего | при наступлении факта смерти |
| 1. **Социально-медицинские услуги**
 |
| 2.1 | Обеспечение ухода, организация оказания медицинской помощи получателям социальных услуг, в том числе сопровождения в медицинские организации | Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработкиОказание первой доврачебной помощи - проведение комплекса экстренных мероприятий в отношении получателя социальных услуг на месте происшествия (обнаружения) и в период доставки его в медицинскую организацию. Осмотр пострадавшего, выяснение состояния его здоровья, количество, расположение и степень тяжести полученных им травм и ранений, установление признаков внезапного заболевания, принятие необходимых мер (остановка кровотечения, наложение повязки на рану, фиксация переломов, вывихов, искусственное дыхание, массаж сердца) по спасению жизни получателя социальных услуг до оказания ему квалифицированной медицинской помощи.Сопровождение вне стационарного учреждения, в том числе к врачу.Предоставление транспорта при необходимости перевоза получателей социальных услуг в учреждения для лечения, если по состоянию здоровья получатели социальных услуг не могут воспользоваться общественным транспортом. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 2.2 | Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг  | Проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида.Наблюдение за состоянием здоровья.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. Предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальной услуги и должна учитывать его физическое и психическое состояние. |
| 2.3 | Проведение оздоровительных мероприятий | Оказание медицинской помощи, в том числе диагностическое обследование, по назначению врача при наличии лицензии на медицинскую деятельность соответствующего вида;проведение профилактических прививок в связи с возникновением эпидемиологической ситуации;содействие в прохождении диспансеризации;содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами для медицинского применения и медицинскими изделиями;проведение санитарно-просветительной работы для решения вопросов возрастной адаптации.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. Предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальной услуги и должна учитывать его физическое и психическое состояние. |
| 2.4 | Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья | Измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.Предоставляется при возникновении у получателя социальной услуги временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации в медицинскую организацию, или при необходимости получения дополнительной информации о состоянии здоровья получателя социальной услуги и в соответствии с назначением врача/фельдшера. |
| 2.5 | Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья) | Организация квалифицированного медицинского консультирования по социально-медицинским вопросам, по вопросам поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья.При возникновении необходимости и 1 раз в год расширенный осмотр врачами-специалистами. |
| 2.6 | Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни | Лекции и практические занятия по проблемно-игровым (игротренинги и игротерапия) и коммуникативным играм, самомассажу и пр.В соответствии с планом.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. Предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальной услуги и должна учитывать его физическое и психическое состояние. |
| 2.7 | Проведение занятий по адаптивной физической культуре | Практические занятия по общей физической подготовке, развитии двигательных качеств: гибкость, ловкость и координация, обучение правильному дыханию, релаксация.В соответствии с планом.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. Предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальной услуги и должна учитывать его физическое и психическое состояние. |
| 2.8 | Содействие в оформлении документов и направление в бюро медико-социальной экспертизы для проведения медико-социальной экспертизы | Проведение мероприятий по оформлению документов и направление в бюро медико-социальной экспертизы для проведения медико-социальной экспертизы, заполнение лечащим врачом посыльного листа.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. В случае отсутствия возможности транспортировки получателя социальных услуг к месту проведения медико-социальной экспертизы осуществляется приглашение экспертной комиссии и организация ее работы на базе организации социального обслуживания (при условии согласия комиссии). При проведении медико-социальной экспертизы непосредственно в организации социального обслуживания эксперты обеспечиваются помещением и рабочими местами. |
| 2.9 | Доставка в бюро медико-социальной экспертизы для проведения медико-социальной экспертизы | Предоставление транспорта при необходимости перевоза получателей социальных услуг в бюро медико – социальной экспертизы для проведения медико – социальной экспертизы, если по состоянию здоровья получатели социальных услуг не могут воспользоваться общественным транспортом. |
| 2.10 | Создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности | По возможности в соответствии с рекомендациями лечащего врача и индивидуальной программой участие в работе подсобных сельских хозяйств, лечебно-трудовых мастерских, другая трудотерапия.Индивидуально. |
| 2.11 | Обеспечение социально-медицинской реабилитации и социальной адаптации | Содействие в получении бесплатной зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих металлов), протезно – ортопедической и слухопротезной помощи;содействие в направлении по заключению врачей на санитарно – курортное лечение (в том числе на льготных условиях);содействие по получению средств ухода и технических средств реабилитации, получении документов на их получение или изготовление, а также их доставку. |
| 1. **Социально-психологические услуги**
 |
| 3.1 | Социально-психологическое консультирование | Предусматривает получение от получателей социальных услуг информации об их проблемах, обсуждение с ними этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем.Помощь в решении интересующих проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений, детско-родительских, супружеских и других значимых отношений, для предупреждения и преодоления семейных конфликтов. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 3.2 | Психологическая помощь и поддержка | Организация экстренной медико-психологической помощи;оказание психотерапевтической помощи;оказание психологической помощи;экстренная психологическая помощь.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. |
| 3.3 | Социально-психологический патронаж | Систематическое наблюдение за получателями для своевременного выявления степени их дезадаптации, способной усугубить трудную жизненную ситуацию, регулярное посещение получателей социальных услуг в комнатах проживания. |
| 3.4 | Оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия | Консультация психолога по запросу получателей социальных услуг. |
| 1. **Социально-педагогические услуги**
 |
| 4.1 | Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) | Формирование адекватной, позитивной самооценки как устойчивой основы личности, направленной на саморазвитие, позитивных установок восприятия своей личности, окружающих людей и мира, развитие навыков самопознания, обучение техникам самопознания навыков управления своими эмоциями.В соответствии с планом.Должна оказывать положительное влияние на физическое и психическое состояние получателя социальных услуг. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 4.2 | Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия) | Организация досуга и проведение культурно-массовых мероприятий.Содействие в предоставлении автомобильного транспорта и сопровождающего персонала для посещения выездных мероприятий.В соответствии с планом.Проводимые мероприятия должны способствовать повышению интеллектуального уровня, расширению кругозора получателя социальных услуг, укреплению его здоровья. |
| **5. Социально-трудовые** |
| 5.1 | Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам | Организация лечебно-трудовой деятельности.Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участие в лечебно-трудовой деятельности; проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личного и социального статуса.Содействие в профессиональной реабилитации.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 5.2 | Оказание помощи в трудоустройстве | Содействие в поиске свободной вакансии по запросу и возможностям получателей социальных услуг.Наличие личного желания получателя социальной услуги. |
| **6. Социально-правовые услуги** |
| 6.1 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг | Предусматривает оказание помощи получателю социальных услуг в оформлении различных документов (документов, удостоверяющих личность, документов на получение предусмотренных законодательством мер социальной поддержки, пенсий, пособий, на решение других вопросов социальной реабилитации, включающей разработку и направление в соответствующие инстанции указанных документов, обеспечение контроля за их прохождением, предоставление разъяснения получателю социальных услуг содержания необходимых документов, а также выполнение необходимых действий для восстановления утраченных получателем социальных услуг документов).Обеспечение своевременного решения проблем получателя социальных услуг. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 6.2 | Оказание помощи в получении юридических услуг | Помощь в оформлении документов.Обеспечение представительства в суде с целью защиты прав и интересов.Вызов адвоката для оказания бесплатной консультативной помощи в порядке, установленном законодательством.Обеспечение получения своевременной и квалифицированной помощи получателю социальных услуг в решении юридических вопросов. |
| 6.3 | Оказание помощи по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке | Помощь в оформлении документов, участие в судебных разбирательствах в интересах своих опекаемых, защита их имущественных прав, правовое консультирование.Обеспечение получения своевременной и квалифицированной помощи получателю социальных услуг в решении юридических вопросов. |
| **7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности** |
| 7.1 | Обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации | Проведение мероприятий в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида.Обучение пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), профессиональная реабилитация и профессиональное консультирование, а также проведение тренировок с использованием тренажерного и спортивного оборудования:- дыхательных, силовых тренажеров;- велотренажеров;- беговых дорожек;- устройств для разработки конечностей и туловища, тренировки статодинамической функции, координации движения (при их наличии).Предоставляется для развития у получателя социальных услуг практических навыков, умения самостоятельно пользоваться техническими средствами реабилитации, способствует максимально возможному восстановлению. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 7.2 | Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания | Предусматривает:- проведение активирующей терапии;- проведение комплекса реабилитационных мероприятий по восстановлению личностного и социального статуса получателя социальных услуг;- содействие в проведении протезирования;- проведение лечебной физкультуры, массажа и других реабилитационных мероприятий (при наличии лицензии);- организация занятий физкультурой и спортом (при отсутствии медицинских противопоказаний).Предоставляется для развития у получателя социальных услуг практических навыков, умения самостоятельно пользоваться техническими средствами реабилитации, способствует максимально возможному восстановлению.Должна обеспечивать своевременное выполнение оптимального для каждого получателя социальных услуг набора реабилитационных мероприятий, предусмотренных индивидуальными программами реабилитации. |

Приложение 4

к Порядку

предоставления социальных услуг

поставщиками социальных

услуг в Тверской области

**Стандарт**

**социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Тверской области в стационарной форме гражданам, у которых отсутствует определенное место жительства, и отсутствуют средства к существованию**

| № | Наименование социальной услуги | Описание социальной услуги, в том числе ее объем и условия предоставления | Сроки оказания социальной услуги | Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. **Социально-бытовые услуги**
 |
| 1.1 | Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам | В соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, учитывая психологическую совместимость граждан, 1 койко-место. Предоставляются благоустроенные жилые помещения. Размещение получателей социальных услуг осуществляется с учетом пола, возраста, состояния здоровья, физической, психической и психологической совместимости. В комнатах обеспечивается естественное и искусственное освещение. Параметры микроклимата (температура в жилых помещениях) должны соответствовать действующему ГОСТу. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 1.2 | Обеспечение питанием, включая диетическое, согласно утвержденным нормативам | Подача пищи в соответствии с нормами питания согласно утвержденному меню на каждый день, подача пищи в помещении столовой 3 раза в день (завтрак обед, ужин).Питание должно быть предоставлено с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг. |
| 1.3 | Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями), предметами личной гигиены и первой необходимости согласно утвержденным нормативам | С учетом роста, размеров, запросов гражданина по фасону и расцветке, согласно утвержденным нормативам. Одежда, обувь, нательное белье должны быть удобными в носке, соответствовать росту и размерам получателя социальных услуг, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. Постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателя социальных услуг, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. |
| 1.4 | Создание благоприятных, приближенных к домашним, условий жизни,обеспечение условий проживания, отвечающих санитарно-гигиеническим требованиям | Предоставляются благоустроенные жилые помещения. Размещение получателей социальных услуг осуществляется с учетом пола, возраста, состояния здоровья, физической, психической и психологической совместимости. В комнатах обеспечивается естественное и искусственное освещение. Параметры микроклимата (температура в жилых помещениях) должны соответствовать действующему ГОСТу. Все жилые помещения должны соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, обеспечивать удобство проживания получателей социальных услуг и отвечать действующим санитарно-эпидемиологическим требованиям и нормативам, в том числе противопожарным требованиям, должны быть оснащены телефонной связью и обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства и доступны для инвалидов. |
| 1.5 | Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход | Помочь встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам брить бороду и усы.В соответствии с потребностью граждан.Обеспечение получателям социальных услуг чистоты, ухоженности, опрятного внешнего вида, а для получателей социальных услуг, находящихся на постельном режиме, профилактика пролежней. Процедуры должны осуществляться с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения получателю социальных услуг какого-либо вреда, физических или моральных страданий и неудобств. Услуга предоставляется медицинским персоналом. |
| 1.6 | Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции | Предусматривает:- написание писем под диктовку;- прочтение писем вслух;- доставка письма на почту или в почтовый ящик. Почерк и написание писем должны быть разборчивыми.При написании и прочтении писем должна быть обеспечена конфиденциальность. При прочтении писем вслух должно быть гарантировано доведение до получателя социальных услуг всей заложенной в них информации. Приобретение конверта или марок, отправка осуществляются за счет средств получателя социальных услуг. |
| 1.7 | Содействие в организации ритуальных услуг | Предусматривает:- извещение родственников получателя социальных услуг (при их наличии) о факте его смерти;- предоставление комплекта похоронной одежды;- оплата специализированным организациям за предоставление услуг в пределах гарантированного перечня услуг по погребению, предусмотренного федеральным законодательством.Обеспечивает достойное погребение умершего. | при наступлении факта смерти |
| 1. **Социально-медицинские услуги**
 |
| 2.1 | Обеспечение ухода, организация оказания медицинской помощи получателям социальных услуг, в том числе сопровождения в медицинские организации | Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки.Оказание первой доврачебной помощи - проведение комплекса экстренных мероприятий в отношении получателя социальных услуг на месте происшествия (обнаружения) и в период доставки его в медицинскую организацию. Осмотр пострадавшего, выяснение состояния его здоровья, количество, расположение и степень тяжести полученных им травм и ранений, установление признаков внезапного заболевания, принятие необходимых мер (остановка кровотечения, наложение повязки на рану, фиксация переломов, вывихов, искусственное дыхание, массаж сердца) по спасению жизни получателя социальных услуг до оказания ему квалифицированной медицинской помощи.Сопровождение вне стационарного учреждения, в том числе к врачу.Предоставление транспорта при необходимости перевоза получателей социальных услуг в учреждения для лечения, если по состоянию здоровья получатели социальных услуг не могут воспользоваться общественным транспортом. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 2.2 | Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг  | Проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида.Наблюдение за состоянием здоровья.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. Предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальной услуги и должна учитывать его физическое и психическое состояние. |
| 2.3 | Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья | Измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.Предоставляется при возникновении у получателя социальной услуги временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации в медицинскую организацию, или при необходимости получения дополнительной информации о состоянии здоровья получателя социальной услуги и в соответствии с назначением врача/фельдшера. |
| 2.4 | Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья) | Организация квалифицированного медицинского консультирования по социально-медицинским вопросам, по вопросам поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья. |
| 2.5 | Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни | Лекции и практические занятия по проблемно-игровым (игротренинги и игротерапия) и коммуникативным играм, самомассажу и пр.В соответствии с планом.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. Предоставляется с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателю социальной услуги и должна учитывать его физическое и психическое состояние. |
| 2.6 | Содействие в оформлении документов и направление в бюро медико-социальной экспертизы для проведения медико-социальной экспертизы | Проведение мероприятий по оформлению документов и направление в бюро медико-социальной экспертизы для проведения медико-социальной экспертизы, заполнение лечащим врачом посыльного листа.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. В случае отсутствия возможности транспортировки получателя социальных услуг к месту проведения медико-социальной экспертизы осуществляется приглашение экспертной комиссии и организация ее работы на базе организации социального обслуживания (при условии согласия комиссии). При проведении медико-социальной экспертизы непосредственно в организации социального обслуживания эксперты обеспечиваются помещением и рабочими местами. |
| 2.7 | Обеспечение социально-медицинской реабилитации и социальной адаптации | Предоставление транспорта при необходимости перевоза получателей социальных услуг в бюро медико – социальной экспертизы для проведения медико – социальной экспертизы, если по состоянию здоровья получатели социальных услуг не могут воспользоваться общественным транспортом. |
| 1. **Социально-психологические услуги**
 |
| 3.1 | Социально-психологическое консультирование | Предусматривает получение от получателей социальных услуг информации об их проблемах, обсуждение с ними этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем.Помощь в решении интересующих проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений, детско-родительских, супружеских и других значимых отношений, для предупреждения и преодоления семейных конфликтов. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 3.2 | Психологическая помощь и поддержка | Содействие в получении:- экстренной медико-психологической помощи;- психотерапевтической помощи;- экстренной психологической помощи.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. |
| 3.3 | Социально-психологический патронаж | Систематическое наблюдение за получателями для своевременного выявления степени их дезадаптации, могущей усугубить трудную жизненную ситуацию, регулярное посещение получателей социальных услуг в комнатах проживания. |
| 3.4 | Оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия | Консультация психолога по запросу получателей социальных услуг. |
| **4. Социально-трудовые** |
| 4.1 | Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам | Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участие в лечебно-трудовой деятельности.Содействие в профессиональной реабилитации.При наличии соответствующих рекомендаций в индивидуальной программе предоставления социальных услуг. | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 4.2 | Оказание помощи в трудоустройстве | Содействие в поиске свободной вакансии по запросу и возможностям получателей социальных услуг.Наличие личного желания получателя социальной услуги. |
| **5. Социально-правовые услуги** |
| 5.1 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг | Содействие в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении;содействие получателям социальных услуг в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат;сбор сведений о гражданине, оформление запросов, сбор справок, направление на медицинское обследование;помощь в оформлении документов;оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением;содействие в получении страхового медицинского полиса;оказание содействия по временной регистрации;подготовка запроса в миграционную службу.Обеспечение своевременного решения проблем получателя социальных услуг | постоянно (при возникновении необходимости либо в соответствии с планом) в течение всего периода нахождения на стационарном обслуживании | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-правовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством оказания помощи в получении услуг, отсутствием обоснованных жалоб |
| 5.2 | Оказание помощи в получении юридических услуг | Помощь в оформлении документов;обеспечение представительства в суде с целью защиты прав и интересовВызов адвоката для оказания бесплатной консультативной помощи в порядке, установленном законодательствомПри возникновении необходимостиОбеспечение получения своевременной и квалифицированной помощи получателю социальных услуг в решении юридических вопросов |
| 5.3 | Оказание помощи по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке | Помощь в оформлении документов, участие в судебных разбирательствах в интересах своих опекаемых, защита их имущественных прав, правовое консультирование.Обеспечение получения своевременной и квалифицированной помощи получателю социальных услуг в решении юридических вопросов. |

Приложение 5

к Порядку

предоставления социальных услуг

поставщиками социальных

услуг в Тверской области

**Стандарт**

**социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Тверской области в полустационарной форме детям-инвалидам**

| № | Наименование социальной услуги | Описание социальной услуги, в том числе ее объем и условия предоставления | Сроки оказания социальной услуги | Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. **Социально-бытовые услуги**
 |
| 1.1 | Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам | в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, учитывая психологическую совместимость получателей социальных услуг, 1 койко-место | на весь период нахождения в учреждении | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 1.2 | Обеспечение питанием, включая диетическое, согласно утвержденным нормативам | предоставление питания в соответствии с нормами питания и согласно утвержденному меню на каждый день согласно утвержденным нормативам |
| 1.3 | Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями), предметами личной гигиены и первой необходимости согласно утвержденным нормативам | предоставление мягкого инвентаря (постельных принадлежностей) согласно утвержденным нормативам |
| 1.4 | Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми | создание условий для проведения мероприятий досуга, отдыха, оздоровления и развития трудовых навыков |
| 1.5 | Обеспечение условий проживания, отвечающих санитарно-гигеническим требованиям | влажная уборка с применением моющих средств, проветривание, генеральная уборка | влажная уборка и проветривание – не менее двух раз в день; генеральная уборка – не реже 2-х раз в месяц;уборка столовой после каждого приема пищи, в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, учитывая возрастные особенности |
| 1. **Социально-медицинские услуги**
 |
| 2.1 | Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг | проведение в соответствии с назначением медицинских работников медицинских процедур при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида;наблюдение за состоянием здоровья | при необходимости | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 2.3 | Проведение оздоровительных мероприятий | рациональная организация режима дня с учетом возраста, соматического и психического здоровья получателя социальных услуг | ежедневно, в соответствии с режимом дня |
| 2.4 | Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни; | беседы и практические занятия по формированию мотивации к здоровому образу жизни, правильному питанию, эффективному взаимодействию и др. | в соответствии с планом |
| 2.5 | Проведение занятий по адаптивной физической культуре | практические занятия по общей физической подготовке, развитии двигательных качеств: гибкость, ловкость и координация, обучение правильному дыханию, релаксация |
| 2.6 | Обеспечение социально-медицинской реабилитации и социальной адаптации | проведение занятий по социально-медицинской реабилитации и социальной адаптации |
| 2.7 | Консультирование по социально-медицинским вопросам | Консультация по запросу получателя услуги | при необходимости |
| 1. **Социально-психологические услуги**
 |
| 3.1 | Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений | консультация психолога по запросу получателя социальной услуги | при необходимости | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 1. **Социально-педагогические услуги**
 |
| 4.1 | Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленным на развитие личности | выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальной услуги, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми;коррекция неадекватных форм поведения получателя социальной услуги и их установок при воспитании детей | согласно утвержденной программе | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 4.2 | Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование | проведение диагностических процедур и мероприятий, направленных на реабилитацию получателя социальных услуг в социуме, формирование бытовых навыков и взаимодействия с окружающими | в соответствии с планом |
| 4.3 | Формирование позитивных интересов, в том числе в сфере досуга | формирование адекватной, позитивной самооценки как устойчивой основы личности, направленной на саморазвитие, позитивных установок восприятия своей личности, окружающих людей и мира, развитие навыков самопознания, обучение техникам самопознания навыков управления своими эмоциями |
| 4.4 | Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия) | организация досуга и проведение культурно-массовых мероприятий, содействие в предоставлении автомобильного транспорта и сопровождающего персонала |
| 4.5 | Организация получения образования с учетом физических и умственных способностей получателя социальных услуг | содействие в получении образования с учетом состояния здоровья |
| **5. Социально-трудовые услуги** |
| 5.1 | Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам | организация работы по проведению мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению навыкам самообслуживания | в соответствии с планом | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 5.2 | Организация помощи в получении образования и (или) квалификации получателями социальных услуг в соответствии с их способностями | оказание помощи в получении образования и (или) профессии инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями |
| **6. Социально-правовые услуги** |
| 6.1 | Оказание помощи по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке | оказание содействия в вопросах защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг | при необходимости | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| **7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов** |
| 7.1 | Обучение пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации | проведение индивидуальных занятий по обучению получателей социальных услуг пользованию техническими средствами реабилитации | в соответствии с планом | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 7.2 | Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах | проведение занятий по обучению получателей социальных услуг навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности. |
| 7.3 | Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности | организация работы в компьютерном классе |

Приложение 6

к Порядку

предоставления социальных услуг

поставщиками социальных

услуг в Тверской области

**Стандарт**

**социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Тверской области в стационарной форме детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями здоровья**

| № | Наименование социальной услуги | Описание социальной услуги, в том числе ее объем и условия предоставления | Сроки оказания социальной услуги | Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1. **Социально-бытовые услуги**
 |
| 1.1. | Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам | в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, учитывая возрастные особенности, 1 койко-место | на весь период нахождения в учреждении | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 1.2. | Обеспечение питанием, согласно утвержденным нормативам | предоставление питания в соответствии с нормами питания и согласно утвержденному меню на каждый деньсогласно утвержденным нормативам |
| 1.3. | Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) согласно утвержденным нормативам | с учетом роста, размеров, сезонасогласно утвержденным нормативам |
| 1.4. | Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми | создание условий для проведения мероприятий досуга, отдыха, оздоровления и развития трудовых навыков |
| 1.5 | Создание благоприятных, приближенных к домашним, условий жизни | в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, учитывая возрастные особенности. |
| 1. **Социально-медицинские услуги**
 |
| 2.1 | Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг | проведение в соответствии с назначением медицинских работников медицинских процедур при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида;наблюдение за состоянием здоровья | при необходимости | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-медицинских проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 2.2 | Проведение оздоровительных мероприятий | рациональная организация режима дня с учетом возраста, соматического и психического здоровья получателя социальных услуг. | ежедневно, в соответствии с режимом дня |
| 2.3 | Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья | измерение температуры тела, осмотр кожного и волосяного покрова | при необходимости |
| 2.4 | Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образу жизни | беседы и практические занятия по формированию мотивации к здоровому образу жизни, правильному питанию, эффективному взаимодействию и др. | в соответствии с планом |
| 2.5 | Проведение занятий по адаптивной физической культуре | практические занятия по общей физической подготовке, развитии двигательных качеств: гибкость, ловкость и координация, обучение правильному дыханию, релаксация | в соответствии с планом |
| 2.6 | Обеспечение социально-медицинской реабилитации и социальной адаптации | проведение занятий по социально-медицинской реабилитации и социальной адаптации | в соответствии с планом |
| 2.7 | Консультирование по социально-медицинским вопросам | Консультация по запросу получателя услуги | при необходимости |
| 1. **Социально-психологические услуги**
 |
| 3.1 | Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений | проведение индивидуальных и групповых консультаций по вопросам установления эффективных детско-родительских отношений, навыков взаимодействия с близким окружением | при необходимости | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-медицинских проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 1. **Социально-педагогические услуги**
 |
| 4.1 | Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование | Проведение диагностических процедур и мероприятий, направленных на реабилитацию получателя социальных услуг в социуме, формирование бытовых навыков и взаимодействия с окружающими | В соответствии с планом | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-медицинских проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 4.2 | Формирование позитивных интересов, в том числе в сфере досуга | Формирование адекватной, позитивной самооценки как устойчивой основы личности, направленной на саморазвитие, позитивных установок восприятия своей личности, окружающих людей и мира, развитие навыков самопознания, навыков управления своими эмоциями | В соответствии с планом |
| 4.3 | Организация досуга(праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия) | Организация и проведение праздников, экскурсий и др. культурных мероприятий, направленных на развитие личности и познавательного интереса получателя социальных услуг | В соответствии с планом |
| 4.4 | Организация получения образования с учетом физических и умственных способностей получателя социальных услуг | содействие в получении образования с учетом состояния здоровья для воспитанников, обучающихся индивидуально | В соответствии с планом |  |
| **5. Социально-трудовые услуги** |
| 5.1 | Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам | Проведение обучающих занятий по формированию трудовых навыков и обучению элементарным навыкам | В соответствии с планом | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-медицинских проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| **6. Социально-правовые услуги** |
| 6.1 | Услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке | защита прав и интересов несовершеннолетних получателей социальных услуг при установлении правового статуса оставшегося без попечения родителей, при восстановлении родителей в родительских правах | при необходимости | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-медицинских проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 6.2 | Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг | помощь в оформлении документов;оказание помощи в вопросах, связанных с правовым статусом получателя социальных услуг, оставшегося без попечения родителей |
| 6.3 | Оказание помощи в получении юридических услуг |  |  |  |
| **7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов** |
| 7.1 | Обучение пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации | проведение индивидуальных занятий по обучению получателей социальных услуг пользованию техническими средствами реабилитации | в соответствии с планом | полнота предоставления социальной услуги и своевременность;результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-медицинских проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности качеством проведения оздоровительных мероприятий и занятий, отсутствием обоснованных жалоб |
| 7.2 | Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах | проведение занятий по обучению получателей социальных услуг навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности |
| 7.3 | Оказание помощи обучении навыкам компьютерной грамотности  | оказание помощи в приобретении элементарных навыков компьютерной грамотности  | по мере необходимости |

Приложение 7

к Порядку

предоставления социальных услуг

поставщиками социальных

услуг в Тверской области

**Стандарт**

**срочных социальных услуг, предоставляемых**

**поставщиками социальных услуг в Тверской области**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование социальной услуги | Описание социальной услуги, в том числе ее объем и условия предоставления | Сроки оказания социальной услуги | Показатели качества и оценка результатов предоставления социальной услуги |
| 1. | Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов | предоставление одноразового горячего питания или наборов продуктов по талонам, выданным поставщиком социальных услуг, на период, определенный поставщиком социальной услуги, при наличии горячих обедов, продуктовых наборов, помещений для приготовления пищи в соответствии с требованиями действующих санитарных правил и норм, помещений для хранения продуктовых наборов в соответствии с требованиями действующих санитарных правил и норм | 1 раз в месяц в случае обращения | полнота предоставления социальной услуги и своевременность.результативность (эффективность) предоставления социальной услуги: решение социально-бытовых проблем получателя социальной услуги, оцениваемая путем опроса удовлетворенности обеспечением гуманитарной помощью, отсутствием обоснованных жалоб. |
| 2. | Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости | предоставление одежды, обуви и других предметов первой необходимости, полученных в виде новой гуманитарной помощи от населения, для граждан, нуждающихся в социальной поддержке. Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости осуществляется не чаще 4-х раз в год (лето, осень, зима, весна) при наличии у поставщика социальных услуг обуви и предметов первой необходимости, помещения для хранения в соответствии с требованиями действующих санитарных правил и норм | 1 раз в кварталв случае обращения |
| 3. | Содействие в получении временного жилого помещения | оказание содействия в получении временного жилого помещения на период решения трудной жизненной ситуации получателя социальной услуги. Услуга предоставляется гражданам, не способным по причине резкой утраты способности обслуживать себя самостоятельно, и нуждающимся, впоследствии в получении социальных услуг в стационарной форме, в том числе лицам без определенного места жительства и занятий, при наличии личного желания гражданина в получении временного помещения | в случае обращения |
| 4. | Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг | содействие в получении юридических услуг в целях защиты прав и законных интересов получателя социальной услуги по его обращению | в случае обращения |
| 5. | Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей | получение от получателя социальной услуги информации о его проблемах, обсуждение с ним проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего решения его социально-психологических проблем по его обращению;экстренная психологическая помощь может быть оказана получателю социальной услуги по телефону доверия/горячей линии анонимно | в случае обращения |