

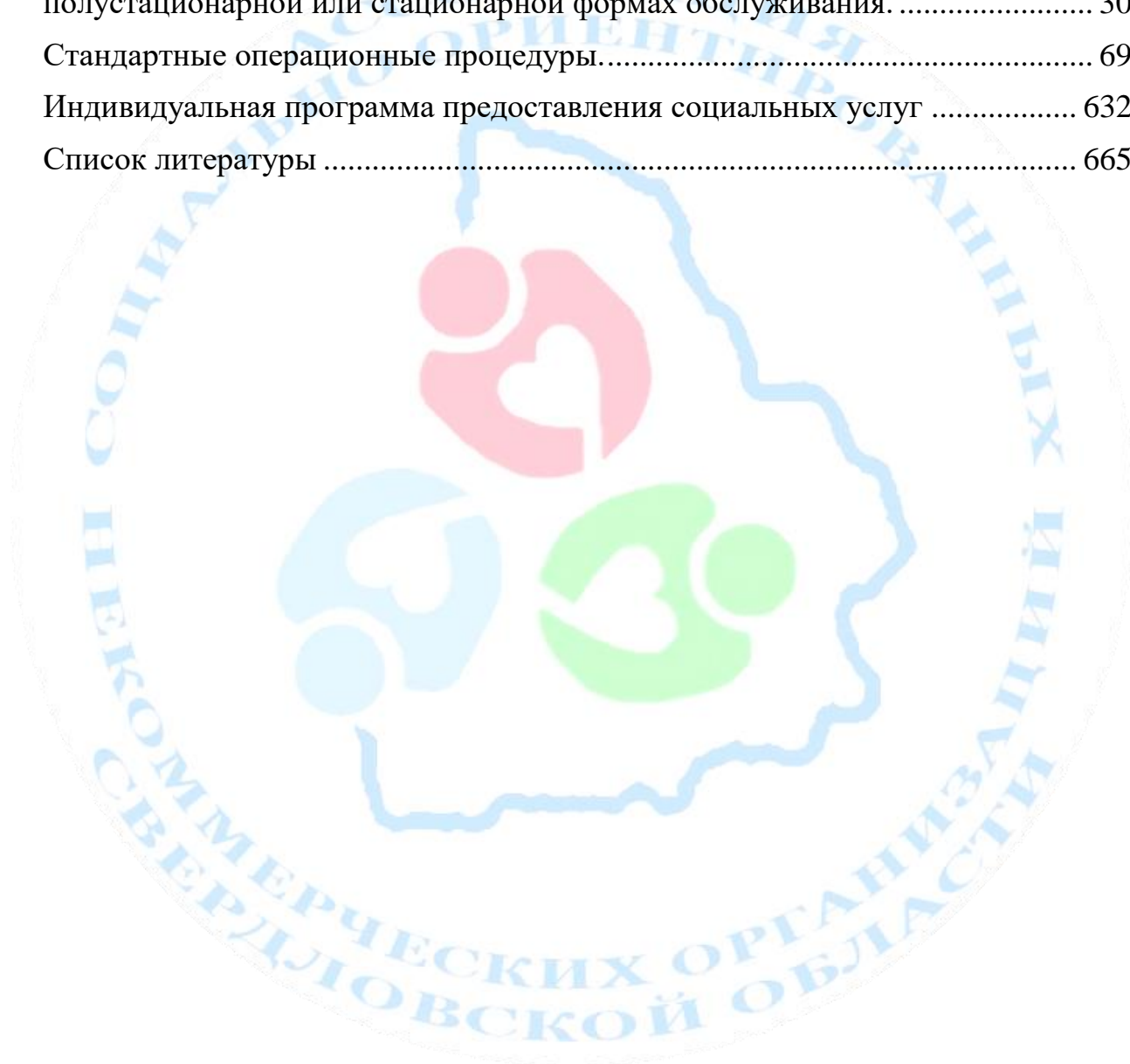
The logo is circular with a blue border containing the text "АССОЦИАЦИЯ СОЦИАЛЬНО ОРИЕНТИРОВАННЫХ НЕКОММЕРЧЕСКИХ ОРГАНИЗАЦИЙ СВЕРДЛОВСКОЙ ОБЛАСТИ". In the center, there is a stylized map of the Sverdlovsk region with three icons: a red heart, a blue figure, and a green figure.

**Трёхуровневый стандарт оказания помощи пожилым гражданам, не имеющим затруднения в жизнедеятельности.**

г. Екатеринбург, 2023 год.

## Оглавление

Аннотация .....	3
Этапы сопровождения пожилого человека для решения типовой жизненной ситуации .....	6
1 маршрут: Профилактические мероприятия, в том числе школы и клубы, мероприятия направленные на поддержание активности получателя. ....	15
2 маршрут: Социальное обслуживание на дому, курсы реабилитации в полустационарной или стационарной формах обслуживания. ....	30
Стандартные операционные процедуры.....	69
Индивидуальная программа предоставления социальных услуг .....	632
Список литературы .....	665



## Аннотация

На территории Российской Федерации на январь 2023 года проживает 146 447 424 человека, а в Свердловской области на 1 июня 2023 года проживает 4 310 681 человек, что составляет 2,9 % от общего числа численности населения Российской Федерации. Также по данным на 1 июня в Свердловской области проживают: пожилые граждане (старше 60) – 939 728 человек, долгожители (старше 80) – 60 350 человек, что составляет 1 000 078 человек, а это 23% от всей численности населения Свердловской области. То есть почти четверть населения — это пожилые граждане.

Начнем с того, что под старением понимают динамические явления, связанные с преобладанием темпов деструктивных процессов над реконструктивными, а под старостью – достижение некоторого предела этих изменений [с. 14].

Старение как результат ограничения возможностей механизмов саморегуляции, проявляющихся в снижении возможностей компенсации первичных изменений в регулирование генетических процессов. Таким образом, проблема старения – это проблема гармоничного функционирования биологической системы – системы, которая невозможна без соответствующего психологического отслеживания и соответствующей адаптации человека в окружающем его социальном пространстве [с. 16].

Старение можно разделить на три взаимосвязанных и взаимоперекрывающихся процесса:

1. Психологическое старение – как сам индивид представляет себе процесс своего старения (например, молодые люди могут чувствовать себя психологически более старыми); специфическое ощущение психологической старости, которое обладает как объективными признаками (снижение интеллектуальных способностей, сужение эмоциональной сферы), так и субъективными проявлениями. Ощущение старости реализуется в специфике отношения индивида к процессу своего старения при сравнении с процессом старения других людей. Здесь можно говорить о психологической асимметрии своей и «чужой» старости, когда индивиду представляется, что он старше не так, как все остальные (например, быстрее или медленнее).
2. Биологическое старение – биологические изменения организма с возрастом (инволюция).
3. Социальное старение – как индивид связывает старение с обществом, поведение и выполнение социальных ролей пожилыми.

Уход за пожилым родственником часто становится нелегким испытанием для семьи. Многие исследователи приходят к выводу, что уход за пожилым человеком связан с сильным утомлением и напряжением, что приводит к стрессу, хотя в целом ситуация зависит от индивидуальных различий [с. 257].

Стандарт представляет собой комплекс правовых, организационных, методических мероприятий и ресурсов, определяющих принципы, условия, порядок, формы и методы работы специалистов организаций, осуществляющие социального обслуживание пожилых граждан, по обеспечению непрерывного

сопровождения, в рамках которого необходимо замедлить переход состояния гражданина от «без ограничений» до категории «утраты способностей» путём профилактики ограничений жизнедеятельности.

Разработка комплексного стандарта позволит внедрить новый формат стандартов социальных услуг, который будет включать в себя:

**I уровень.** Укрупненный понятный «маршрут сопровождения» решения типовой жизненной ситуации (стандарт сопровождения случая, описанный в формате технологии «Социальный лифт»);

**II уровень.** Стандарты услуг, составляющих мероприятия технологии «Социальный лифт». Это стандарты элементов реабилитационной программы, сформированные в соответствии с Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

**III уровень.** Стандартные операционные процедуры, составляющие каждую услугу среднего уровня, то есть непосредственные действия, способы и методы, обеспечивающие выполнение услуг.

Такой подход направлен на результативную помощь в разрешении жизненной ситуации. Это позволит сделать стандарты социальных услуг доступными и понятными для получателей.

В данном стандарте представлено 2 маршрута, а именно:

1. 1 маршрут: Профилактические мероприятия, в том числе школы и клубы, мероприятия направленные на поддержание активности получателя в полустационарной или стационарной формах обслуживания.
2. 2 маршрут: Социальное обслуживание на дому, курсы реабилитации в полустационарной или стационарной формах обслуживания.

**Цель стандарта:** оказание помощи пожилым гражданам, не имеющим затруднения в жизнедеятельности.

**В трёхуровневый стандарт входит:**

1. Программы (маршруты) для решения типовой ситуации, в которых описаны основные этапы, составляющие их мероприятия и услуги по Федеральному закону от 28 декабря 2013 года № 442 – ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и в соответствии с комплексной программой Свердловской области «Старшее поколение», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 31 марта 2011 года № 349 – ПП и пролонгированной до 2025 года (Постановлением Правительства Свердловской области от 26 декабря 2018 года N 952-ПП).
2. Стандартные операционные процедуры (далее – СОП) (приложение № 1 – 191).
3. Типовые Индивидуальные программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ), соответствующая приказу Министерства социальной политики Свердловской области от 11 августа 2015 года № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» (Приложение № 192)

## **Термины и определения.**

**Социальное обслуживание граждан** – деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам;

**Социальная услуга** – действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

**Получатель социальных услуг** – гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги;

**Поставщик социальных услуг** – юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющие социальное обслуживание;

**Стандарт социальной услуги** – основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;

**Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании** – система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

**Школа пожилого возраста (ШПВ)** рассматривается как технология работы с гражданами пожилого возраста, включающая в себя комплекс просветительских мероприятий, направленных на преодоление ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.



**Этапы сопровождения пожилого человека для решения типовой жизненной ситуации.**



## Этапы сопровождения пожилого человека для решения типовой жизненной ситуации

Категория: пожилые граждане

Этапы работы	Мероприятия		Объём	Исполнители	Продолжительность услуги	Примечание
	Мероприятие	Профилактика (без кода) /социальные услуги (с кодом)				
<i>1</i>	<i>2</i>	<i>3</i>	<i>4</i>	<i>5</i>	<i>6</i>	<i>7</i>
1. Организационный этап	Поступление информации о гражданине (обращение гражданина, ведомства или иных граждан)	Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость	1 единица	Специалист по социальной работе, секретарь, заведующий отделением, другие сотрудники учреждения	15 минут	<a href="#">Приложение №1</a>
	Консультирование (информирование обратившегося гражданина о порядке предоставления СО) (профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в СО по телефону, при личной встрече, через сеть Интернет и др. способами).	Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость	1 единица	Специалист по социальной работе, заведующий отделением, социальный работник	30 минут	<a href="#">Приложение №2</a>

	Телефонный звонок	Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость	1 единица	Специалист по социальной работе, психолог, социальный работник, заведующий отделением	От 15 минут до 60 минут	<a href="#">Приложение №3</a>
	Патронаж	Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость	1 единица	Специалист по социальной работе, психолог, социальный работник, заведующий отделением	От 60 минут до 90 минут	<a href="#">Приложение №4</a>
	Консультирование входе патронажного выхода	8.7. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов (либо профилактика обстоятельств)	1 единица	Специалист по социальной работе, заведующий отделением	От 20 минут до 30 минут	<a href="#">Приложение №5</a>



2. Диагностический этап	Сбор информации, характеризующей ситуацию	8.2. Проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения (выход на адрес) Проведение диагностики граждан с заполнением опросника по ежедневной активности	1 единица	Специалист по социальной работе, заведующий отделением	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №6</a>
						<a href="#">Приложение №6.1</a>
		Консультирование родственников, обратившихся в отношении пожилого человека (соседи, знакомые и пр.) выяснение обстоятельств	1 единица	Специалист по социальной работе, заведующий отделением, психолог	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №7</a>
		Получение дополнительной информации, запрос документов в рамках межведомственного взаимодействия.	1 единица	Специалист по социальной работе, заведующий отделением, юрист	От 30 минут	<a href="#">Приложение №8</a>
	Подготовка документов	Составление акта обследования материально-	1 единица	Специалист по социальной	От 30 до 50 минут	<a href="#">Приложение №9</a>

		бытовых условий		работе, заведующий отделением, социальный работник		
		Содействие в подготовке и сборе пакета документов для признания гражданина нуждающимся и направление в УСП или 8.6. Оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг	1 единица  1 единица	Специалист по социальной работе, заведующий отделением, юрист, социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №10</a>  <a href="#">Приложение №11</a>
	Направление в УСП документов для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, проектов решения и ИППСУ	8.7. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной	1 единица	Специалист по социальной работе, заведующий отделением	От 20 минут до 30 минут	<a href="#">Приложение №5</a>

		системах социальных служб и защиту своих интересов				
	Признание нуждающимся и составление ИППСУ	Издание приказа о нуждаемости и утверждение проекта ИППСУ	1 единица	Специалист УСП	10 рабочих дней	Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 19 ноября 2015 г. N 669 "Об утверждении Административного регламента по предоставлению территориальными исполнительными органами государственной власти Свердловской области - управлениями социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области

						государственной услуги "Признание гражданина нуждающимся в социальном обслуживани и" (с изменениями и дополнениям и)
3. Сопровождение	Зачисление на обслуживание	Подписание договора, заявления на социальное обслуживание 6.7. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов (разъяснение порядка предоставления	1 единица	Специалист по социальной работе, заведующий отделением	2 рабочих дня	<a href="#">Приложение №12</a>

		социальных услуг, оплаты за предоставление социальных услуг)				
<p>Форма обслуживания и мероприятия определяются исходя из результатов диагностического этапа. Этапы обслуживания разделяются на 2 маршрута: «Профилактические мероприятия, в том числе школы и клубы, мероприятия направленные на поддержание активности получателя в полустационарной или стационарной формах обслуживания», «Социальное обслуживание на дому, курсы реабилитации в полустационарной или стационарной формах обслуживания».</p>						
4. Мониторинг	<p>Оценка и анализ проделанной работы.</p> <p>1. Заключение о выполнении ИППСУ на основании оценки состояния гражданина на текущий момент и сравнения его с состоянием на момент признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.</p> <p>2. Заполнение графы «Отметка о выполнении» по факту исполнения ИППСУ.</p>	Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость	1 единица в год	Заведующий отделения, специалист по социальной работе	От 30 минут	<a href="#">Приложение №13</a>
5. Диагностический этап (повторный при окончании прохождения маршрута либо изменении	Сбор информации, характеризующей ситуацию	8.2. Проведение опроса, диагностика гражданина для оценки реального положения (выход на адрес)	1 единица	Специалист по социальной работе	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №6</a>

обстоятельств нуждаемости)		Консультирование по вопросам, связанное с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов	1 единица в год	Специалист по социальной работе, социальный работник	От 20 минут до 30 минут	<a href="#">Приложение №5</a>
	Подготовка документов	Составление акта обследования материально-бытовых условий с учетом изменения жизненной ситуации и корректировки социальных услуг	1 единица в год	Специалист по социальной работе	30 минут	<a href="#">Приложение №14</a>
		Оказание содействия в составлении заявления на пересмотр ИППСУ	1 единица в год	Специалист по социальной работе, заведующий отделением, социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №15</a>
	Разработка проекта ИППСУ по окончанию срока (корректировка)	Корректировка или разработка новой ИППСУ	1 единица в год	Заведующий отделением	До 20 минут	<a href="#">Приложение №16</a>

**1 маршрут: Профилактические мероприятия, в том числе школы и клубы, мероприятия направленные на поддержание активности получателя.**

Категория: пожилые граждане, сохранившие способность к самообслуживанию (без ограничений)

Форма обслуживания: полустационарная, стационарная

Этап <i>1</i>	Мероприятие <i>2</i>	Услуга <i>3</i>	Срок и объем <i>4</i>	Исполнители <i>5</i>	Продолжительность <i>6</i>	Примечание <i>7</i>
Сопровождение	1. Мероприятия Школы пожилого возраста	Занятие в ШПВ по направлению Активное долголетие	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, психолог, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №17</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Безопасная жизнедеятельность	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №18</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Творческая и прикладная деятельность	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, заведующий, психолог	40 минут	<a href="#">Приложение №19</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Социальный туризм	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник	40 минут	<a href="#">Приложение №20</a>

		Занятие в ШПВ по направлению Краеведение	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №21</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Правовая и экономическая культура	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, юрист, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №22</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Социокультурная реабилитация	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, психолог, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №23</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Компьютерная грамотность	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №24</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Финансовая грамотность	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, юрист	40 минут	<a href="#">Приложение №25</a>



		Занятие в ШПВ по направлению Садоводство и огородничество	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник	40 минут	<a href="#">Приложение №26</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Обучение навыкам ухода	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, психолог, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №27</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Профессиональная ориентация	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, юрист, психолог, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №28</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Иностранный язык (Английский язык)	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник	40 минут	<a href="#">Приложение №29</a>
		Групповое занятие в ШПВ по направлению Иностранный язык (Английский язык)	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник	40 минут	<a href="#">Приложение № 29.1</a>
	2. Клубы по интересам	Заседание клуба по интересам в рамках профилактики	По графику работы клуба	Психолог, специалист по социальной	От 40 минут до 60 минут	<a href="#">Приложение №30</a>

		обстоятельств, обуславливающих нуждаемость		работе, юрист, социальный работник		
	3. Социальный патронаж	Проведение социального патронажа с целью снижения социальных рисков и своевременного предотвращения проблем	4 раза в год	Психолог, специалист по социальной работе, социальный работник	От 60 минут до 90 минут	<a href="#">Приложение №31</a>
	4. Социокультурные мероприятия	Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость	Ежемесячно 1 раз в месяц	Психолог, специалист по социальной работе, юрист, социальный работник	От 60 минут до 90 минут	<a href="#">Приложение №32</a>
	5. Курс реабилитации в условиях дневного пребывания (1 раз в календарный год, продолжительностью 15 рабочих дней)	1.3. Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме в дневное время	Ежедневно в течение курса реабилитации	Шеф-повар, или повар, или кухонный работник, или официант		<a href="#">Приложение №33</a>
		1.6. Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами,	Ежедневно в течение курса реабилитации	Библиотекарь, или культурный организатор, или специалист по социальной		<a href="#">Приложение №34</a>

		газетами, настольными играми		работе, или социальный работник.		
		1.7. Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам	Ежедневно в течение курса реабилитации	Сестра- хозяйка, или заведующий отделением, или санитарка.		<a href="#">Приложение №35</a>
		2.5. Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий	Ежедневно в течение курса реабилитации 1 раз в год	Специалист по социальной работе, или инструктор по физической культуре, или инструктор по адаптивной физической культуре.	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №36</a>
		2.10. Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни	До 3 раз в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или врач- специалист, или фельдшер, или медицинская сестра, психолог	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №37</a>

		3.5. Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	До 5 раз в неделю в течение курса реабилитации	Психолог, социальный работник, специалист по социальной работе	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №38</a>
		3.5. Оказание психологической помощи в группе, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	До 5 раз в неделю в течение курса реабилитации	Психолог	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №39</a>
		4.1. Организация досуга (посещение театров, выставки, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	До 2 раз в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или культурорганизатор, или психолог.	Не менее 30 минут	<a href="#">Приложение №40</a>

		4.5. Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	До 4 раз в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или культурный организатор, или психолог.	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №41</a>
		5.1. Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	До 4 раз в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или инструктор по труду.	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №42</a>
		6.7. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов	1 раз в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт)	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №43</a>
	6. Курс реабилитации в условиях стационарного пребывания (1 раз в	1.1. Предоставление совершеннолетним гражданам жилых	Ежедневно в течение курса реабилитации	Персонал должен иметь профессиональную		<a href="#">Приложение №44</a>

	календарный год, продолжительностью 14 календарных дней)	помещений в условиях круглосуточного пребывания		подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.	
		1.2. Предоставление в пользование совершеннолетним гражданам мебели согласно утвержденным нормативам	Ежедневно в течение курса реабилитации	Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности	<a href="#">Приложение №45</a>
		1.3. Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в стационарной	Ежедневно в течение курса реабилитации	Шеф-повар, или повар, или кухонный работник, или официант	<a href="#">Приложение №46</a>

		форме				
		1.4. Предоставление в пользование постельных принадлежностей совершеннолетним гражданам	1 раз в 7 дней	Сестра-хозяйка или заведующий хозяйством		<a href="#">Приложение №47</a> <a href="#">Приложение №47.1</a>
		1.5. Уборка жилых помещений	Ежедневно в течение курса реабилитации (Не менее 2 раз в сутки)	Санитарка, уборщица		<a href="#">Приложение №48</a>
		1.6. Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми	Ежедневно в течение курса реабилитации	Библиотекарь, или культорганизатор, или специалист по социальной работе, или социальный работник.		<a href="#">Приложение №49</a>
		1.7. Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам	Ежедневно в течение курса реабилитации	Сестра-хозяйка, или заведующий хозяйством, или санитарка.		<a href="#">Приложение №50</a>
		2.3. Оздоровительные	5 раз в неделю в течение	Фельдшер, медицинская	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №51</a>

		мероприятия, направленные на коррекцию функциональных возможностей систем организма	курса реабилитации	сестра, специалист по социальной работе, инструктор по лечебной физкультуре		
		2.4. Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	До 7 раз в неделю в течение курса реабилитации	Социальный работник, или медицинская сестра, или санитарка, или врач-специалист, или фельдшер.	До 30 минут	<a href="#">Приложение №52</a>
		2.5. Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий	Ежедневно в течение курса реабилитации на протяжении 14 рабочих дней, 1 раз в год	Специалист по социальной работе, или инструктор по физической культуре, или инструктор по адаптивной физической культуре.	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №53</a>
		2.6. Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг	До 7 раз в неделю в течение курса реабилитации	Медицинская сестра, специалист по социальной работе	От 5 до 15 минут на одну процедуру	<a href="#">Приложение №54</a>



		(измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое)				
		2.9. Консультирование по социально – медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья ПСУ, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)	1 раз в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №55</a>
		2.10. Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни	2 раза в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №56</a>
		2.10. Проведение индивидуальных занятий,	2 раза в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №57</a>

		обучающих здоровому образу жизни				
		3.1. Психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонение в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психической коррекции личности получателя социальных услуг	1 раз в течение курса реабилитации	Психолог	От 60 до 90 минут	<a href="#">Приложение №58</a>

		3.2. Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан	1 раз в течение курса реабилитации	Психолог	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №59</a>
		3.3. Психологический тренинг в группе для совершеннолетних граждан	1 раз в течение курса реабилитации	Психолог	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №60</a>
		3.4. Индивидуальное социально-психологическое консультирование	1 раз в течение курса реабилитации	Психолог	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №61</a>
		3.5. Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	До 5 раз в неделю в течение курса реабилитации	Психолог или социальный работник	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №62</a>
		4.1. Организация досуга (посещение	2 раза в неделю в	Специалист по социальной	Не менее 30 минут	<a href="#">Приложение №63</a>

		театров, выставки, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	течение курса реабилитации	работе, или культурорганизатор, или психолог.		
		4.5. Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	4 раза в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или культурорганизатор, или психолог.	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №64</a>
		5.1. Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	До 4 раз в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или инструктор по труду.	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №65</a>
		6.7. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов	1 раз в заезд	Специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт)	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №66</a>

		7.2. Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения	До 2 раз в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, психолог, культурный организатор, библиотекарь	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №67</a>
		7.3. Проведение занятий в группе по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах	До 5 раз в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №68</a>
		7.4. Проведение индивидуального занятия по обучению навыкам компьютерной грамотности	6 раз в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе	До 40 минут	<a href="#">Приложение №69</a>

**2 маршрут: Социальное обслуживание на дому, курсы реабилитации в полустационарной или стационарной формах обслуживания.**

Категория: пожилые граждане, нуждающиеся в помощи в быту (с умеренными ограничениями)

Форма обслуживания: на дому, полустационарная, стационарная

Этап	Мероприятие	Услуга	Срок и объем	Исполнители	Продолжительность	Примечание
1	2	3	4	5	6	7
Сопровождение	1. Социальное обслуживание на дому	1.11. Покупка и доставка на дом продуктов питания в районе проживания	До 2 раз в неделю	Социальный работник	До 50 минут	<a href="#">Приложение №70</a>
		1.11. Покупка в районе проживания клиента и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов	До 1 раза в неделю	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №71</a>
		1.12. Помощь в приготовлении пищи	До 5 раз в неделю	Социальный работник	До 40 минут	<a href="#">Приложение №72</a>
		1.13. Помощь в приеме пищи (кормление)	1 раз в день в дни посещения	Социальный работник	До 45 минут	<a href="#">Приложение №73</a>
		1.14. Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи	До 2 раз в месяц	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №74</a>

		1.15. Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива	До 2 раз в месяц	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №75</a>
		1.15. Доставка воды на дом клиенту, проживающему в жилом помещении без центрального водоснабжения (до 20 литров воды)	До 5 раз в неделю	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №76</a>
		1.15. Доставка топлива (дров, угля, торфяных брикетов) (до 7 кг)	В период с сентября по ноябрь и с апреля по май до 3 раз в неделю, с декабря по март до 5 раз в неделю	Социальный работник	До 15 минут	<a href="#">Приложение №77</a>
		1.15. Топка печей в жилом помещении без центрального отопления	В период с сентября по ноябрь и с апреля по май до 3 раз в неделю, с декабря по март до 5 раз в неделю	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №78</a>
		1.16. Организация помощи в проведении ремонта жилых помещения	До 2 раз в год	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №79</a>

		1.18. Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающие услуги населению	До 2 раз в месяц	Социальный работник	до 60 минут	<a href="#">Приложение №80</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (очистка или протирка от пыли (без мытья) полов или стен)	До 2 раз в месяц	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №81</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (очистка или протирка от пыли (без мытья) наружных поверхностей корпусной мебели, бытовой техники, подоконников)	До 1 раза в неделю	Социальный работник	До 10 минут	<a href="#">Приложение №82</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (очистка от пыли ковров или ковровых дорожек, портьер, мягкой мебели пылесосом)	До 1 раза в неделю	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №83</a>



		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё полов или стен туалетной, ванной комнаты)	До 2 раз в месяц	Социальный работник	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №84</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё полов)	1 раз в неделю	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №85</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё раковин)	1 раз в неделю	Социальный работник	5 минут	<a href="#">Приложение №86</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё ванны)	1 раз в неделю	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №87</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё унитазов)	1 раз в неделю	Социальный работник	До 15 минут	<a href="#">Приложение №88</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё дверей)	До 2 раз в месяц	Социальный работник	До 25 минут	<a href="#">Приложение №89</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (вынос жидких бытовых отходов в домах, не оборудованных системой канализации)	До 5 раз в неделю	Социальный работник	10 минут	<a href="#">Приложение №90</a> Сельская местность
		1.19. Уборка жилых помещений (вынос мусора в домах с мусоропроводом)	До 2 раз в неделю	Социальный работник	5 минут	<a href="#">Приложение №91</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (вынос	До 2 раз в неделю	Социальный работник	10 минут	<a href="#">Приложение №92</a>

		мусора в мусорный контейнер)				
		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё газовой (электрической) плиты)	1 раз в неделю	Социальный работник	20 минут	<a href="#">Приложение №93</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (подготовка холодильника к мытью)	До 4 раз в год	Социальный работник	До 90 минут	<a href="#">Приложение №94</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё холодильника внутри и снаружи (без передвижения холодильника))	До 4 раз в год	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №95</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё окон, в том числе с балконной дверью, за исключением элементов остекления балконов и лоджий)	До 2 раз в год	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №96</a>
		1.19. Уборка жилых помещений (мытьё посуды)	До 5 раз в неделю	Социальный работник	До 15 минут	<a href="#">Приложение №97</a>
		1.20. Сопровождение в медицинские организации	До 4 раз в месяц	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №98</a>

		1.21. Помывка клиента в ванной, в душе	До 4 раз в месяц	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №99</a>
		1.21. Туалет тела	До 5 раз в неделю	Социальный работник	До 45 минут	<a href="#">Приложение №100</a>
		1.21. Умывание	До 2 раз в день	Социальный работник	До 15 минут	<a href="#">Приложение №101</a>
		1.21. Уход за волосами	До 1 раза в день	Социальный работник	До 15 минут	<a href="#">Приложение №102</a>
		1.21. Стрижка ногтей на руках	1 раз в неделю	Социальный работник	До 40 минут	<a href="#">Приложение №103</a>
		1.21. Стрижка ногтей на ногах	1 раз в месяц	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №104</a>
		1.21. Помощь в уходе за зубами	1 раз в день посещения	Социальный работник	До 10 минут	<a href="#">Приложение №105</a>
		1.21. Смена постельного белья	До 3 раз в неделю	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №106</a>
		1.21. Смена нательного белья	До 3 раз в неделю	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №107</a>
		1.22. Помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов	До 1 раза в месяц	Социальный работник	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №108</a>

		1.23. Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка	До 4 раз в месяц	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №109</a>
		1.23. Стрика вещей клиента	До 8 раз в месяц	Социальный работник	До 25 минут	<a href="#">Приложение №110</a>
		1.24. Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции	До 2 раз в месяц	Социальный работник	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №111</a>
		1.25. Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи и другими предприятиями, оказывающими населению услуги, а также информационных услуг	До 2 раз в месяц	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №112</a>
		1.26. Доставка граждан к социально значимым объектам	До 30 услуг в год	Водитель	До 60 минут	<a href="#">Приложение №113</a>
		2.2. Осуществление посреднических действий между	До 6 раз в год	Социальный работник, специалист по	До 40 минут	<a href="#">Приложение №114</a>

		клиентом и медицинскими организациями по телефону, через сеть Интернет.		социальной работе, медицинская сестра		
		2.2. Личное обращение в медицинскую организацию	До 6 раз в год	Социальный работник, специалист по социальной работе, младшая медицинская сестра, санитарка	От 60 до 120 минут	<a href="#">Приложение №115</a>
		2.4. Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	До 3 раз в неделю	Социальный работник, медицинская сестра, санитарка, фельдшер, врач-специалист	До 30 минут	<a href="#">Приложение №116</a>
		2.5. Организация и проведение индивидуальных оздоровительных мероприятий	Ежедневно в течение курса реабилитации на протяжении 15 рабочих дней 1 раз в год	Специалист по социальной работе, или инструктор по физической культуре, или инструктор по адаптивной	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №117</a>

		2.6. Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое)	До 5 раз в неделю	культуре Социальный работник, медицинская сестра	От 5 до 15 минут	<a href="#">Приложение №118</a>
		2.7. Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями	До 3 услуг в год, при возникновении показаний к госпитализации и либо показаний на санаторно-курортное лечение	Социальный работник, специалист по социальной работе	До 60 минут	<a href="#">Приложение №119</a>
		2.7. Обращение в интересах клиента или сопровождение в медицинскую организацию, подразделение Фонда пенсионного и социального страхования	До 2 раз в месяц	Социальный работник, специалист по социальной работе	От 60 до 120 минут	<a href="#">Приложение №120</a>

		Российской Федерации, управление социальной политики				
		2.8. Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями, подразделением фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, протезно-ортопедическим предприятием (по телефону или через сеть Интернет)	До 2 раз в год	Социальный работник, специалист по социальной работе	До 40 минут	<a href="#">Приложение №121</a>
		2.8. Обращение в интересах клиента или сопровождение в медицинскую организацию, подразделение фонда пенсионного и социального страхования	До 2 раз в месяц	Социальный работник, специалист по социальной работе	От 60 до 120 минут	<a href="#">Приложение №122</a>

		Российской Федерации, протезно-ортопедическое предприятие				
		2.9. 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)	До 2 раз в месяц	Специалист по социальной работе, социальный работник, психолог	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №123</a>
		2.10. Проведение индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни	До 4 раз в месяц	Специалист по социальной работе, психолог, социальный работник	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №124</a>
		2.11. Сопровождение клиента в страховую	До 2 раз в год	Социальный работник,	До 90 минут	<a href="#">Приложение №125</a>



		медицинскую компанию		специалист по социальной работе		
		2.12. Осуществление посреднических действий между клиентом и организациями, осуществляющими проведение реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера (по телефону или через сеть Интернет)	До 3 раз в год	Социальный работник, специалист по социальной работе	До 40 минут	<a href="#">Приложение №126</a>
		2.12. Сопровождение клиента в организации, осуществляющие проведение реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера	До 2 раз в месяц	Социальный работник, специалист по социальной работе	До 90 минут	<a href="#">Приложение №127</a>
		2.13. Содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации	До 2 раз в месяц	Социальный работник, специалист по социальной работе, водитель	До 60 минут	<a href="#">Приложение №128</a>

		2.14. Временное обеспечение техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации	До 2 раз в год	Специалист по социальной работе	До 60 минут	<a href="#">Приложение №129</a>
		2.14. Доставка технических средств ухода, реабилитации и адаптации получателю социальных услуг, имеющему ограничения в передвижении	До 2 раз в год	Водитель, социальный работник (в случае малогабаритных ТСР)	От 30 до 90 минут	<a href="#">Приложение №130</a>
		2.15. Социальная услуга по обеспечению отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями	До 2 раз в год	Специалист по социальной работе	До 30 минут	<a href="#">Приложение №131</a>
		2.16. Содействие в обеспечении по рецептам врачей-специалистов лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения	До 2 раз в неделю	Социальный работник, специалист по социальной работе	До 50 минут	<a href="#">Приложение №132</a>
		2.17. Осуществление посреднических	До 4 раз в год	Социальный работник,	До 40 минут	<a href="#">Приложение №133</a>

		действий между клиентом и медицинскими организациями (через сеть Интернет или по телефону)		специалист по социальной работе		
		2.17. Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в медицинскую организацию, бюро медико-социальной экспертизы	До 4 раз в год	Социальный работник, специалист по социальной работе	До 90 минут	<a href="#">Приложение №134</a>
		2.18. Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями по телефону, через сеть интернет (организация прохождения диспансеризации)	До 2 раз в год	Социальный работник, специалист по социальной работе	До 40 минут	<a href="#">Приложение №135</a>
		2.18. Личное обращение социального работника в медицинскую организацию (организация прохождения	До 5 услуг в год	Социальный работник, специалист по социальной работе	До 90 минут	<a href="#">Приложение №136</a>

		диспансеризации)				
		3.2. Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан	До 2 раз в год	Психолог	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №137</a>
		3.2. Психологическая коррекция в группе для совершеннолетних граждан	До 2 раз в год	Психолог	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №138</a>
		3.4. Индивидуальное социально-психологическое консультирование	до 2 раз в год	Психолог	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №139</a>
		3.5. Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	до 5 раз в неделю	Социальный работник, психолог	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №140</a>
		3.6. Социально-психологический патронаж	До 2 раз в месяц	Психолог, специалист по социальной работе	От 60 до 90 минут	<a href="#">Приложение №141</a>

		4.1. Организация досуга (посещение театров, выставки, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	До 2 раз в неделю	Специалист по социальной работе, психолог	Не менее 30 минут	<a href="#">Приложение №142</a>
		4.2. Проведение индивидуального занятия по обучению родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг	До 4 раз в год	Специалист по социальной работе	Не менее 20 минут	<a href="#">Приложение №143</a>
		4.4. Социально-педагогическая диагностика	До 2 раз в год	Специалист по социальной работе, логопед	От 30 до 90 минут	<a href="#">Приложение №144</a>
		4.4. Индивидуальное социально-педагогическое консультирование	До 2 раз в год	Специалист по социальной работе, логопед	От 30 до 90 минут	<a href="#">Приложение №145</a>
		4.4. Индивидуальная социально-педагогическая коррекция	Не более 5 раз в неделю	Специалист по социальной работе, логопед	От 30 до 90 минут	<a href="#">Приложение №146</a>

		4.5. Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	До 4 раз в неделю	Специалист по социальной работе, социальный работник, психолог	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №147</a>
		5.1. Проведение индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	До 15 услуг, 1 раз в год	Специалист по социальной работе, инструктор по труду	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №148</a>
		5.4. Организация и проведение индивидуальных занятий по социально-трудовой реабилитации с целью восстановления, развития остаточных трудовых возможностей, по обучению доступным профессиональным навыкам с учетом адекватных	До 1 раза в неделю	Специалист по социальной работе, или социальный работник, или инструктор по труду	До 40 минут	<a href="#">Приложение №149</a>

		физических и психических возможностей клиента				
		6.3. Содействие клиенту в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов	До 4 раз в год	Специалист по социальной работе, юрист	До 60 минут	<a href="#">Приложение №150</a>
		6.3. Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов	До 4 раз в год	Специалист по социальной работе, юрист	До 90 минут	<a href="#">Приложение №151</a>
		6.4. Оказание помощи в получении юридических услуг	До 2 раз в год	Юрист (юрисконсульт)	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №152</a>
		6.5. Содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для предоставления мер социальной поддержки	До 2 раз в год	Специалист по социальной работе, юрист, социальный работник	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №153</a>
		6.5. Обращение в интересах клиента либо сопровождение	До 2 раз в месяц	Специалист по социальной	От 60 до 90 минут	<a href="#">Приложение №154</a>

		клиента в управление социальной политики, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации		работе, социальный работник		
		6.6. Содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для организации пенсионного обеспечения и предоставления других социальных выплат	До 3 раз в год	Специалист по социальной работе, юрист, социальный работник	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №155</a>
		6.6. Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в организацию, осуществляющую пенсионное обеспечение или	До 2 раз в месяц	Специалист по социальной работе, социальный работник, юрист	От 60 до 90 минут	<a href="#">Приложение №156</a>



		предоставление других социальных выплат				
		6.7. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защите интересов	Не более 1 раза в месяц	Специалист по социальной работе, юрист	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №157</a>
		6.8. Содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для оформления регистрации по месту пребывания	1 раз в год	Специалист по социальной работе, юрист, социальный работник	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №158</a>
		6.8. Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в органы регистрационного учета	До 2 раз в месяц	Специалист по социальной работе, социальных работник	От 60 до 90 минут	<a href="#">Приложение №159</a>
		6.9. Услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	До 7 раз в год	Специалист по социальной работе, юрист	До 30 минут	<a href="#">Приложение №160</a>

		7.1. Проведение индивидуального занятия по обучению пользованием средствами ухода и техническими средствами реабилитации	До 4 раз в год	Специалист по социальной работе, инструктор по адаптивной физкультуре	Не менее 20 минут	<a href="#">Приложение №161</a>
		7.3. Проведение индивидуального занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведение в быту и общественных местах	До 5 раз в неделю	Специалист по социальной работе, психолог	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №162</a>
		7.4. Проведение индивидуального занятия по обучению навыкам компьютерной грамотности	15 услуг в год	Специалист по социальной работе	До 40 минут	<a href="#">Приложение №163</a>
<b>Дополнительные услуги</b>						
	Обучающие	Обучение навыкам самообслуживания граждан, состоящих на учете в ПНД	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №164</a>
		Обучение навыкам использования ТСР	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №165</a>
		Обучение навыкам использования ПК, мобильных	До 2 раз в неделю	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №166</a>

		телефонов, планшетов, смарт часов				
		Обучение родственников навыкам ухода за гражданами пожилого возраста (лежачими, после мед. вмешательств)	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №167</a>
	Сопровождение в предприятия торговли	Выбор предприятия торговли по ассортименту представленного товара	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №168</a>
		Сопровождение до предприятия торговли	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 40 минут	<a href="#">Приложение №169</a>
		Совместный выбор и покупка одежды, обуви, бытовой техники, мобильного телефона и т.д.	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 40 минут	<a href="#">Приложение №170</a>
	Организация выезда на дом специалиста из УСП, ПФР, МФЦ, МСЭ и т.д.	Общение по телефону со специалистами организации	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №171</a>
		Создание заявки на выезд	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №172</a>
		Ожидание специалиста совместно с	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 120 минут	<a href="#">Приложение №173</a>

		получателем на дому				
	Оформление заказов через интернет-маркету доставки товаров	Создание заказа на маркете	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №174</a>
		Оплата заказа	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 10 минут	<a href="#">Приложение №175</a>
		Трекинг заказа	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №176</a>
		Получение заказа и доставка получателю	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 40 минут	<a href="#">Приложение №177</a>
	Организация поездки в учреждения здравоохранения	Вызов неотложной скорой помощи	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 15 минут	<a href="#">Приложение №178</a>
		Ожидание бригады неотложной скорой помощи или автомобиля для перевозки	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 120 минут	<a href="#">Приложение №179</a>
		Сопровождение до стационара	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №180</a>
		Ожидание помещения в отделение	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 120 минут	<a href="#">Приложение №181</a>
		Вызов автомобиля для перевозки получателя домой	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №182</a>

		Сопровождение до дома	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 30 минут	<a href="#">Приложение №183</a>
	Поддержание контактов с родственниками, друзьями	Организация звонка через специальные приложения	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №184</a>
		Передача информации о состоянии здоровья, решение различных вопросов	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №185</a>
	Поддержание контакта с ветеранскими организациями, ВОИ, ВОС	Оплата членских взносов	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №186</a>
		Получение подарков от организации	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №187</a>
		Получение билетов в учреждения досуга	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 20 минут	<a href="#">Приложение №188</a>
	Сопровождение в организации культурно-массового досуга	Мониторинг мероприятий по запросу получателя	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №189</a>
		Покупка билета	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 60 минут	<a href="#">Приложение №190</a>
		Сопровождение получателя на мероприятие	По мере возникновения потребности	Социальный работник	До 240 минут (60-туда 120-мероприятие 60-обратно)	<a href="#">Приложение №191</a>

	2. Курс реабилитации в условиях дневного пребывания (1 раз в календарный год, продолжительность 15 рабочих дней)	1.3. Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме в дневное время	Ежедневно в период предоставления получателю социальных услуг в полустационарной форме в дневное время	Шеф-повар, или повар, или кухонный работник, или официант		<a href="#">Приложение №33</a>
		1.6. Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми	Ежедневно в течение курса реабилитации	Библиотекарь, или культработник, или специалист по социальной работе, или социальный работник.		<a href="#">Приложение №34</a>
		1.7. Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам	Ежедневно в течение курса реабилитации	Сестра-хозяйка, или заведующий отделением, или санитарка.		<a href="#">Приложение №35</a>
		2.5. Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий	Ежедневно в течение курса реабилитации на протяжении 15 рабочих дней, 1 раз в год	Специалист по социальной работе, или инструктор по физической культуре, или инструктор по	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №36</a>

				адаптивной физической культуре.		
		2.10. Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни	До 3 раз в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или врач-специалист, или фельдшер, или медицинская сестра, или психолог	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №37</a>
		3.5. Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	До 5 раз в неделю в течение курса реабилитации	Психолог, социальный работник, специалист по социальной работе	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №38</a>
		3.5. Оказание психологической помощи в группе, в том числе беседа, общение,	До 5 раз в неделю в течение курса реабилитации	Психолог	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №39</a>

		выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов				
		4.1. Организация досуга (посещение театров, выставки, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	До 2 раз в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или культорганизатор, или психолог.	Не менее 30 минут	<a href="#">Приложение №40</a>
		4.5. Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	До 4 раз в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или культорганизатор, или психолог.	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №41</a>
		5.1. Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	До 4 раз в течение курса	Специалист по социальной работе, или инструктор по труду.	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №42</a>
		6.7. Консультирование	1 раз в заезд	Специалист по	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №43</a>



		по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов		социальной работе или юрист (юрисконсульт)		
	3. Курс реабилитации в условиях стационарного пребывания (1 раз в календарный год, продолжительность 14 календарных дней)	1.1. Предоставление совершеннолетним гражданам жилых помещений в условиях круглосуточного пребывания	Ежедневно в течение курса реабилитации	Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.		<a href="#">Приложение №44</a>
		1.2. Предоставление в пользование совершеннолетним гражданам мебели согласно	Ежедневно в течение курса реабилитации	Персонал должен иметь профессиональную подготовку и		<a href="#">Приложение №45</a>

		утвержденным нормативам		соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности	
		1.3. Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в стационарной форме	Ежедневно в течение курса реабилитации	Шеф-повар, или повар, или кухонный работник, или официант	<a href="#">Приложение №46</a>
		1.4. Предоставление в пользование постельных принадлежностей совершеннолетним гражданам	1 раз в 7 дней	Сестра-хозяйка или заведующий хозяйством	<a href="#">Приложение №47</a> <a href="#">Приложение №47.1</a>
		1.5. Уборка жилых помещений	Ежедневно в течение курса реабилитации (Не менее 2 раз в сутки)	Санитарка, уборщица	<a href="#">Приложение №48</a>
		1.6. Организация досуга и отдыха, в том числе	Ежедневно в течение курса реабилитации	Библиотекарь, или культурорганиза	<a href="#">Приложение №49</a>

		обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми		тор, или специалист по социальной работе, или социальный работник.		
		1.7. Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам	Ежедневно в течение курса реабилитации	Сестра-хозяйка, или заведующий хозяйством, или санитарка.		<a href="#">Приложение №50</a>
		2.3. Оздоровительные мероприятия, направленные на коррекцию функциональных возможностей систем организма	5 раз в неделю в течение курса реабилитации	Фельдшер, медицинская сестра, специалист по социальной работе, инструктор лечебной физкультуры	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №51</a>
		2.4. Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	До 7 раз в неделю	Социальный работник, или медицинская сестра, или санитарка, или врач-специалист, или фельдшер.	До 30 минут	<a href="#">Приложение №52</a>
		2.5. Организация и проведение	Ежедневно в течение курса	Специалист по	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №53</a>

		групповых оздоровительных мероприятий	реабилитации на протяжении 14 рабочих дней, 1 раз в год	социальной работе, или инструктор по физической культуре, или инструктор по адаптивной физической культуре.		
		2.6. Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателя социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое)	До 7 раз в неделю	Медицинская сестра, специалист по социальной работе, фельдшер	От 5 до 15 минут на одну услугу	<a href="#">Приложение №54</a>
		2.9. Консультирование по социально – медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателя социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за	1 раз за заезд	Специалист по социальной работе	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №55</a>

		получателем социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)				
		2.10. Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни	2 раза в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №56</a>
		2.10. Проведение индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни	2 раза в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №57</a>
		3.1. Психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонение в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для	1 раз в течение курса реабилитации	Психолог	От 60 до 90 минут	<a href="#">Приложение №58</a>

		составления прогноза и разработки рекомендаций по психической коррекции личности получателя социальных услуг				
		3.2. Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан	1 раз в течение курса реабилитации	Психолог	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №59</a>
		3.3. Психологический тренинг в группе для совершеннолетних граждан	1 раз в течение курса реабилитации	Психолог	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №60</a>
		3.4. Индивидуальное социально-психологическое консультирование	1 раз в течение курса реабилитации	Психолог	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №61</a>
		3.5. Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка	До 5 раз в неделю в течение курса реабилитации	Психолог или социальный работник	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №62</a>

		жизненного тонуса клиентов				
		4.1. Организация досуга (посещение театров, выставки, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	2 раза в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или культурный организатор, или психолог.	Не менее 30 минут	<a href="#">Приложение №63</a>
		4.5. Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	4 раза в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или культурный организатор, или психолог.	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №64</a>
		5.1. Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	До 4 раз в течении курса реабилитации	Специалист по социальной работе, или инструктор по труду.	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №65</a>
		6.7. Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и	1 раз в заезд	Специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт)	От 15 до 30 минут	<a href="#">Приложение №66</a>

		негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов				
		7.2. Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения	До 2 раз в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе, психолог, культурорганиза тор, библиотекарь	От 30 до 60 минут	<a href="#">Приложение №67</a>
		7.3. Проведение занятий в группе по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах	До 5 раз в неделю в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе	От 20 до 40 минут	<a href="#">Приложение №68</a>
		7.4. Проведение индивидуального занятия по обучению навыкам компьютерной грамотности.	6 раз в течение курса реабилитации	Специалист по социальной работе	До 40 минут	<a href="#">Приложение №69</a>
	4. Мероприятия Школы пожилого возраста	Занятие в ШПВ по направлению Активное долголетие	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, психолог,	40 минут	<a href="#">Приложение №17</a>



				заведующий		
		Занятие в ШПВ по направлению Безопасная жизнедеятельность	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №18</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Творческая и прикладная деятельность	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, заведующий, психолог	40 минут	<a href="#">Приложение №19</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Социальный туризм	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник	40 минут	<a href="#">Приложение №20</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Краеведение	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №21</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Правовая и экономическая	По графику работы школы	Специалист по социальной работе,	40 минут	<a href="#">Приложение №22</a>

		культура		социальный работник, юрист, заведующий		
		Занятие в ШПВ по направлению Социокультурная реабилитация	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, психолог, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №23</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Компьютерная грамотность	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №24</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Финансовая грамотность	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, юрист	40 минут	<a href="#">Приложение №25</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Садоводство и огородничество	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник	40 минут	<a href="#">Приложение №26</a>

		Занятие в ШПВ по направлению Обучение навыкам ухода	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, психолог, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №27</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Профессиональная ориентация	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник, юрист, психолог, заведующий	40 минут	<a href="#">Приложение №28</a>
		Занятие в ШПВ по направлению Иностранный язык (Английский язык)	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник	40 минут	<a href="#">Приложение №29</a>
		Групповое занятие в ШПВ по направлению Иностранный язык (Английский язык)	По графику работы школы	Специалист по социальной работе, социальный работник	40 минут	<a href="#">Приложение № 29.1</a>
	5. Клубы по интересам	Заседание клуба по интересам в рамках профилактики обстоятельств,	По графику работы клуба	Психолог, специалист по социальной работе,	От 40 минут до 60 минут	<a href="#">Приложение №30</a>

		обуславливающих нуждаемость		юрист, социальный работник		
	6. Социокультурные мероприятия	Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость	Ежемесячно 1 раз в месяц	Психолог, специалист по социальной работе, юрист, социальный работник	От 60 минут до 90 минут	<a href="#">Приложение №32</a>



**Стандартные операционные процедуры.**

Приложение №1

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Поступление информации о гражданине (обращение гражданина, ведомства или иных граждан).

**1. Цель:** осуществление первичного приема граждан; обеспечение своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений, своевременное принятие по ним решений и направление заявителям ответов, сбор информации по выявлению потребностей у гражданина в получении социальных услуг; выявление обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина.

**2. Область применения:** консультативное отделение, отделение срочного социального обслуживания, отделение участкового социального обслуживания, отделение социального обслуживания на дому.

**3. Ответственность:** сотрудник учреждения, принимающий информацию о гражданине (секретарь), специалист консультативного отделения, специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения, заместитель директора.

**4. Определение/Общие сведения:**

Под обращением понимается поступившее в учреждение личное обращение гражданина, письменное / устное заявление, жалоба, ходатайство, другая информация о гражданине от законного представителя, представителей различных ведомств, общественных организаций или иных граждан (соседей, родственников, знакомых).

Способы обращения: лично, через законного представителя, по телефону, почтой, по e-mail, через официальный сайт учреждения (ведомства), при помощи СМИ и т.д.

Обращение может быть, как индивидуальным, то есть исходящим от одного человека, так и коллективным, то есть исходящим от группы лиц.

Обращение может быть либо «личным», когда гражданин приходит на прием и в устной форме объясняет цель своего визита, либо письменным, то есть в виде документа, отправляемого либо по почте, либо нарочным в канцелярию или секретарю. Обращение также может быть в форме электронного документа. Источники получения информации о гражданине:

- По закрытому каналу связи поступает уведомление/обращение в рамках межведомственного взаимодействия органов учреждений (МСП, УСП, ГУФСИН, здравоохранение, др.);
- Обращение заинтересованных лиц (соседей, родственников и др.) о социально – опасном положении гражданина на личном приеме, посредством телефонной связи, либо через раздел обратной связи на сайте Центра;
- Обращение общественных организаций;
- Личное обращение гражданина (о трудной жизненной ситуации).

В обращении в форме заявления может быть указана просьба гражданина о содействии в реализации его конституционных прав и свобод или конституционных прав и свобод других лиц, сообщение о нарушении законов и иных нормативных правовых актов, сообщение о недостатках в работе, критика деятельности учреждения и его сотрудников.

Задачей обращения является привлечение внимания к проблемам гражданина, изучение и анализ жизненной ситуации человека (семьи), с целью определения путей решения вопросов по жизнеустройству данного гражданина и повышения качества его жизни.

Граждане обращаются в свободной форме с указанием Фамилии, Имени и Отчества (при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть (может быть, при необходимости) направлен ответ.

На обращения, поступившие с неполной или неточной информацией об отправителе, без указания Фамилии, Имени и Отчества (при наличии), полного обратного почтового адреса или адреса электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, учреждение не имеет возможности направить ответ по существу поставленных вопросов.

Рассмотрение обращений граждан осуществляется бесплатно.

Необходимо помнить, что персональные данные, как разновидность информации личного характера, являются объектом защиты, в связи с чем, при рассмотрении обращений граждан, необходимо учитывать положения части 2 статьи 6, части 6 статьи 11 Федерального закона № 59-ФЗ «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». В случае необходимости в подтверждение своих доводов гражданин может приложить к письменному обращению документы и материалы либо их копии – это не обязанность, а право гражданина, которое он реализует по собственному усмотрению.

В электронном обращении гражданин в обязательном порядке указывает свои фамилию, имя, отчество (при наличии), адрес электронной почты, по которому должен быть направлен ответ, уведомление о переадресации обращения. Гражданин вправе приложить к такому обращению необходимые документы и материалы также в электронной форме.

При рассмотрении обращений сотрудник выполняет следующие функции:

- обеспечивает объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения;
- запрашивает необходимые для рассмотрения обращения документы и материалы в других ведомствах, у иных должностных лиц;
- принимает меры, направленные на восстановление или защиту нарушенных прав, свобод и законных интересов гражданина;
- дает письменный ответ по существу поставленных в обращении вопросов;
- уведомляет гражданина о направлении его обращения на рассмотрение в другое ведомство или иному должностному лицу в соответствии с их компетенцией.

Поступившее письменное обращение подлежит обязательной регистрации секретарем в течение трех дней с момента поступления и рассматривается в течение 30 дней со дня его регистрации (если нет указанных сроков). Директор учреждения его расписывает с указанием должностных лиц – исполнителей. Ответ на письменное обращение также регистрируется секретарем.

В соответствии с Инструкцией по делопроизводству секретарь с момента поступления обращения до момента отправки ответа проводит документооборот, который состоит из трех основных документопотоков: поступающая документация (входящая), отправляемая документация (исходящая) и внутренняя документация.

Документы, поступающие на бумажных и электронных носителях, проходят первичную обработку, регистрацию, рассмотрение директором учреждения и доставляются исполнителям. Результатом предоставления социальной услуги является направление ответа на обращение по существу поставленных вопросов, а также устный ответ на устное обращение по телефону или в ходе личного приема.

Письменное обращение, содержащее вопросы, решение которых не входит в компетенцию учреждения, направляется в течение 7 календарных дней с даты его регистрации в соответствующие ведомства или соответствующему должностному лицу, в компетенцию которых входит решение поставленных в обращении вопросов, с уведомлением заявителя о переадресации его обращения.

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания, либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления, общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации или уполномоченную организацию либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

Сведения о гражданине передаются в территориальный исполнительный орган государственной власти Свердловской области – Управление социальной политики Министерства социальной политики Свердловской области (далее – Управление социальной политики) по месту жительства или месту пребывания гражданина, оказывается содействие в сборе необходимых документов о предоставлении социального обслуживания.

Также гражданин может обратиться непосредственно в отделение в ходе личного приема или по телефону.

#### **5. Ресурсы/оснащение:**

- рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, телефон, копировальный аппарат, принтер;
- расходные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера

- Средства индивидуальной защиты (резиновые перчатки, медицинские маски);
- Транспорт (автомобиль Центра, общественный транспорт)

#### **6. Основная часть процедуры:**

1. При поступлении информации о гражданине по телефону или при личной встрече, сотруднику необходимо поздороваться и представиться.
2. Уточнить по какому вопросу обратился гражданин.
3. Осуществить сбор информации о гражданине согласно Опроснику: ФИО гражданина, возраст, адрес проживания, наличие документов – паспорт, СНИЛС (есть, нет); выявление обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина (наличие инвалидности, отсутствие родственников, осуществляющих уход или невозможность осуществления ухода со стороны родственников по объективным причинам (преклонный возраст, дальность проживания и др.), конфликты в семье, отсутствие средств к существованию и т.п.  
Информация о персональных данных авторов обращений хранится и обрабатывается с соблюдением требований российского законодательства о персональных данных.
4. Сотруднику, принявшему обращение, необходимо уточнить и зафиксировать данные обратившегося в отношении гражданина (ФИО, контактные телефоны, кем приходится и другую информацию).
5. Полученную информацию зафиксировать в Журнале приема граждан, либо в карточке устного приема (Приложение 1).
6. Поблагодарить обратившегося гражданина за выбор организации и попрощаться.
7. Передать полученную информацию непосредственному руководителю для принятия соответствующего решения.

Время, затраченное сотрудником на соответствующие действия, составляет 30 минут.

#### **7. Область и способы проверки выполнения:**

**Областью проверки** является процесс регистрации, своевременного и в полном объеме рассмотрения устных и письменных обращений; занесение информации по обращению в журналы в соответствии с номенклатурой дел в учреждении, внесения данных в модуль Консультативного отделения, Срочного отделения или модуль Профилактика.

Способы проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

Результат: своевременное принятие решений по обращению и направление заявителям ответов – разрешение трудной жизненной ситуации, качественное улучшение жизни гражданина.



### Нормативные ссылки

- Конституция РФ;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. (в ред. от 29.07.2021 № 81-ОЗ);
- Федеральный закон "О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации" от 02.05.2006 № 59-ФЗ.
- Федеральный закон "О персональных данных» от 29.07.2006 № 152-ФЗ
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- Инструкция по делопроизводству;
- Должностная инструкция сотрудников отделений, работающих с обращениями.

№ 00-00

**Журнал учета обращений граждан по телефону**  
 Специалист отделения \_\_\_\_\_ социального обслуживания

ФИО полностью

Журнал начат « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Окончен: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№	Дата обращения	ФИО	Дата рождения	Адрес / номер телефона	Категория обратившегося	Причина обращения	Результат	Подпись
1								
2								
3								
4								
5								
6								

№ 00-00

Журнал учета приема посетителей

ОТДЕЛЕНИЕ \_\_\_\_\_ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ

Специалист: \_\_\_\_\_

ФИО полностью

Журнал начат « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 202\_\_ г.

Окончен: « \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№	Дата обращения	ФИО	Дата рождения	Адрес / номер телефона	Категория обратившегося	Причина обращения	Результат	Подпись
1								
2								
3								
4								
5								
6								

## Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Консультирование (информирование обратившегося гражданина о порядке предоставления СО) (профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании по телефону, при личной встрече, через сеть Интернет и др. способами).

1. **Цель:** разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг.
2. **Область применения:** отделения социального обслуживания.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт), руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** определение категории обратившегося, проверка наличия документов либо выяснение во время беседы проблемы обратившегося.

Предоставляется по мере необходимости.

Продолжительность – до 60 минут (с учетом времени на заполнение необходимой документации, внесение информации в ИС СОИ).

5. **Ресурсы/Оснащение:** Рабочие места специалистов, предоставляющих услуги должны быть оборудованы столами, стульями для специалиста и клиента, шкафами для документации, настольными лампами, также оснащены компьютерной техникой, телефоном, копировальным аппаратом, информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества работника, осуществляющего предоставление услуги;

**6. Основные части процедуры:**

- Знакомство с клиентом, запись в журнал устного приема ФИО, даты рождения, адреса проживания клиента.
- Разъяснение порядка приема документов, необходимых для принятия решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании;
- Разъяснение гражданину о возможности самостоятельно обратиться в территориальное УСП, либо в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, либо с использованием информационно-коммуникационных технологий в форме электронного документа, для подачи документов, для принятия решения гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании;
- В случае личного приема в журнале устного приема гражданин ставит подпись о получении консультации.
- При использовании сети Интернет фактом предоставления консультации является отправленный письменный ответ адресату с отметкой «получено».
- При предоставлении консультации по телефону, специалист делает отметку в журнале устного приема «консультирование по телефону».
- В предоставлении консультации может быть отказано в случае, при наличии у клиента признаков алкогольного, наркотического и токсического

опьянения (устойчивый запах алкоголя, нарушены речь, координация движений, повышенная агрессивность, неадекватность поведения). По факту наличия признаков опьянения у гражданина, Поставщик составляет акт, в котором указывает следующие сведения: место и время составления акта, данные сотрудника, составившего акт, и лиц, в присутствии которых он был составлен, с указанием их фамилии, имени, отчества (при наличии), обстоятельства, которые подтверждают факт опьянения у гражданина, подписи лица, составившего акт, и лиц, в присутствии которых он был составлен;

- Информация о предоставленном консультировании вносится в ПК СОН блок «Профилактика».

#### **7. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является доступность и удовлетворенность качеством предоставления консультации для клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством Учреждения.

##### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Телефонный звонок

1. **Цель:** Информирование и консультирование инвалидов по телефону о социальных услугах, предоставляемых поставщиками социальных услуг Свердловской области.
2. **Область применения:** Консультативное отделение.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе.
4. **Общие сведения:** услуга оказывается клиенту по телефону, осуществляется в связи с отсутствием возможности по состоянию здоровья получить консультацию лично.
5. **Оснащение:** Помещение, телефон сотовый или стационарный.
6. **Основная часть процедуры:**
  - При исходящем звонке специалист должен чётко произнести название учреждения, должность, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество) и поприветствовать собеседника.
  - Убедиться, что клиенту удобно разговаривать.
  - Сообщить о цели телефонного звонка и пригласить на консультацию в центр.
  - При отсутствии возможности подойти на прием лично (либо кого-то из родственников) проконсультировать клиента о социальных услугах центра.
  - Дать информацию о социальных выплатах и компенсациях, а также порядке их оформления.
  - Выслушать Клиента.
  - Ответить на интересующие его вопросы.
  - При необходимости задать дополнительные вопросы.
  - Получить обратную связь, поинтересоваться оказалась ли данная информация полезной.
  - Дать контактные данные и режим работы центра для дальнейшего взаимодействия и обращения при наличии каких-либо вопросов.
  - Поблагодарить клиента за уделенное им время.
  - Завершить диалог и попрощаться.
  - Зафиксировать звонок в журнале входящих и исходящих звонков, а также в блок «Профилактика» ПК СОН.

Время подготовки к оказанию услуги 5 минут. Время оказания услуги – до 15 минут. Частота оказания услуги – одновременно.

7. **Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации во время осуществления плановых проверок. Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: журнал учета профилактических мероприятий.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».



**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Первичный патронаж (выход).

**1. Цель:** выявление граждан, нуждающихся в уходе, определение степени их социальной дезадаптации, постановка на учет и оказание (при необходимости) экстренной помощи.

**2. Область применения:** Первичный патронаж (выход) в адрес гражданина осуществляется специалистами по социальной работе отделения участкового социального обслуживания, отделения срочного социального обслуживания.

**3. Ответственность:** специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения, заместитель директора.

**4. Определение/ Общие сведения:**

С помощью первичного патронажа специалист по социальной работе изучает и проясняет ситуацию, оценивает социальное и бытовое положение нуждающегося гражданина и факторы риска, устанавливает родственные связи. Оказывает срочную помощь. При необходимости подключает к решению проблем гражданина других специалистов.

В рамках первичного патронажа гражданина, нуждающегося в уходе, проводятся мероприятия:

- проведение в целях профилактики обследований жилищных и бытовых условий;
- выявление наличия документов, подтверждающих личность гражданина, его льготы, инвалидность;
- установление родственных связей;
- определение трудоспособности гражданина;
- установление наличия средств к существованию;
- выявление причин возникновения трудной жизненной ситуации/ социально-опасного положения;
- оказание экстренной помощи;
- постановка на учет и решение вопросов по дальнейшему выходу из сложившейся кризисной ситуации/ дальнейшее жизнеустройство.

Первичный патронаж, осуществляется к таким категориям граждан, как:

- МЛС (человек, освободившийся из мест лишения свободы);
- ТЖС (человек, находящийся в трудной жизненной ситуации);
- неблагополучные семьи;
- несовершеннолетние;
- пожилые люди;
- инвалиды.

**5. Ресурсы/оснащение:**

Расходные материалы: канцелярские товары (ручка, бумага А4, файлы, блокнот, планшет с зажимом А4, папка скоросшиватель).

Техническое оснащение: компьютерная техника, принтер.



## **6. Основная часть процедуры:**

Решение о первичном патронаже (выходе) в адрес проживания нуждающегося гражданина принимается Учреждением при выявлении либо при поступлении информации о нем:

- Уведомление/ обращение в рамках межведомственного взаимодействия органов учреждений (МСП, УСП, ГУФСИН, здравоохранение, др.);
- Обращение соседей, родственников, знакомых;
- Обращение общественных организаций;
- Личное обращение гражданина(о трудной жизненной ситуации).

В ходе проведения первичного патронажа специалистами (не менее двух сотрудников) проводится следующая деятельность:

- выход в адрес проживания (нахождения) гражданина;
- личное знакомство в адресе (представление сотрудников, с предъявлением удостоверения);
- изучение и прояснение сложившейся ситуации, сбор предварительных данных о нем и его семье.
- опрос гражданина, о сложившейся ситуации;
- опрос соседей, знакомых, родных, о сложившейся ситуации;
- проверка документов гражданина (паспорт, СНИЛС, свидетельство о браке (разводе), свидетельство о рождении детей, удостоверение льготной категории, документы (ИПРА, справка МСЭ), подтверждающие инвалидность);
- определение трудоспособности гражданина и наличие у него средств к существованию;
- уточнение факторов риска, в том числе нуждаемости в надомном обслуживании;
- оказание экстренной помощи;
- заполнение документов: акт обследования социально-бытового положения граждан и согласия на обработку персональных данных.
- фиксирование специалистом информации о первичном патронаже (выходе) в модуле «Профилактика».

### Оказание помощи:

- организация практической работы по комплексному решению проблем, в том числе: оказание конкретной (при необходимости — экстренной) социальной помощи и поддержки, направленной на решение кризисных проблем; оказание услуг профилактического характера с целью уменьшения или устранения факторов риска; подключение специалистов других органов и учреждений для решения устройства жизни; оказание услуг социально-правового характера (оказание помощи в восстановлении утраченных документов и т.д.);
- предоставление услуг социально-экономического характера (материальная помощь: продукты питания, одежда);

- направление в дом ночного пребывания, в модульное здание, в рабочий дом, оформление в дом-интернат, пансионат и др.
- постановка на учет, содействие в сборе документов на надомное обслуживание;
- организация досуга: приглашение на мероприятия социального учреждения (запись в клуб по интересам, в Школу пожилого возраста и др.) или учреждения культуры.
- содействие укреплению собственного потенциала для самостоятельного решения возникших проблем человека (семьи);

Приоритет профилактической направленности первичного патронажа – своевременное выявление и устранение факторов социального риска, предупреждение кризисных ситуаций, решение вопросов жизнеустройства нуждающегося гражданина.

Продолжительность проведения первичного патронажа в адресе – не менее 40 минут. Средняя продолжительность посещения клиента до 1 часа 30 минут, включая время в пути.

Сроки проведения первичного патронажа определяются Центром, индивидуально в каждой конкретной ситуации, в зависимости от поставленных задач и получения результата.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оценки социальных и бытовых условий проживания нуждающегося гражданина, определение факторов риска, предоставление экстренной помощи. Результат – пути разрешения трудной жизненной ситуации. Оформление акта, внесения данных в модуль Профилактика.

Способы проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

Министерство социальной политики  
Свердловской области

**Наименование организации**

Индекс, адрес  
телефон/факс

**E-mail:**

**АКТ**

обследования социально-бытового положения граждан

г. Екатеринбург

«\_\_»

2022 г.

1.	<b>Фамилия, имя отчество:</b>
2.	<b>Год и дата рождения</b>
3.	<b>Домашний адрес (телефон)</b>
4.	<b>Паспортные данные</b>
5.	<b>Пенсионное удостоверение</b>
6.	<b>Удостоверение участника войны, ИОВ, Чернобыльца, др. льготные удостоверения</b>
7.	<b>Размер пенсии, пособия, в т.ч. надбавка за уход, зарплата и т.п.</b>
8.	<b>Семейное положение (жена, муж, дети, внуки, находящиеся на иждивении)</b>
9.	<b>Данные о муже, жене (участник войны, ИОВ, умер, инвалид, работает и т.п.) паспортные данные, удостоверения или свидетельство о смерти</b>
10.	<b>Подушевой доход в семье</b>
11.	<b>Место проживания и телефон родственников</b>
12.	<b>Последнее место работы, должность</b>
13.	<b>Общий стаж работы</b>
14.	<b>Состояние здоровья (справка ВТЭК)</b>
15.	<b>Категория: семья погибшего, инвалид (1, 2, 3 гр.), пенсионер по старости, пенсионер по потере кормильца, многодетная семья, одинокая мать, ребенок-инвалид, неработающие женщины с детьми от 1,5 до 6 лет, беременные и кормящие матери, дети сироты, опекунские семьи, семьи военнослужащих срочной службы без контракта, разведенная женщина с 2-я и более детьми (подчеркнуть)</b>
16.	<b>Жилищно-бытовые условия: частный дом, <u>трехкомнатная благоустроенная квартира</u>, общая площадь - 64 кв.м</b>

	<i>Оформление: приватизирована, завещание, дарственная (на чье имя) родственные отношения, долевая собственность, аренда</i>
17.	<i>Наличие земельного участка, где находится, его размеры, постройки</i>
18.	<i>В чем нуждается: материальной помощи, в обслуживании на дому, в оформлении в дом-интернат, в специализированный жилой дом для ветеранов, пансионат и т.д.</i>
19.	<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ (с приложением письменного заявления)</b>

*Должность и подпись лиц, проводивших обследование:*

Специалист по социальной работе \_\_\_\_\_

Заведующий ОУСО \_\_\_\_\_

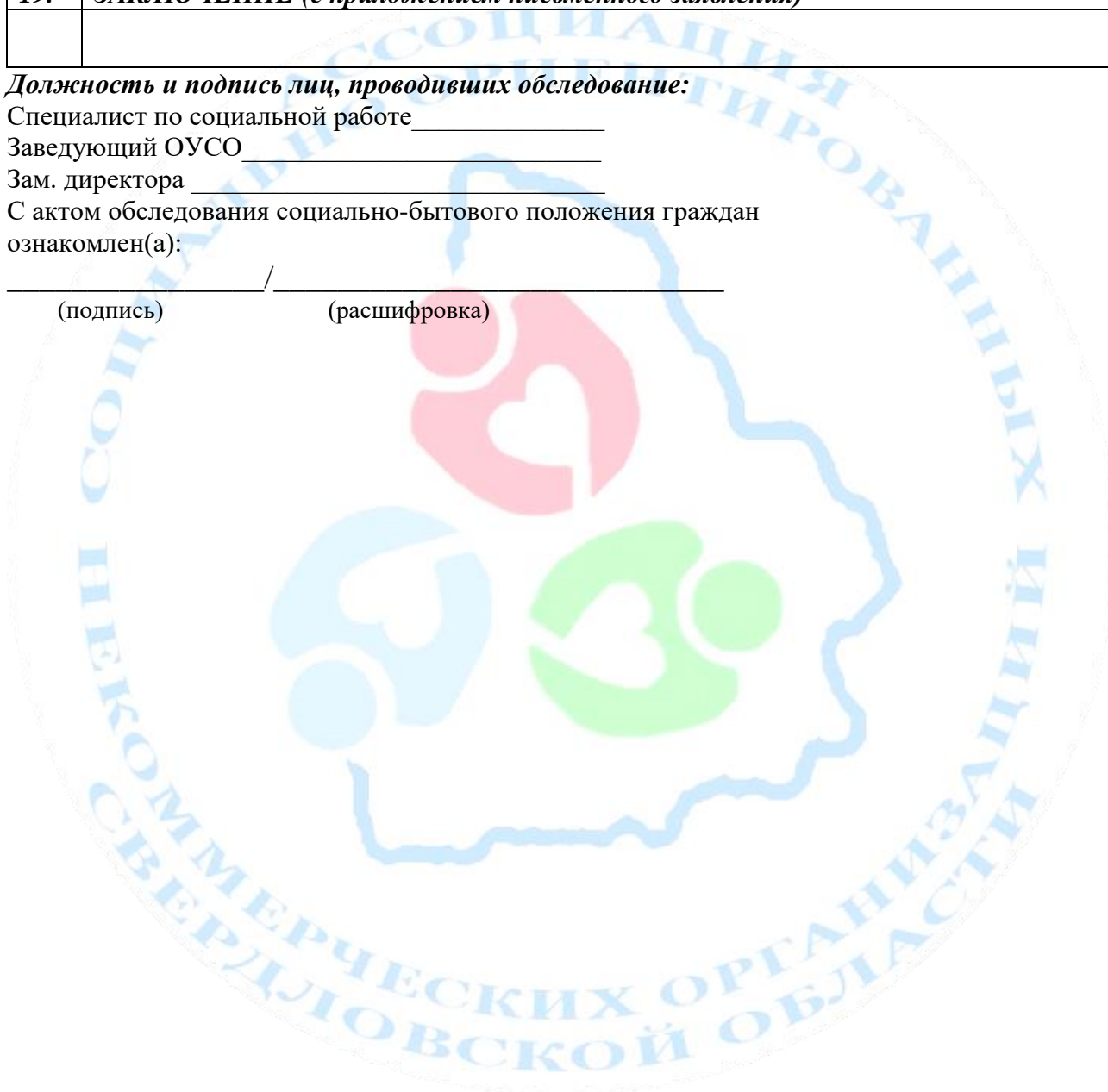
Зам. директора \_\_\_\_\_

С актом обследования социально-бытового положения граждан ознакомлен(а):

\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

(подпись)

(расшифровка)



## Инструкция

**Название:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов (либо профилактика обстоятельств).

1. **Цель:** Разъяснение сути и правового содержания интересующих вопросов получателя социальных услуг. Нахождение путей решения имеющихся проблем.
2. **Область применения:** Отделения социального обслуживания, предоставляющие данную услугу.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, юрисконсульт.
4. **Общие сведения:** разъяснение получателю социальной услуги сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения. Контроль исполнения данной процедуры должен проводить руководитель структурного подразделения. Продолжительность оказания услуги до 30 минут.
5. **Оснащение:**
  - Стол;
  - Стул;
  - Компьютерная техника;
  - Телефон;
  - МФУ.
6. **Основная часть:**
  1. Личное знакомство с получателем социальной услуги, установление контакта;
  2. Предложить присесть получателю социальных услуг на стул, предназначенный для клиентов;
  3. Выслушать, получить информацию для анализа проблемы;
  4. Уточнить информацию путем наводящих вопросов;
  5. Изучение предоставленных документов;
  6. Разработать алгоритм решения проблемы и определить значимые обстоятельства, которые смогут повлиять на решение проблемы;
  7. Если специалист по социальной работе располагает информацией для решения проблемы, то разъяснения предоставляются незамедлительно.
  8. Если требуется получить разъяснения иных организаций социального обслуживания, то специалист по социальной работе (юрисконсульт) посредством телефонной связи обращается в данную организацию.
  9. Если для решения проблемы требуется предоставление копий документов, то специалист по социальной работе (юрисконсульт) сканирует либо копирует документы посредством МФУ;
  10. После получения разъяснений от организаций в рамках межведомственного взаимодействия, ответ получателю социальных услуг предоставляется незамедлительно.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг, предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.
- Соглашение о межведомственном взаимодействии.

## Инструкция

**Название:** Проведение опроса и первичной социальной диагностики граждан для оценки их реального положения.

1. **Цель:** получение максимально полной и объективной информации о реальном жизненном положении получателя социальной услуги для составления рекомендаций по включению социальных услуг в ИППСУ, объемам назначенных услуг, форме обслуживания.
  2. **Область применения:** отделения социального учреждения, предоставляющие данную услугу.
  3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, юрисконсульт.
  4. **Общие сведения:** оценка реального положения, выявление нуждаемости в социальном обслуживании. Контроль исполнения данной процедуры должен проводить руководитель структурного подразделения. Продолжительность оказания услуги от 15 до 30 минут до 2 раз в год.
  5. **Оснащение:**
    - Стол;
    - Стул;
    - Компьютерная техника;
    - Телефон;
    - МФУ;
    - Канцелярские товары.
  6. **Основная часть процедуры:**
    1. Предложить присесть получателю социальных услуг на стул, предназначенный для клиентов;
    2. Выслушать, получить информацию для анализа проблемы;
    3. Уточнить информацию путем дополнительных вопросов;
    4. Изучить предоставленные документы;
    5. По результатам опроса и диагностики составить акт обследования социально-бытовых условий.
    6. Подписать акт обследования социально-бытовых условий исполнителем социальной услуги.
    7. По результатам опроса и социальной диагностики при необходимости принять решение об оказании срочных социальных услуг незамедлительно.
  7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг, предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.
- Показатели качества:**
1. Своевременное оказание услуги.
  2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.





**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение диагностики граждан с заполнением опросника по ежедневной активности.

- 1. Цель:** формирование индивидуальной программы предоставления социальных услуг на основе установленных функциональных дефицитов для конкретного гражданина.
- 2. Область применения:** отделениями участковой социальной службы (профилактика), срочного социального обслуживания, на дому.
- 3. Ответственность:** ответственность за качественное и своевременное оказание процедуры лежит на специалисте по социальной работе, социальном работнике.
- 4. Определение/Общие сведения:** периодичность оказания процедуры – по мере необходимости.
- 5. Ресурсы/оснащение:** Рабочий кабинет: стол, стул шкаф для документации, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, многофункциональное устройство.
- 6. Основная часть процедуры:**
  1. При поступлении информации о гражданине специалист предварительно созванивается с заявителем и договаривается с ним о дате и времени встречи.
  2. При выходе в адрес специалист изучает условия, в которых проживает гражданин: насколько доступным для него является подъезд, лестница, лифт, комнаты в квартире, ванна, туалет и так далее (наличие или отсутствие пандусов в подъезде, грузовой лифт). Необходимо выявить какие барьеры человеку надо преодолеть для того, чтобы выйти на улицу или сходить в магазин. Подобная работа проводится и в квартире гражданина.
  3. При помощи международных шкал (Бартела, Лоутона и других) специалист оценивает возможность гражданина к выполнению простых и сложных действий, которые гражданину с возрастом (или болезнью) стало трудно выполнять самостоятельно (прием пищи, умение одеваться, подъем по лестнице и др., приготовление пищи и т.д.).
  4. Установление специалистом информации о ближайшем круге общения гражданина, и насколько люди, входящие в него, в силу обязательств и закона (согласно семейному кодексу РФ, дети должны осуществлять уход за пожилыми родителями) выполнять свои обязанности.
  5. На основании полученных данных, специалистом устанавливаются функциональные дефициты гражданина (другими словами, выясняется, может ли он выполнять те или иные действия, чтобы удовлетворять свои способности), а наличие или отсутствие помощи со стороны близких людей определяет степень его способности справляться с повседневными бытовыми заботами.

Этап включает сбор информации о гражданине для дальнейшего взаимодействия (если требуется), предоставление информации для дальнейших

контактов со специалистом, установлением периодичности контактов, сообщении режима работы учреждения, отделения, специалиста.

Время проведения диагностики – до 40 минут. Частота проведения диагностики – по мере необходимости.

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 года N 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»

## Опросник по ежедневной активности (шкала Бартела)

### Прием пищи

- 10 — не нуждаюсь в помощи, способен самостоятельно пользоваться всеми необходимыми столовыми приборами
- 5 — частично нуждаюсь в помощи, например, при разрезании пищи
- 0 — полностью зависим от окружающих (необходимо кормление с посторонней помощью)

### Персональный туалет (умывание лица, причесывание, чистка зубов, бритье)

- 5 — не нуждаюсь в помощи
- 0 — нуждаюсь в помощи

### Одевание

- 10 — не нуждаюсь в посторонней помощи
- 5 — частично нуждаюсь в помощи, например, при одевании обуви, застегивании пуговиц и т.д.
- 0 — полностью нуждаюсь в посторонней помощи

### Прием ванны

- 5 — принимаю ванну без посторонней помощи
- 0 — нуждаюсь в посторонней помощи

### Контроль тазовых функций (мочеиспускания, дефекации)

- 20 — не нуждаюсь в помощи
- 10 — частично нуждаюсь в помощи (при использовании клизмы, свечей, катетера)
- 0 — постоянно нуждаюсь в помощи в связи с грубым нарушением тазовых функций

### Посещение туалета

- 10 — не нуждаюсь в помощи
- 5 — частично нуждаюсь в помощи (удержание равновесия, использование туалетной бумаги, снятие и одевание брюк и т.д.)
- 0 — нуждаюсь в использовании судна, утки

### Вставание с постели

- 15 — не нуждаюсь в помощи
- 10 — нуждаюсь в наблюдении или минимальной поддержке
- 5 — могу сесть в постели, но для того, чтобы встать, нужна существенная поддержка
- 0 — не способен встать с постели даже с посторонней помощью

### Передвижение

- 15 — могу без посторонней помощи передвигаться на расстояния до 500 м
- 10 — могу передвигаться с посторонней помощью в пределах 500 м
- 5 — могу передвигаться с помощью инвалидной коляски
- 0 — не способен к передвижению

### Подъем по лестнице

- 10 — не нуждаюсь в помощи
- 5 — нуждаюсь в наблюдении или поддержке

- 0 — не способен подниматься по лестнице даже с поддержкой
- Посчитайте общее количество баллов и определите уровень повседневной активности жизни пациента.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Консультирование родственников, обратившихся в отношении пожилого человека (соседи, знакомые и пр.), выяснение обстоятельств.

**1. Цель:** поиск путей решения проблемы пожилого человека, ухудшающей условия его жизнедеятельности, выявленных во время обращения родственников (соседей, знакомых).

**2. Область применения:** специалисты, осуществляющие прием.

**3. Ответственность:** специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт), руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:** выяснение проблемы пожилого человека, категории, места жительства и др. информации. Необходимой для предоставления данной услуги.

Предоставляется по мере необходимости.

Продолжительность – до 60 минут (с учетом времени на заполнение необходимой документации, внесение информации в ИС СОН).

**5. Ресурсы/Оснащение:**

- Помещения, в которых предоставляется услуга, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию об Учреждении, предоставляющем услугу. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями;
- В местах предоставления услуги на видном месте размещаются схемы расположения средств пожаротушения и путей эвакуации посетителей и специалистов;
- Рабочие места специалистов, предоставляющих услуги, должны быть оборудованы столами, стульями, шкафами для документации, настольными лампами, также оснащены компьютерной техникой, телефоном, копировальным аппаратом, информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества работника, осуществляющего предоставление услуги;

**6. Основная часть процедуры:**

- Знакомство с заявителем, запись в журнал устного приема ФИО обратившегося, ФИО пожилого человека, в отношении которого обращение, его даты рождения, адреса проживания, причины обращения, контактные данные обратившегося.
- Разъяснение порядка приема документов, необходимых для принятия решения о признании нуждающимся в социальном обслуживании;
- Разъяснение о возможности самостоятельно обратиться в территориальное УСП, либо в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, либо с использованием информационно-коммуникационных технологий в форме электронного документа, для подачи документов, для принятия решения гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании;

- В журнале устного приема, обратившийся за консультацией, ставит подпись о получении консультации.
- При использовании сети Интернет фактом предоставления консультации является отправленный письменный ответ адресату с отметкой «получено».
- При предоставлении консультации по телефону, специалист делает отметку в журнале устного приема «консультирование по телефону».
- Для выяснения дополнительной информации осуществляется выход в адрес пожилого человека совместно с заявителем с целью обследования социально-бытовых условий проживания.
- Информация о предоставленном консультировании вносится в ПК СОН «Блок Профилактика».
- На приеме и в адресе проживания пожилого человека вручение памятки или другой раздаточной информации Учреждения, АНО СОН и МСП.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является доступность и удовлетворенность качеством предоставления консультации для клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством Учреждения.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Получение дополнительной информации, запрос документов в рамках межведомственного взаимодействия

**1. Цель:** Оказание помощи гражданину в получении отсутствующих у него документов, необходимых для признания его нуждающимся в социальном обслуживании для заключения договора (справка с места жительства, справка о размере пенсии, № СНИЛС, медицинское заключение).

**2. Область применения:** Отделение срочного социального обслуживания. Отделение участковой социальной службы, а также органы, организации и учреждения подведомственные Министерству социальной политики Свердловской области, Министерству здравоохранения Свердловской области, Министерству общего и профессионального образования Свердловской области, Министерству культуры Свердловской области, Министерству физической культуры, спорта и молодежной политики Свердловской области, Департаменту по труду и занятости населения Свердловской области. Управление пенсионного фонда, Росреестр, отдел ЗАГС.

**3. Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе.

**4. Определение/Общие сведения:** Процедура межведомственного взаимодействия способствует повышению эффективности и улучшению качества социальных услуг в случаях, когда ситуация и (или) запрос получателя социальных услуг требуют содействия со стороны смежных органов государственной власти. Межведомственное взаимодействие осуществляется в трех формах: информационное взаимодействие, создание координационных и совещательных органов и заключение соглашений о взаимодействии. Межведомственное информационное взаимодействие осуществляется путем обмена документами и (или) информацией, необходимыми для предоставления социальных услуг гражданам и осуществления социального сопровождения. Создание межведомственных рабочих групп, комиссий, координационных советов, межведомственных совещательных органов может быть инициировано в целях разработки согласованных предложений по формированию системы межведомственного взаимодействия в сфере социального обслуживания, определения механизма межведомственного взаимодействия по вопросам социального обслуживания. Предоставление документов и (или) информации в рамках межведомственного взаимодействия может осуществляться также на основании соглашений о межведомственном взаимодействии между Министерством и соответствующими органами.

**5. Ресурсы/оснащение:** специальное и табельное техническое оснащение не требуется. Персональный компьютер с выходом Интернет, программное обеспечение.

**6. Основная часть процедуры:**

1. Ознакомиться с ситуацией получателя социальных услуг и проанализировать возникшую проблему;
  2. Определить какой смежной сферы касается запрос получателя социальных услуг: правоохранительной, сферы образования или здравоохранения и т.д.;
  3. Выявить государственный орган, организацию или учреждение, не относящееся к учреждениям, оказывающим социальные услуги, для дальнейшего обращения и оформления запроса необходимых документов;
  4. Направить межведомственный запрос в нужное учреждение на бумажном носителе или в форме электронного документа с соблюдением требований Федерального закона от 27 июля 2006 года N 152-ФЗ «О персональных данных»;
  5. Зафиксировать полученный ответ;
  6. На основе межведомственного взаимодействия определить мероприятия по социальному сопровождению получателей социальных услуг (их представителей);
  7. Определить какие организации, предоставляющие такую помощь, реализуют данные мероприятия;
  8. Скорректировать индивидуальную программу социального сопровождения для получателя социальных услуг с учетом мероприятий, оказываемых организацией, не предоставляющей социальные услуги.
- 7. Область и способы проверки выполнения:** Проверка осуществляется заместителем директора, периодичность 2 раза в год. Основными параметрами проверки является количество и качество межведомственного взаимодействия.

#### **Нормативные ссылки**

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1158-ПП «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Свердловской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания граждан»;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Составление акта обследования материально-бытовых условий

**1. Цель:** выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

**2. Область применения:** Отделения, предоставляющие услуги профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

**3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:**

Акт – документ, подтверждающий присутствие в адресе (месте нахождения) гражданина (семьи), содержащий сведения о гражданине (семье), его материальном положении, ведении быта, условиях жизнедеятельности, возможности самостоятельно обеспечивать свои основные потребности).

Составление акта – действие уполномоченных сотрудников учреждения по созданию документа.

Опрос – устное взаимодействие с гражданами, участвующими в составлении акта.

Диагностика социальная – предварительная оценка обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

В случае неадекватного поведения гражданина при обследовании (агрессия, паника, расстройство и т.п.) немедленно покинуть адрес (квартиру, выйдя в подъезд, частный дом, выйдя из огороженного двора и т.п.), попытаться наладить разговор для информирования удаленно, оказать психологическую поддержку путем разъяснения и беседы.

При невозможности контакта – отразить данный факт в акте (подробно изложив ситуацию).

Особые указания:

**Безопасность.** Сотрудники должны быть обеспечены СИЗами, средствами связи, психологической подготовкой для сохранения физического и психического здоровья.

**Комфорт.** Процедура не должна затруднять физиологическую активность человека или препятствовать ей.

**Доступность информации** при обследовании обеспечивается с учетом возрастных изменений, индивидуальных особенностей в силу заболеваний (глухота, слепота), а также индивидуального восприятия.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Бланки Акта обследования материально-бытовых условий;
- Автомобиль (по необходимости)
- Нормирование по времени до 60 минут (со временем в пути). Не более 30 минут в адресе.

Документирование:

- 1) Журнал обращений (причина составления акта).
- 2) Журнал учета Актов обследования материально-бытовых условий.
- 3) Отчет по выходам в адреса по направлениям деятельности или категории (опекаемые, несовершеннолетние, лица БОМЖ и пр.).

**6. Основная часть процедуры:**

6.1. Согласно запланированному времени выхода в место составления Акта обследования материально-бытовых условий обеспечить прибытие.

6.2. По прибытии на адрес составления Акта обследования материально-бытовых условий обеспечить себя средствами индивидуальной защиты (перчатки, маска – одноразовые).

6.3. При контакте с гражданами при составлении Акта обследования материально-бытовых условий в первую очередь обеспечить информирование о целях визита, причине его проведения, лицах, проводящих обследование (ФИО, должность). Обязательно узнать о наличии (отсутствии) в адресе опасных инфекционных заболеваний – при наличии в адресе информации о заболеваниях принять все необходимые меры предохранения (не снимать маску, перчатки, провести обработку дезинфицирующим средством).

6.4. Провести опрос гражданина по разделам Акта с занесением информации (согласно прилагаемой форме – приложение 1). При этом гражданина проинформировать о занесении в акт предоставленной им информации.

6.5. При проведении обследования сохранять спокойствие, не повышать голос, четко проговаривать информацию и вопросы, не дополнять акт своими предположениями и домыслами.

6.6. При возникновении в ходе составления акта необходимости в консультировании гражданина, необходимо руководствоваться требованиями СОП "Консультирование (информирование) обратившегося гражданина о порядке предоставления социального обслуживания"

6.7. По прибытии на рабочее место передать акт на утверждение руководителю структурного подразделения, зарегистрировав акт в Журнале регистрации актов.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс составления акта и результат – готовый документ, заполненный в максимально возможном объеме.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Кодекс этики и служебного поведения работников учреждения социального обслуживания.

## Наименование учреждения социального обслуживания населения

Утверждаю

должность руководителя

подпись      Фамилия И.О.

дата утверждения

АКТ № \_\_\_\_\_

## обследования материально-бытовых условий

дата \_\_\_\_\_ место \_\_\_\_\_  
 Специалистами \_\_\_\_\_ учреждения в составе \_\_\_\_\_

в целях профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании (выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности) проведено обследование материально-бытовых условий

Гражданина	<i>ФИО</i>
Дата рождения	<i>Дата месяц год</i>
Место рождения	<i>Наименование населенного пункта</i>
Пол	<i>М/Ж</i>
Инвалидность	<i>Группа</i>
Адрес проживания	
Адрес регистрации	
Размер дохода (со слов)	
Дееспособность	<i>Да\нет</i>
Образование (со слов)	
Место работы/учебы (со слов)	
Наличие родственников (со слов)	<i>Указать контактные телефоны</i>
Осмотр помещения	<i>Указать размеры (квадратные метры, наличие комнат, санузел, благоустройство, окна, двери, потолок, пол - состояние (требуется ремонта, удовлетворительное, хорошее, захламленное и т.п.), наличие и состояние мебели, посуды, оборудования, чистота/загрязненность и т.п.</i>
Внешний осмотр гражданина	<i>Одежда, обувь наличие, состояние, опрятность, запах, наличие особых примет (отсутствие конечностей и т.п.)</i>
Опрос	<i>Изложить изложенную гражданином информацию об обстоятельствах</i>

	<p><i>жизнедеятельности, вопросах обеспечения необходимым, проблемах и пр.</i></p>
<p>Социальная диагностика</p>	<p><i>Обстоятельства, обуславливающие нуждаемость в социальном обслуживании, не выявлены либо</i></p> <p><i>Выявлены (указать)</i></p> <p><i>1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;</i></p> <p><i>2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;</i></p> <p><i>3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;</i></p> <p><i>4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;</i></p> <p><i>5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;</i></p> <p><i>б) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;</i></p> <p><i>7) отсутствие работы и средств к существованию;</i></p>

Подписи специалистов

Сведения об ознакомлении гражданина \_\_\_\_\_

## Инструкция

**Название:** Содействие в подготовке и сборе пакета документов для признания гражданина нуждающимся и направление в УСП.

1. **Цель:** оказание содействия и помощи гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании.
2. **Область применения:** стационар и полустационар.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе.
4. **Общие сведения:** содействие оказывается по просьбе граждан и имеет заявительный характер.
5. **Оснащение:**
  - помещение;
  - кабинет;
  - рабочий стол для специалиста;
  - кресло для специалиста;
  - стул для клиента;
  - компьютер;
  - МФУ;
  - канцелярские товары (ручки, бумага, файлы).
6. **Основная часть:**

При обращении гражданина специалист должен поприветствовать его и предложить присесть. Далее:

- Выяснить или уточнить причину обращения.
- Выслушать собеседника.
- Задать вопросы для прояснения места проживания, наличия инвалидности либо статуса пенсионера.
- Дать информацию о программе и ее применении.
- Убедиться в желании гражданина оформить программу.
- Убедиться в наличии всех необходимых документов для оформления программы, а в случае неполного пакета предложить подойти в другой назначенный день.
- Сформировать заявление в 2-х экземплярах.
- Дать заявителю проверить достоверность данных, указанных в заявлении, и подписать его.
- Сделать копии документов: паспорт, СНИЛС, справка МСЭ либо медицинское заключение и приложить к заявлению.
- Дать информацию о предварительных сроках готовности программы и месте ее получения.
- Выдать расписку в получении документов с указанием дополнительной информации: предварительная дата вынесения решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, контактные данные Управления социальной политики, адрес учреждения, график работы.
- Завершить консультацию и попрощаться.

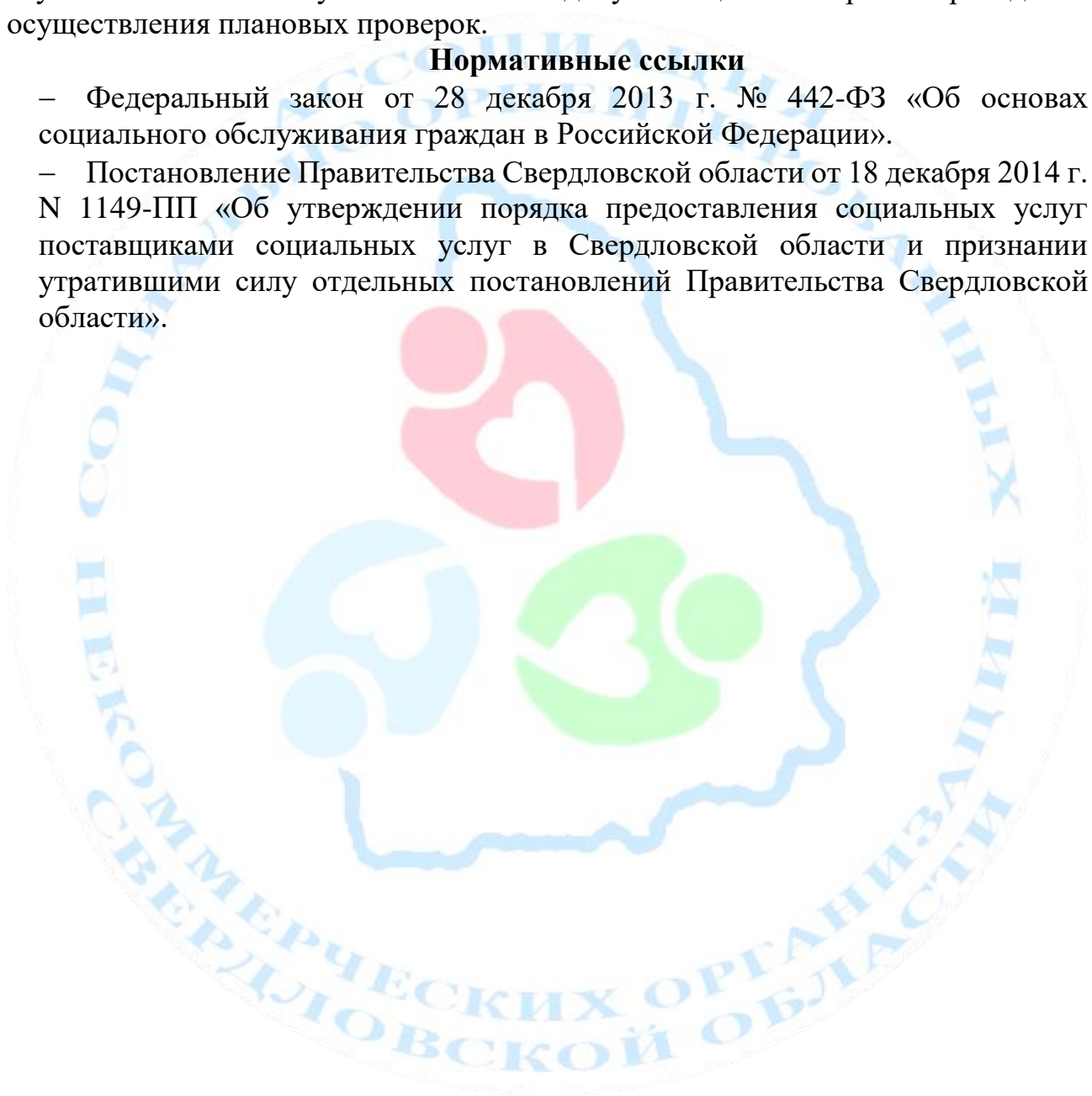
- Полученный пакет документов отправить в Управление социальной политики, дополнительно приложив сопроводительное письмо.

Продолжительность оказания услуги 40 минут. Время документирования – 10 минут. Частота оказания услуги – по мере необходимости.

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данной инструкции проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно-отчетной документации во время проведения осуществления плановых проверок.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».



### Инструкция

**Название:** оказание помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам получателей социальных услуг.

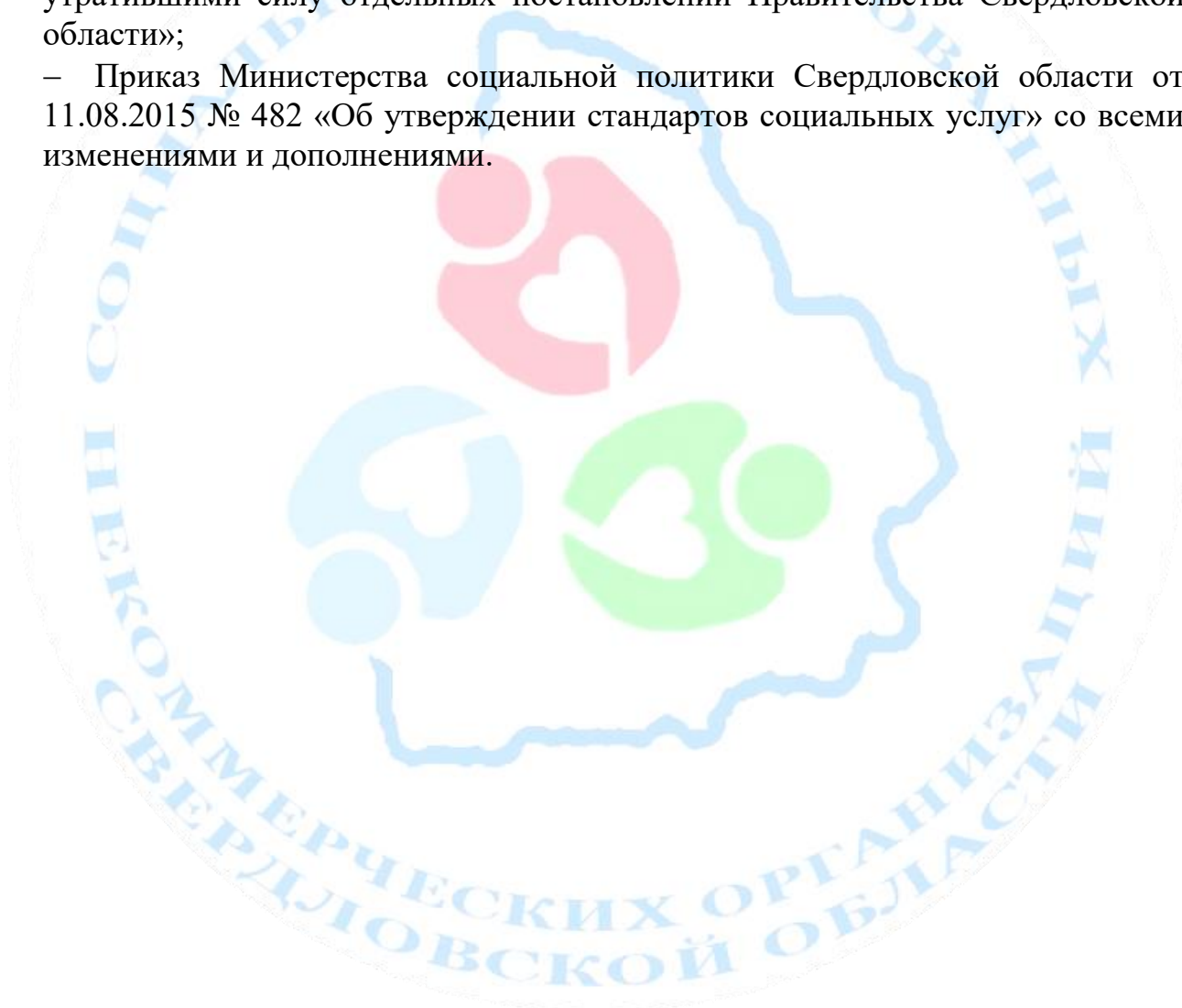
1. **Цель:** содействие получателю социальных услуг в подготовке документа.
2. **Область применения:** отделения социального учреждения, предоставляющие данную услугу.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, юрисконсульт.
4. **Общие сведения:** оказание помощи в подготовке документов. Контроль исполнения данной процедуры должен проводить руководитель структурного подразделения. Продолжительность оказания услуги до 60 минут.
5. **Оснащение:**
  - Стол;
  - Стул;
  - Компьютерная техника;
  - Телефон;
  - МФУ;
  - Канцелярские товары.
6. **Основная часть:**
  1. Предложить присесть получателю социальных услуг на стул, предназначенный для клиентов;
  2. Установить контакт с получателем социальной услуги;
  3. Изучить и проверить предоставленные документы;
  4. Уточнить информацию посредством вопросов;
  5. Подготовить документ, направляемый в различные инстанции по конкретной проблеме получателя социальных услуг – ходатайства, запросы, информационные письма;
  6. Разъяснить получателю социальных услуг порядок подачи данного документа в необходимую инстанцию (график работы нужного учреждения, необходимости отметки о получении на 2 экземпляре документа – при необходимости);
  7. В случае необходимости, когда у получателя социальных услуг нет возможности самостоятельно запросить, направить документ в инстанцию, сотрудник самостоятельно запрашивает и (или) направляет документ в инстанцию.
  8. Осуществить контроль получения ответа по направленному документу и (или) запросу.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.





**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов.

**1. Цель:** разъяснение получателю социальных услуг сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области.

**2. Область применения:** Услуга предоставляется в Консультативном отделении, социально – реабилитационном отделении, отделении срочного социального обслуживания, в участковой социальной службе, в отделении социального обслуживания на дому.

**3. Ответственность:** специалист по социальной работе, юрист (юрисконсульт), руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:**

Социально – правовое консультирование – это взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого определенные специальные правовые знания специалиста – консультанта используются для оказания помощи получателю социальных услуг, испытывающему различные трудности с реализацией своих прав, в связи с недостаточным уровнем своей правовой грамотности по социальным вопросам.

Перед началом проведения консультации специалист:

- уточняет первичный запрос получателя социальных услуг и его требования к предстоящей консультации;
- проводит изучение представленных получателем социальных услуг документов.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель);
- планшет (ноутбук) с интернетом;
- комплект нормативно-правовых актов:

1. Федеральный закон "Об основах социального обслуживания в РФ" от 28 декабря 2013 г N 442.

2. Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в РФ" от 24 ноября 1995 г N 181.

3. Постановление Правительства РФ от 20 августа 2003 г. N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи" (с изменениями и дополнениями).

4. Постановление Правительства РФ от 18 октября 2014 г. N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг".

5. Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г N 1236 "Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг".

6. Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г N 108 ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области".

7. Закон Свердловской области от 19 декабря 2016 г N 148 ОЗ "О социальной защите инвалидов".

8. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1149-ПП "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области".

9. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1160-ПП "Об утверждении Порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг".

10. Постановление Правительства Свердловской области от 20 апреля 2016 г N 273 "О реализации мер социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Свердловской области".

11. Постановление Правительства Свердловской области от 1 июля 2021 г. N 397-ПП "О реализации статьи 5-1 Закона Свердловской области от 19 декабря 2016 года N 148-ОЗ О социальной защите инвалидов в Свердловской области".

12. Постановление Правительства Свердловской области от 4 февраля 2021 г. N 26-ПП "Об установлении величины прожиточного минимума в Свердловской области на 2021 год".

13. Приказ Минтруда и соцзащиты РФ от 10 ноября 2014 г N 874н "О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг".

14. Приказ Министерства социальной политики от 11 августа 2015 № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг".

15. Приказ Министерства социальной политики от 29 декабря 2014 N 778 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании».

16. Приказ Министерства социальной политики от 31 декабря 2014 N 783 "Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг"

– информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.);

– бланки заявлений, договоров, актов об оказании услуг.

**6. Основная часть процедуры:**

1) личное знакомство с получателем социальных услуг, установление позитивного контакта;

2) разъяснение получателю социальных услуг сути и правового содержания его вопроса;

3) предложение получателю социальных услуг вариантов разрешения вопроса;

4) разъяснение типов и содержания документов, необходимых для решения вопроса (при необходимости);

5) фиксирование специалистом информации об оказанной услуге.

Продолжительность оказания услуги до 30 минут. Периодичность предоставления социальной услуги в форме обслуживания на дому по мере возникновения потребности.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов» заполнению необходимой документации и оказанию самой услуги составляет 45 минут.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Инструкция по оценке и анализу проделанной работы.

I. Заключение о выполнении Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) на основании оценки состояния гражданина на текущий момент и сравнения его с состоянием на момент признания

гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.

II. Заполнение графы «Отметка о выполнении» по факту исполнения ИППСУ.

**1. Цель:** Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг.

**2. Область применения:** Социально – реабилитационное отделение, отделение дневного пребывания, отделение социального обслуживания на дому и другие отделения, оказывающие услуги в соответствии с ИППСУ.

**3. Ответственность:** специалист по социальной работе или психолог, или медицинская сестра, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:** оценка состояния гражданина проводится путем анкетирования, опроса, диагностики состояния получателя социальных услуг на текущий момент и на момент признания гражданина нуждающимся. В модуле ИС СОН «Журнал учета обращений граждан» для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании проводится первичное анкетирование с целью определения его функционального класса. После выполнения ИППСУ выполняется повторное анкетирование.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- рабочий кабинет;
- стол;
- стул;
- шкаф;
- стул для клиента;
- компьютерная техника (подключенная к сети Интернет) защищенный канал связи, копировальный аппарат, принтер, телефон;
- журнал учета услуг.

**6. Основная часть процедуры:**

**6.1. Заключение о выполнении Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ) на основании оценки состояния гражданина на текущий момент и сравнения его с состоянием на момент признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании.**

Оценка состояния гражданина осуществляется на основании результатов первичного (при составлении ИППСУ во время признания гражданина нуждающимся) и повторного (на текущий момент) опроса получателя социальных услуг с целью определения изменения его состояния применительно к улучшению условий жизнедеятельности, расширения возможностей получателя социальных услуг самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

- анкетирование проводит специалист по социальной работе или руководитель структурного подразделения при приеме на рабочем месте, в модуле ИС СОН «Журнал учета обращений граждан»;
- при обращении немобильного или маломобильного гражданина специалист выезжает к нему на дом, предварительно согласовав по телефону дату и время посещения;
- при повторном опросе учитывается степень удовлетворенности получателя социальных услуг.

## **6.2. Заполнение графы «Отметка о выполнении» по факту исполнения ИППСУ.**

По результатам исполнения ИППСУ на основании отчетов и актов о предоставленных гражданину услугах руководитель структурного подразделения делает отметку о выполнении по каждой услуге в столбце «Отметка о выполнении» записью:

- «выполнено», если срок действия ИППСУ истек;
- «выполнено по (указывается дата завершения ИППСУ)», если действие программы прекратилось по причине смерти получателя;
- «частично выполнено», если необходимо сделать корректировку ИППСУ при обращении получателя социальных услуг с заявлением;
- «не выполнено» - при отказе получателя социальных услуг от услуги, если эта услуга обозначена в п. 13 ИППСУ.

В разделе ИППСУ «Заключение о выполнении индивидуальной программы предоставления социальных услуг» в предложении «Индивидуальная программа предоставления социальных услуг реализована полностью (не полностью)» руководитель структурного подразделения подчеркивает слово:

- «полностью», если срок окончания действия ИППСУ истек;
- «не полностью», если прекращено предоставление социальных услуг по причинам, независящим от поставщика социальных услуг (например, в случае смерти получателя), с указанием в «Заключении» причины.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Проверка работ по оценке и анализу выполнения ИППСУ поставщиком социальных услуг проводится руководителем структурного подразделения постоянно, заместителем директора выборочно 1 раз в квартал по выполнению ИППСУ на основании отчетов об оказанных получателю услугах.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Составление акта обследования материально-бытовых условий с учетом изменения жизненной ситуации и корректировки социальных услуг

**1. Цель:** установление обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании (выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности).

**2. Область применения:** Отделения, предоставляющие услуги на дому.

**3. Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе участковой социальной службы, социальный работник отделения социального обслуживания на дому.

**4. Определение/Общие сведения:**

Акт – документ, подтверждающий присутствие в адресе (месте нахождения) гражданина (семьи), содержащий сведения о гражданине (семье), его материальном положении, ведении быта, условиях жизнедеятельности, возможности самостоятельно обеспечивать свои основные потребности).

Составление акта – действие уполномоченных сотрудников учреждения по созданию документа.

Опрос – устное взаимодействие с гражданами, участвующими в составлении акта.

Диагностика социальная – предварительная оценка обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании

Обследование материально-бытовых условий проживания человека должно проводиться сотрудниками в составе не менее двух специалистов;

**Безопасность.** Сотрудники должны быть обеспечены СИЗами, средствами связи, психологической подготовкой для сохранения физического и психического здоровья;

**Комфорт.** Процедура не должна затруднять физиологическую активность человека или препятствовать ей;

При обследовании должна обеспечиваться доступность информации с учетом возрастных изменений, индивидуальных особенностей в силу заболеваний (глухота, слепота), а также индивидуального восприятия человека.

В случае неадекватного поведения гражданина при обследовании (агрессия, паника, расстройство и т.п.) немедленно покинуть адрес (квартиру - выйдя в подъезд, частный дом - выйдя из огороженного двора и т.п.), попытаться наладить разговор для информирования удаленно, оказать психологическую поддержку путем разъяснения и беседы, вести беседу в спокойном, выдержанном тоне.

При невозможности контакта – отразить данный факт в Акте (подробно изложив ситуацию).

Нормирование по времени до 60 минут (со временем в пути). Не более 30 минут в адресе.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Бланки Акта обследования материально-бытовых условий;
- Автомобиль (по необходимости).

Документирование:

- 1) Журнал обращений (причина составления акта);
- 2) Журнал учета Актов обследования материально-бытовых условий.

**6. Основная часть процедуры:**

6.1. Согласно запланированному времени выхода в место составления Акта обследования материально-бытовых условий обеспечить прибытие специалистов;

6.2. По прибытии на адрес составления Акта обследования материально-бытовых условий обеспечить себя средствами индивидуальной защиты (перчатки, маска – одноразовые);

6.3. При контакте с гражданами при составлении Акта обследования материально-бытовых условий в первую очередь обеспечить информирование о целях визита, причине его проведения, лицах, проводящих обследование (указать полностью фамилию, имя, отчество, должность);

6.4. Провести опрос гражданина по разделам Акта с занесением информации (согласно прилагаемой форме – Приложение 1). При этом гражданина проинформировать о занесении в акт предоставленной им информации;

6.5. При проведении обследования сохранять спокойствие, не повышать голос, четко проговаривать информацию и вопросы, исключить дополнение информации в Акте своими предположениями и домыслами;

6.6. При возникновении в ходе составления акта необходимости в консультировании гражданина, необходимо руководствоваться требованиями СОП "Консультирование (информирование) обратившегося гражданина о порядке предоставления социального обслуживания"

6.7. По прибытии на рабочее место передать Акт для утверждения руководителю структурного подразделения, зарегистрировав акт в Журнале регистрации актов.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс составления Акта и результат – готовый документ, заполненный в максимально возможном объеме.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Кодекс этики и служебного поведения работников учреждения социального обслуживания.



**Наименование учреждения социального обслуживания населения**

**Утверждаю**

должность руководителя

подпись **Фамилия И.О.**

дата утверждения

АКТ № \_\_\_\_\_

**обследования материально-бытовых условий**

дата

место

Специалистами *наименование учреждения* в составе (ФИО)

\_\_\_\_\_

в целях профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании (выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности) проведено обследование материально-бытовых условий

Гражданина	<i>ФИО</i>
Дата рождения	<i>Дата месяц год</i>
Место рождения	<i>Наименование населенного пункта</i>
Пол	<i>М/Ж</i>
Инвалидность	<i>Группа</i>
Адрес проживания	
Адрес регистрации	
Размер дохода (со слов)	
Дееспособность	<i>Да\нет</i>
Образование (со слов)	
Место работы/учебы (со слов)	
Наличие родственников (со слов)	<i>Указать контактные телефоны</i>
Осмотр помещения	<i>Описание размеров (квадратных метров, наличия комнат, санузла); описание благоустройства: окна, двери, потолок, пол - состояние (требуется ремонта, удовлетворительное, хорошее, захлавленное и т.п.), наличия и состояния мебели, посуды, оборудования, санитарно-гигиенического состояния и т.п.</i>
Внешний осмотр гражданина	<i>Описание особых примет у человека (отсутствие конечностей, передвижение с</i>

	<i>помощью ТСР и т.п.). Описание одежды, обуви (наличие, состояние), оценка опрятности, запахов.</i>
Опрос	<i>Информация об обстоятельствах жизнедеятельности гражданина, вопросах обеспечения всем жизненно необходимым, проблемах и пр.</i>
Социальная диагностика	<p><i>Описание обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании:</i></p> <p><i>отметка: <u>не выявлены</u> либо <u>выявлены</u></i></p> <p><i>Указание конкретных обстоятельств:</i></p> <p><i>1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;</i></p> <p><i>2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;</i></p> <p><i>3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;</i></p> <p><i>4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;</i></p> <p><i>5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;</i></p> <p><i>б) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;</i></p>

	7) <i>отсутствие работы и средств к существованию;</i>
Обстоятельства, обуславливающие нуждаемость в социальном обслуживании (выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности) для корректировки социальных услуг	<i>Описание конкретных жизненных обстоятельств, причин ситуации для корректировки социальных услуг (при наличии)</i>

Подписи специалистов

Сведения об ознакомлении гражданина \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура.**

**Название процедуры:** Оказание содействия в составлении заявления на пересмотр ИППСУ.

1. **Цель:** своевременный пересмотр ИППСУ получателя социальных услуг/семьи.
2. **Область применения:** Отделения, предоставляющие данную услугу в форме полустационарного, стационарного социального обслуживания, на дому гражданам, имеющим частичную утрату способности, либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.
3. **Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** опрос – метод сбора информации (устный); социальная диагностика, направленная на анализ и оценку фактического состояния получателя социальных услуг.  
Предоставляется по мере необходимости.  
Продолжительность – до 60 минут (с учетом времени на заполнение необходимой документации, внесение информации в ИС СОН).
5. **Ресурсы/Оснащение:**
  - Помещения, в которых предоставляется услуга, к месту ожидания и приема заявителей, должны быть оборудованы информационными табличками (вывесками), содержащими информацию об Учреждении, предоставляющем услугу. Вход и выход из помещения оборудуются соответствующими указателями;
  - В местах предоставления услуги обеспечивается возможность беспрепятственного входа в помещения и выхода из них; содействие со стороны сотрудников Центра, предоставляющей услугу, при необходимости, инвалиду при входе в объект и выходе из него, в том числе с использованием кресла-коляски и, сопровождения инвалидов, имеющих стойкие расстройства функции зрения и самостоятельного передвижения, по территории учреждения; обеспечения допуска на объект собаки-проводника при наличии документа, подтверждающего ее специальное обучение;
  - Рабочие места специалистов, предоставляющих услуги должны быть оборудованы столами, стульями, шкафами для документации, настольными лампами, так же оснащены компьютерной техникой, телефоном, копировальным аппаратом, информационными табличками с указанием: номера кабинета, фамилии, имени, отчества работника, осуществляющего предоставление услуги;
6. **Основная часть процедуры:**
  - При оформлении заявления на внесение изменения в ИППСУ для получателей социальных услуг, имеющих ограничения, получающих социальные услуги в полустационарной или стационарной форме

обслуживания, специалист по социальной работе проводит устный опрос, знакомится с актом обследования жилищно – бытовых условий проживания обслуживаемого с учетом изменения его функций жизнедеятельности и потребности в социальных услугах. Заявление от имени обслуживаемого, заполняет специалист по социальной работе, ставиться отметка «С моих слов записано верно», подпись двух специалистов и руководителем структурного подразделения.

- При оформлении заявления на внесение изменений в ИППСУ для получателей социальных услуг, получающих услуги в форме социального обслуживания на дому, специалистом по социальной работе осуществляется выход в адрес получателя услуг с целью проведения обследования материально – бытовых условий с учетом изменения жизненной ситуации и корректировки перечня и объема социальных услуг. Подпись в заявлении ставит получатель социальных услуг. При наличии ограничений по зрению у получателя социальных услуг, ставиться отметка «С моих слов записано верно», подпись двух специалистов и заведующей отделением

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является доступность и удовлетворенность качеством предоставления консультации для получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством Учреждения.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 29.12.2014 г. № 778 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании».

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Корректировка или разработка новой ИППСУ.

1. **Цель:** определение дальнейших действий в интересах гражданина, решение проблемной ситуации гражданина.
2. **Область применения:** отделение срочного социального обслуживания, отделение социального обслуживания на дому и иные.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется на основании заявления. Форма заявления утверждена Приказом Минтруда России от 28.03.2014 N 159н (ред. от 01.12.2020) "Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг" и в соответствии со стандартами социальных услуг, утвержденными Приказом Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, телефон, копировальный аппарат, принтер;
  - расходные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера
6. **Основная часть процедуры:**

**Корректировка ИППСУ.**

- На личном приеме получатель социальных услуг заполняет заявление на имя начальника Управления социальной политики о предоставлении социальных услуг, в котором указывает перечень необходимых социальных услуг и перечень поставщиков, предоставляющих социальные услуги, которые не были указаны при первоначальной разработке ИППСУ. Первоначальный пакет документов не предоставляется, поскольку гражданин уже признан нуждающимся в предоставлении социальных услуг;
- В программе ИС СОН вносятся изменения в существующую ИППСУ получателя социальных услуг на основании данных, выполненной программы с учетом результатов ее выполнения;
- Получатель социальных услуг подписывает ИППСУ, подтверждая корректность указанных данных (в двух экземплярах);
- Заявление и новая редакция ИППСУ направляется в Управление социальной политики для их подписания начальником УСП. Срок подписания документов составляет не более 5 рабочих дней;
- После утверждения ИППСУ (с дополнениями) в Управлении социальной политики, один экземпляр выдается получателю социальных услуг на руки.

**Разработка новой ИППСУ.**

При первичном обращении или при окончании срока действия ранее разработанной ИППСУ необходима разработка нового проекта.

- На личном приеме гражданин заполняет заявление:

- На имя начальника Управления социальной политики о предоставлении социальных услуг, в котором указывается форма социального обслуживания (полустационарная, стационарная и обслуживание на дому), перечень необходимых социальных услуг и перечень поставщиков, предоставляющих социальные услуги.
- При условии маломобильности гражданина и невозможности его посещения Центра лично, специалистом по социальной работе осуществляется выход в адрес проживания гражданина с бланками заявлений для заполнения, либо заявление заполняет официальный представитель гражданина (при наличии) на личном приеме. Днем подачи заявления считается день регистрации заявления в УСП;

Заявление и пакет документов могут быть поданы в МФЦ, либо через портал госуслуг.

- В программе ИС СОН оформляется ИППСУ, в которой указывается наименование, объем, периодичность, срок предоставления услуг и перечень поставщиков, предоставляющих эти услуги;
- Гражданин подписывает ИППСУ, подтверждая корректность указанных данных (в двух экземплярах). При условии маломобильности гражданина и невозможности его посещения Центра лично специалистом по социальной работе осуществляется повторный выход в адрес проживания гражданина для подписания разработанной ИППСУ, либо программу подписывает официальный представитель гражданина (при наличии) на личном приеме;
- Пакет документов направляется в Управление социальной политики для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании. Срок рассмотрения заявления составляет не более 10 рабочих дней со дня подачи заявления;
- После подписания документов в Управлении социальной политики один экземпляр ИППСУ выдается на руки получателю социальных услуг (законному представителю), второй экземпляр остается в УСП.

#### **Снятие с обслуживания.**

В случае снятия с обслуживания по причине окончания ИППСУ делается отметка о выполнении по каждой услуге «выполнено». В разделе «Заключение» в предложении «Индивидуальная программа предоставления социальных услуг реализована полностью (не полностью)» подчеркивается слово «полностью» и в конце предложения указывается «по причине окончания срока предоставления социальных услуг»

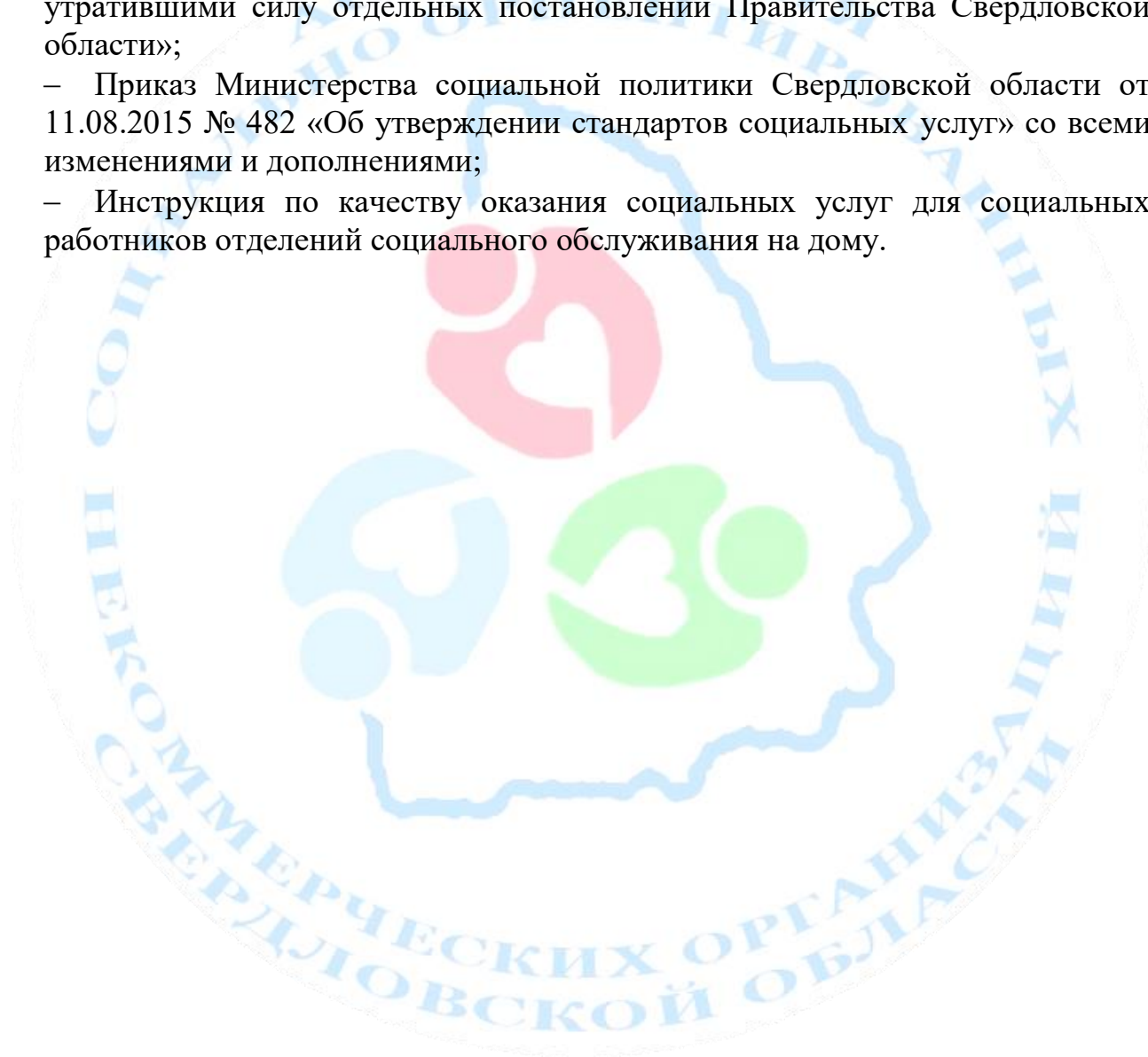
**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс разработки или корректировки ИППСУ.

Результатом оказания услуги должна быть новая ИППСУ или внесенные изменения в действующую ИППСУ.

Способы проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. (в ред. от 29.07.2021 № 81-ОЗ);
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- Инструкция по качеству оказания социальных услуг для социальных работников отделений социального обслуживания на дому.





**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение занятия в Школе пожилого возраста по направлению «Активное долголетие».

- 1. Цель:** Помощь в организации активного образа жизни пожилых граждан. Обучение здоровому образу жизни, профилактике заболеваний, формированию правильного отношения к принципам ЗОЖ.
- 2. Область применения:** Участковая социальная служба.
- 3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения. В роли преподавателей выступают специалисты учреждения социального обслуживания населения, а также приглашенные волонтеры – лекторы.
- 4. Определение/Общие сведения:** В соответствии с комплексной программой Свердловской области «Старшее поколение», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 31 марта 2011 года № 349-ПП и пролонгированной до 2025 года (Постановлением Правительства Свердловской области от 26 декабря 2018 года N 952-ПП), была создана программа для граждан пожилого возраста «Школа пожилого возраста».

В рамках региональной системы социального обслуживания Школа пожилого возраста рассматривается как мероприятие, направленное на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

«Школа пожилого возраста» – это технологии работы с гражданами пожилого возраста, включающие в себя комплекс просветительских мероприятий, направленных на преодоление ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Главная цель деятельности ШПВ – продление активного долголетия граждан пожилого возраста, их максимально возможная адаптация к жизни в быстро меняющихся современных условиях.

Школа пожилого возраста действует на базе учреждения социального обслуживания. Занятия в ШПВ проводятся бесплатно.

Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия.

- 5. Ресурсы/оснащение:** Орг. техника: компьютеры, проектор, планшеты, доска, аудио и видео материалы, спортивный инвентарь; график работы Школы пожилого возраста с направлением «Активное долголетие»; учебно – тематический план работы направления «Активное долголетие»; журнал регистрации занятий; раздаточный материал (учебник «Активное долголетие» учебно – методические пособия для слушателей и преподавателей, 2011 г., карточки с тематикой проводимого занятия, буклеты тематические и др.); канцелярские принадлежности: тетрадь, ручка.

Занятия проводятся в помещении, соответствующим санитарным нормам и правилам пожарной безопасности. Возможно проведение занятий на свежем воздухе.

#### **6. Основная часть процедуры:**

Подготовка и проведение занятия ШПВ в форме лекции осуществляется в 4 этапа:

- 1 этап – Подготовительный
- 2 этап – Организационный
- 3 этап – Основной (проведение лекции)
- 4 этап – Заключительный

##### **1 этап Подготовительный:**

Специалист по социальной работе, курирующий данное направление постоянно ведет учет всех граждан, желающих пройти обучение, и ежеквартально осуществляет набор слушателей для обучения.

- формирует группу слушателей Школы пожилого возраста по направлению «Активное долголетие».
- изучает Положение о деятельности школы пожилого возраста.
- изучает методический материал (ознакомление с региональной комплексной программой «Старшее поколение» по направлению).
- разрабатывает учебно – тематический план.
- самостоятельно готовит лекционный и раздаточный материал, реквизит в соответствии с учебно – тематическим планом и графиком работы школы пожилого возраста по направлениям.
- готовит документацию ШПВ;
- положение о деятельности ШПВ;
- список группы;
- журнал регистрации занятий в Школе пожилого возраста по направлениям;
- учебно – тематический план;
- график учебных занятий;
- инструкцию по ТБ и ПБ;
- Журнал учета граждан, желающих пройти обучение в ШПВ;
- проверяет наличие бланков заявлений о приеме граждан, желающих пройти обучение в ШПВ (форма из модуля профилактики);
- должен знать алгоритм работы в ИССОН;
- в случае необходимости осуществляет взаимодействие с волонтерами, имеющими компетенции по изучаемому кругу вопросов для привлечения их к проведению занятий.

##### **2 этап «Организационный».**

- специалист ведет учет всех желающих пройти обучение в ШПВ с целью формирования учебных групп и осуществляет набор слушателей ШПВ.
- координирует информирование о начале занятия в направлении «Активное долголетие» через общедоступные источники информации (официальный

сайт учреждения; информационные стенды в подразделениях учреждения; информирование на мероприятиях, проводимых в Центре; через председателей ТОСов; старших по домам).

- специалист принимает заявление о приеме в ШПВ и подшивает его в папку – скоросшиватель «Заявления по направлению «Активное долголетие».
- специалист выдает график обучения каждому слушателю.
- осуществляет информирование слушателей о дате первого занятия посредством СМС, WhatsApp и т.д.
- если есть необходимость, то производит замену.
- планирует занятия за пределами учреждения (определяет темы, которые будут изучаться на мастер – классах, экскурсиях и т.д.).

### **3 этап «Основной. Проведение занятий».**

- Преподаватель должен быть вежливым, доброжелательным, терпеливым по отношению к слушателям ШПВ.
- Во время проведения занятия тактично останавливать слушателя, если он акцентирует внимание на себе, учитывая, что проводится групповое занятие, а не индивидуальное.
- Следить за состоянием здоровья слушателей, в случае необходимости предложить питьевую воду, приоткрыть окно для проветривания.
- Предоставленный материал занятия должен быть изложен в доступной и понятной форме для пожилого слушателя.
- Представляется группе и знакомится с каждым из слушателей.
- Знакомит группу с правилами распорядка учреждения и проводит Инструктаж по технике безопасности.
- Предлагает каждому слушателю заполнить бланк «Согласия граждан на обработку персональных данных и фотосъемку», разъясняя необходимость заполнения данного документа.
- Проводит «входное тестирование», разъясняя необходимость заполнения данного документа.
- Знакомит с общим порядком проведения занятий и отвечает на все интересующие вопросы, после этого приступает непосредственно к учебному занятию по учебно-тематическому плану.
- Специалист на каждом занятии заполняет Журнал регистрации занятий в Школе пожилого возраста по направлению «Активное долголетие».
- Слушатель курсов, присутствующий на занятии ставит свою подпись, подтверждая таким образом, присутствие на занятии.
- Каждое занятие специалист начинает с сообщения темы и цели занятия, постоянно активизируя внимание слушателей. Разъясняет порядок построения занятия. Знакомит с преподавателем, если занятие ведет привлечен лектор, волонтер).
- Следит за продолжительностью занятия.
- Специалист либо привлеченное лицо приступает непосредственно к преподаванию темы, используя по необходимости орг. технику, видео, аудио

технику. Проведение занятия предусматривает теоретическую и практическую (при необходимости) части. Проверку и закрепление полученных знаний, проверку домашних заданий (при необходимости). Темы занятий должны соответствовать учебному плану. Даты проведения занятий соответствуют графику учебных занятий.

– Специалист по окончании занятия, выдает слушателям рекомендаций по закреплению полученных знаний, отработки навыка и выполнения домашних заданий (при необходимости).

В целях успешного овладения материалом занятия по направлению могут проводиться вне учреждения:

– При планировании данных занятий специалисту по социальной работе необходимо заранее известить слушателей о теме, форме ее проведения, о дате, времени, месте, провести вводный инструктаж о правилах поведения, провести инструктаж по технике безопасности, форме одежды и сообщить прочие актуальные сведения. Рекомендовать слушателям обеспечить себе привычные безопасные и комфортные условия (иметь при себе жизненно необходимые лекарства, воду или напитки, салфетки и пр.).

– Осуществлять сбор группы в соответствии с назначенным местом, пересчитать количество человек, напомнить правила безопасности.

– Специалист следит за их безопасностью и состоянием здоровья, если нужно принимаем соответствующие меры.

– Специалист по социальной работе, все занятия, с начала зачисления гражданина до окончания обучения отражается путем внесения данных в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения».

#### **4 этап. Заключительный**

– Специалист по социальной работе проводит «выходное» тестирование, проверяет полноту сведений о прохождении учебного курса, внесенных в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения».

### **7. Область и способы проверки выполнения:**

– Ежемесячно контроль осуществляется руководителем структурного подразделения, курирующим работу Школы пожилого возраста.

– Ежеквартально контроль осуществляется заместителем директора.

#### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

– Региональный проект «Старшее поколение».

– Национальный проект «Демография».

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение занятия в Школе пожилого возраста по направлению «Безопасная жизнедеятельность».

- 1. Цель:** Повышение уровня безопасности повседневной жизни лиц пожилого возраста, повышение качества жизни пожилых людей, информирование в вопросах безопасного поведения в опасных и чрезвычайных ситуациях.
- 2. Область применения:** Участковая социальная служба.
- 3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения. В роли преподавателей выступают специалисты учреждения социального обслуживания населения, а также приглашенные волонтеры – лекторы.
- 4. Определение/Общие сведения:** В соответствии с комплексной программой Свердловской области «Старшее поколение», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 31 марта 2011 года № 349-ПП и пролонгированной до 2025 года (Постановлением Правительства Свердловской области от 26 декабря 2018 года N 952-ПП), была создана программа для граждан пожилого возраста «Школа пожилого возраста».

В рамках региональной системы социального обслуживания Школа пожилого возраста рассматривается как мероприятие, направленное на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

Главная цель деятельности ШППВ по направлению «Безопасная жизнедеятельность» **повышение уровня** знаний старшего поколения по ОБЖ и снижение уровня тревожности старшего поколения относительно каждодневных жизненных ситуаций, способствует утверждению в них чувства социальной стабильности, нужности, уверенности в общественной полезности и восприятию себя полноценными членами гражданского общества.

Школа пожилого возраста действует на базе учреждения социального обслуживания. Занятия в ШППВ проводятся бесплатно.

Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия.

- 5. Ресурсы/Оснащение:** Орг. техника: компьютеры, проектор, планшеты, доска, аудио и видео материалы, спортивный инвентарь; график работы Школы пожилого возраста с направлением «Безопасная жизнедеятельность»; учебно – тематический план работы направления «Безопасная жизнедеятельность»; журнал регистрации занятий; раздаточный материал (учебник «Безопасная жизнедеятельность» учебно – методические пособия для слушателей и преподавателей, 2011 г., карточки с тематикой проводимого занятия, буклеты тематические и др.); канцелярские принадлежности: тетрадь, ручка.

Занятия проводятся в помещении, соответствующим санитарным нормам и правилам пожарной безопасности. Возможно проведение занятий на свежем воздухе.

## **6. Основная часть процедуры:**

Подготовка и проведение занятия ШПВ в форме лекции осуществляется в 4 этапа

- 1 этап – Подготовительный
- 2 этап – Организационный
- 3 этап – Основной (проведение лекции)
- 4 этап – Заключительный

### **1 этап Подготовительный:**

Специалист по социальной работе, курирующий данное направление постоянно ведет учет всех граждан, желающих пройти обучение и ежеквартально осуществляет набор слушателей для обучения.

- формирует группу слушателей Школы пожилого возраста по направлению «Безопасная жизнедеятельность».
- изучает Положение о деятельности школы пожилого возраста.
- изучает методический материал (ознакомление с региональной комплексной программой «Старшее поколение» по направлению).
- разрабатывает учебно – тематический план.
- самостоятельно готовит лекционный и раздаточный материал, реквизит в соответствии с учебно – тематическим планом и графиком работы школы пожилого возраста по направлениям.
- готовит документацию ШПВ:
  - положение о деятельности ШПВ;
  - список группы;
  - журнал регистрации занятий в Школе пожилого возраста по направлениям.
  - учебно – тематический план;
  - график учебных занятий;
  - инструкцию по ТБ и ПБ;
  - журнал регистрации слушателей на зачисление в Школу пожилого возраста.
- проверяет наличие бланков заявлений о приеме граждан, желающих пройти обучение в ШПВ (форма из модуля профилактики).
- подбирает демонстрационный и раздаточный материал, художественную и познавательную литературу для работы с гражданами пожилого возраста.
- должен знать алгоритм работы в ИССОН.
- в случае необходимости осуществляет взаимодействие с волонтерами, имеющими компетенции по изучаемому кругу вопросов для привлечения их к проведению занятий.
- подготовка помещения для проведения занятий.

### **2 этап «Организационный».**

- специалист ведет учет всех желающих пройти обучение в ШПВ с целью формирования учебных групп и осуществляет набор слушателей ШПВ.
- координирует информирование о начале занятия в направлении «Безопасная жизнедеятельность» через общедоступные источники информации (официальный сайт учреждения; информационные стенды в

подразделениях учреждения; информирование на мероприятиях, проводимых в Центре; через председателей ТОСов; старших по домам).

- специалист принимает заявление о приеме в ШПВ и подшивает его в папку
- скоросшиватель «Заявления по направлению «Безопасная жизнедеятельность»».

- специалист выдает график обучения каждому слушателю.

- осуществляет информирование слушателей о дате первого занятия посредством рассылки через мессенджеры СМС, WhatsApp и т.д.

- если есть необходимость, то производит замену слушателей (причина – болезнь).

- планирует занятия за пределами учреждения (определяет темы, которые будут изучаться на мастер – классах, экскурсиях, лекциях и т.д.).

### **3 этап «Основной. Проведение занятий».**

- Преподаватель должен быть вежливым, доброжелательным, терпеливым по отношению к слушателям ШПВ.

- Во время проведения занятия тактично останавливать слушателя, если он акцентирует внимание на себе, учитывая, что проводится групповое занятие, а не индивидуальное.

- Следить за состоянием здоровья слушателей, в случае необходимости предложить питьевую воду, приоткрыть окно для проветривания.

- Предоставленный материал занятия должен быть изложен в доступной и понятной форме для пожилого слушателя.

- Представляется группе и знакомится с каждым из слушателей.

- Знакомит группу с правилами распорядка учреждения и проводит Инструктаж по технике безопасности.

- Предлагает каждому слушателю заполнить бланк «Согласия граждан на обработку персональных данных и фотосъемку», разъясняя необходимость заполнения данного документа.

- Проводит «входное тестирование», разъясняя необходимость заполнения данного документа.

- Знакомит с общим порядком проведения занятий и отвечает на все интересующие вопросы, после этого приступает непосредственно к учебному занятию по учебно-тематическому плану.

- Специалист на каждом занятии заполняет Журнал регистрации занятий в Школе пожилого возраста по направлению «Безопасная жизнедеятельность».

- Слушатель курсов, присутствующий на занятии ставит свою подпись, подтверждая таким образом, присутствие на занятии.

- Каждое занятие специалист начинает с сообщения темы и цели занятия, постоянно активизируя внимание слушателей. Разъясняет порядок построения занятия. Знакомит с преподавателем, если занятие ведет привлечен лектор, волонтер).

- Следит за продолжительностью занятия.

- Специалист либо привлеченное лицо приступает непосредственно к преподаванию темы, используя по необходимости орг. технику, видео, аудио технику. Проведение занятия предусматривает теоретическую и практическую (при необходимости) части. Обсуждение актуальных проблем. Проверку и закрепление полученных знаний, проверку домашних заданий (при необходимости). Темы занятий должны соответствовать учебному плану. Даты проведения занятий соответствуют графику учебных занятий.
- Специалист по окончании занятия, выдает слушателям рекомендации по закреплению полученных знаний, отработки навыка и выполнения домашних заданий (при необходимости).

В целях успешного овладения материалом занятия по направлению могут проводиться вне учреждения:

- При планировании данных занятий специалисту по социальной работе необходимо заранее известить слушателей о теме, форме ее проведения, о дате, времени, месте, провести вводный инструктаж о правилах поведения, провести инструктаж по технике безопасности, форме одежды и сообщить прочие актуальные сведения. Рекомендовать слушателям обеспечить себе привычные безопасные и комфортные условия (иметь при себе жизненно необходимые лекарства, воду или напитки, салфетки и пр.).
- Осуществлять сбор группы в соответствии с назначенным местом, пересчитать количество человек, напомнить правила безопасности.
- Специалист следит за их безопасностью и состоянием здоровья, если нужно принимаем соответствующие меры.
- Специалист по социальной работе, все занятия, с начала зачисления гражданина до окончания обучения отражается путем внесения данных в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения».

#### **4 этап. Заключительный**

- Специалист по социальной работе проводит «выходное» тестирование, проверяет полноту сведений о прохождении учебного курса, внесенных в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения».

#### **7. Область и способы проверки выполнения:**

- Ежемесячно контроль осуществляется руководителем структурного подразделения, курирующим работу Школы пожилого возраста.
- Ежеквартально контроль осуществляется заместителем директора.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Региональный проект «Старшее поколение».
- Национальный проект «Демография»



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** занятия в ШПВ по направлению «Творческая и прикладная деятельность»

1. **Цель:** развитие способностей и приобретение навыков в прикладном и декоративном творчестве пожилых людей, что позволяет удовлетворить широкий круг потребностей граждан пожилого возраста при разном уровне способностей.
2. **Область применения:** Участковая социальная служба, Реабилитационные отделения.
3. **Ответственность:** специалисты по социальной работе, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** наличие заявления о приеме в ШПВ. Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия. Периодичность – по графику. В качестве преподавателя может быть волонтер.
5. **Ресурсы/Оснащение:**
  - стол, стул для преподавателя;
  - стол, стул для клиента;
  - шкаф для одежды (напольная вешалка);
  - шкаф для документации;
  - расходные материалы (ткань, нитки, ножницы, бумага, клей и т.д.);
  - план проведения занятий ШПВ;
  - орг. техника;
  - компьютер;
  - проектор, доска;
  - аудио и видео материалы.
6. **Основная часть процедуры:**
  - Разработка учебно – тематического плана, графика занятий.
  - Прием заявлений о зачислении в ШПВ в отделение «Творческая и прикладная деятельность».
  - Проведение вводного инструктажа на первом занятии, отметка в Журнале проведения вводного инструктажа.
  - Проведение мастер – класса. Например, мастер – класс по изготовлению изделий из газетных трубочек.
  - Заполнение журнала посещений занятий ШПВ, слушатель ставит подпись в графе «Подпись».
  - Проведение инструктажа по ТБ.
  - На занятиях – изготовление корзины из газетных трубочек.
  - Внесение данных о занятиях в модуль "Профилактика" и ИС СОИ.
7. **Область и способы проверки выполнения:**

Областью проверки является доступность и удовлетворенность качеством проведения занятий для клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

#### **Нормативные ссылки**

- Региональная комплексная программа «Старшее поколение», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Занятие в ШПВ по направлению «Социальный туризм»

- 1. Цель:** Обучение граждан пожилого возраста и инвалидов навыкам самостоятельной организации досуга в сфере туризма, сохранению и укреплению собственного здоровья, восстановления жизненного тонуса и сил через туристические мероприятия.
- 2. Область применения:** Отделения, организующие мероприятия в рамках деятельности по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании граждан пожилого возраста и людей с инвалидностью.
- 3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.
- 4. Определение/Общие сведения:** Задачи, реализуемые при организации занятий: формирование знаний, умений, навыков по экологии, природоведению, топографии, различным направлениям в туризме, ориентированию, технике безопасности при проведении различных видов работ, основам медицинских знаний и оказанию первой медицинской помощи.

Требования к организации занятий:

- Безопасность. Любое мероприятие должно быть безопасным, и способствовать сохранению здоровья человека. Все мероприятия проводятся на основании подписки участников либо справки ЛПУ об отсутствии медицинских противопоказаний для участия в туристическом выходе/выезде.
- Доступность туристического мероприятия для различных категорий населения и учет индивидуальных особенностей участников, их физических и ментальных возможностей и интересов при организации практического занятия.
- Доступность информационных материалов по направлениям ШПВ «Социальный туризм». Принимая во внимание возрастные изменения, индивидуальные особенности слушателей в силу заболеваний, проведение занятий должно проходить в разных форматах (в том числе, дистанционно – виртуальный туризм).

Направления обучения:

- пеший туризм,
- водный туризм,
- горный туризм,
- конный туризм,
- автотуризм,
- лыжный туризм,
- велосипедный туризм,
- ориентирование,
- экскурсионный туризм,

- другие виды туризма, доступные для граждан старшего возраста и инвалидов.

Занятия проводятся в формах:

- теоретические занятия по организации досуга в сфере различных видов туризма: лекции, дистанционные видеокурсы;
- практические занятия, направленные на закрепление полученного материала: походы (сплавы), пешие прогулки, поездки экскурсионные, экскурсии пешеходные.

Занятие (курс занятий) организует специалист по социальной работе. Функции специалиста по социальной работе.

При организации курса теоретических и практических занятий:

- выбор вида туристической деятельности для изучения (пеший, водный, горный, лыжный, велосипедный, конный, автотуризм, экскурсионный, ориентирование, др.)
- составление графика занятий;
- подбор квалифицированного преподавателя;
- формирование группы обучающихся из числа пенсионеров и инвалидов с учетом личных ограничений здоровья;
- прием заявлений о зачислении на обучение по направлению ШПВ «Социальный туризм»;
- содействие преподавателю в подготовке материалов для дистанционных занятий, раздаточных материалов, необходимого демонстрационного оборудования и снаряжения;
- ведение учета посещений, оформление отчетной документации.

При проведении практических занятий:

- разработка маршрута, совместно с преподавателем курса и заведующим подразделением;
- предложение руководству кандидатуры преподавателя – руководителя практического занятия, оформление договоренности с кандидатом (преподавателем – инструктором);
- информирование участников о туристических особенностях и достопримечательностях маршрута;
- организация процесса подготовки к практическому занятию.

Преподаватели школы пожилого возраста по направлению «Социальный туризм»:

- специалист по социальной работе,
- преподаватель – волонтер, имеющий квалификацию инструктора – проводника (инструктора – методиста), судьи туристических соревнований (имеющие удостоверения), др.;
- преподаватель – волонтер, увлекающийся историей и географией родного края (для экскурсионного туризма);

- преподаватель – волонтер, увлекающийся туризмом и видеосъемками пройденных маршрутов (для дистанционных занятий).

Программа курса занятий в ШПВ по направлению «Социальный туризм» составляется преподавателем совместно с ответственным специалистом и заведующим отделением с учетом выбранного вида туристической деятельности, а также наполняемости разделов:

1. Техническая подготовка – изучение техники выбранного вида туризма; получение знаний по топографии, выработка умений и навыков по разведению костров, бивачным работам и т.д.

2. Краеведческая подготовка – неотъемлемая составная часть общей подготовки туриста: приобретение знаний о природных богатствах родного края, об историческом прошлом народа; изучение своеобразия локально-закрепленных художественных традиций, создание благоприятных условий для развития эстетической культуры обучающихся; формирование у туриста умений и навыков в организации и проведении специальных наблюдений в условиях похода с последующей их обработкой и анализом, практические наблюдения в походе, вопросы охраны природы, памятников истории и культуры.

3. Подготовка туриста по технике безопасности – обеспечение безопасности участников туристских походов, профилактика несчастных случаев, подготовка к работе в сложных погодных условиях, воспитание дисциплины туристской группы, формирование умений и навыков по оказанию первой доврачебной помощи.

4. Способы автономного выживания – изучение правил поведения при автономном существовании, создания различных укрытий и убежищ из подручных средств, способы разведения огня и приготовления пищи, поиски воды, подача сигналов бедствия, формирование умений и навыков по оказанию первой доврачебной помощи.

После курса занятий ШПВ «Социальный туризм» по изученному виду туристической деятельности обучающиеся должны знать:

- требования техники безопасности в условиях конкретного вида туристической деятельности;
  - общие подходы к организации и проведению данного вида деятельности;
  - способы профилактики типичных заболеваний и травм и основные приемы и средства оказания первой доврачебной помощи;
  - перечень группового и личного снаряжения и правила ухода за ним;
  - правила приготовления пищи;
  - нормы личной и общественной гигиены, экологические требования к группе;
- должны уметь:
- разбивать бивуак (устанавливать и снимать палатки, разводить костры, готовить пищу)
  - оказывать само – и взаимопомощь;

- ориентироваться на местности при помощи карты и компаса;
- выполнять общие обязанности участника группы.

Практические занятия, связанные с физическими нагрузками, проводятся на основании справки (подписки) участников об отсутствии медицинских противопоказаний для участия в туристическом выезде.

Мероприятие проводится в соответствии с графиком занятий (но не менее 2 – х раз в месяц).

Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия.

**5. Ресурсы/Оснащение:** Технические средства для ориентирования на местности, карты, подключение к сети Интернет, туристическое снаряжение (исходя из выбранных форм туризма).

**6. Основная часть процедуры:**

- 6.1.Выявление нуждаемости пенсионера/инвалида в организации досуга в сфере туризма, решение вопросов об актуальных направлениях туризма;
- 6.2.Составление графика занятий;
- 6.3.Подбор квалифицированного преподавателя;
- 6.4.Подготовка программы обучения;
- 6.5.Формирование группы обучающихся из числа пенсионеров и инвалидов с учетом личного интереса и ограничений здоровья;
- 6.6.Проведение теоретических и практических занятий в соответствии с программой и графиком обучения; При организации практического занятия производится в соответствии с задачами:
  - 1) формирование группы участников, с учетом степени сложности практического занятия и физических возможностей обучающихся,
  - 2) подготовка списка необходимого снаряжения,
  - 3) проверка наличия и исправности необходимого снаряжения в учреждении, в личном пользовании участников,
  - 4) подготовка списка продуктов, контроль закупа продуктов,
  - 5) распределение обязанностей среди участников практического занятия и закрепление ответственности за необходимые материально – технические средства;
  - 6) организация приобретения проездных документов для всех участников группы в обе стороны,
  - 7) подача заявки на предоставление транспорта в соответствии с системой заявок в учреждении,
  - 8) контроль постановки выезда транспортного средства в график выездов по учреждению и т.д.);
  - 9) проведение с участниками инструктажа по специфике изучаемого вида туристической деятельности, по технике безопасности при проведении практического занятия;
  - 10) оформление записей в журнале инструктажа по технике безопасности;
  - 11) контроль предоставления медицинских справок, страховок, личных заявлений участников.

- 12) информирование участников о необходимости профилактических прививок от укуса энцефалитного клеща, оформления страхового полиса;
- 13) подача информации о маршруте группы, о датах выхода и возвращения, о контрольных точках в МЧС;

6.7. Ведение учета посещений, оформление отчетной документации.

## **7. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс организации мероприятия и результат мероприятия – удовлетворенность участника занятия. Выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).
- ГОСТ Р 54602-2011. Национальный стандарт Российской Федерации. Туристские услуги. Услуги инструкторов-проводников. Общие требования.

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры: Проведение занятия в группе по направлению «Краеведение»**

**1. Цель:** Продление активного долголетия граждан пожилого возраста. Вовлечение и приобщение людей старшего поколения к историческому наследию Малой Родины, социализация и повышение их социальной активности.

**2. Область применения:** Занятие для слушателей ШПВ предоставляется отделением участкового социального обслуживания.

**3. Ответственность:** специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения, заместитель директора.

**4. Определение/ Общие сведения:**

Пенсионеры получают знания об основных краеведческих понятиях, о населении и хозяйстве Свердловской области, об особенностях природы и путях ее сохранения и рационального использования, об истории и современной жизни г. Екатеринбурга и Урала.

Для экскурсантов пожилого возраста проводятся как теоретические занятия и инструктажи по правилам техники безопасности в экскурсионных поездках, так и практические экскурсионные мероприятия.

Они включают в себя разнообразные пешие, автобусные и виртуальные экскурсии, связанные с всесторонним изучением родного края, как малой Родины, так и области в целом. Направление «Краеведение» включает в том числе посещение краеведческих, художественных, литературных, военно-патриотических, этнографических музеев Екатеринбурга, выставок, экспозиций, а также домов-музеев известных людей (в том числе знаменитых земляков).

Процедура носит заявительный характер.

– Слушатель пишет заявление о включении в Школу пожилого возраста в группу по направлению «Краеведение». (Приложение № 3)

Группа формируется из слушателей пожилого возраста до 25 человек, которые занимаются в течение квартала. Продолжительность теоретических занятий (лекций) 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия, во время экскурсии – время самого занятия может быть увеличено до 120 минут.

– Программа обучения по направлению «Краеведение» разрабатывается специалистом по социальной работе и заведующим отделением, утверждается директором (зам. директора).

В процессе занятий решаются следующие задачи:

- развитие познавательных интересов в процессе наблюдений за окружающей средой и приобретения новых знаний;
- социализация людей пожилого возраста путем включения их в "краеведческое пространство" через участие в краеведческих экскурсиях.



- создание условий для развития интеллектуальных и творческих способностей представителей "серебряного возраста» посредством участия в историко – культурных квестах;
  - расширение культурных знаний и круга общения пенсионеров;
  - формирование и сохранение исторической памяти у пенсионеров;
  - знакомство людей "серебряного" возраста с историко-культурным наследием малой Родины, через создание серии виртуальных экскурсий «Променад с краеведом», которые будут размещаться в социальных сетях и на ютуб – канале, а ссылки на них на сайте учреждения;
  - формирование способности и готовности к использованию краеведческих знаний и умений в повседневной жизни;
  - приобщение граждан старшего поколения к сохранению природы родного края, формирование социально – ответственного поведения в ней; адаптация к местным условиям;
  - обучение самостоятельному оцениванию уровня безопасности окружающей среды, как сферы жизнедеятельности.
- Для проведения занятий используется методический материал, в том числе возможности интернета. (Приложение 1).
  - Для повышения качества предоставления материалов, привлекаются специалисты по данной теме со стороны.

## **5. Ресурсы /оснащение:**

### **Проведение теоретических занятий (лекций) и виртуальных экскурсий.**

Требуется оснащение, а именно:

- кабинет, оборудованный проектором, экраном, доской для записей и специальными маркерами;
- стол, стул для специалиста;
- стол, стул для каждого клиента;
- шкаф для одежды (напольная вешалка);
- расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, блокноты, папка скоросшиватель).
- комплект демонстрационных учебных пособий, флеш – карта;
- комплект учебных видеоматериалов (интернет подборка, запись вебинаров и семинаров, презентации).
- учебный план проведения занятий по направлению «Краеведение».
- график занятий по направлению «Краеведение».
- анкета для опроса граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний и востребованности в обучении по направлению «Краеведение».

### **Проведение практических занятий (экскурсий):**

- расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, блокноты, планшет с зажимом (А4).
- камера/ фотокамера;

- телефон(планшет) с встроенной фото/видеокамерой.
- палка для селфи.

**6. Основная часть процедуры:**

- личное знакомство,
- опрос граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний и востребованности в обучении по направлению «Краеведение» (Приложение № 2),
- написание заявления; (Приложение № 3),
- проведение вводного занятия со слушателями, знакомство с основными понятиями «краеведение», «малая Родина», «родной край» и т.д.; краткое информирование о целях и задачах данного направления, знакомство с планом и расписанием занятий (Приложение № 4, №5),
- проведение теоретических и практических (экскурсий) занятий по изучению истории края, его становления, промышленного и культурного наследия,
- подведение итогов: в ходе заключительного занятия проводится тестирование.

Цель тестирования – проверка фактических знаний по истории Урала и следующих умений:

- соотношение даты с фактами, явлениями и событиями; правильное употребление исторических понятий (Приложение № 5);
- фиксирование специалистом информации об оказанной услуге в модуле «Профилактика».

Время проведения теоретического занятия с учетом времени на подготовку (подбор материала), заполнение необходимой документации, введение данных в модуль Профилактика, составляет не менее 1,5 часов (90 минут).

Время проведения практического занятия (экскурсии) с учетом времени на подготовку (подбор материала), заполнение необходимой документации, введение данных в модуль Профилактика, составляет до 3 часов (180 минут).

**7. Область и способы проверки выполнения:** Тест считается успешно выполненным, если слушателем решено не менее 50 % от суммы единиц. В соответствии с этим выстроены шкалы соответствий для оценивания результатов. Областью проверки является процесс предоставления знаний и результат – получение новых знаний, а также удовлетворенность клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

## Нормативные ссылки

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 05.02.2016 № 164-р Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года;
- Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ;
- Постановление Правительства Свердловской области от 31 марта 2011 года № 349-ПП и пролонгированной до 2025 года (Постановление Правительства Свердловской области от 26 декабря 2018 года N 952-ПП);
- Примерное Положение о Школе пожилого возраста ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга» / <https://zabota052.msp.midural.ru/deiatelnost-u052/shkoly-pojilogo-vozrasta.html/>;
- Образец графика занятий в Школе пожилого возраста на 2022 год ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга» / [https://zabota052.msp.midural.ru/deiatelnost-u052/shkoly-pojilogo-vozrasta.html /](https://zabota052.msp.midural.ru/deiatelnost-u052/shkoly-pojilogo-vozrasta.html/)

## Приложение 1

### Методический материал для обучения по направлению «Краеведение»

1. Региональная комплексная программа «СТАРШЕЕ ПОКОЛЕНИЕ». «Краеведение» учебно – методические пособия для слушателей и преподавателей, 2012 г.
2. Информация по ссылке: <https://nbcrs.org/regions/sverdlovskaya-oblast/general-information/>
3. Информация по ссылке: <https://uraloved.ru/istoriya>, <https://uraloved.ru/narody-urala> энциклопедия <https://bigenc.ru/geography/text/3539838>, <https://bigenc.ru/text/3040264>
4. Учебно-методическое пособие для слушателей/Авт. – сост. Н.И.Бармина, И.Е.Левченко. – Екатеринбург: ИД «Ажур», 2012. – 240с.

**Анкета для граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний**

*Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с каждым вопросом и возможными вариантами ответов. Выберите свой вариант ответа и отметьте его. Если есть необходимость, запишите свой вариант ответа.*

**1. Возникают ли у Вас некоторые сложности при обучении? (один вариант ответа) \***

- да;
- скорее да, чем нет;
- скорее нет, чем да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

**2. Несколько слов о себе\*:**

Укажите Ваш пол: \* жен. / муж.

**3. Укажите возраст: \***

- 18-50 лет
- 50-60 лет;
- 61-70 лет;
- 71-80 лет;
- 80 лет и старше.

**4. Цель посещения ШПВ, отделение «Краеведение» \***

- Для саморазвития;
- Для получения знаний о родном крае;
- Для социальной коммуникации;
- Для самореализации;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**5. Для получения практических знаний по краеведению готовы ли вы участвовать в:**

- Пеших прогулках
- Автобусных экскурсиях
- Исторических викторинах, квестах
- Посещении музеев, выставок, экспозиций

**6. Изучали ли Вы вопросы краеведения ранее?**

- Да
- Нет

**7. Умеете ли Вы пользоваться современными гаджетами для проведения видео и фото съемки?**

- Да

Нет

**8. Какие проблемы родного края волнуют Вас больше всего?**

---

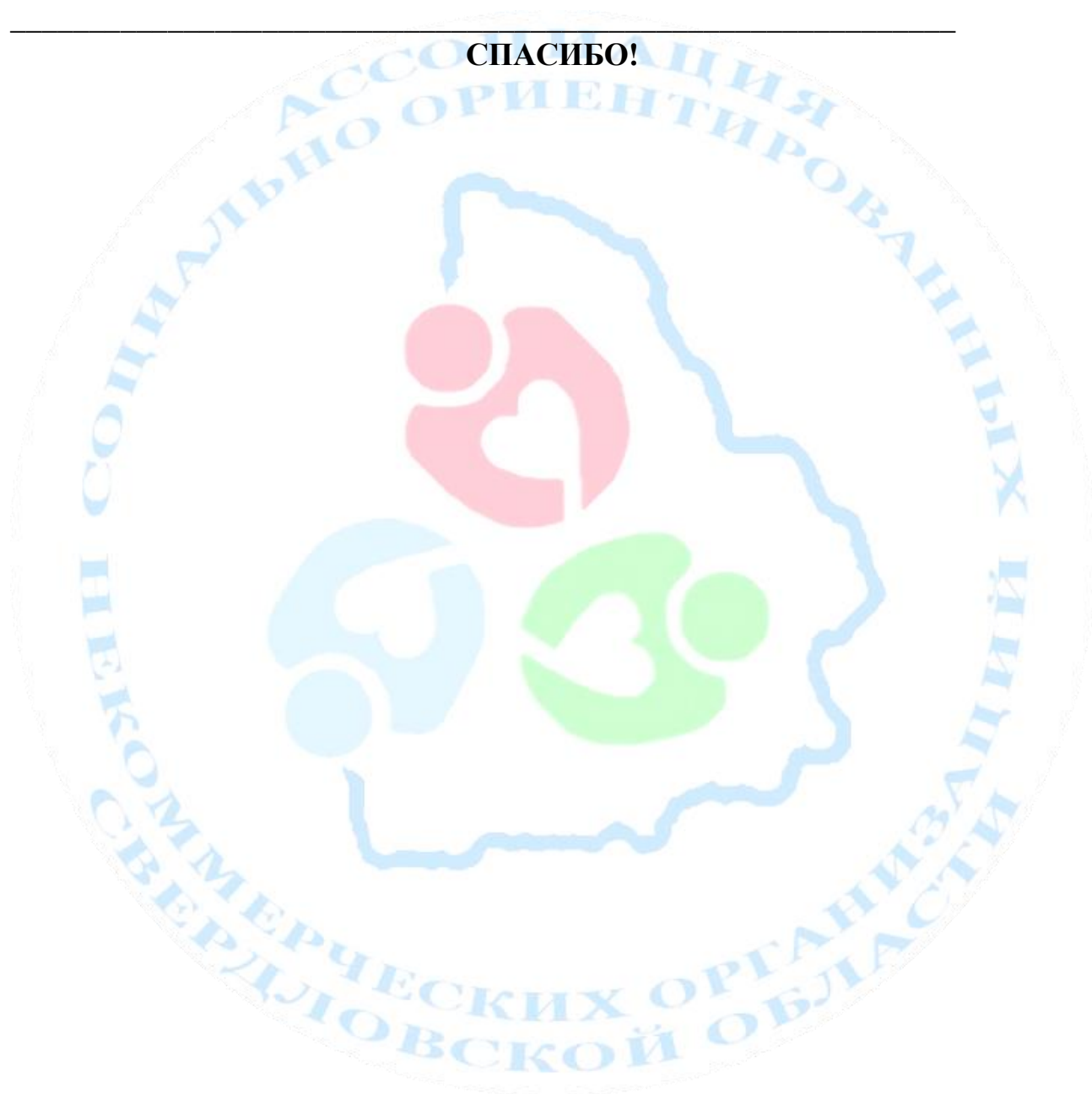
---

**9. Ваши увлечения, хобби, пожелания (указать свой вариант ответа)**

---

---

**СПАСИБО!**



Наименование организации (полное)

от \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

Адрес: \_\_\_\_\_

Паспорт гражданина РФ: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

### ЗАЯВЛЕНИЕ

Я, \_\_\_\_\_ прошу  
зачислить меня на курсы "Школы пожилого возраста", по направлению

С графиком проведения занятий  
ознакомлен(а).

Дата: \_\_\_\_\_  
(подпись заявителя)

Я, \_\_\_\_\_ 1.

даю согласие на использование и обработку моих персональных данных по технологиям обработки документов, существующим в Наименование организации (полное) с целью прохождения курсов "Школы пожилого возраста" в следующем объеме:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) дата рождения;
- 3) адрес места жительства;
- 4) серия, номер и дата выдачи паспорта, наименование органа, выдавшего паспорт (иного документа, удостоверяющего личность).

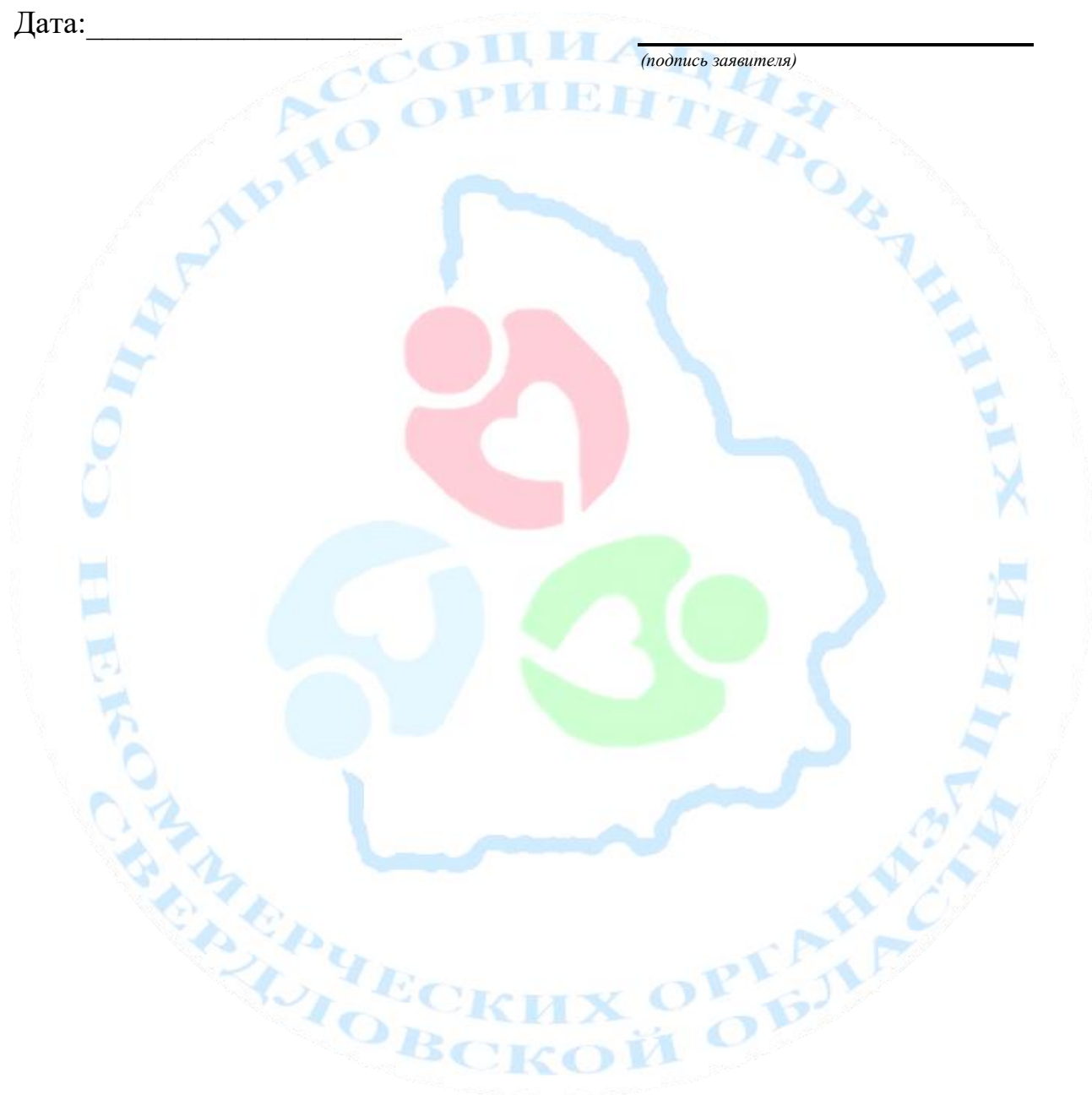
2. даю / не даю \_\_\_\_\_ свое согласие на использование фотографий с изображением занятий, экскурсий и других мероприятий с моим участием.

Перечень действий с фотографиями на совершение которых дается согласие: оформление стендов, фотоотчетов, выставок; оформление фотогалереи на сайте учреждения; использование в качестве иллюстрации в отчетах, печати (статьи, публикации, оформление журналов), в презентациях, фильмах о жизни учреждения.

Срок действия моего согласия считать с момента подписания данного заявления на срок – бессрочно. Отзыв настоящего согласия в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", осуществляется на основании моего заявления, поданного в Наименование организации (полное).

Дата: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись заявителя)



**Примерный Учебно – тематический план  
Отделение «Краеведение»**

Тема занятий	Часов, в т.ч.	
	лекции и	практич. занятия.
<i>Раздел I. Краеведение: сущность, виды, методы</i>		
1.1. Введение в краеведение. Источники и методы краеведческого исследования.	1	-
<i>Раздел II. Природоведческое краеведение</i>		
2.1. Физико-географическое положение Свердловской области. Флора и фауна Среднего Урала.	1	1
<i>Раздел III Историческое краеведение</i>		
3.1. История Урала, г. Екатеринбурга, района, в котором живешь.	1	1
<i>Раздел IV Социальное краеведение</i>		
4.1. Социальное краеведение: сущность, задачи, методика. Народы Среднего Урала	1	1
<i>Раздел V Экономическое развитие края</i>		
5.1. Промышленность и энергетика региона	1	1
5.2. Транспорт, связь, лесное и сельское хозяйство Свердловской области	1	-
<i>Раздел VI Культура региона</i>		
6.1. Градостроительство, архитектура, народное творчество.	1	1
6.2. Литература, театр и кино Среднего Урала.	1	1
6.3. Просвещение, образование, наука и военное дело в родном городе (районе)	1	1
6.4. Религиозная жизнь уральцев	1	1
<i>Раздел VII Малая родина</i>		
7.1. Екатеринбург - столица Урала	1	1



7.2. Поселения Центрального, Восточного, Западного, Северного, Южного и Горнозаводского управленческих округов	1	
Итого:	12	9



**Примерный план одного теоретического занятия**

Утверждаю

Зав. ОУСО \_\_\_\_\_

Школа пожилого возраста

Дата: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

План

1. Введение: цели, задачи, основные понятия.

2. Раскрытие темы.

- *представление лектора: сегодня лекцию проведет заведующий библиотекой /ф.и.о./*

- *просмотр презентации, фото и видеоматериалов по теме.*

- *работа с учебно-методическим пособием для слушателей, с дополнительным материалом по теме занятия.*

3. Вопросы, ответы, обсуждение.

4. Домашнее задание. (может быть закреплением данной темы или подготовкой к следующему занятию/ экскурсии).

5. Информирование, о следующем занятии (краткий анонс).

Специалист по социальной работе \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

**1. Какой археологической эпохой на Урале датируется возникновение пещерной наскальной живописи?**

- а) мустье;
- б) верхний палеолит;
- в) мезолит;
- г) неолит.

**2. Как датируется эпоха мезолита на Урале?**

- а) VI – IV тыс. до н.э.;
- б) III – начало II тыс. до н.э.;
- в) IX – VII тыс. до н.э.;
- г) I тыс. до н.э.

**3. С какой археологической эпохой на Урале связано появление глиняной посуды?**

- а) палеолит;
- б) мезолит;
- в) бронзовый век;
- г) энеолит;
- д) неолит.

**4. Какие из этих археологических культур датируются эпохой энеолита?**

- а) волго-уральская;
- б) аятская;
- в) синташтинская;
- г) иткульская;
- д) липчинская.

**5. Какой из нижеперечисленных народов открывает эпоху Великого переселения народов?**

- а) болгары;
- б) хазары;
- в) половцы;
- г) гунны;
- д) венгры.

**6. Какая политическая организация существовала на Урале в начале XX века?**

- а) «Союз борьбы за освобождение рабочего класса»;
- б) «Уральский союз социал-демократов и социалистов-революционеров»;
- в) «Уральский союз кадетов и октябристов»;
- г) «Уральский социалистический союз».

**7. Какой орган являлся органом государственной власти на территории Урала после февраля 1917 года?**

- а) Совет народных депутатов;
- б) Комиссариат Временного правительства;
- в) Губернская земская управа;
- г) Временное областное правительство Урала.

**8. Где была образована первая иностранная концессия в период НЭПа?**

- а) Алапаевск;
- б) Асбест;
- в) Каменск-Уральский;
- г) Свердловск.

**9. Второй угольно-металлургической базой страны в 30-е гг. стал:**

- а) Урало-Экибастуз;
- б) Урало-Кузбасс;
- в) Урало-Донбасс;
- г) Вахрушев-уголь.

**10. Какое военное соединение было полностью укомплектовано за счет средств жителей Урала:**

- а) Уральская гвардейская стрелковая дивизия?
- б) Башкирская кавалерийская дивизия;
- в) Уральский добровольческий танковый корпус.

**«Экономико-географическое положение Свердловской области.**

Историко-географическое заселение и хозяйственное освоение территории области».

**Блок 1. Задания с выбором одного и не нескольких правильных ответов**

**A1. Какие части Уральских гор представлены на территории Свердловской области?**

- А) Приполярный Урал
- Б) Полярный Урал
- В) Северный Урал
- Г) Средний Урал
- Д) Южный Урал

**А2. Датой образования Свердловской области в современных границах является?**

А) 1938 г., Б) 1838 г., В) 1898 г., Г) 1934 г.

**А3. С какими субъектами РФ граничит Свердловская область?**

А) Пермский край  
Б) Вологодская область  
В) республика Татарстан  
Г) Кемеровская область  
Д) республика Башкортостан

**А4. С какими субъектами РФ не граничит Свердловская область?**

А) Алтайский край  
Б) Тюменская область  
В) Курганская область  
Г) Омская область  
Д) Пермский край

**А5. Какие утверждения является верными?**

К особенностям географического положения области можно отнести:

А) Местонахождение на стыке двух частей света - Европы и Азии, различных по своим природным и экономическим условиям  
Б) Суровость природных условий, слабая освоенность и заселенность большей части территории  
В) Внутреннее положение на транзитных транспортных путях между Западной и Восточной экономическими зонами  
Г) Разнообразии природных условий и природных ресурсов области  
Д) приморское положение, возможность использования крупных рек как транспортные пути

**А6. Наивысшая точка Свердловской области?**

А) г. Ямантау  
Б) г. Народная  
В) г. Конжаковский камень  
Г) г. Денежкин камень

**А7. В первой половине XVII в. В Зауралье возникло большое количество населённых пунктов, которые называли «слободы». К какому типу населённых пунктов они относились?**

А) заводские поселения  
Б) городские поселения  
В) военные поселения  
Г) сельские поселения

**A8. Бурное хозяйственное развитие Среднего Урала связано с созданием горнозаводского дела по указу?**

- А) Екатерины I
- Б) Николая I
- В) Петра I
- Г) Александра II

**A9. В середине XVIII в. в каком центре Среднего Урала была организована добыча золота?**

- А) в Нижнем Тагиле
- Б) в Невьянске
- В) в Екатеринбурге
- Г) в Берёзовском

**A10. Какие утверждения является верными?**

Застой в горно-металлургической промышленности Среднего Урала в первой половине XIX в. связан с:

- А) активным вовлечением в хозяйственный оборот сырьевых ресурсов Южного горнопромышленного района России.
- Б) активное строительство железных дорог на Среднем Урале
- В) истощение ленных ресурсов
- Г) Техническое перевооружение Урала, связанного с дешёвизной крепостной рабочей силы

### **Квиза**

**Игра – викторина по краеведению «Родной Урал: Свердловская область».** Цель игры-викторины: Формирование чувства любви к своему родному краю, области в которой вырос и живешь.

### **Задачи:**

1. Формирование интереса к истории и природе своей области, его традициям и обычаям; развитие интеллектуальных и творческих способностей представителей "серебряного возраста» посредством участия в историко-культурных квизах;
2. Развитие коммуникативных навыков совместной деятельности при работе в группах.
3. Развитие познавательных интересов в процессе приобретения новых знаний;
4. Социализация людей пожилого возраста путем включения их в "краеведческое пространство".

### **Оформление:**

1. Выставка фотографий природы, достопримечательностей Екатеринбурга, Урала, Свердловской области;

2. Выставка книг и газетных вырезок, посвященных Екатеринбургу, Свердловской области;
3. Техническое сопровождение викторины: мультимедийная презентация «Родной Урал»
4. Участники игры: слушатели отделения «Краеведение» Школы пожилого возраста.
5. Жюри игры-викторины: зам директора, заведующий отделением, специалист по социальной работе, представитель библиотеки, представитель турфирмы (экскурсовод).

Ход игры.

1 ведущий.

Урал!

Опорный край державы,

Ее добытчик и кузнец,

Ровесник древней нашей славы

И славы нынешней творец.

2 ведущий.

Эти строки Александра Твардовского из стихотворения «За далью – даль», можно считать эпиграфом нашей игры. Сегодня задача наших игроков – показать свои знания по истории и географии родного края.

1 ведущий:

Итак, игра начинается! Представляем наших участников (представление участников или команд)

2 ведущий:

Представляем наше жюри (представление жюри)

**КОНКУРСЫ:**

**Конкурс «Словодел»**

Задание: из слова «Екатеринбург» составить за 3 минуты как можно больше слов. Кто составил больше всех слов, тот и победил.

**Конкурс «Природа родного Урала»**

*На столе лежат по три конверта, на конвертах ребус, разгадав, который получаем название птиц, животных или растений. Внутри конверта разрезанные на кусочки изображения птиц, животных или растений, разгадав ребус, собираем только те картинку птиц, животных или растений, которые водятся и растут на Урале.*

**Конкурс «География Урала»**

*Вопросы задаются командам по очереди, если команда не отвечает на вопрос, соперники имеют право ответить на данный вопрос*

► Где расположена Свердловская область?

а) Полярный и Северный Урал;

- б) *Средний и Северный Урал;*
- в) Средний и Южный Урал;
- г) Южный Урал.

▶ **Рядом с какой границей находится город Екатеринбург?**

- а) *Азия – Европа;*
- б) Урал – Сибирь;
- в) Россия – Казахстан;
- г) Россия – Монголия.

▶ **С какой областью РФ НЕ граничит Свердловская область?**

- а) Курганская;
- б) Тюменская;
- в) Челябинская;
- г) *Оренбургская.*

▶ **Какова приблизительная численность населения Свердловской области?**

- а) 1,5 млн. человек;
- б) 2,5 млн. человек;
- в) 3,5 млн. человек;
- г) *4,5 млн. человек.*

▶ **Какая часть населения Свердловской области проживает в ее областном центре – Екатеринбурге?**

- а) Четверть;
- б) *Треть;*
- в) Половина;
- г) Две трети.

*(Почти треть населения области.)*

▶ **21 января какого года родился миллионный житель Екатеринбурга?**

- а) *1967 года;*
- б) 1976 года;
- в) 1986 года;
- г) 1996 года.

▶ **Какое из утверждений соответствует действительности?**

- а) Екатеринбург второй по величине город России;
- б) Екатеринбург входит в тройку крупнейших городов России;
- в) *Екатеринбург входит в пятерку крупнейших городов России;*
- г) Екатеринбург входит в число десяти крупнейших городов России.

▶ **Назовите наивысшую точку Свердловской области.**

- а) *Конжаковский камень (1569м);*
- б) Гора Народная;



- в) Гора Белая;
- г) Медведь камень.

► Назовите одну из самых крупных рек Урала.

- а) Урал;
- б) Кама;
- в) Вишера;
- г) Енисей.

► На какой реке стоит город Екатеринбург?

- а) Исеть;
- б) Уфа;
- в) Бисерт;
- г) Урал.

► Как называется одно из крупных водораздельных озёр на территории Свердловской области?

- а) Бисертское;
- б) Литетское;
- в) Исетское (24км.кв);
- г) Таватуйское (21,2кв.м.кв).

► Название какого уральского озера переводится с башкирского как «Сердце-озеро»?

- а) Чебаркуль;
- б) Зюраткуль;
- в) Увильды;
- г) Иртяш.

*(Очертаниями берегов озеро и в самом деле напоминает сердце, да и расположилось оно в самом центре - в сердце Уральских гор.)*

► Уральский Эверест – это гора... Какая?

- а) Народная;
- б) Общественная;
- в) Публичная;
- г) Демократическая.

► На гербе Ачитского округа изображен...?

- а) Лебедь-крикун;
- б) Лебедь-кликун;
- в) Лебедь-говорун;
- г) Лебедь-болтун.

► Какой из этих городов не расположен в Свердловской области?

- а) *Верхний Уфалей;*
- б) Верхний Тагил;
- в) Верхняя Салда;
- г) Верхняя Пышма.

► Какой из этих городов второй по числу жителей город Свердловской области?

- а) Каменск-Уральский;
- б) Первоуральск;
- в) Красноуфимск;
- г) *Нижний Тагил.*

► Как называется фирменный поезд, курсирующий по маршруту Екатеринбург - Санкт-Петербург?

- а) Екатерининский;
- б) *Демидовский;*
- в) Татищевский;
- г) Петровский.

► Кто не является коренным населением Среднего и Северного Урала?

- а) *Марийцы;*
- б) Ненцы;
- в) Манси;
- г) Ханты.

► Когда началось заселение Среднего Урала русскими?

- а) 13-й век;
- б) *15-й век;*
- в) 16-й век;
- г) 18-й век.

► В каком году основан областной центр Екатеринбург?

- а) *1723 год;*
- б) 1732 год;
- в) 1826 год;
- г) 1886 год.

(Основан в 1723 году. Датой основания Екатеринбурга принято считать 18 ноября 1723 года. В этот день на вновь построенном казенном заводе на берегу реки Исети состоялся пробный пуск кричных боевых молотов. Эта дата является Днем города, а отмечается праздник в третью субботу августа.).

► В каком году основан Ачитский район?

- а) 1724 год;
- б) 1832 год;
- в) 1924 год;
- г) 1963 год.

(В 1923 году была образована Уральская область, а в составе Кунгурского округа - Ачитский район. Список районов Уральской области был утвержден протоколом Президиума Уральского облисполкома от 27.02.1924 № 16)

► В каком году был утверждён герб Ачитского городского округа?

- а) 1955 год;
- б) 1975 год;
- в) 1995 год;
- г) 2005 год.

► Какое насекомое соседствовало с лебедем на первоначальном варианте герба Ачитского городского округа?

- а) Шмель;
- б) Пчела;
- в) Оса;
- г) Бабочка.

► Уездным городом какой губернии был Екатеринбург с 1796 по 1919 год?

- а) Пермской губернии;
- б) Уфимской губернии;
- в) Казанской губернии;
- г) Екатеринбургской губернии.

► Назовите самый молодой поселок Ачитского городского округа.

- а) Бакряж;
  - б) Афанасьевское;
  - в) Заря;
  - г) Уфимский.
- (посёлок Заря – 1922г.)

► Назовите самый старый город Свердловской области.

- а) Екатеринбург;
- б) Нижний Тагил;
- в) Верхотурье;
- г) Красноуральск.

(Верхотурье - основан в 1598 после подписания 12 октября 1597 царем Федором Иоанновичем грамоты о построении города на реке Туре.)

- Автор всеми любимых Уральских сказов?
- А.С. Пушкин;
  - П.П. Бажов;*
  - Д.Н. Мамин-Сибиряк;
  - В.П. Крапивин.
- Кому принадлежат эти известные слова о нашем крае, написанные на девизной ленте герба свердловской области? «Урал — опорный край державы. Её добытчик и кузнец».
- Павел Петрович Бажов;
  - Борис Николаевич Ельцин;
  - Александра Трифоновича Твардовского;*
  - Дмитрий Наркисович Мамин-Сибиряк.
- Из какого произведения Александра Трифоновича Твардовского взяты эти известные слова о нашем крае? «Урал — опорный край державы. Её добытчик и кузнец».
- «Василий Тёркин»;
  - «За далью – даль»;*
  - «Страна Муравия»;
  - «Дом у дороги».
- Сколько лет отмечалось в этом году Сибирскому тракту?
- 155 лет;
  - 195 лет;
  - 265 лет;
  - 280 лет.*
- Кто является первым почетным жителем Ачитского городского округа?
- Ладейщикова Апполинария Егоровна;
  - Сысолятин Петр Зиновьевич;
  - Захаров Николай Иванович;*
  - Боциев Николай Владимирович.
- В каком году Екатеринбург отметит 300-летие со дня своего основания?
- 2017;
  - 2023;*
  - 2037;
  - 2043.
- На гербе Свердловской области изображено животное, являющееся символом Северного и Среднего Урала и Сибири?
- Соболь;*
  - Норка;

в) Хорёк;

г) Бобр.

(Соболь означает не только пушные богатства края, но и, прежде всего, марку всемирно известного демидовского металла.)

► Какой из этих городов Южного Урала – город мастеров художественного чугунного литья?

а) Куса;

б) Касли;

в) Кыштым;

г) Карабаш.

► Мастера какого кружева проживают и трудятся в уральском городе Касли?

а) Деревянного;

б) Нитяного;

в) Чугунного;

г) Стеклянного.

► Уральские мастера всегда отличались необычными изделиями: из камня делали цветы и ягоды, из асбеста – платки и многое другое. Но Урал славен не только минералами. Например, на Всемирной выставке в Париже в 1900 году были представлены изготовленные на Урале оригинальные тарелки. Назовите город ныне Челябинской области, где их изготовили.

а) Касли;

б) Южноуральск;

в) Златоуст;

г) Троицк.

*(Ажурные тарелки из каслинского чугунного литья выставлялись в знаменитом чугунном павильоне, который и сейчас можно увидеть в Екатеринбургском музее изобразительных искусств.)*

► Назовите российский центр художественной гравировки по металлу, который называется так же, как именуют человека, обладающего даром красноречия.

а) Аша;

б) Златоуст;

в) Миньяр;

г) Куса.

*(Златоуст – красноречивый оратор в старину.)*

Подведение итогов (побеждает команда, набравшая наибольшее количество баллов).

Награждение.

Удовлетворенность слушателей

потратьте, пожалуйста, несколько минут своего времени на заполнение следующей анкеты.

**1. Вас встречали с радостью и улыбкой, когда Вы пришли?**



**2. Оцените доступность изложения информации:**

Доступно

Сложно

Хорошо, но мало практики

Практики много, но не достаточно теоретического материала

**3. Оцените, пожалуйста, насколько материал вам был интересен:**

По шкале. От 1 до 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**4. Оцените, пожалуйста, общую удовлетворенность нашим занятием**

По шкале. От 1 до 10

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

**5. Напишите, пожалуйста, что нам можно улучшить.**

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Проведение занятия в группе по направлению «Правовая и экономическая культура»

- 1. Цель:** дать знания о действующем законодательстве и экономической политике государства, сформировать грамотное правовое восприятие и экономическое поведение. Изучить государственную правовую и экономическую систему, меры государственной поддержки и доступность социального обслуживания, способы защиты своих прав и свобод.
- 2. Область применения:** отделение участкового социального обслуживания.
- 3. Ответственность:** специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения, заместитель директора.

**4. Определение/ Общие сведения:**

Процедура носит заявительный характер.

- Слушатель пишет заявление о включении в Школу пожилого возраста в группу по направлению Правовая и экономическая культура. (Приложение № 3);
- Группа формируется из слушателей пожилого возраста до 32 человек в год, по 8 человек в каждом квартале;
- Программа обучения по направлению «Правовая и экономическая культура» разрабатывается специалистом по социальной работе и руководителем структурного подразделения, утверждается директором (зам. директора);
- Для проведения занятий используется методический материал, в том числе возможности интернета;
- Для повышения качества предоставления материалов, используется литература и привлекаются специалисты со стороны (Приложение 1).

Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия. Периодичность предоставления: 4 раза в месяц, 12 раз в течение квартала (или трех месяцев).

**5. Ресурсы /оснащение:**

Требуется оснащение:

- кабинет, оборудованный проектором, экраном, доской для записей;
- стол, стул для специалиста;
- стол, стул для клиента;
- шкаф для одежды (напольная вешалка);
- расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, блокноты, папка скоросшиватель);
- комплект демонстрационных учебных пособий;
- комплект учебных видеоматериалов (интернет подборка, запись вебинаров и семинаров, презентации);

- Конституция Российской Федерации и другие нормативно – правовые источники;
- Учебный план проведения занятий по направлению «Правовая и экономическая культура»;
- график занятий по направлению «Правовая и экономическая культура»;
- анкета для опроса граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний и востребованности в обучении по направлению «Правовая и экономическая культура».

**6. Основная часть процедуры:**

- личное знакомство.
- опрос граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний и востребованности в обучении по направлению «Правовая и экономическая культура» (Приложение № 2);
- написание заявления; (Приложение № 3);
- проведение вводного занятия, краткое информирование о плане занятий и расписании, знакомство с основными понятиями права (Приложение № 4, №5);
- проведение занятий, изучение основ права и государственных институтов, изучение государственной правовой и экономической систем, мер государственной поддержки и доступности социального обслуживания, способы защиты своих прав и свобод;
- подведение итогов (в ходе заключительного занятия заполняется анкета и проводится тестирование, по результатам которого оценивается эффективность обучения (Приложение № 5);
- фиксирование специалистом информации в модуле «Профилактика».

**7. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс предоставления знаний и результат – получение новых знаний, а также удовлетворенность клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

**Нормативные ссылки**

- Распоряжение Правительства Российской Федерации от 05.02.2016 № 164-р Стратегия действий в интересах граждан старшего поколения в Российской Федерации до 2025 года;
- Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ;
- Постановление Правительства Свердловской области от 31 марта 2011 года № 349-ПП и пролонгированной до 2025 года (Постановлением Правительства Свердловской области от 26 декабря 2018 года N 952-ПП);



- Примерное положение по Школе пожилого возраста ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга» / <https://zabota052.msp.midural.ru/deiatelnost-u052/shkoly-pojilogo-vozrasta.html/>;
- Примерный График занятий в Школе пожилого возраста на 2022 год ГАУ «КЦСОН Чкаловского района г. Екатеринбурга» / [https://zabota052.msp.midural.ru/deiatelnost-u052/shkoly-pojilogo-vozrasta.html /](https://zabota052.msp.midural.ru/deiatelnost-u052/shkoly-pojilogo-vozrasta.html/)

## Приложение 1

### Методический материал для обучения правовой и экономической культуре

1. Региональная комплексная программа «СТАРШЕЕ ПОКОЛЕНИЕ». Правовая и экономическая культура Учебно-методическое пособие для слушателей. – Екатеринбург: ИД «Ажур» 2011.
2. Гражданское право: учебное пособие / Е.Г. Шаблова, О.В. Жевняк; под общ. ред. д-ра юрид. наук, проф. Е.Г. Шабловой. — Екатеринбург: Изд-во Урал. ун-та, 2015.
3. Левушкин А.Н. История развития института прав и обязанностей родителей и детей в России // Семейное и жилищное право. 2012. № 6.
4. Макарова Е.А. Забота о нетрудоспособных родителях как конституционная обязанность совершеннолетних детей // Правовед: межвузовский научный сборник. - Великий Новгород: НовГУ им. Ярослава Мудрого, 2014.
5. Шубина, Т. В. Финансовое планирование и бюджетирование: учебник / Т. В. Шубина, А. У. Солтаханов, Рос. экон. ун-т им. Г. В. Плеханова. – М.: Изд-во РЭУ им. Г. В. Плеханова, 2021. – 125 с.: ил. – ISBN 978-5-7307-1670-4.

**Анкета для граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний и востребованности в обучении навыкам правовой и экономической культуры**

*Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с каждым вопросом и возможными вариантами ответов. Выберите свой вариант ответа и отметьте его. Если есть необходимость, запишите свой вариант ответа.*

**1. С какой целью Вы решили обучиться навыкам правовой и экономической культуры? (не более 2 вариантов ответа)**

- Для саморазвития;
- Для решения жизненно-бытовых проблем;
- Возможность трудоустройства;
- Для социальной коммуникации;
- Для самореализации;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**2. Возникают ли у Вас некоторые сложности при обучении? (один вариант ответа) \***

- да;
- скорее да, чем нет;
- скорее нет, чем да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

**3. С какими нижеперечисленными трудностями Вы сталкивались? (не более 3 вариантов ответа) \***

- Быструю утомляемость;
- Ухудшение способности к восприятию;
- Сужение поля внимания;
- Трудности распределения и переключения внимания;
- Снижение способности к концентрации и сосредоточению внимания;
- Повышенная чувствительность к посторонним помехам;
- Некоторое уменьшение возможностей памяти;
- Трудности воспроизведения;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**4. Обращались ли Вы за правовой помощью? (один вариант ответа) \***  
Да /Нет

**5. Знаете ли вы об экономическом строе России? \***  
Да /Нет

**6. Обучались ли Вы прежде по направлению правовая и экономическая культура?**

Да /Нет

**7. Укажите наиболее важные причины почему вы пришли учиться по данному направлению? \***

- Повышение знаний правовой и экономической культуры;
- Использование государственных услуг (жилищно-коммунальных, медицинских, образовательных, социальных, других);
- Общение с близкими или с незнакомыми людьми;
- Знание прав потребителя;
- Осуществление покупки через интернет;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**8. Популярна ли тема правовой и экономической культуры среди ваших ровесников? \***

- Да;
- Нет;
- Затрудняюсь ответить.

**9. Как давно вы задумались о необходимости получить знания по правовой и экономической культуре? \***

- Очень давно;
- Достаточно давно;
- Недавно.

**10. Как Вам легче учиться? \***

- Дистанционно;
- На очных занятиях.

**11. Вы хотели бы получать дополнительную информацию по теме занятия на электронную почту?**

Да /Нет

Если «ДА», укажите свой **E-mail**

---

**12. В результате обучения хочу знать:**

- Меры социальной поддержки граждан пожилого возраста;
- Права потребителя;
- Вопросы, связанные с правами собственности, распоряжением имуществом, наследованием, дарением;
- Вопросы трудовой деятельности лиц пенсионного возраста;
- Защита прав и свобод человека в России;
- Пенсионное обеспечение;
- Дееспособность граждан;
- Экономика современной России, Урала;

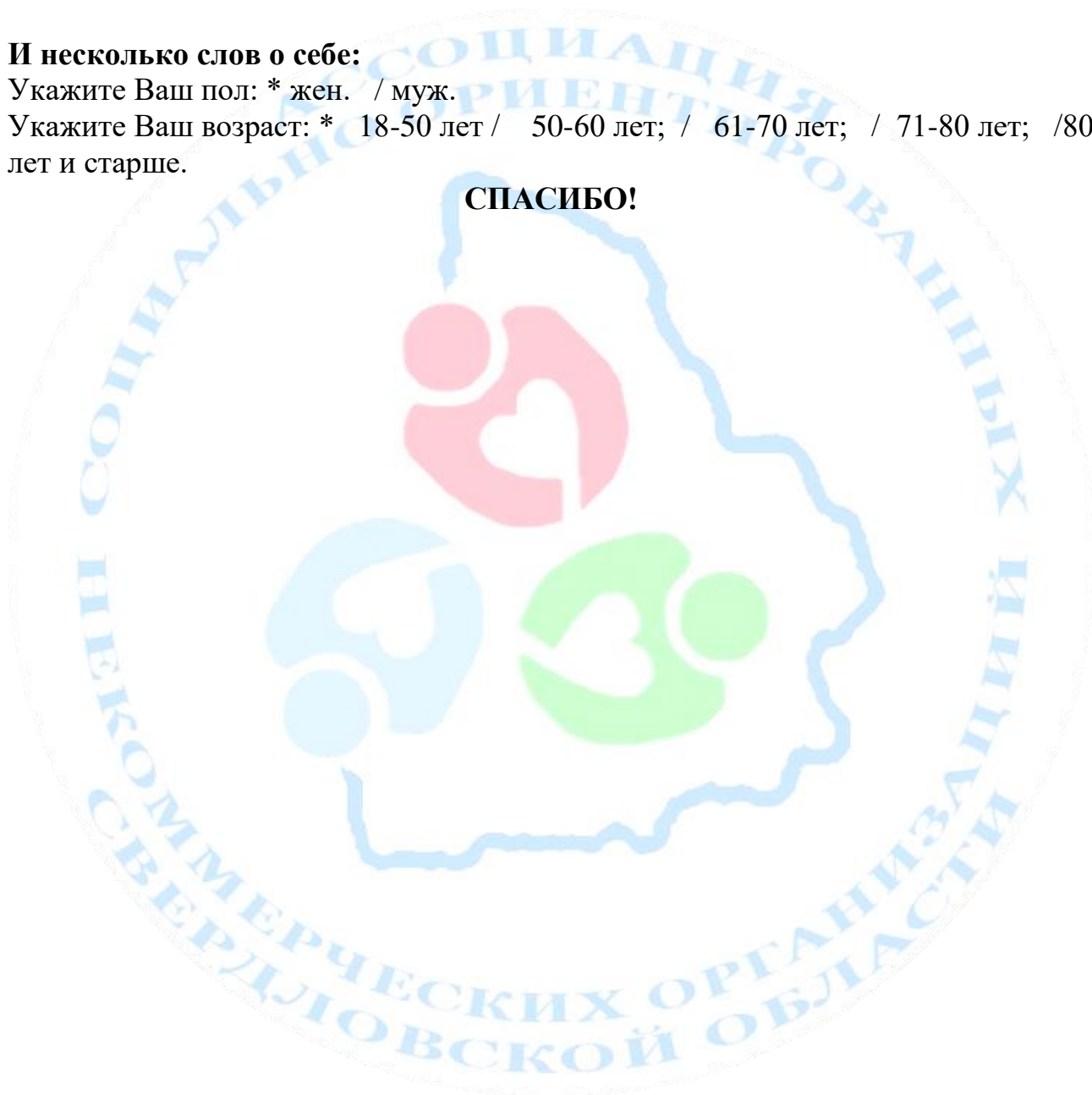
- Трудовая деятельность пенсионеров;
  - Региональная комплексная программа «Старшее поколение»
  - Сбережения и банковская система.
  - Налогообложение;
  - Обязанности совершеннолетних детей;
  - Другое
- 

**И несколько слов о себе:**

Укажите Ваш пол: \* жен. / муж.

Укажите Ваш возраст: \* 18-50 лет / 50-60 лет; / 61-70 лет; / 71-80 лет; /80 лет и старше.

**СПАСИБО!**



Наименование организации (полное)

от \_\_\_\_\_  
(ФИО полностью)

Адрес: \_\_\_\_\_

Паспорт гражданина РФ: \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Я, \_\_\_\_\_ прошу  
зачислить меня на курсы "Школы пожилого возраста", по направлению

С графиком проведения занятий  
ознакомлен(а).

Дата: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_ (подпись заявителя)

Я, \_\_\_\_\_ 1. да

по согласию на использование и обработку моих персональных данных по технологиям обработки документов, существующим в Наименование организации (полное) с целью прохождения курсов "Школы пожилого возраста" в следующем объеме:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) дата рождения;
- 3) адрес места жительства;
- 4) серия, номер и дата выдачи паспорта, наименование органа, выдавшего паспорт (иного документа, удостоверяющего личность).

2. даю / не даю \_\_\_\_\_ свое согласие на использование фотографий с изображением занятий, экскурсий и других мероприятий с моим участием.

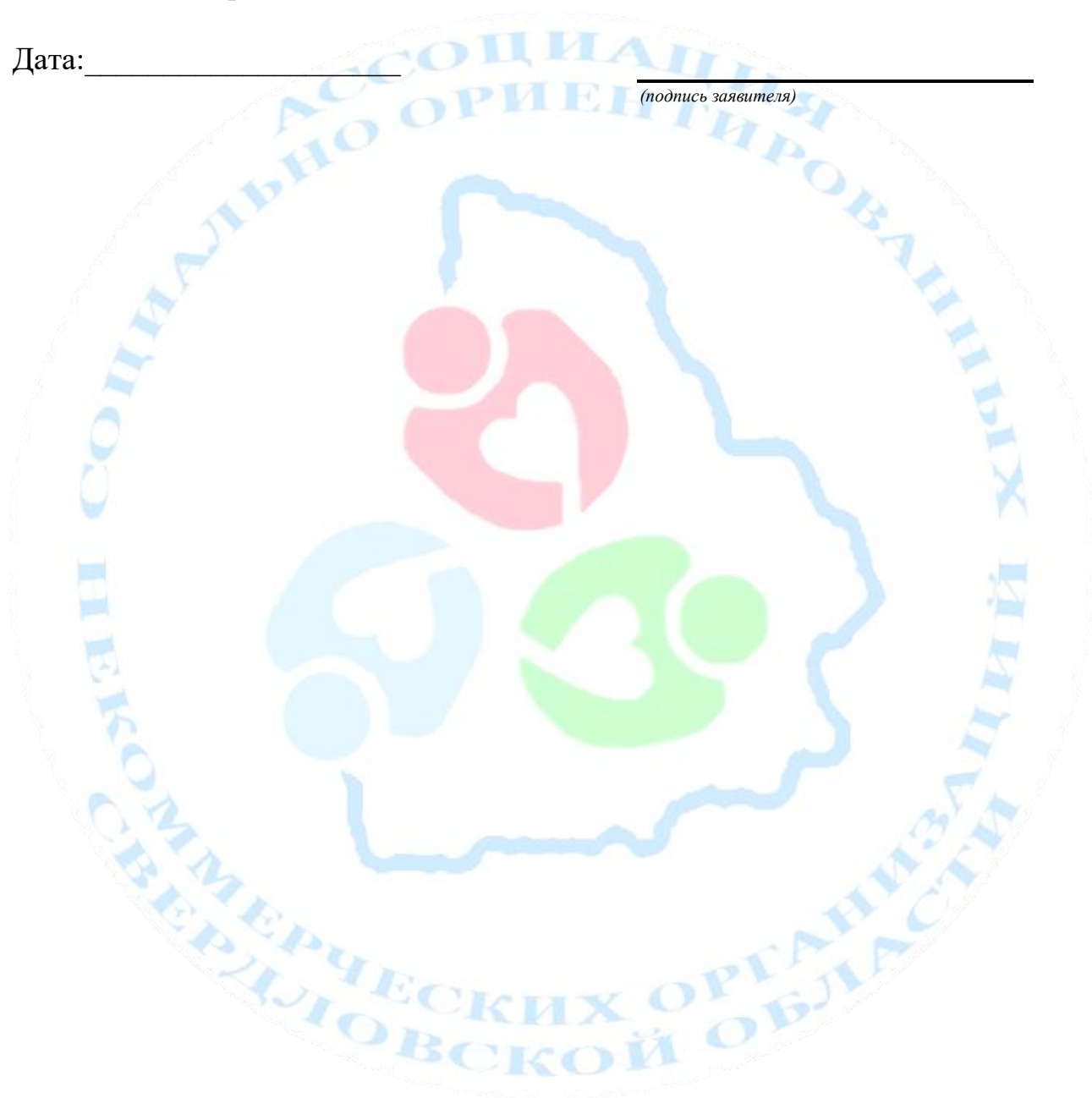
Перечень действий с фотографиями на совершение которых дается согласие: оформление стендов, фотоотчетов, выставок; оформление фотогалереи на сайте учреждения; использование в качестве иллюстрации в отчетах, печати (статьи, публикации, оформление журналов), в презентациях, фильмах о жизни

учреждения.

Срок действия моего согласия считать с момента подписания данного заявления на срок – бессрочно. Отзыв настоящего согласия в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", осуществляется на основании моего заявления, поданного в Наименование организации (полное).

Дата: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_ (подпись заявителя)



Разделение материала на 2 раздела: Правовая культура и Экономическая.

**Примерный учебно-тематический план**

Тема занятий	Часов, в т.ч.	
	лекции	практич. занятия.
<i>Раздел I. Правовая культура</i>		
1.1. Правовая и экономическая системы в России. Общие понятия. Конституция РФ – как основной документ государства. Образование пожилых людей.	1	-
1.2. Правовая система РФ. Права наследования	1	-
1.3. Правовая система РФ. Дееспособность граждан.	1	-
1.4. Правовое регулирование купли-продажи недвижимого имущества.	1	-
1.5. Страхование, медицинское страхование, социальное обслуживание и лечение пожилых людей.	1	-
1.6. Пенсионное обеспечение: основные положения действующего законодательства. Меры государственной поддержки ветеранов и инвалидов.	1	-
1.7. Защита прав детей: правовое регулирование усыновления, установление опеки и попечительства над внуками.	1	-
<i>Раздел II. Экономическая культура</i>		
2.1. Экономика современной России. Социальная поддержка граждан пожилого возраста.	1	-
2.2. Приватизация жилищного и земельного фонда.	1	-
2.3. Налогообложение недвижимого имущества граждан.	1	-
2.4. Обязанности совершеннолетних детей по содержанию родителей.	1	-
2.5. Трудовая деятельность пенсионеров. Сбережения и банковская система. Защита прав потребителей.	1	-
	12	-

### Примерный план одного занятия

Утверждаю

Зав .ОУСО \_\_\_\_\_

Школа пожилого возраста

Дата: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

План

1. Введение: цели, задачи, основные понятия.
2. Раскрытие темы.
  - представление лектора: сегодня лекцию проведет юрист /ф.и.о./
  - просмотр презентации, фото и видеоматериалов по теме.
  - работа с учебно – методическим пособием для слушателей, с дополнительным материалом по теме занятия.
3. Вопросы, ответы, обсуждение.
4. Домашнее задание. (может быть закреплением данной темы или подготовкой к следующему занятию).
5. Информирование, о следующем занятии (краткий анонс).

Специалист по социальной работе \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /



Итоговые тесты

Ф.И.О. \_\_\_\_\_

Дата \_\_\_\_\_

*Раздел 1. Правовая культура.*

**Тема 1. Правовая система Российской Федерации.**

**1. Раскройте понятие «конституционно-правовые отношения»:**

Варианты ответа:

- а) это общественные отношения, урегулированные нормой конституционного права, содержанием которых является юридическая связь между субъектами в форме взаимных прав и обязанностей, предусмотренных данной правовой нормой;
- б) это отношения, которые складываются в сфере управления, в связи с разрешением индивидуально-конкретных дел и регулируются административно-процессуальными нормами;
- в) это отношения между гражданами и юридическими лицами, регулируемые гражданским законодательством, которое, помимо всего прочего, определяет правовое положение участников гражданского оборота;
- г) нет верного варианта ответа.

**2. В каком случае, в соответствии с российским законодательством, конституция считается принятой всенародным голосованием?**

Варианты ответа:

- а) если за нее проголосовало более половины избирателей, принявших участие в референдуме;
- б) если в референдуме приняло участие более половины избирателей;
- в) если за нее проголосовало более половины избирателей, принявших участие в референдуме, при этом в голосовании приняло участие более половины избирателей;
- г) простым большинством голосов.

**3. Как, в соответствии с Конституцией Российской Федерации, осуществляются выборы главы государства?**

Варианты ответа:

- а) путём всеобщего равного и прямого избирательного права при тайном голосовании;
- б) тайным голосованием;
- в) назначается высшим органом исполнительной власти;
- г) все варианты ответов верны, за исключением, а).

**4. Российской Федерации предусмотрено следующее разделение государственной власти:**

Варианты ответа:

- а) на федеральную, региональную и местную;
- б) на законотворческую, инициативную и контрольную;
- в) **на судебную, исполнительную, законодательную;**

**5. Могут ли применяться на территории Российской Федерации официально не опубликованные законы?**

Варианты ответа:

- а) **нет, это исключено;**
- б) да, но только на уровне субъектов Российской Федерации;
- в) да, если закон не затрагивает личных прав и свобод граждан;
- г) данный вопрос законом не урегулирован.

**6. Конституция Российской Федерации провозглашает следующий подход к соотношению прав, свобод и возможностей мужчин и женщин:** Варианты ответа:

- а) **мужчины и женщины имеют равные права и свободы, и равные возможности для их реализации;**
- б) мужчины и женщины имеют равные права и свободы, но разные возможности для их реализации;
- в) мужчины имеют больше прав и свобод, а также возможностей для их реализации, чем женщины;
- г) женщины имеют больше прав и свобод, а также возможностей для их реализации, чем мужчины.

**7. Права и свободы в Российской Федерации могут быть ограничены в целях:**

Варианты ответа:

- а) **обеспечения обороны страны и безопасности государства;**
- б) развития экономики и повышения уровня жизни;
- в) защиты нравственности;
- г) идеологической борьбы.

**8. Согласно Конституции Российской Федерации, каждый человек обязан:**

Варианты ответа:

- а) платить налоги;
- б) защищать Отечество;
- в) бережно относиться к природным богатствам;
- г) **все перечисленные варианты ответов верны.**

**9. Президент Российской Федерации является: (выберите два верных утверждения)**

Варианты ответа:

- а) главой государства;
- б) **Верховным Главнокомандующим;**

в) главой законодательной, исполнительной и судебной власти;

## **Тема 2. Права наследования**

### **1. Может ли быть завещание сделано в устной форме?**

Варианты ответа:

- а) Да, с согласия наследников.
- б) **Нет.**
- в) Да.
- г) Да, в предусмотренных законом случаях.

### **2. Могут ли призываться к наследованию юридические лица?**

Варианты ответа:

- а) Нет, только РФ.
- б) Нет, так как наследниками могут быть только физические лица.
- в) Могут без всяких ограничений и условий.
- г) **Могут, если они существуют на день открытия наследства.**

### **3. Что считается местом открытия наследства?**

Варианты ответа:

- а) Место жительства наследника, где находится основная часть имущества.
- б) **Последнее место жительства наследодателя, а если оно неизвестно — место нахождения имущества.**
- в) Место жительства наследников по закону.
- г) Все перечисленное.

### **4. Нотариально заверенное завещание должно быть:**

Варианты ответа:

- а) записано со слов завещателя нотариусом
- б) заверено в БТИ
- в) написано завещателем
- г) **написано завещателем или записано с его слов нотариусом**

### **5. Может ли завещатель изменить или отменить завещание?**

Варианты ответа:

- а) **Да.**
- б) Да, в предусмотренных законом случаях.
- в) Да, с согласия наследников.
- г) Нет.

### **6. Может ли быть завещание составлено и удостоверено по доверенности?**

Варианты ответа:

- а) Может.
- б) **Не может.**
- в) Может, если доверенность оформлена нотариально.

г) Может, если завещатель является нетрудоспособным.

**7. Можно ли лишить наследства наследника обязательной доли?**

Варианты ответа:

- а) Да, с разрешения нотариуса.
- б) Да, с согласия других наследников.
- в) Нет.
- г) Да.

**8. Может ли быть завещание признано недействительным?**

Варианты ответа:

- а) Да, по договоренности между наследниками и нотариусом.
- б) Да, по законным основаниям признания сделок недействительными.
- в) Да, с согласия наследников.
- г) Нет.

**Тема 3. Дееспособность граждан.**

**1. Гражданская дееспособность возникает в полном объеме у гражданина, достигшего:**

Варианты ответа:

- а) 14 лет;
- б) 15 лет;
- в) **16 лет;**
- г) 18 лет.

**2. Кто является законным представителем физического лица**

Варианты ответа:

- 1. Родители, опекуны**
- 2. Адвокат
- 3. органы опеки
- 4. прокурор

**3. Может ли быть ограничена дееспособность граждан**

Варианты ответа:

- 1. не может никогда
- 2. может быть ограничена с согласия самого гражданина
- 3. может быть ограничена в судебном порядке**
- 4. **Опека устанавливается над...**
  - а) малолетними;
  - б) **гражданами, признанными судом недееспособными вследствие психического заболевания;**
  - в) гражданами, ограниченными судом в дееспособности;
  - г) нетрудоспособными

**5. Дееспособность – это способность...**

- а) нести ответственность за преступления
- б) иметь обязанности и нести ответственность
- в) **приобретать и осуществлять права и нести обязанности**
- г) иметь права

**6. Дееспособностью обладает...**

- а) каждый человек
- б) человек, имеющий права
- в) человек, имеющий собственность
- г) **не каждый человек**

**7. Признание гражданина недееспособным производится...**

- а) **органами опеки и попечительства**
- б) администрацией Президента РФ
- в) судом
- г) правительством субъекта РФ

**Тема 4. Правовое регулирование купли-продажи недвижимого имущества.**

**1. По договору розничной купли-продажи товар передается покупателю для**

Варианты ответа:

- 1. государственных нужд
- 2. использования в предпринимательской деятельности
- 3. **последующей продажи личного, домашнего, семейного или иного использования, не связанного с предпринимательской деятельностью**
- 4. использования в иных целях, не связанных с личным, домашним, семейным и иным подобным использованием

**2. Непродовольственный товар надлежащего качества в месте его покупки покупатель вправе обменять с момента передачи ему товара в течение:**

Варианты ответа:

- 1. **четырнадцати дней**
- 2. тридцати дней
- 3. шести месяцев
- 4. одного года
- 5. ни один из перечисленных вариантов

**3. Договор купли-продажи недвижимости считается заключенным с момента**

Варианты ответа:

- 1. подписания договора сторонами
- 2. передачи покупателю имущества, предусмотренного договором
- 3. оплаты стоимости передаваемого имущества
- 4. нотариального удостоверения договора
- 5. **государственной регистрации перехода права собственности**

**4. Товары, на которые не установлены гарантийные сроки, в случае обнаружения в них недостатков могут быть возвращены покупателем продавцу в течение**

Варианты ответа:

7 дней

10 дней

**14 дней, не считая дня покупки**

14 дней, считая день покупки

30 дней

**5. При обнаружении недостатков в поставленных товарах, на которые установлены гарантийные сроки, покупатель вправе потребовать от поставщика**

Варианты ответа:

**1. безвозмездного устранения недостатков товара**

2. перезаключения договора

3. поставки товара в двойном размере

4. возмещения убытков в двойном размере

5. досрочного исполнения договора

**6. К недвижимости относятся:**

Варианты ответа:

1) земельный участок;

2) здания, строения;

3) самолеты;

4) чугун.

**7. Кадастровые номера присваиваются объектам недвижимости:**

Варианты ответа:

1) органом кадастрового учета;

2) Правительством Российской Федерации.

3) судом

**8. Договор купли-продажи жилой недвижимости считается заключенным:**

Варианты ответа:

1) с момента подписания сторонами;

2) с момента его государственной регистрации;

3) с момента достижения сторонами соглашения по всем существенным условиям

**Тема 5. Страхование, медицинское страхование, социальное обслуживание и лечение пожилых людей**

**1. Что такое Обязательное Медицинское страхование?**

Варианты ответа:

- а) **составная часть государственной системы социального страхования;**
- б) система, направленная на повышение размеров оплаты труда медицинских работников;
- в) то же, что и страхование от несчастных случаев;
- г) то же, что и социальное страхование.

## **2. Фонд обязательного медицинского страхования – ....**

Варианты ответа:

- а) **государственное некоммерческое финансово — кредитное учреждение**
- б) коммерческая организация
- в) благотворительная организация
- г) частное предприятие

## **3. Какие гарантии дает обязательное медицинское страхование?**

Варианты ответа:

- а) **получение всеми гражданами РФ медицинской помощи определенного объема и уровня;**
- б) получение медицинской помощи минимального объема;
- в) бесплатное получение гражданам высокотехнологичной дорогостоящей медицинской помощи;
- г) выплату пособий в случае временной утраты трудоспособности.

## **4. Выберите утверждение, относящееся к добровольному медицинскому страхованию...**

Варианты ответа:

- а) может осуществляться при отказе от участия в системе обязательного медицинского страхования;
- б) может осуществляться только региональными фондами ОМС;
- в) **направлено на получение гарантий более высокого уровня медицинской помощи сверх установленных программой ОМС;**
- г) в Российской Федерации отсутствует в связи с наличием обязательного медицинского страхования.

## **5. Чем определяют объем оказания медицинской помощи в системе ОМС?**

Варианты ответа:

- а) лечебным учреждением;
- б) **Законом РФ “О медицинском страховании”;**
- в) **территориальной программой ОМС;**
- г) страховой компанией.

## **6. Гражданин, который имеет страховой полис ОМС, может получить медицинскую помощь:**

Варианты ответа:

- а) в территориальной поликлинике
- б) в любой поликлинике населенного пункта
- в) **в любой поликлинике РФ**
- г) в любой поликлинике субъекта Федерации

**Тема 6. Пенсионное обеспечение: основные положения действующего законодательства. Меры государственной поддержки ветеранов и инвалидов.**

**1. К условиям для назначения страховой пенсии по старости относятся:**

Варианты ответа:

- 1) возраст и трудовой стаж;
- 2) возраст и страховой стаж;
- 3) возраст и непрерывный трудовой стаж;
- 4) возраст и выслуга лет;
- 5) возраст, страховой стаж и индивидуальный пенсионный коэффициент.**

**2. Укажите категорию граждан, имеющих право на страховую пенсию в Российской Федерации:**

Варианты ответа:

- 1) только граждане РФ;
- 2) иностранцы, постоянно проживающие и обязательно работающие на территории РФ;
- 3) лица без гражданства, постоянно проживающие и обязательно работающие на территории РФ;
- 4) граждане РФ, иностранцы и лица без гражданства, постоянно проживающие на территории РФ;**

**3. Пенсии по случаю потери кормильца – это:**

Варианты ответа:

- 1) Это гарантированная государством минимальная социальная помощь, предоставляемая указанным в законе лицам, независимо от их трудового стажа, уплаты страховых взносов, выплачиваемая при достижении установленного возраста
- 2) Ежемесячные выплаты из Пенсионного фонда РФ, а также из Федерального бюджета для нетрудоспособных, назначаемые в размерах, соизмеримых с заработком умершего (безвестно отсутствующего) кормильца, находившимся на иждивении умершего**
- 3) Ежемесячные денежные выплаты, назначаемые гражданам, которые имеют стойкое нарушение функций организма, как при наличии у них необходимого трудового (страхового) стажа, так и без него

**4. Кто является субъектом правоотношений в сфере социального обеспечения?**

Варианты ответа:

- а) гражданин;**
- б) орган местного самоуправления;
- в) благотворительные фонды;
- г) страховые агенты.

**5. В чем заключается государственная социальная поддержка ветеранов?**

Варианты ответа:



- а) в организации различных мероприятий для объединения таких категорий граждан по всей стране и за рубежом;
- б) в организации отдыха за границей;
- в) **в денежной форме;**
- г) в осуществлении предпринимательской деятельности.

**6. Получателями пособия на погребение являются:**

Варианты ответа:

**1) супруг умершего, его близкие и иные родственники, законный представитель или иное лицо, взявшее на себя обязанности и расходы по погребению**

2) супруг умершего, его близкие и иные родственники

3) только супруг умершего, отец или мать

**7. К видам социального обслуживания относятся:**

Варианты ответа:

1) социальное обслуживание лиц среднего достатка;

**2) социальное обслуживание на дому;**

3) социальная реабилитация граждан, попавших под сокращение на предприятиях или уволенных по собственному желанию.

4) предоставление мест для длительного проживания любой категории граждан.

**8. Пенсия, устанавливаемая гражданам, не имеющим по каким-либо причинам права на трудовую пенсию, называется:**

Варианты ответа:

**а) социальной**

б) по старости

в) по инвалидности

**10. Какая корзина включает минимальный набор продуктов питания, непродовольственных товаров и услуг, необходимых для сохранения здоровья человека и обеспечения его жизнедеятельности:**

Варианты ответа:

а) социальная

**б) потребительская**

в) корзина помощи

**11. Какое количество свидетелей необходимо для подтверждения страхового и общего трудового стажа свидетельскими показаниями:**

Варианты ответа:

а) не менее 5;

**б) не менее 2;**

в) не менее 1;

г) не менее 3.

## **12. Какой минимальный страховой стаж требуется для назначения трудовой пенсии по старости на общих основаниях:**

Варианты ответа:

- а) 1 день;
- б) 5 лет;
- в) 1 год;
- г) 20 лет.

Тема 7. Защита прав детей: правовое регулирование усыновления, установление опеки и попечительства над внуками.

1. В случае не достижения согласия между родителями об имени и фамилии ребенка его имя и фамилия записывается по указанию:

- суда
- органов опеки и попечительства
- администрации учреждения, где происходили роды ребенка
- работника органа загса, в котором выдается свидетельство о рождении ребенка

2. Предметом семейного права является совокупность общественных отношений между людьми:

- в связи с созданием юридического лица
- в связи со вступлением в брак
- в связи со спорами по договорам поставки, подряда
- в связи с занятием предпринимательской деятельностью

3. К лицам, которым предоставлено право требовать возбуждение судом дел о лишении родительских прав, относятся

- представитель комиссии по делам несовершеннолетних
- опекуны, попечители, приемные родители
- один из родителей
- всё перечисленное

4. Усыновление производится:

- судом
- загсом
- министерством социальной политики
- органами опеки

5. Дела об ограничении родительских прав рассматриваются

- судом
- прокуратурой
- арбитражным судом
- органами опеки и попечительства

#### **6. Ограничение родительских прав допускается**

- если родители уклоняются от выполнения своих обязанностей
- в случае злостного уклонения родителя от уплаты алиментов
- **если оставление ребенка с родителями опасно для ребенка по обстоятельствам, от родителей не зависящим**
- если родители не выполняют все требования детей

#### **7. Попечительство устанавливается над**

- малолетними
- детьми в возрасте до 14 лет
- **несовершеннолетними в возрасте от 14 до 18 лет**
- умственно отсталыми, достигшими возраста 18 лет

#### **8. Усыновителями не могут быть**

- иностранные граждане
- лица без гражданства
- дееспособные граждане
- **лица, которые по состоянию здоровья не могут осуществлять родительские права**

#### **9. Требуется согласие ребенка на усыновление**

- не требуется
- требуется с момента достижения ребенком 14-летнего возраста
- **требуется с момента достижения ребенком 10 лет**
- вопрос решается по усмотрению суда

#### **10. Права и обязанности усыновителей и усыновленных с родительскими правами и обязанностями соотносятся следующим образом**

- **приравняются к родительским в полном объеме**
- приравняются в правовых последствиях, но объем этих прав и обязанностей не одинаков
- приравняются к родительским по основанию возникновения
- правовой статус усыновителей отличается от родительского, хотя объем прав и обязанностей совпадает

#### **11. Имеет ли право орган опеки и попечительства отобрать ребенка у родителей**

- да, по своему усмотрению
- нет, никогда
- **да, если жизни и здоровью ребенка угрожает опасность**

- да, если у родителей нет средств на содержание ребенка

**12. Нетрудоспособные нуждающиеся в помощи дедушка и бабушка имеют право требовать в судебном порядке получения алиментов от своих трудоспособных совершеннолетних внуков**

- в любом случае

- при условии их совместного проживания

**- в случае невозможности получения содержания от своих совершеннолетних трудоспособных детей и при наличии у внуков необходимых средств**

- в случае невозможности получения содержания от своих совершеннолетних трудоспособных детей

## ***Раздел 2. Экономическая культура***

**1. На территории Российской Федерации денежной единицей является:**

Варианты ответа:

**а) российский рубль;**

б) доллар США;

в) евро;

г) все варианты ответов верны.

**2. Денежная эмиссия в Российской Федерации осуществляется:**

Варианты ответа:

а) Сбербанком России;

**б) Центральным банком России;**

в) Счетной палатой Российской Федерации;

г) Правительством Российской Федерации.

**3. Имущественные отношения – это отношения по поводу:**

**а) собственности;**

б) взаимовыручки;

в) производства;

**4. Что из перечисленного не может быть собственностью гражданина РФ?**

а) жилой дом;

б) автомобиль;

**в) территория природного парка.**

**5. Как называется процесс передачи или продажи государственного имущества в частную собственность?**

а) национализация;

**б) приватизация;**

в) кооперация;

**6. Экономические гарантии предполагают:**

Варианты ответа:

- а) стабильную и эффективную работу промышленности и аграрного комплексов;
- б) стабильную и эффективную работу индивидуальных предпринимателей и частных предприятий;
- в) признание прав и свобод человека высшей ценностью;

**7. Процесс определения размера дохода участника экономической деятельности называется...**

Варианты ответа:

- распределением
- получением заработной платы
- учётом доходов граждан налоговыми органами
- начислением заработной платы

**8. К основным чертам традиционной экономики России можно отнести...**

Варианты ответа:

- частную собственность на экономические ресурсы
- непосредственное управление всеми предприятиями из единого центра
- рыночный механизм регулирования экономики без вмешательства государства
- широкое распространение ручного труда

**9. В рыночной экономике ответ на вопрос о том, какие товары и услуги должны производиться в конечном итоге определяется...**

Варианты ответа:

- зарубежными инвесторами;
- производителями;
- потребителями;
- органами государственного управления

**10. Наиболее существенная причина экономического роста в развитых странах – ...**

Варианты ответа:

- технологические изменения в производстве
- изменение квалификации рабочей силы
- увеличение объёма применяемого капитала
- увеличения объёма рабочего времени

**11. Микроэкономика изучает:**

Варианты ответа:

- экономический рост
- инфляцию
- деятельность отдельной фирмы и альтернативные затраты

**12. Общеэкономическая функция государства в рыночной экономике связана с необходимостью**

Варианты ответа:

- защиты национальных границ государства
- планирования цен
- производства общественных благ

**Итоговая анкета.**

1. Удовлетворены ли Вы содержанием занятий по правовой и экономической культуре, компетентностью преподавателя, был ли Вам интересен данный материал?

---

---

---

---

---

---

---

2. Пожелания, что бы Вы хотели еще узнать, какие вопросы, темы рассмотреть в дальнейшем?

---

---

---

---

---

---

---

Подпись \_\_\_\_\_



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Занятие в ШПВ по направлению «Социокультурная реабилитация»

**1. Цель:** Сохранение и развитие социальной активности людей старших возрастов и инвалидов, снижение рисков социального одиночества, предотвращение разрыва социальных связей из – за возрастных изменений и ограничений возможностей по здоровью, создание новых актуальных социальных связей; нейтрализация и устранение причин изоляции пожилых людей и инвалидов в социокультурной сфере, их приобщение к социокультурной деятельности, содействие в удовлетворении и развитии потребностей пожилых людей и инвалидов средствами социокультурной деятельности.

**2. Область применения:** Отделения, организующие мероприятия в рамках системы профилактики социального неблагополучия.

**3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:**

Занятия в рамках ШПВ «социокультурная реабилитация» направлены на обучение людей пожилого и престарелого возраста, а также имеющих ограничения жизнедеятельности, инвалидов, использованию многообразных технологий социокультурной деятельности в процессе организации досуга инвалидов и граждан пожилого возраста в системе учреждений социального обслуживания населения.

Направления работы:

- организация праздников, концертов, творческих мероприятий,
- организация мероприятий спортивной направленности, участия слушателей ШПВ в соревнованиях и конкурсных мероприятиях,
- организация клубной и кружковой работы,
- организация мастер – классов и иных обучающих мероприятий,
- организация игровых мероприятий,
- организация библиотечно – литературной работы с слушателями ШПВ.

Занятия проводятся в формах:

- теоретические занятия: лекции, дистанционные видеокурсы, литературные гостиные;
- практические занятия: мастер – классы, праздники, концерты, творческие мероприятия (в том числе декоративно-прикладные), игры (в том числе настольные, подвижные и т.д.)

Занятие (курс занятий) организует специалист по социальной работе.

Функции специалиста по социальной работе.

При организации курса теоретических и практических занятий:

- выбор направления работы с слушателями ШПВ;
- организация занятий ШПВ;

- содействие преподавателю в подготовке материалов для дистанционных занятий, раздаточных материалов, необходимого демонстрационного оборудования;
- ведение учета посещений, оформление отчетной документации.

Преподаватели школы пожилого возраста по направлению ШПВ «Социокультурная реабилитация»:

- специалист по социальной работе,
- преподаватель – волонтер, имеющий опыт в проведении культурно-досуговых мероприятий, а также навыки проведения мастер – классов по декоративно – прикладному творчеству.

Программа курса занятий в ШПВ по направлению «Социокультурная реабилитация» подготавливается преподавателем совместно с ответственным специалистом и (или) заведующим отделением с учетом выбранного вида деятельности, а также наполняемости разделов:

- Организация праздников, концертов, творческих мероприятий
- Организация занятий спортом, участия слушателей ШПВ в соревнованиях и конкурсных мероприятиях,
- Организация клубной и кружковой работы,
- Организация мастер – классов и иных обучающих мероприятий,
- Организация игровых мероприятий,
- Организация библиотечно – литературной работы с слушателями ШПВ.

После курса занятий ШПВ «Социокультурная реабилитация» по проведенному виду занятий обучающиеся должны достигнуть следующих результатов:

- установление контактов между участниками занятий (преодоление барьеров общения, появление новых социальных связей);
- овладение навыками и умениями в выбранном виде деятельности;
- развитие социальной активности (изменение степени участия: от пассивного наблюдения к активному проявлению и преподаванию в той области, в которой слушатель ШПВ имеет навык и опыт, т.е. может выполнять роль преподавателя-волонтера);
- улучшение эмоционального фона участников мероприятий;
- удовлетворение социокультурных потребностей и расширение кругозора участников мероприятий.

Особые указания.

Безопасность. Любое мероприятие должно быть безопасным, и способствовать сохранению здоровья человека. Все мероприятия проводятся на основании подписки участников либо справки ЛПУ об отсутствии медицинских противопоказаний для участия в мероприятии.

Доступность мероприятий для различных категорий населения и учет индивидуальных особенностей участников, их физических и ментальных возможностей и интересов при организации практических занятий.



Доступность информации при проведении обучающего занятия. Принимая во внимание возрастные изменения, индивидуальные особенности пожилых людей и инвалидов в силу возрастных изменений и заболеваний проведение занятий должно проходить по разным форматам.

Мероприятие проводится в соответствии с графиком занятий (но не реже 1 раза в месяц). Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия.

#### **5. Ресурсы/Оснащение:**

Технические средства:

- специально оборудованное помещение для проведения массовых культурных мероприятий, помещение классного типа, оборудованное необходимой мебелью);
- музыкальные инструменты (пианино, баян, аккордеон) и/или магнитофон/музыкальный центр), микрофон, аудио – и видеозаписи;
- расходные материалы (бумага, цветные карандаши, краски, фломастеры, клей, ножницы, цветная бумага, ватман и иные материалы, необходимые для украшения зала, изготовления декораций и костюмов, различных видов творчества);
- библиотечный фонд специалиста по проведению массовых культурных мероприятий (методические пособия и разработки, сценарии, ноты и тексты песен, сборники стихотворений и др.);
- игровой фонд (мягкие и сюжетные игрушки; костюмы; мягкое модульное оборудование и иное).
- доступная безбарьерная среда.

#### **6. Основная часть процедуры:**

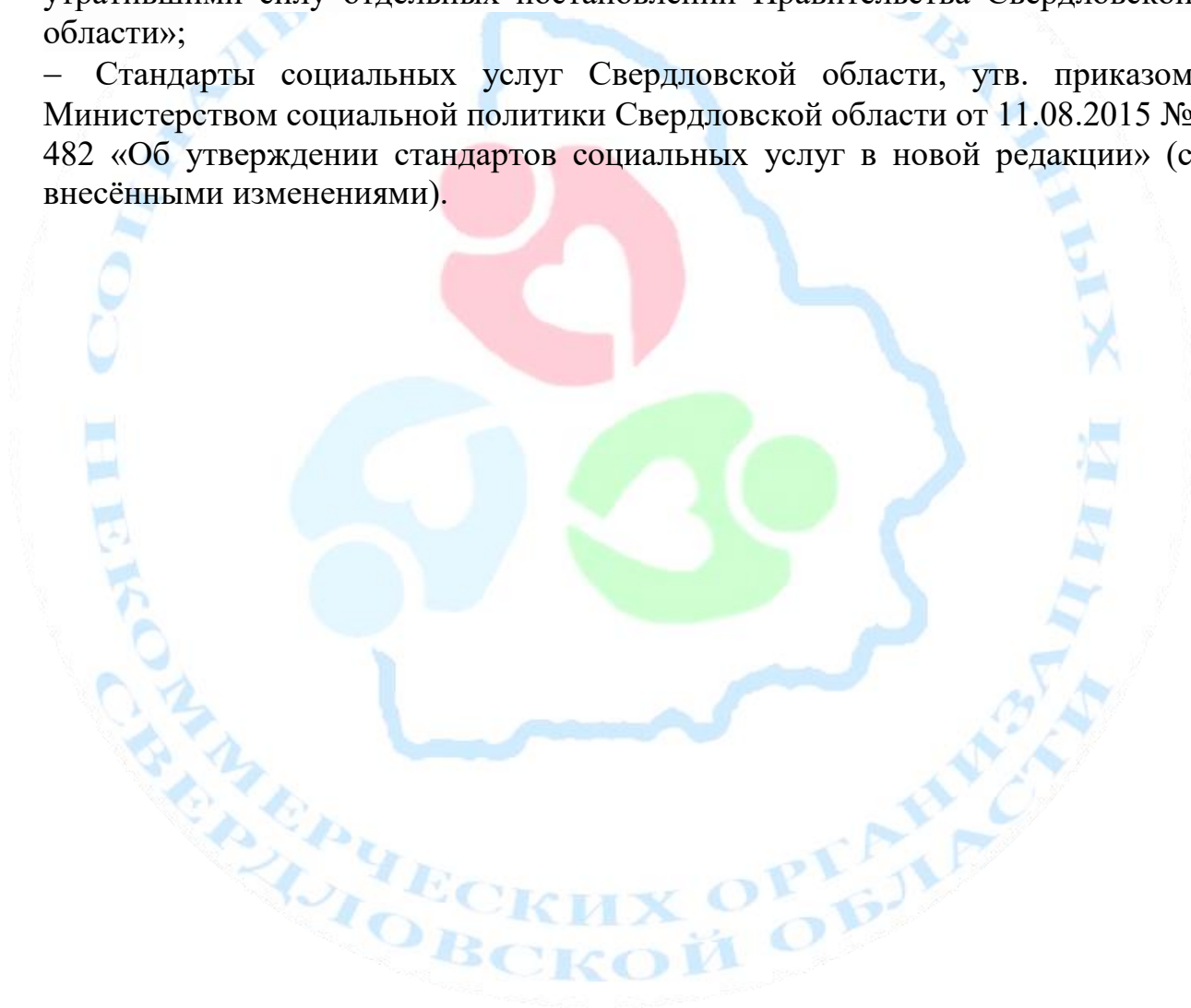
- 6.1.Выявление нуждаемости пенсионера или инвалида в занятиях по социокультурной реабилитации в рамках ШПВ;
- 6.2.Составление графика занятий;
- 6.3.Подбор квалифицированного преподавателя;
- 6.4.Подготовка программы обучения, которая включает в себя
  - цели и задачи обучения,
  - методы реализации, в том числе методы стимулирования и мотивации творческой деятельности,
  - формы организации занятий
  - ожидаемые результаты,
  - тематическое планирование каждого занятия;
- 6.5.Формирование группы обучающихся из числа пенсионеров и инвалидов с учетом личных ограничений здоровья;
- 6.6.Проведение теоретических и практических занятий в соответствии с программой и графиком обучения;
- 6.7.Оформление отчетной документации.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс организации занятия и результат занятия – удовлетворенность

слушателя ШПВ. Выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение занятия в Школе пожилого возраста по направлению «Компьютерная грамотность».

- 1. Цель:** Обучение граждан пожилого возраста компьютерной грамотности для преодоления проблемы включения их в информационную среду; формирование практических навыков работы на персональном компьютере для дополнительного общения, социальной адаптации, реализации творческих планов с помощью современных информационных технологий и Интернета.
- 2. Область применения:** Участковая социальная служба.
- 3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения. В роли преподавателей выступают специалисты учреждения социального обслуживания населения, а также приглашенные волонтеры – лекторы.
- 4. Определение/Общие сведения:** В соответствии с комплексной программой Свердловской области «Старшее поколение», утвержденной постановлением Правительства Свердловской области от 31 марта 2011 года № 349-ПП и пролонгированной до 2025 года (Постановлением Правительства Свердловской области от 26 декабря 2018 года N 952-ПП), была создана программа для граждан пожилого возраста «Школа пожилого возраста».

В рамках региональной системы социального обслуживания Школа пожилого возраста рассматривается как мероприятие, направленное на профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании.

Главная задача деятельности ШПВ по направлению «Компьютерная грамотность» - это увеличение количества пожилых граждан, обученных основам работы на персональном компьютере, ликвидация компьютерной неграмотности среди пенсионеров, расширение возможностей для получения информации, повышение качества жизни.

Школа пожилого возраста действует на базе учреждения социального обслуживания. Занятия в ШПВ проводятся бесплатно.

Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия.

- 5. Ресурсы/оснащение:** Компьютеры; проектор; планшеты; доска; аудио и видео материалы; график работы Школы пожилого возраста по направлению «Компьютерная грамотность»; учебно – тематический план работы направления «Компьютерная грамотность»; журнал регистрации занятий.

Раздаточный материал: учебник «Компьютерная грамотность» – учебно – методическое пособие для слушателей и преподавателей, 2011 г.; карточки с тематикой проводимого занятия; буклеты тематические и др.

Канцелярские принадлежности: тетрадь, ручка.

Занятия проводятся в помещении, соответствующем санитарным нормам и правилам пожарной безопасности.

- 6. Основная часть процедуры:**

Подготовка и проведение занятия ШПВ в форме лекции осуществляется в 4 этапа

1 этап – Подготовительный

2 этап – Организационный

3 этап – Основной

4 этап – Заключительный

### **1 этап Подготовительный:**

Специалист по социальной работе, курирующий данное направление постоянно ведет учет всех граждан, желающих пройти обучение, и ежеквартально осуществляет набор слушателей для обучения.

- формирует группу по направлению «Компьютерная грамотность».
- изучает Положение о деятельности Школы пожилого возраста.
- Изучает методический материал (ознакомление с региональной комплексной программой «Старшее поколение» по направлению).
- разрабатывает учебно – тематический план.
- самостоятельно готовит лекционный и раздаточный материал, реквизит в соответствии с учебно – тематическим планом и графиком работы школы пожилого возраста по направлениям.
- готовит документацию ШПВ:
  - положение о деятельности ШПВ;
  - список группы;
  - журнал регистрации занятий в Школе пожилого возраста по направлениям.
  - учебно – тематический план;
  - график учебных занятий;
  - инструкцию по ТБ и ПБ;
  - журнал регистрации слушателей на зачисление в Школу пожилого возраста.
  - проверяет наличие бланков заявлений о приеме граждан, желающих пройти обучение в ШПВ (форма из модуля профилактики).
  - Подбирает демонстрационный и раздаточный материал, специализированную литературу для обучения граждан пожилого возраста навыкам работы на компьютере.
- должен знать алгоритм работы в ИССОН, в WEB-технологии базы ПК СОН КРОН.
- в случае необходимости осуществляет взаимодействие с волонтерами, имеющими компетенции по изучаемому кругу вопросов для привлечения их к проведению занятий.
- готовит помещение для проведения занятий.

### **2 этап «Организационный».**

- специалист ведет учет всех желающих пройти обучение в ШПВ с целью формирования учебных групп и осуществляет набор слушателей в ШПВ.
- координирует информирование о начале занятия в направлении «Компьютерная грамотность» через общедоступные источники информации (официальный сайт учреждения; информационные стенды в подразделениях

учреждения; информирование на мероприятиях, проводимых в Центре; через председателей ТОСов; старших по домам).

- специалист принимает заявление о приеме в ШПВ и подшивает его в папку
- скоросшиватель «Заявления по направлению «Компьютерная грамотность».
- специалист выдает график обучения каждому слушателю.
- осуществляет информирование слушателей о дате первого занятия посредством рассылки через мессенджеры СМС, WhatsApp и т.д.
- если есть необходимость, то производит замену слушателей (причина – болезнь)

### **3 этап «Основной. Проведение занятий».**

- Преподаватель должен быть вежливым, доброжелательным, терпеливым по отношению к слушателям ШПВ.
- Во время проведения занятия тактично останавливать слушателя, если он акцентирует внимание на себе, учитывая, что проводится групповое занятие, а не индивидуальное.
- Следить за состоянием здоровья слушателей, в случае необходимости предложить питьевую воду, приоткрыть окно для проветривания.
- Предоставленный материал занятия должен быть изложен в доступной и понятной форме для пожилого слушателя.
- Представляется группе и знакомится с каждым из слушателей.
- Знакомит группу с правилами распорядка учреждения и проводит Инструктаж по технике безопасности.
- Проводит инструктаж о правилах безопасной работы на компьютере для слушателей.
- Предлагает каждому слушателю заполнить бланк «Согласия граждан на обработку персональных данных и фотосъемку», разъясняя необходимость заполнения данного документа.
- Проводит «входное тестирование», разъясняя необходимость заполнения данного документа.
- Знакомит с общим порядком проведения занятий и отвечает на все интересующие вопросы, после этого приступает непосредственно к учебному занятию по учебно-тематическому плану.
- Специалист на каждом занятии заполняет Журнал регистрации занятий в Школе пожилого возраста по направлению «Компьютерная грамотность».
- Слушатель курсов, присутствующий на занятии ставит свою подпись, подтверждая таким образом присутствие на занятии.
- Каждое занятие специалист начинает с сообщения темы и цели занятия, постоянно активизируя внимание слушателей. Разъясняет порядок построения занятия. Знакомит с преподавателем, если занятие ведет привлеченный лектор, волонтер.
- Следит за продолжительностью занятия.
- Специалист либо привлеченное лицо приступает непосредственно к преподаванию темы, используя по необходимости орг. технику, видео, аудио

технику. Проведение занятия предусматривает теоретическую и практическую части. Проверку и закрепление полученных знаний, проверку домашних заданий (при необходимости). Темы занятий должны соответствовать учебному плану. Даты проведения занятий соответствуют графику учебных занятий.

– Специалист по окончанию занятия, выдает слушателям рекомендации по закреплению полученных знаний, отработки навыка и выполнения домашних заданий (при необходимости).

#### **4 этап. Заключительный**

– Специалист по социальной работе проводит «выходное» тестирование, проверяет полноту сведений о прохождении учебного курса, внесенных в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения», в WEB-технологии базы ПК СОН КРОН.

#### **7. Область и способы проверки выполнения:**

– Ежемесячно контроль осуществляется руководителем структурного подразделения, курирующим работу Школы пожилого возраста.

– Ежеквартально контроль осуществляется заместителем директора.

#### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

– Региональный проект «Старшее поколение».

– Национальный проект «Демография».

### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Проведение занятия в группе по направлению  
Финансовая грамотность

**1. Цель:** Формирование у граждан пожилого возраста знаний и умений в сфере финансовой культуры для преодоления проблемы включения их в современную социально – экономическую жизнь общества.

**2. Область применения:** Отделение участковой социальной службы.

**3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, серебряный волонтер, представитель финансового сектора.

**4. Определение/Общие сведения:** Проведение занятия осуществляется в соответствии с тематическим планом занятий в ШПВ. Занятия проводятся в групповой форме в отдельном кабинете.

Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Стулья (для слушателя и специалиста);
- Стол;
- Оргтехника (ноутбук/диапроектор/экран/персональный компьютер);
- Канцелярские предметы и раздаточный материал.

**6. Основная часть процедуры:**

**I этап – Подготовительный (для специалиста):**

- 1) Формирование группы, документарное оформление работы (заявление от пожилого гражданина на зачисление в Школу, издание приказа «О зачислении граждан пожилого возраста в Школы пожилого возраста»);
- 2) Выбор темы в соответствии с тематическим планом и графиком проведения занятий;
- 3) Определение порядка проведения занятия;
- 4) Определение содержания занятия;
- 5) Определение наглядных пособий, раздаточного материала.

**II этап – Основной:**

- 1) Теоретическая часть (изложение специалистом учебной информации)
- 2) Практическая часть (закрепление полученных знаний слушателем.)
- 3) Подведение итога (ответы на вопросы обучающихся, специалист оценивает степень усвоения полученных пожилым гражданином знаний и фиксирует (пошагово описываются действия конкретного сотрудника по выполнению описываемой процедуры, с использованием фотографий (при необходимости)).

**7. Область и способы проверки выполнения:** Проверка осуществляется руководителем структурного подразделения с периодичностью раз в квартал при помощи тестирования слушателей Школы.

#### Нормативные ссылки

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1158-ПП «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия

органов государственной власти Свердловской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания граждан»;

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.





### Стандартная операционная процедура

**Название:** Занятие в ШПВ по направлению Садоводство и огородничество.

**1. Цель:** формирование организационных, социально – экономических условий для улучшения положения и качества жизни пожилых людей, повышения степени их социальной защищенности, активизации участия пожилых людей в жизни общества.

Полученные знания в области садоводства и огородничества должны помочь сделать этот труд продуктивным и в то же время не сильно обременяющим.

**2. Область применения:** Отделение срочного социального обслуживания, участковая социальная служба.

**3. Ответственность:** специалисты по социальной работе. В роли преподавателей выступают специалисты учреждения социального обслуживания населения, а также приглашенные лекторы.

**4. Определение/Общие сведения:**

**Школа пожилого возраста, созданная в соответствии с региональной комплексной программой «Старшее поколение»,** предназначена для реализации образовательных, информационных, просветительских программ обучения граждан пожилого возраста. Программы "школ" являются системой социокультурной реабилитации граждан пожилого возраста посредством проведения мероприятий, направленных на поддержание и развитие их физического, творческого, интеллектуального потенциала и **обучение граждан пожилого возраста** навыкам социальной адаптации, повышения конкурентоспособности на рынке труда, продления активного долголетия, сохранения здоровья, обучения навыкам самообслуживания в условиях частичной потери способности к самообслуживанию, сохранения психологической устойчивости, повышения правовой и экономической культуры, ликвидации компьютерной и информационной неграмотности, преодоления одиночества, овладения навыками прикладного творчества, передачи жизненного опыта молодому поколению.

ШПВ «Садоводы и огородники» востребованное и актуальное направление.

При наступлении пенсионного возраста многие престарелые люди уделяют большое количество времени своему огородному участку, применяют усилия к его красивому оформлению и к высокой его урожайности. Обработка земли и всего, что на ней растёт является полезным делом на свежем воздухе, которое оказывает благоприятное влияние на самочувствие пенсионера. Исходя из этого, напрашивается вывод, что ухаживание за садом приносит гораздо больше пользы, чем современные программы фитнеса. Человек в пожилом возрасте должен успевать везде, и вместе с этим ограничивать себя от излишних нагрузок. При заболеваниях нервной системы или депрессии огород – это отличное лекарство. Работа на огороде хорошо влияет на поддержание здоровья, а также на продолжительность срока жизни пенсионера. Активный образ жизни, которой подразумевается при обработке своего участка, значительно снижает риски сердечных заболеваний и инсультов.

Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия.

**5. Ресурсы/оснащение:** Орг. техника: персональные компьютеры, планшеты, доска, маркеры для доски, оборудование для воспроизведения аудио и видео материалов, садовый инвентарь. Требование к помещению в соответствии с правилами пожарной безопасности и нормами утвержденными СанПин.

**6. Основная часть процедуры:**

Пошаговое описание подготовительного и организационного процесса:

Подготовка и проведение занятия ШПВ в форме лекции осуществляется в 4 этапа:

- 1 этап – Подготовительный
- 2 этап – Организационный
- 3 этап – Основной (проведение лекции)
- 4 этап – Результативный (заключительный)

**1 ЭТАП ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ**

Специалист по социальной работе, назначенный ответственным за ШПВ по данному направлению, обязан подготовить и организовать учебный процесс Школы пожилого возраста по направлению «Садоводы и огородники». Специалист постоянно ведет учет всех граждан, желающих пройти обучение в ШПВ (по направлению «Садоводы и огородники») для планирования количества учебных курсов и времени их проведения.

**Подготовка к началу работы Школы пожилого возраста по направлению «Садоводы и огородники».**

- Специалист изучает методический материал (ознакомление с региональной комплексной программой «Старшее поколение» по направлению «Садоводы и огородники»);
- Изучает положение о ШПВ по направлению «Садоводы и огородники» (в случае его отсутствия – разрабатывает, согласовывает у руководителя структурного отделения и утверждает у директора учреждения);
- изучает учебно – тематический план (в случае его отсутствия – составляет, согласовывает у руководителя структурного подразделения и утверждает у директора учреждения);
- Специалист занимается самоподготовкой и подбором информационно – познавательного материала для составления лекций (в соответствии с учебным планом);
- Составляет график учебы на один курс занятий;
- Планирует лекционные занятия и экскурсии ШПВ на год, квартал, месяц;
- подготовка документации для ведения школы.

Проверить наличие основных документов по деятельности ШПВ:

- положение о деятельности ШПВ;
- учебно – тематический план;
- график учебных занятий;

- журнал по ТБ и ПБ;
- журнал учета граждан, желающих пройти обучение в ШПВ;
- Папка – скоросшиватель «Учет заявлений граждан, желающих пройти обучение в ШПВ».
- Папка – скоросшиватель «Список групп».
- Папка – скоросшиватель «Графики занятий (по группам);
- Папка – скоросшиватель «Ведомости»;

Всегда в наличии должны быть распечатанные бланки заявлений о приеме граждан, желающих пройти обучение в ШПВ (форма из модуля профилактики). Специалист обязан систематически отражать деятельность ШПВ в информационной системе.

К началу каждого курса должна быть следующая документация:

- Список групп (№п/п, ФИО, адрес, дата рождения, телефон, период обучения);
- График занятий (дата, тема занятий, время, преподаватель, кол – во часов) выдается на руки под подпись;
- Ведомость на каждое занятие;
- подготовка наглядных и раздаточных материалов;
- Согласовывает с учреждениями возможных форм работы по направлению ШПВ «Садоводы и огородники»;
- Осуществляет взаимодействие с организациями, волонтерами, специалистами, компетентными в изучаемой теме, в случае решения о приглашении лектора со стороны;
- Составляет список экскурсий для самостоятельного проведения. Подготавливает необходимые информационные материалы. Продумывает дату, время, место проведения с учетом состава учебной группы (их возраст, физическая подготовленность, желание и т.д.);
- После завершения подготовительного этапа переходит к следующему этапу «Организационный».

## **2 ЭТАП ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ**

### **Набор слушателей ШПВ:**

- Специалист готовит рекламную информацию (буклеты, листовки, объявления, и т.д.) с целью оповещения граждан о возможности пройти обучение в Школе пожилого возраста по направлению «Садоводы и огородники».
- Специалист обеспечивает распространение информации (реклама) – через общедоступные источники (официальный сайт Учреждения, информационные стенды в подразделениях Учреждения и в социально – значимых учреждениях города и т.д.).
- Специалист привлекает к прохождению обучения в ШПВ граждан, являющихся получателями социальных услуг в Центре;
- Специалист ведет учет всех желающих пройти обучение в ШПВ с целью формирования учебных групп.

- Специалист формирует учебные группы (соблюдая очередность среди граждан, выразивших желание пройти обучение). Запись в учебные группы осуществляется с учетом выбора гражданина, ознакомленного с учебным графиком (дата начала учебного курса, дни недели и время начала занятий).
- Специалист принимает заявление о приеме в ШПВ и подшивает его в папку – скоросшиватель «Учет заявлений граждан, желающих пройти обучение в ШПВ»;
- Составляет список учебной группы и подшивает в папку – скоросшиватель «Список групп».
- График занятий учебной группы с подписями слушателей «Ознакомлен» подшивает в папку – скоросшиватель «Графики занятий (по группам);
- Специалист выдает график обучения каждому слушателю.
- Информировывает граждан о первом занятии учебного курса (не менее, чем за неделю до назначенной даты): СМС – оповещение и др.
- Уточняет возможность гражданина приступить к занятиям. При необходимости, проводит замену из списка граждан, желающих пройти обучение в ШПВ (соблюдая очередность);

#### **Подготовка к учебному процессу:**

- Специалист подготавливает кабинет, зал, инвентарь, оборудование к проведению занятий.
- Специалист создает комфортные условия для проведения учебных занятий: проветривает кабинет, проверяет освещенность учебных мест и т.д.
- Специалист планирует занятия ШПВ, проведение которых будет проходить вне учебных кабинетов.
- Специалист определяет место и время таких занятий, путем согласования экскурсий (по тематике занятий)).
- При возможности и необходимости рассматривает иные формы ознакомления с учебным материалом (мастер – классы (например, обрезка плодовых деревьев и т.д.);
- Согласовывает с руководителем возможность использования транспорта для экскурсионной поездки (при необходимости).
- После завершения организационного этапа переходит к следующему этапу «Основной. Проведение занятий».

#### **3 этап. Основной (проведение лекции):**

Весь учебный процесс с начала зачисления гражданина до окончания обучения отражается путем внесения данных в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения»

1. Специалист сформированный список граждан, зачисленных в учебную группу, для прохождения учебного курса подписывает у руководителя Учреждения.
2. Специалист на первом занятии:
  - Представляется группе и знакомится с каждым из слушателей.

- Знакомит группу с правилами распорядка учреждения, и граждане расписываются «Ознакомлен».
  - Предлагает каждому слушателю заполнить бланк «Согласия граждан на обработку персональных данных и фотосъемку», разъясняя необходимость заполнения данного документа.
  - Знакомит с общим порядком проведения занятий и отвечает на все интересующие вопросы, после этого приступает непосредственно к учебному занятию.
3. Проведение занятий учебного курса:
- Специалист на каждое занятие готовит бланк ведомости с указанием даты, темы занятия и ФИО преподавателя.
  - Слушатель курсов отмечает в ведомости свою ф. и. о. и ставит подпись, в подтверждение его присутствия на занятии.
  - Специалист начинает каждое занятие с сообщения темы и цели занятия. Настраивает слушателей на учебную деятельность и активизирует внимание группы. Разъясняет порядок построения занятия. Знакомит с преподавателем (в случае привлечения лектора, волонтера и т.д.) Информировать о временном промежутке для перерыва на отдых.
  - Специалист либо привлеченное лицо приступает непосредственно к преподаванию темы, используя по необходимости орг. технику, видео, аудио технику. Проведение занятия предусматривает теоретическую и практическую (при необходимости) части. Проверку и закрепление полученных знаний, проверку домашних заданий (при необходимости). Темы занятий должны соответствовать учебному плану. Время проведения занятий соответствуют графику учебных занятий.
  - Специалист по окончании занятия, выдает слушателям рекомендаций по закреплению полученных знаний, отработки навыка и выполнения домашних заданий (при необходимости).
4. Занятия, проводимые вне учебных классов:
- При проведении экскурсии могут привлекаться иные специалисты учреждения для сопровождения группы.
  - Специалист обязан:
    - При планировании экскурсии (иного выездного мероприятия), заранее известить слушателей о теме, форме ее проведения, о дате, времени, месте. Необходимо провести вводный инструктаж о правилах поведения, ТБ, форме одежды и сообщить прочие актуальные сведения. Рекомендовать слушателям обеспечить себе привычные безопасные и комфортные условия (иметь при себе жизненно необходимые лекарства, воду или напитки, салфетки и пр.).
    - При сборе группы, заполнить ведомость на присутствующих, пересчитать количество человек, сообщить правила, которые следует соблюдать при передвижении группы и напомнить правила техники безопасности.
    - Проявлять внимание к слушателям, следить за их безопасностью и состоянием здоровья.

При необходимости принять меры (создать условия для отдыха, вызвать врача и т.д.) Сообщить непосредственному руководителю.

- По окончании экскурсии (мероприятия) проверить наличие всех членов группы, путем проведения переключки. Доставить до места начала экскурсии. Убедиться, что члены группы находятся в состоянии «норма».

#### **4 этап. Результативный (заключительный)**

1. Специалист проводит заключительное занятие, обобщая и систематизируя вместе со слушателями полученные знания, затем, в форме собеседования проводит проверку полученных знаний с каждым из слушателей. Подводит итоги.

2. Специалист оформляет необходимую документацию по завершению курса занятий.

3. Специалист проверяет полноту сведений о прохождении учебного курса, внесенных в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения»

#### **7. Область и способы проверки выполнения**

- Ежемесячно контроль осуществляется руководителем структурного подразделения, курирующей определенные направления;
- Ежеквартально контроль осуществляется заместителем директора;
- В соответствии с планом осуществляется внутренний аудит.

**Стандартная операционная процедура****Название:** Занятие в ШПВ по направлению Обучение навыкам ухода

**1. Цель:** Увеличение индивидуальной продолжительности жизни, одновременно с изменением качества жизни в значительно более привлекательном аспекте. Повышение уровня знаний родственников, законных представителей, иных граждан, осуществляющих уход за пожилыми и инвалидами в части осуществления ухода и проведения реабилитации в домашних условиях.

Повышение качества жизни граждан, нуждающихся в уходе.

Обеспечение условий для максимально длительного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов в домашних условиях.

**2. Область применения:** Стационар, полустационар.

**3. Ответственность:** специалисты по социальной работе. В роли преподавателей выступают специалисты учреждения социального обслуживания населения (в т.ч. медицинские работники, специалисты по техническим средствам реабилитации, психологи, при необходимости юристы и т.д.), специалисты некоммерческих организаций, осуществляющих обслуживание на дому, приглашенные лекторы и т.д.

**4. Определение / Общие сведения:**

**Школа пожилого возраста, созданная в соответствии с региональной комплексной программой «Старшее поколение»,** предназначена для реализации образовательных, информационных, просветительских программ обучения граждан пожилого возраста, Программы "школ" являются системой социокультурной реабилитации граждан пожилого возраста посредством проведения мероприятий, направленных на поддержание и развитие их физического, творческого, интеллектуального потенциала и **обучение граждан пожилого возраста** навыкам социальной адаптации, повышения конкурентоспособности на рынке труда, продления активного долголетия, сохранения здоровья, обучения навыкам самообслуживания в условиях частичной потери способности к самообслуживанию, сохранения психологической устойчивости, повышения правовой и экономической культуры, ликвидации компьютерной и информационной неграмотности, преодоления одиночества, овладения навыками прикладного творчества, передачи жизненного опыта молодому поколению.

ШПВ «Обучение навыкам ухода» актуальное направление. Демографическая ситуация в мире характеризуется прогрессирующим процессом старения населения. Актуальность вопроса подчеркивается увеличением доли лиц старческого возраста в структуре населения, нуждающихся, как в специализированной медицинской, так и в социальной помощи. Глобальность происходящего вызывает необходимость рассматривать данный факт на государственном уровне. Родственники пожилых людей, в т.ч. тяжелобольных обычно не бывают готовы к столь глобальным переменам в жизни. Какие существуют средства по уходу за тяжелобольными пожилыми людьми и

инвалидами? Как принять эту ситуацию? Как грамотно оформить юридические документы? Вот далеко неполный список вопросов, возникающих в сложившейся ситуации. Школа пожилого возраста «Обучение навыкам ухода» ответит на все интересующие вопросы и поможет сформировать необходимые навыки ухода и научит методам реабилитации в домашних условиях.

Целевая группа: Родственники, законные представители, иные граждане, осуществляющие уход за пожилыми и инвалидами, утратившими (полностью или частично) способность к самообслуживанию и передвижению в связи с преклонным возрастом или болезнью и нуждающимися в постороннем уходе, а также пожилые граждане, желающие обучиться для осуществления самопомощи. Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия.

**5. Ресурсы/оснащение:** Орг. техника: персональные компьютеры, планшеты, доска, маркеры для доски, оборудование для воспроизведения аудио и видео материалов, спортивный инвентарь, технические средства реабилитации, наглядные пособия. Требование к помещению в соответствии с правилами пожарной безопасности и нормами утвержденными СанПин.

**6. Основная часть процедуры:**

Пошаговое описание подготовительного и организационного процесса:

Подготовка и проведение занятия ШПВ в форме лекции осуществляется в 4 этапа:

1 этап – Подготовительный

2 этап – Организационный

3 этап – Основной (проведение лекции)

4 этап – Результативный (заключительный)

**1 ЭТАП ПОДГОТОВИТЕЛЬНЫЙ.**

Специалист по социальной работе, назначенный ответственным за ШПВ по направлению «Обучение навыкам ухода» обязан подготовить и организовать учебный процесс Школы пожилого возраста по данному направлению.

Специалист постоянно ведет учет всех граждан, желающих пройти обучение в ШПВ (по направлению «Обучение навыкам ухода») для планирования количества учебных курсов и времени их проведения.

**Подготовка к началу работы Школы пожилого возраста по направлению «Обучение навыкам ухода».**

- Специалист изучает методический материал (ознакомление с региональной комплексной программой «Старшее поколение» по направлению «Обучение навыкам ухода»);
- Изучает положение о ШПВ «Обучение навыкам ухода» (в случае его отсутствия – разрабатывает, согласовывает у заведующего отделения и утверждает у директора учреждения);
- Изучает учебно – тематический план (в случае его отсутствия – составляет, согласовывает у заведующего отделения и утверждает у директора учреждения);



- Специалист занимается самоподготовкой и подбором информационно – познавательного материала для составления лекций (в соответствии с учебным планом)
- Составляет график учебы на один курс занятий;
- Планирует лекционные занятия и экскурсии ШПВ на год, квартал (с учетом государственного задания «Профилактика»)
- подготовка документации для ведения школы.

Проверить наличие основных документов по деятельности ШПВ:

- положение о деятельности ШПВ;
- учебно – тематический план;
- график учебных занятий;
- журнал по ТБ и ПБ;
- Журнал учета граждан, желающих пройти обучение в ШПВ;
- Папка – скоросшиватель «Учет заявлений граждан, желающих пройти обучение в ШПВ»;
- Папка – скоросшиватель «Список групп»;
- Папка – скоросшиватель «Графики занятий (по группам);
- Папка – скоросшиватель «Ведомости».

Всегда в наличии должны быть распечатанные бланки заявлений о приеме граждан, желающих пройти обучение в ШПВ (форма из модуля профилактики).

Специалист обязан систематически отражать деятельность ШПВ в информационную систему.

К началу каждого курса должна быть следующая документация:

- Список групп (№п/п, ФИО, адрес, дата рождения, телефон, период обучения)
- График занятий (дата, тема занятий, время, преподаватель, кол-во часов) выдается на руки под подпись
- Ведомость на каждое занятие.
- проводится подготовка наглядных и раздаточных материалов;
- Учитывая специфику тематики Школы, специалист активно налаживает контакты с организациями и учреждениями, осуществляющих аналогичную деятельность, с целью привлечения заинтересованных лиц к преподавательской деятельности;
- Согласовывает с учреждениями возможных форм работы по направлению ШПВ «Обучение навыкам ухода»;
- Осуществляет взаимодействие с организациями, волонтерами, специалистами, компетентными в изучаемой теме, в случае решения о приглашении лектора со стороны;
- Составляет список занятий, проходящих на иных территориях (выездные занятия). Подготавливает необходимые информационные материалы. Продумывает дату, время, место проведения с учетом состава учебной группы (их возраст, физическая подготовленность, желание и т.д.);

- После завершения подготовительного этапа переходит к следующему этапу «Организационный».

## **2 ЭТАП ОРГАНИЗАЦИОННЫЙ.**

### **Набор слушателей ШПВ:**

- Специалист готовит рекламную информацию (буклеты, листовки, объявления, и т.д.) с целью оповещения граждан о возможности пройти обучение в Школе пожилого возраста по направлению «Обучение навыкам ухода».
- Специалист обеспечивает распространение информации (реклама) – через общедоступные источники (официальный сайт Учреждения, информационные стенды в подразделениях Учреждения и в социально – значимых учреждениях города и т.д.).
- специалист привлекает к прохождению обучения в ШПВ граждан, являющихся получателями социальных услуг в Центре, либо их родственниками, знакомыми и т.д.;
- Специалист ведет учет всех желающих пройти обучение в ШПВ с целью формирования учебных групп.
- Специалист формирует учебные группы (соблюдая очередность среди граждан, выразивших желание пройти обучение). Запись в учебные группы осуществляется с учетом выбора гражданина, ознакомленного с учебным графиком (дата начала учебного курса, дни недели и время начала занятий). При формировании групп, специалист может учитывать контингент обратившихся и формировать группы по двум направлениям:
  1. Для пожилых и стареющих граждан, осознающих происходящие с ними анатомо – физиологические изменения их организма и необходимость обучиться приемам самообслуживания, максимальной возможной самостоятельности, с целью самопомощи и максимальной физической и психологической независимости (в пределах доступного для каждого конкретного человека);
  2. Обеспечение родственного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами в домашних условиях. Обеспечение условий для максимально длительного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов в домашних условиях.

### **Зачисление в ШПВ «Обучение навыкам ухода»:**

- Специалист принимает заявление о приеме в ШПВ и подшивает его в папку – скоросшиватель «Учет заявлений граждан, желающих пройти обучение в ШПВ»;
- Составляет список учебной группы и подшивает в папку – скоросшиватель «Список групп».
- График занятий учебной группы с подписями слушателей «Ознакомлен» подшивает в папку – скоросшиватель «Графики занятий (по группам);
- Специалист выдает график обучения каждому слушателю.

- Информировать граждан о первом занятии учебного курса (не менее, чем за неделю до назначенной даты): СМС – оповещение и др.
- Уточняет возможность гражданина приступить к занятиям. При необходимости, проводит замену из списка граждан, желающих пройти обучение в ШПВ (соблюдая очередность);

#### **Подготовка к учебному процессу:**

- Специалист подготавливает кабинет, зал, инвентарь, оборудование к проведению занятий.
- Специалист создает комфортные условия для проведения учебных занятий: проветривает кабинет, проверяет освещенность учебных мест и т.д.
- Специалист планирует занятия ШПВ, проведение которых будет проходить вне учебных кабинетов.
- Специалист определяет место и время таких занятий, путем согласования с представителями учебных площадок (по тематике занятий)).
- При возможности и необходимости рассматривает иные формы ознакомления с учебным материалом (мастер – классы в медицинских учреждениях, тестовые занятия с манекенами, учебными приспособлениями и т.д.);
- Согласовывает с руководителем возможность использования транспорта для учебной поездки (при необходимости).
- После завершения организационного этапа переходит к следующему этапу «Основной. Проведение занятий».

#### **3 этап. Основной (проведение лекции):**

Весь учебный процесс с начала зачисления гражданина до окончания обучения отражается путем внесения данных в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения»

1. Специалист сформированный список учебной группы граждан, зачисленных на учебный курс, подписывает его у руководителя учреждения.
2. Специалист на первом занятии:
  - Представляется группе и знакомится с каждым из слушателей.
  - Знакомит группу с правилами распорядка учреждения, и граждане расписываются «Ознакомлен».
  - Предлагает каждому слушателю заполнить бланк «Согласия граждан на обработку персональных данных и фотосъемку», разъясняя необходимость заполнения данного документа.
  - знакомит с общим порядком проведения занятий и отвечает на все интересующие вопросы, после этого приступает непосредственно к учебному занятию.
3. Проведение занятий учебного курса:
  - Специалист на каждое занятие готовит бланк ведомости с указанием даты, темы занятия и ФИО преподавателя.
 Слушатель курсов отмечает в ведомости свою ФИО и ставит подпись, в подтверждение его присутствия на занятии.

- Специалист начинает каждое занятие с сообщения темы и цели занятия. Настраивает слушателей на учебную деятельность и активизирует внимание группы. Разъясняет порядок построения занятия. Знакомит с преподавателем (в случае привлечения лектора, волонтера и т.д.) Информировать о временном промежутке для перерыва на отдых.
  - Специалист либо привлеченное лицо приступает непосредственно к преподаванию темы, используя по необходимости орг., видео, аудио технику. Проведение занятия предусматривает теоретическую и практическую (при необходимости) части. Проверку и закрепление полученных знаний, проверку домашних заданий (при необходимости). Темы занятий должны соответствовать учебному плану. Время проведения занятий соответствует графику учебных занятий.
  - Специалист по окончании занятия, выдает слушателям рекомендаций по закреплению полученных знаний, отработки навыка и выполнения домашних заданий (при необходимости).
4. Занятия, проводимые вне учебных классов:
- При проведении выездных занятий могут привлекаться иные специалисты учреждения для сопровождения группы.
  - Специалист обязан:
    - При планировании выездного занятия (иного выездного мероприятия), заранее известить слушателей о теме, форме ее проведения, о дате, времени, месте. Необходимо провести вводный инструктаж о правилах поведения, ТБ, форме одежды и сообщить прочие актуальные сведения. Рекомендовать слушателям обеспечить себе привычные безопасные и комфортные условия (иметь при себе жизненно необходимые лекарства, воду или напитки, салфетки и пр.).
    - При сборе группы, заполнить ведомость на присутствующих, пересчитать количество человек, сообщить правила, которые следует соблюдать при передвижении группы и напомнить правила техники безопасности.
    - Проявлять внимание к слушателям, следить за их безопасностью и состоянием здоровья.

При необходимости принять меры (создать условия для отдыха, вызвать врача и т.д.) Сообщить непосредственному руководителю.

- По окончании выездного занятия (мероприятия) проверить наличие всех членов группы, путем проведения переключки. Доставить до места начала выездного занятия. Убедиться, что члены группы находятся в состоянии «норма».

#### **4 этап. Результативный (заключительный)**

1. Специалист проводит заключительное занятие, обобщая и систематизируя вместе со слушателями полученные знания, затем, в форме собеседования проводит проверку полученных знаний с каждым из слушателей. Подводит итоги. Сообщает дату готовности свидетельств об окончании учебного курса по направлению «Обучение навыкам ухода».
2. По завершению курса занятий:

Специалист проверяет полноту сведений о прохождении учебного курса, внесенных в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения».

Каждый учащийся может пройти дополнительную индивидуальную консультацию по уходу, с учетом специфики его ситуации.

**7. Область и способы проверки выполнения**

- Ежемесячно контроль осуществляется руководителем структурного подразделения, курирующей определенные направления;
- Ежеквартально контроль осуществляется заместителем директора;
- В соответствии с планом осуществляется внутренний аудит.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** занятие в ШПВ по направлению «Профессиональная ориентация».

**1. Цель:** повышение конкурентоспособности граждан пожилого возраста на рынке труда, ознакомление с широким спектром профессий, где могут быть востребованы граждане пожилого возраста, ознакомление с целевыми программами занятости в Свердловской области, методики поиска работы с использованием возможностей сети Интернет.

**2. Область применения:** Участковая социальная служба, реабилитационные отделения.

**3. Ответственность:** специалисты по социальной работе, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:** Занятия по направлению «Профессиональная ориентация» проходят в группе не более 10 человек, наличие заявления о приеме в ШПВ.

Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия. Периодичность – 2 раз в неделю. В качестве преподавателя может быть волонтер.

**5. Ресурсы/Оснащение:**

- стол, стул (кресло) для специалиста;
- стол (стол компьютерный), стул для клиента;
- шкаф для одежды (напольная вешалка);
- телефон, МФУ;
- расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель), тонер для МФУ;
- план проведения занятий

**6. Основная часть процедуры:**

- Разработка учебно – тематического плана, графика занятий.
- Прием заявлений о зачислении в ШПВ.
- Личное знакомство со слушателем.
- Определение мотивации к продолжению трудовой деятельности или к освоению новых профессии (более соответствующих изменившемуся состоянию здоровья, богатому жизненному опыту и др.).
- Подбор образовательных организаций для получения новых профессий.
- Вводное занятие со слушателем по работе с компьютером.
- Инструктаж о правилах безопасной работы на компьютере, отметка в Журнале проведения инструктажа.
- Освоение сети Интернет.
- Поиск информации в сети и сохранение её в ПК.
- Составление резюме.
- Поиск работы в интернет – банках вакансий, сайтах кадровых агентств, рабочих сайтах, сайтах государственных органов и т.д.

- Анализ вакансий.
- Размещение резюме на сайтах агентств.
- Заполнение журнала посещений занятий ШПВ, слушатель ставит подпись в графе «Подпись».
- Внесение информации в информационную систему модуль «Профилактика».

**7. Область и способы проверки выполнения:**

Областью проверки является доступность и удовлетворенность качеством проведения занятий для клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

**Нормативные ссылки**

- Региональная комплексная программа «Старшее поколение», утвержденная постановлением Правительства Свердловской области.



(Наименование учреждения)

(Наименование занятий ШПВ)

№ п/п	ФИО	Дата проведения занятия / Подпись											

ФИО ответственного специалиста

Подпись



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение индивидуального занятия по направлению иностранный язык (Английский язык).

**1. Цель:** Формирование у слушателя способности осуществлять речевое общение на английском языке в соответствии с их реальными потребностями и интересами в разнообразных ситуациях.

**2. Область применения:** Отделение участковой социальной службы.

**3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, серебряный волонтер.

**4. Определение/Общие сведения:** Проведение занятия осуществляется в соответствии с тематическим планом занятий в ШПВ. Занятия проводятся в индивидуальной форме в отдельном кабинете. Продолжительность занятия – 40 минут, если занятие длится более 40 минут, то учитывается за 2 занятия. Посещаемость фиксируется в журнале посещений, и заносится в модуль «Профилактика» и ИС СОН.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Стол;
- Стулья (для слушателя и специалиста);
- Оргтехника (ноутбук/диапроектор/ экран/персональный компьютер);
- Канцелярские предметы и раздаточный материал.

**6. Основная часть процедуры:**

**I этап – Подготовительный (для специалиста):**

- 1) Формирование индивидуального обучения, документальное оформление работы (заявление от пожилого гражданина на зачисление в Школу, издание приказа «О зачислении граждан пожилого возраста в Школы пожилого возраста»);
- 2) Выбор темы в соответствии с тематическим планом и графиком проведения занятий;
- 3) Определение порядка проведения занятия;
- 4) Определение содержания занятия;
- 5) Определение наглядных пособий, раздаточного материала.

**II этап – Основной:**

- 1) Теоретическая часть (изложение специалистом учебной информации)
- 2) Практическая часть (закрепление полученных знаний слушателем.)

**Цели урока:**

- Освоение структуры предложения;
- Повторение лексики по теме предыдущего занятия.

**Ход занятия:**

- Приветствие;
- Фонетическая разминка (Учитель проговаривает стихотворение, четко произнося отдельные слова и показывая соответствующие картинки. Затем

показывает картинки слушателю, который должны правильно и четко назвать их).

- Проверка домашнего задания.
- Аудирование (упражнения, направленные на восприятие речи на слух).
- Работа с лексикой.
- Активное употребление пройденного материала.
- Закрепление.

Подведение итога (ответы на вопросы обучающегося, специалист оценивает степень усвоения полученных знаний слушателем и фиксирует (пошагово описываются действия конкретного сотрудника по выполнению описываемой процедуры, с использованием фотографий (при необходимости))).

**7. Область и способы проверки выполнения:** Проверка осуществляется руководителем структурного подразделения с периодичностью раз в квартал при помощи анкетирования слушателя Школы.

**Техника безопасности при проведении занятий:**

- Убедиться в исправности электрооборудования кабинета.
- При возникновении аварийных ситуаций (пожар и т.д.) покинуть кабинет по указанию руководителя в организованном порядке.
- В случае травматизма обратиться к преподавателю.
- При плохом самочувствии и внезапном заболевании сообщить преподавателю.

#### **Нормативные ссылки**

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1158-ПП «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Свердловской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания граждан»;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Проведение группового занятия по направлению иностранный язык (Английский язык).

**1. Цель:** Формирование у слушателей способности осуществлять речевое общение на английском языке в соответствии с их реальными потребностями и интересами в разнообразных ситуациях.

**2. Область применения:** Отделение участковой социальной службы.

**3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, серебряный волонтер.

**4. Определение/Общие сведения:** Проведение занятия осуществляется в соответствии с тематическим планом занятий в ШПВ. Занятия проводятся в групповой форме в отдельном кабинете. Продолжительность оказания услуги 40 минут.

Посещаемость фиксируется в журнале посещений, и заносится в модуль «Профилактика» и ИС СОН.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Стол;
- Стулья (для слушателя и специалиста);
- Оргтехника (ноутбук/диапроектор/экран/персональный компьютер);
- Канцелярские предметы и раздаточный материал.

**6. Основная часть процедуры:**

**I этап – Подготовительный (для специалиста):**

- 1) Формирование группового обучения, документальное оформление работы (заявление от пожилых граждан на зачисление в Школу, издание приказа «О зачислении граждан пожилого возраста в Школы пожилого возраста»);
- 2) Выбор темы в соответствии с тематическим планом и графиком проведения занятий;
- 3) Определение порядка проведения занятия;
- 4) Определение содержания занятия;
- 5) Определение наглядных пособий, раздаточного материала.

**II этап – Основной:**

- 1) Теоретическая часть (изложение специалистом учебной информации)
- 2) Практическая часть (закрепление полученных знаний слушателями.)

Цели урока:

- Освоение структуры предложения;
- Повторение лексики по теме предыдущего занятия.

Ход занятия:

- Приветствие;
- Фонетическая разминка (Учитель проговаривает стихотворение, четко произнося отдельные слова и показывая соответствующие картинки. Затем

показывает картинки слушателю, который должны правильно и четко назвать их).

- Проверка домашнего задания.
- Аудирование (упражнения, направленные на восприятие речи на слух).
- Работа с лексикой.
- Активное употребление пройденного материала.
- Закрепление.

Подведение итога (ответы на вопросы обучающегося, специалист оценивает степень усвоения полученных знаний слушателем и фиксирует (пошагово описываются действия конкретного сотрудника по выполнению описываемой процедуры, с использованием фотографий (при необходимости)).

**7. Область и способы проверки выполнения:** Проверка осуществляется руководителями структурного подразделения с периодичностью раз в квартал при помощи анкетирования слушателя Школы.

**8. Техника безопасности при проведении занятий:**

- Убедиться в исправности электрооборудования кабинета.
- При возникновении аварийных ситуаций (пожар и т.д.) покинуть кабинет по указанию руководителя в организованном порядке.
- В случае травматизма обратиться к преподавателю.
- При плохом самочувствии и внезапном заболевании сообщить преподавателю.

#### Нормативные ссылки

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1158-ПП «Об утверждении Регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Свердловской области в связи с реализацией полномочий в сфере социального обслуживания граждан»;
- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Клубы по интересам

- 1. Цель:** организация и содействие в проведении заседаний клубов по интересам с целью профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании граждан пожилого возраста и людей с инвалидностью.
- 2. Область применения:** Отделения, организующие мероприятия в рамках деятельности по профилактике обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании граждан пожилого возраста и людей с инвалидностью.
- 3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.
- 4. Определение/Общие сведения:** Специалистами социальной службы выполняется работа по обеспечению деятельности самостоятельно организованных клубных единиц – клубов по интересам.

Содействие в проведении занятий клубов по интересам реализуется специалистом по социальной работе. Функции специалиста по социальной работе:

- организация предоставления помещений (территорий) для проведения занятий клубов по интересам (в том числе заключение соглашений с организациями и учреждениями, на территории которых будет действовать клуб),
- организация тематических занятий клубов по интересам (содействие руководителю клуба в подготовке материалов для занятий, раздаточных материалов, необходимого демонстрационного оборудования),
- информационное и материально – техническое обеспечение занятий клубов по интересам,
- привлечение благотворительных средств для проведения занятий клубов по интересам,
- составление графика занятий клуба,
- содействие в выборе и назначении руководителя клубного образования из числа участников,
- формирование группы участников из числа пенсионеров и инвалидов с учетом личных ограничений здоровья (в том числе информационная работа на территории обслуживания, направленная на распространение информации о деятельности клубов по интересам),
- ведение учета посещений, оформление отчетной документации,
- привлечение к деятельности клубов по интересам волонтеров (в том числе «серебряного» возраста).

Организаторы деятельности клубов по интересам:

- специалист по социальной работе,
- руководитель клуба, секретарь – волонтеры.

### **Особые указания:**

- Безопасность. Любое мероприятие должно быть безопасным, и способствовать сохранению здоровья человека. Все мероприятия проводятся на основании подписки участников либо справки ЛПУ об отсутствии медицинских противопоказаний для участия в клубном мероприятии.
- Доступность мероприятия для различных категорий населения и учет индивидуальных особенностей участников, их физических и ментальных возможностей и интересов при организации занятия.
- Доступность информации о работе клубов по интересам. Занятия должны проходить в разных форматах и видах с учетом возрастных изменений, индивидуальных особенностей участников клуба.

Мероприятие проводится в соответствии с графиком занятий (но не реже 1 раза в месяц).

### **5. Ресурсы/оснащение:**

Раздаточный материал, оборудование для демонстрации презентаций, оборудование для организации концертов и праздников (музыкальный центр, микрофоны, аудиосистемы и т.п.), спортивный инвентарь (в случае работы спортивного клуба, например, палки для скандинавской ходьбы, туристическое оборудование, шахматы и т.п.), техническое (посуда, мелкая бытовая техника и т.п.)

### **6. Основная часть процедуры:**

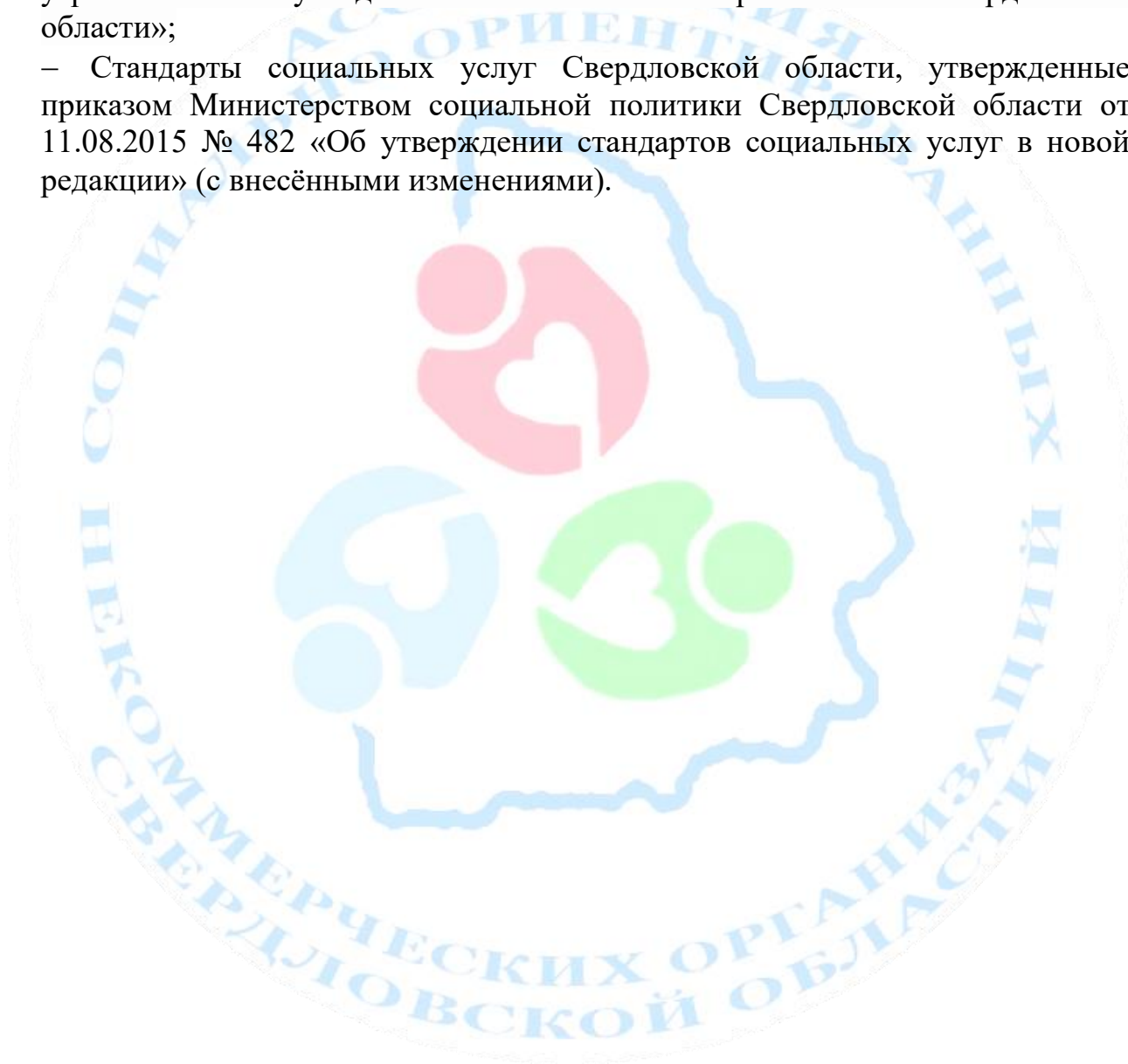
- 6.1. выявление нуждаемости пожилого человека/инвалида в деятельности клубов по интересам;
- 6.2. подбор руководителя клуба – волонтера;
- 6.3. составление графика занятий;
- 6.4. формирование группы участников из числа пенсионеров и инвалидов с учетом личных ограничений здоровья;
- 6.5. содействие проведению занятий в различных формах;
- 6.6. составление списка необходимых материалов к каждому мероприятию клуба;
- 6.7. проверка наличия и исправности необходимых материалов, технического оборудования в учреждении;
- 6.8. подготовка списка продуктов, контроль закупа продуктов (при необходимости) при организации мероприятия тематического клуба;
- 6.9. оформление записей в журнале инструктажа по технике безопасности;
- 6.10. ведение учета посещений в Журнале учета заседаний клуба (возможно в электронной форме) (Приложение 1);
- 6.11. оформление отчетной документации: лист регистрации посещений клуба, а также согласия на обработку персональных данных (Приложение 2).

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс организации мероприятия и результат занятия – удовлетворенность участника клуба. Выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и

осуществления плановых проверок.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утвержденные приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).



**Приложение 1**  
 Форма Журнала  
 учета заседаний клуба

**Полное наименование учреждения социального обслуживания  
 Журнал учета заседаний клуба**

*название клуба*

№ п/п	Ф.И.О. полностью	Контактный номер телефона	Месяц 1		Месяц 2		
			Дата	Дата	Дата	Дата	Дата
			<i>тема занятия</i>	<i>тема занятия</i>	<i>тема занятия</i>	<i>тема занятия</i>	<i>тема занятия</i>
1							
2							

**Приложение 2**  
 Форма Журнала  
 учета заседаний клуба

**Полное наименование учреждения социального обслуживания**

**Лист регистрации посещений клуба № \_\_\_\_\_**

Заседание клуба «*Название клуба*»

Дата проведения: \_\_\_\_\_ 2022 года

Место проведения (маршрут): ул. \_\_\_\_\_, д. \_\_\_\_\_, каб. \_\_\_\_\_

Цель: проведение клуба по интересам \_\_\_\_\_

*конкретная цель мероприятия / заседания клуба*

№	ФИО	Контактный телефон	Подпись
1			
2			
3			
4			
5			
6			
7			



## СОГЛАСИЕ НА ОБРАБОТКУ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Я, нижеподписавшийся (-аяся)\* (см. на обороте)

Даю согласие ГАУ «КЦСОН \_\_\_\_\_» на использование и обработку моих персональных данных по технологиям обработки документов, существующих в органах социальной защиты населения, с целью решения вопросов по моему социальному обслуживанию в следующем объеме:

1. фамилия, имя, отчество (при наличии)
2. дата рождения
3. фотоизображение
4. видеозапись

Цель распространения вышеуказанных персональных данных, на информационных ресурсах учреждения» - реализация информационно-имиджевой работы в сфере социального обслуживания населения.

Сведения об информационных ресурсах ГАУ «КЦСОН \_\_\_\_\_», посредством которых будет осуществляться предоставление доступа неограниченному кругу лиц и иные действия с персональными данными, представлены в Таблице:

Таблица

№ п/п	Информационный ресурс	Действия с персональными данными (ПДн)
1	Официальный сайт ГАУ «КЦСОН _____» <a href="https://_____.ru">https://_____.ru</a>	Предоставление сведений неограниченному кругу лиц
2	Официальная страница ГАУ «КЦСОН _____» в социальной сети «ВКонтакте» <a href="https://vk.com/_____">https://vk.com/_____</a>	
4	Официальная страница ГАУ «КЦСОН _____» в социальной сети «Одноклассники» <a href="https://ok.ru/group/_____">https://ok.ru/group/_____</a>	

Отзыв настоящего согласия в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27.07.2006г. № 152-ФЗ «О персональных данных», осуществляется на основании моего заявления, поданного в ГАУ «КЦСОН \_\_\_\_\_».

### Инструкция

**Название:** Социальный патронаж (Проведение социального патронажа с целью снижения социальных рисков и своевременного предотвращения проблем)

**1. Цель:** Снижение социальных рисков гражданина, на основе систематического наблюдения для своевременного выявления ситуаций психологического дискомфорта и своевременное предотвращение проблем, путем систематического наблюдения за изменениями в жизни.

**2. Область применения:** Отделение участковой социальной службы.

**3. Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе.

**4. Определение/Общие сведения:** Социальный патронаж осуществляется до двух раз в месяц, продолжительность до 1 часа 30 минут. В проведении социального патронажа могут участвовать:

- специалист по социальной работе участковой службы, сотрудники структурных подразделений Центра (психолог, юрист, специалист по социальной работе отделения срочного социального обслуживания, социальный работник отделения социального обслуживания на дому);

**5. Ресурсы/оснащение:** специальное и табельное техническое оснащение не требуется.

**6. Основная часть:**

Взятие на социальный патронаж:

1. Выход в адрес к гражданину;
2. Установление контакта с ним;
3. Выявление проблем в жизнедеятельности;
4. Определение путей решения;
5. Информирование руководителя структурного подразделения о проведенной работе;
6. Составление отчетной документации;
7. Составление плана – графика посещений гражданина;
8. Определение цели каждого посещения и оповещение гражданина о визите;
9. Осуществление на основе плана – графика систематического наблюдения для своевременного выявления ситуаций психологического дискомфорта;
10. Определение реакции гражданина на проблемы;
11. Разработка индивидуальных рекомендаций в соответствии с ситуацией.

**Особые указания:**

1. Следует учитывать индивидуальные особенности гражданина. Специалист, осуществляющий патронаж, должен находить подход к патронируемому в соответствии с гуманистическими целями оказываемой услуги.
2. Соблюдать психологическую гигиену. Специалист должен помнить о собственном самочувствии и соблюдать рамки рабочих отношений с патронируемым для гарантирования эффективности оказываемой услуги.

3. Специалисту рекомендуется поддерживать благоприятный психологический климат во время оказания услуги.
4. Лицо, в отношении которого осуществляется социальный патронаж не обязательно должен быть получателем социальных услуг.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность клиента. Способ и частота проверки определяется руководителем структурного подразделения.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Организация и проведение социокультурных мероприятий для граждан пожилого возраста.

**1. Цель:** Предоставление возможности гражданам пожилого возраста преодолеть одиночество, замкнутость; помощь в установлении новых социальных связей и дружеских отношений; удовлетворение разнообразных культурно – просветительных потребностей; пробуждение новых интересов.

**2. Область применения:** Участковая социальная служба.

**3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.

**4. Общие сведения:** Организация социокультурных мероприятий должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан пожилого возраста, должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности.

При организации и проведении социокультурного мероприятия необходимо:

- определить актуальность мероприятия;
- всесторонне раскрыть тему;
- использовать устную и наглядную информацию;
- применять дифференцированный подход при организации и проведении мероприятия (точное знание аудитории для кого проводится мероприятие);
- создавать цельность настроения;
- стремиться к вовлечению в действие широкого круга участников, чтобы каждый мог быть активен, проявить свои знания, способности и дарования или получить эстетическое удовольствие;
- не перегружать и не затягивать мероприятие;
- удерживать внимание (излишняя простота и излишняя сложность ведут к отсутствию внимания и интереса, а значит, проведенная работа будет бесцельной);

Периодичность: ежемесячно, от 60 минут до 90 минут.

**5. Оснащение:** Оборудованное помещение для проведения мероприятий (столы, стулья, освещение, и пр.); персональный компьютер, проектор, телевизор, музыкальные инструменты (пианино) и/или магнитофон/музыкальный центр, микрофон, аудио- и видеозаписи, и т.д.; расходные материалы (бумага, цветные карандаши, фломастеры, клей, ножницы, цветная бумага, ватман и иные материалы).

Мероприятие проводится в помещении, соответствующем санитарным нормам и правилам пожарной безопасности. Возможно проведение мероприятия вне помещения с определением места для размещения всех участников мероприятия с соблюдением правил безопасности.

**6. Основная часть процедуры:**

Подготовка и проведение социокультурного мероприятия осуществляется в 3 этапа:

1 этап – Планово – организационный;

2 этап – Основной (проведение мероприятия);

3 этап – Заключительный.

### **1 этап «Планово – организационный».**

1.1. Определение цели и задач проведения конкретного мероприятия (плохая постановка задачи удлинит время ее выполнения)

1.2. Определение (назначение) ответственного специалиста за проведение мероприятия (каждый сотрудник должен знать – за что он отвечает)

1.3. Определение целевой аудитории мероприятия. Необходимо четко представлять, кто будет участниками (гостями) предстоящего мероприятия

1.4. Определение формата, формы проведения мероприятия, места, времени

1.5. Определение названия мероприятия (тема мероприятия должна быть актуальной для его участников и должна быть связана с деятельностью учреждения)

1.6. Определение формата мероприятия (необходимо четко продумать: продолжительность мероприятия, способ и место проведения)

1.7. Выбор ведущего, согласование сценария, формирование списка необходимого и дополнительного оборудования, вопросов, связанных с оформлением помещения, поощрением участников мероприятия

1.8. Распределить обязанности между сотрудниками: что и где взять, когда и кому отдать и т.д. (не суетиться, громко не обсуждать, не доказывать – поведение и настрой во время проведения мероприятия – показатель уровня профессионализма сотрудников учреждения)

1.9. Формирование базы данных участников (необходимо определить источники формирования базы данных участников мероприятия (в зависимости от целевой группы, целей и задач мероприятия: или это слушатели ШПВ, члены клуба, именинники месяца, волонтеры «серебряного» возраста и т.д.))

1.10. Выбор даты проведения мероприятия (при выборе даты необходимо учесть следующие факторы: на приглашение участников мероприятия и согласование всех его аспектов потребуется время. Дата мероприятия не должна совпадать с другими событиями, которые могут быть интересны нашей целевой аудитории)

1.11. Выбор места проведения мероприятия (место проведения должно соответствовать уровню предполагаемых участников, быть легко достигаемым для участников, пользующихся чаще всего общественным транспортом)

1.12. Приглашение участников (по телефону, расклейке объявлений, через старших по домам, председателей ТОС и т.д.)

1.13. Осуществление обратной связи с откликнувшейся целевой аудиторией

### **2 этап «Основной. Проведение мероприятия».**

2.1. Мероприятие проводится по утвержденному заранее плану проведения мероприятия. Специалисты четко знают свои обязанности и зоны ответственности.

2.2. Встреча и размещение целевой аудитории, творческих коллективов, приглашенных гостей и т.д. (при необходимости проведение инструктажа о правилах безопасности).

2.3. В ходе мероприятия обращать внимание на состояние здоровья участников, приглашенных гостей и т.д., в случае необходимости предложить питьевую воду, приоткрыть окно для проветривания и др.

2.4. Осуществление фото и видеосъемки.

2.5. По возможности, в конце мероприятия ответственный сотрудник предлагает заполнить «Анкету по удовлетворенности мероприятием», оставить отзыв на сайте или в книге отзывов и предложений.

### **3 этап «Заключительный»**

3.1. Проводится анализ качества подготовки проведения мероприятия:

- Наличие плана, тезисов, сценария;
- Творческие находки;
- Владение материалом, методикой проведения мероприятия;
- Такт и коммуникабельность в общении с участниками, эмоциональная атмосфера;
- Степень активности участников (в случае выполнения заданий, ответов на вопросы и т.д.);
- Соответствие содержания, информативности и объема материала заданной теме, возрасту, уровню подготовленности участников;
- Оформление, наглядность;
- Взаимосвязь цели, содержания, формы, методов, приемов и результата;
- Достигнута ли цель.

3.2. Оформление отчетных документов (составление методической папки, в которую должны войти: сценарий мероприятия; положение о проведении конкурса (фестиваля, смотра, выставки, др.); план подготовки и проведения мероприятия; программа мероприятия; списки участников мероприятия; состав жюри; протокол жюри; программа мастер – класса (творческой лаборатории); фото и видеоматериалы; отзывы; протоколы заседания оргкомитета; итоговая справка и т.д.).

3.3. Информация о проведенном мероприятии размещается на официальном сайте учреждения.

3.4. Ответственный специалист вносит информацию о проведенном мероприятии в модуль «Профилактика» информационной системы «Социальное обслуживание населения», в WEB-технологии базы ПК СОН Крон.

### **7. Область и способы проверки выполнения:**

- Ежемесячно контроль осуществляется руководителем структурного подразделения.
- Ежеквартально контроль осуществляется заместителем директора.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г N 108 ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области".
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».
- Национальный стандарт РФ (ГОСТ Р 52143- 2003-У «Основные виды социальных услуг» и ГОСТ Р 52342-2003 «Качество социальных услуг»).



## Инструкция

**Название:** Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме в дневное время.

1. **Цель:** обеспечение получателей социальных услуг качественным полноценным и безопасным питанием, соответствующим возрастным физиологическим потребностям в пищевых веществах.
2. **Область применения:** Отделение дневного пребывания граждан.
3. **Ответственность:** Отделение организации питания: руководитель структурного подразделения, шеф-повар, или повар, или кухонный работник, или официант. Отделение дневного пребывания: социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** обеспечение горячим питанием осуществляется в соответствии с нормами материального обеспечения, утверждаемыми Правительством Свердловской области. Услуга предоставляется ежедневно, не реже 2 раз в день, на период предоставления социальных услуг получателю социальных услуг в полустационарной форме в дневное время. Обеспечение горячим питанием одного получателя в сутки – 1 услуга. В случае предоставления социальных услуг получателю социальных услуг в полустационарной форме в дневное время на период менее 4 часов в день питание не предоставляется.
5. **Ресурсы/Оснащение:**
  - Продукты;
  - Примерное 10-тидневное меню;
  - Меню на каждый день;
  - Просторное, хорошо освещённое и проветриваемое помещение;
  - Мебель для приёма пищи: обеденные столы, стулья;
  - Скатерти, клеёнка, столовые приборы, специи и др.;
  - Помещения (цеха), специальное оборудование для приготовления пищи;
  - Помещения и оборудование для хранения продуктов;
  - Обеспеченность пищеблока инвентарем, посудой;
  - Наличие и исправность холодильного, измерительного и технологического оборудования;
  - Наличие инструкций, правил, алгоритмов;
  - Наличие заполненных журналов, согласно Номенклатуре отделения организации питания;
  - Расходные материалы (специальная одежда, канцелярские товары, моющие и дезинфицирующие средства, салфетки, зубочистки, мусорные мешки, при необходимости разовая посуда и др.).
6. **Основная часть:**
  1. Ознакомить получателя социальных услуг с графиком питания в отделении.
  2. Сообщить получателю социальных услуг о том, что приглашение на приём пищи будет звуковым мелодичным сигналом (звонком, записью мелодии).



3. В столовой предварительно накрыть на стол: скатерть (клеёнку), вазочку с цветочками, приборы со специями (соль, перец и др.), по количеству сидящих за столом: стаканы, наполненные напитком, холодную закуску в зависимости от времени приёма пищи (салаты, бутерброды, запеканка, сладости и др.), подставку под салфетки с салфетками, столовые приборы (ложки, вилки, ножи).
4. Пригласить получателя социальных услуг звуковым сигналом на приём пищи.
5. Предложить получателю социальных услуг вымыть и высушить руки, обработать их кожным антисептиком.
6. Проводить получателя социальных услуг, предложить присесть на его место за стол и пожелать ему приятного аппетита.
7. Подать горячее блюдо (если это обед, то сначала первое блюдо, затем второе).
8. Убрать грязную посуду.
9. Предложить получателю социальных услуг оставить отзыв в Книге отзывов и предложений.
10. Проводить получателя социальных услуг из столовой.
11. По факту оказания услуги получателю социальных услуг внести сведения об оказанной услуге в Журнал учёта оказанных услуг;
12. Внести данные из Журнала учёта оказанных услуг в информационную систему «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (полустационар)»;
13. По окончании периода предоставления социальных услуг получателю социальных услуг в полустационарной форме в дневное время распечатать Акт о предоставлении социальных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (полустационар)» в 3-х экземплярах (один экземпляр хранится в бухгалтерии, второй в архиве отделения, где обслуживался получатель социальных услуг, третий у получателя социальных услуг).
14. Ознакомить с Актом о предоставлении социальных услуг под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта.

## **7. Область и способы проверки выполнения**

1. Бракеражная комиссия проводит проверку качества приготовления пищи один раз в неделю. Параметры: свежесть продуктов, сертификация продуктов, необходимый вес на "входе" и "выходе" готовой продукции, контрольное блюдо – правильная порция, внешний вид, запах, вкус готовой продукции.
2. Руководитель структурного подразделения проводит проверку выполнения услуги "Обеспечение горячим питанием" ежедневно. Параметры: своевременность, внешний вид и запах готовой продукции, необходимое количество порций, удовлетворённость получателя социальных услуг (устные или письменные отзывы).
3. Заместитель директора проводит проверку выполнения услуги "Обеспечение горячим питанием" один раз в месяц. Параметры: вес порции,

внешний вид, запах, вкус готовой продукции, удовлетворённость получателя социальных услуг (устные или письменные отзывы).

4. Директор проводит проверку выполнения услуги "Обеспечение горячим питанием" один раз в квартал. Параметры: вес порции, внешний вид, запах, вкус готовой продукции, удовлетворённость получателя социальных услуг (устные или письменные отзывы).

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Закон Свердловской области от 03.12.2014 N 108-ОЗ (ред. от 03.07.2020) «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- Постановление Правительства Свердловской области от 12.10.2017 № 731-ПП "О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 06.11.2015 № 1037-ПП "Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания Свердловской области, нормативов обеспечения мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг организациями социального обслуживания Свердловской области".
- Постановление Главного Государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 октября 2020 года N 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

Журнал учёта оказанных услуг

Социально бытовые  
услуги

Заезд с 0.05- 02.06.2022

год

№	ФИО получателя социальных услуг	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу	сбу
		1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	1.7
		20.05.2022							21.05.2022						
1		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
2		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
3		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
4		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
5		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
6		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
7		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
8		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
9		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*
10		*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*	*

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Организация досуга и отдыха, в том числе, обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми.

1. **Цель:** организация досуга и отдыха получателей социальных услуг.
2. **Область применения:** Участковая социальная служба.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе.
4. **Общие сведения:** организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, дидактическими и настольными играми включает в себя формирование методического фонда (приобретение/списание книг и их классификация; организация подписки на газеты, журналы; приобретение настольных игр), обеспечение доступности для получателя социальных услуг. Услуга предоставляется на протяжении всего времени нахождения получателя социальных услуг на реабилитации в отделении.
5. **Оснащение:**
  - Помещение
  - Стол, стул для специалиста
  - Компьютер
  - Канцелярские товары
  - Шкафы для хранения книг, журналов
  - Книги, журналы, газеты
  - Настольные игры
6. **Основная часть процедуры:**
  - Формирование фонда книг, настольных игр;
  - Составление каталога книг и игр;
  - Размещение в шкафах и стеллажах в соответствии с каталогом;
  - Маркировка доступа в соответствии потребностями получателей социальных услуг;
  - Информирование получателей социальных услуг о возможности воспользоваться данной услугой;
  - Выдача книг, настольных и дидактических игр под роспись получателей социальных услуг, ознакомление с инструкцией к играм;
  - По факту возврата книги и игры расставляются на места в соответствии с каталогом;
  - По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения, обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении;
  - Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении (приложение 1);
  - Распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание

граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

### Приложение 1

Пример Журнала посещения, обслуживаемого в социально –реабилитационном отделении:

#### Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги

## Инструкция

**Название:** Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам.

**1. Цель:** сохранение и укрепление здоровья и предупреждение заболеваний путем оптимизации факторов среды обитания. Фактор среды обитания – это любой химический, физический, социальный или биотический фактор природного либо антропогенного происхождения, способный воздействовать на организм человека.

**2. Область применения:** в условиях дневного или ночного пребывания.

**3. Ответственность:** Сестра-хозяйка, или заведующий хозяйством, или санитарка.

**4. Общие сведения:** Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии осуществляется на время предоставления получателю социальной услуги «предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам», включает в себя предоставление средств личной гигиены согласно нормативам, утверждаемым Правительством Свердловской области, а также специального помещения для соблюдения правил личной гигиены и санитарии, отвечающего санитарно – гигиеническим требованиям.

Услуга предоставляется на протяжении всего времени нахождения получателя социальных услуг в условиях дневного или ночного пребывания.

**5. Оснащение:**

- Помещение санитарно – гигиеническое
- Кладовая, оборудованная стеллажами
- Расходные материалы (моющие и дезинфицирующие средства)
- Специальная одежда
- Инвентарь

**6. Основная часть:**

- Планирование и составление графика уборки.
- Ведение журнала уборки.
- Использование спец. одежды при осуществлении гигиенических мероприятий.
- Использование специализированных дезинфицирующих средств.
- Обязательная маркировка инвентаря и его хранение в кладовой.
- Проведение текущих и генеральных уборок.

Текущая уборка — осуществление санитарных действий, направленных на очищение поверхностей, чаще всего контактируемых с получателями социальных услуг.

Алгоритм действий при текущей (влажной) уборке:

- Определение объемов работы.
- Подготовка дезинфицирующих растворов.
- Уборка поверхностей по принципу «от чистого к грязному».

- Мытье окон, батареи, стен, двери.
- Обеззараживание инвентаря.

Генеральная уборка – глубокая очистка с применением высококонцентрированных средств, обеззараживание поверхностей, дезинфекция помещений.

Алгоритм действий при генеральной уборке:

- Подготовка инвентаря для уборки.
- Мытье загрязненных поверхностей.
- Нанесение дезинфицирующего раствора.
- Кварцевание и проветривание.
- Обеззараживание инвентаря.

При осуществлении уборки устанавливать на видном месте знак «Осторожно! Мокрый пол!» до высыхания поверхности пола, а также не допускать разлива воды на пол во избежание падений получателей социальных услуг.

- Сообщить получателю социальных услуг о предстоящей уборке;
- Обеспечить помещения санитарно – гигиеническими средствами в соответствии с требованиями (мыло, туалетная бумага, полотенца)
- По факту завершения уборки и обеспечения средствами – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения обслуживаемого;
- Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных из Журнала посещения обслуживаемого;
- Распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании

утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»

– приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

## Приложение

### Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги





**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий

**1. Цель:** максимально возможное развитие жизнеспособности человека, имеющего устойчивые отклонения в состоянии здоровья, за счет обеспечения оптимального режима функционирования его телесно – двигательных характеристик и духовных сил, их гармонизации для максимальной самореализации в качестве социально и индивидуально значимого субъекта.

**2. Область применения:** Социально – реабилитационное отделение.

**3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, или инструктор по физической культуре, или инструктор по адаптивной физической культуре.

**4. Общие сведения:** Проведение оздоровительного мероприятия (занятия) с группой получателей социальных услуг от 5 до 25 человек. Выполнение получателями социальных услуг под руководством специалиста физических упражнений (ходьба, бег, плавание, езда на велосипеде, катание на лыжах, оздоровительная гимнастика, занятие на тренажерах и иное), адекватных их физическим возможностям, оказывающих тренировочное действие и повышающих реабилитационные возможности.

Продолжительность одного занятия от 30 до 60 минут.

**5. Оснащение:**

- Помещение;
- Оборудование: реабилитационное, спортивное и оздоровительное оборудование (спортивные тренажеры, беговые дорожки, велотренажеры и иные, тренажеры для развития двигательных функций, индивидуальные напольные коврики, гимнастические палки, скамейки, мячи, маты, обручи; кистевые и грудные эспандеры; гантели разной массы; столы, ракетки и мячи для настольного тенниса; шведские стенки, кистевые динамометры и иной спортивный инвентарь).

**6. Основная часть процедуры:**

- Формирование группы получателей социальных услуг;
- Знакомство и установление контакта с получателями социальных услуг;
- Установление проблем и потребностей у получателей социальных услуг;
- Определение уровня потенциала и функциональных возможностей получателей социальных услуг;
- Подбор упражнений и составление плана занятий с учетом потребности получателей социальных услуг;
- Подбор реабилитационного, спортивного и оздоровительного оборудования (спортивные тренажеры, беговые дорожки, велотренажеры и иные, тренажеры для развития двигательных функций, индивидуальные напольные коврики, гимнастические палки, скамейки, мячи, маты, обручи; кистевые и грудные эспандеры; гантели разной массы; столы, ракетки и мячи для настольного тенниса; шведские стенки, кистевые динамометры и иной спортивный инвентарь).

- Обеспечение безопасной среды для проведения занятия;
- Проведение инструктажа по технике безопасности;
- Проведение занятия 60 минут.
- По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении;
- Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении;
- Распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

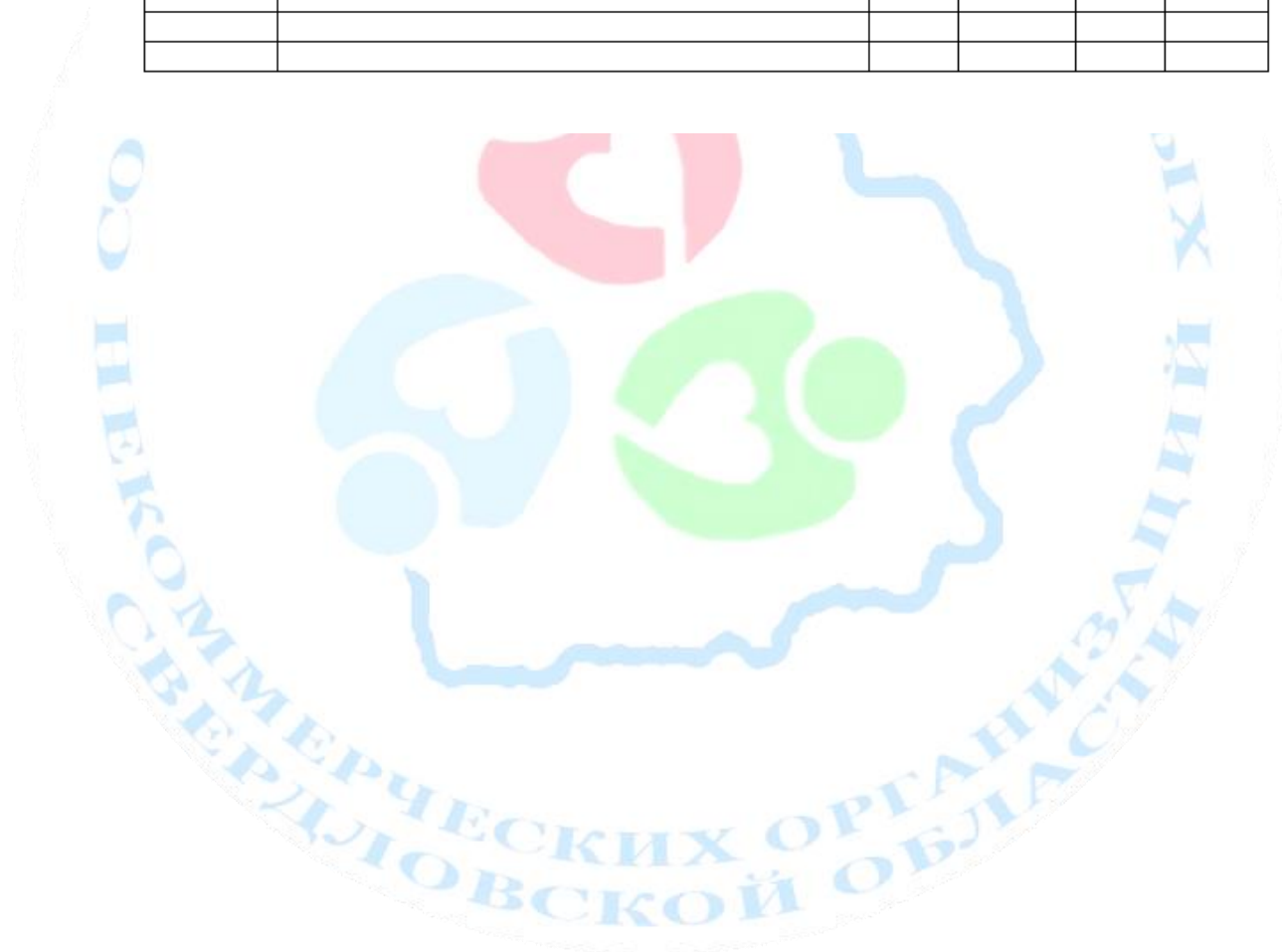
## Приложение

### Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни

1. **Цель:** формирование здорового жизненного стиля и мотивации на здоровьесберегающее поведение.
  2. **Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг.
  3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе, или врач-специалист, или фельдшер, или медицинская сестра, или педагог, или психолог.
  4. **Общие сведения:** Проведение занятия с группой получателей социальных услуг от 10 до 25 человек, обучающего здоровому образу жизни, в том числе по тематике:
    - 1) выработки санитарно – гигиенических навыков, навыков ведения здорового образа жизни, предупреждения и профилактики заболеваний;
    - 2) предупреждения появления вредных привычек и избавления от них;
    - 3) санитарно – просветительской работы для решения вопросов возрастной адаптации;
    - 4) подготовки к созданию семьи и рождению ребенка.
- Продолжительность одного занятия до 40 минут.

**5. Оснащение:**

- Помещение;
- Оборудование: реабилитационное, спортивное и оздоровительное оборудование (спортивные тренажеры, беговые дорожки, велотренажеры и иные, тренажеры для развития двигательных функций, индивидуальные напольные коврики, гимнастические палки, скамейки, мячи, маты, обручи; кистевые и грудные эспандеры; гантели разной массы; столы, ракетки и мячи для настольного тенниса; шведские стенки, кистевые динамометры и иной спортивный инвентарь);
- Телевизор, подключение к интернету, наличие ссылок на видеофильмы по соответствующей тематике, проектор, экран, компьютер.

**6. Основная часть процедуры:**

- Формирование группы получателей социальных услуг;
- Знакомство и установление контакта с получателями социальных услуг;
- Установление проблем и потребностей у получателей социальных услуг (путем наблюдения, анкетирования, тестирования, опроса, беседы);
- Определение уровня потенциала и функциональных возможностей получателей социальных услуг;
- Подбор упражнений и составление плана занятий с учетом потребности получателей социальных услуг;
- Обеспечение безопасной среды для проведения занятия;
- Проведение занятия 40 минут (занятия, тренинги, игры, упражнения, консультации) (приложение №1).

- По факту завершения работы – внесение сведений об оказанных услугах в Журнал посещения обслуживаемого в отделении (приложение №2);
- Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных из Журнала посещения обслуживаемого в отделении;
- распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Алгоритм занятия, обучающего здоровому образу жизни**

**1. Организационный этап:**

- диагностика состояния здоровья;
- определение степени сформированности здорового образа жизни;
- выявление уровня знаний в вопросах культуры здоровья;
- изучение методической литературы по обучению здоровому образу жизни;
- разработка плана мероприятий;
- подготовка методического обеспечения.

**2. Основной этап:**

- проведение занятий.

**3. Аналитический этап:**

- проведение мониторинга реализации программы;
- подготовка отчета по итогам работы программы.

**Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении**

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов.

**1. Цель:** уменьшение отрицательных влияний пережитых травм на дальнейшее развитие получателя социальных услуг, предотвращение отклонений в поведении, облегчение реабилитации в обществе для максимальной самореализации в качестве социально и индивидуально значимого субъекта.

**2. Область применения:** Социально – реабилитационное отделение.

**3. Ответственность:** психолог, или социальный работник.

**4. Общие сведения:** Личное знакомство и установление контакта с получателем социальных услуг. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям.

Продолжительность одного услуги от 15 до 30 минут.

**5. Оснащение:**

- Помещение;
- Оборудование: Специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг не требуется

**6. Основная часть процедуры:**

- Знакомство и установление контакта с получателями социальных услуг;
- Определение проблемы и уровня мотивации к их преодолению;
- Снятие в ходе беседы психологического дискомфорта при помощи следующих методов – эмпатия, открытый вопрос, отражение чувств, активное слушание, зеркальное отражение;
- Повышение самостоятельности и мотивации;
- Оценка положительных результатов самостоятельной работы;
- По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения обслуживаемого в отделении;
- Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого в отделении;
- распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Приложение****Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении**

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Оказание психологической помощи в группе, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов

1. **Цель:** уменьшение отрицательных влияний пережитых травм на дальнейшее развитие получателя социальных услуг, предотвращение отклонений в поведении, облегчение реабилитации в обществе для максимальной самореализации в качестве социально и индивидуально значимого субъекта.
2. **Область применения:** Социально – реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Психолог.
4. **Общие сведения:** Группа формируется по схожести проблем, стоящих перед получателями социальных услуг. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям.
5. **Оснащение:**
  - Помещение;
  - Оборудование: Специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг не требуется.Продолжительность одного занятия от 15 до 30 минут.
6. **Основная часть процедуры:**
  - Формирование группы получателей социальных услуг;
  - Знакомство и установление контакта с получателями социальных услуг;
  - Установление проблем и уровня мотивации к их преодолению;
  - Снятие в ходе беседы психологического дискомфорта, при помощи следующих методов – тематические беседы, поиск альтернатив;
  - Повышение самостоятельности и мотивации;
  - Оценка положительных результатов самостоятельной работы
  - По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения обслуживаемого в отделении;
  - Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого в отделении;
  - Распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется

руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Приложение**

**Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении**

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Организация досуга (посещение театров, выставки, экскурсии, концерта и другие мероприятия)

1. **Цель:** Содействие развитию социокультурных и духовных запросов получателей услуг.
2. **Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг.
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе, или культорганизатор, или музыкальный руководитель или психолог.
4. **Общие сведения:** Проведение коллективных мероприятий развлекательно – познавательного характера (организация экскурсий, посещения концертов, выставок, проведение литературных вечеров, празднований различных дат и прочих мероприятий).

Проведение одного досугового мероприятия в организации социального обслуживания для группы получателей социальных услуг до 25 человек или более продолжительностью не менее 30 минут либо организация посещения для группы получателей социальных услуг до 25 человек или более досугового мероприятия за пределами организации социального обслуживания.

5. **Оснащение:**
  - Помещение;
  - Оборудование: компьютер, оргтехника;
  - Видео и аудиоаппаратура для проведения мероприятий (телевизор, магнитофон, музыкальные колонки, усилитель, микрофон и т.п.). Сценарии досуговых, спортивных, познавательных мероприятий.
6. **Основная часть процедуры:**
  - Знакомство и установление контакта с получателями социальных услуг;
  - Изучение индивидуальных потребностей и интересов получателей социальных услуг;
  - Составление плана работы. Определение хода и содержания мероприятия;
  - Формирование группы получателей социальных услуг;
  - Оформление документов для получения социальной услуги;
  - Проведение мероприятий (экскурсии, посещение концертов, выставок, проведение литературных вечеров и прочих мероприятий);
  - Получение обратной связи (анкетирование) (приложение 2).
  - По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения обслуживаемого в отделении (приложение 1);
  - Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого в отделении;

- Распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Журнал посещения  
обслуживаемого**

Ф.И.О. обслуживаемого:

Дни посещения:

Заведующий отделением:

Дата	Наименование услуги	Код услуги	Количество услуг	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись клиента
1	2	3	4	5	6	7
итого						

Сумма к оплате: \_\_\_\_\_

Заведующий социально – реабилитационным отделением \_\_\_\_\_



**Анкета**  
для опроса получателей социальных услуг

1. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в учреждении?  
Да  
Нет
2. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?  
Да  
Нет
3. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?  
Да  
Нет
4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью специалистов, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?  
Да  
Нет
5. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта, электронный сервис)  
Да  
Нет
6. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение?  
Да  
Нет
7. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения)?  
Да  
Нет
8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?  
Да  
Нет
9. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:

---

Ваш пол

- Мужской
- Женский

Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)

Благодарим Вас за участие в опросе!

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)

- 1. Цель:** Способствование в проведение мероприятий, направленных на выявление, формирование и развитие способностей, позитивных психических склонностей, социально значимых интересов и мотиваций получателя социальных услуг
- 2. Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг
- 3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, или культорганизатор, или психолог, или музыкальный руководитель
- 4. Общие сведения:** Проведение одного досугового и (или) познавательного мероприятия в форме клубной и кружковой работы в организации социального обслуживания для группы получателей социальных услуг до 25 человек, продолжительностью до 60 минут.
- 5. Оснащение:**
  - Помещение;
  - Оборудование: компьютер, оргтехника;
  - Видео и аудиоаппаратура для проведения мероприятий (телевизор, магнитофон, музыкальные колонки, усилитель, микрофон и т.п.). Сценарии досуговых, спортивных, познавательных мероприятий.
- 6. Основная часть процедуры:**
  - Ознакомление с документами, сопровождающими услугу и условиями ее предоставления.
  - Диагностика потребности получателя услуги.
  - Оформление документов для получения услуги.
  - Заключение договора с получателями услуги или их представителями.
  - Ознакомление получателя услуг (представителя) с правилами внутреннего распорядка.
  - Разработка индивидуального плана работы с получателем услуги специалистами.
  - Подготовка помещений и оборудования.
  - Непосредственное участие получателя услуги в занятиях комплекса.
  - Систематическое изучение уровня удовлетворённости получателя услуги и членов их семей (законных представителей) качеством оказания услуги (анкетирование получателей социальных услуг) (Приложение 2).
  - Мониторинг состояния получателя услуги и семьи, уровня его жизнеспособности и жизнедеятельности после получения услуги.

- По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения обслуживаемого (приложение 1);
- Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого;
- Распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».



# Приложение 1

## Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги



**Анкета**  
для опроса получателей социальных услуг

1. Своевременно ли Вам была предоставлена услуга в учреждении?  
Да  
Нет
2. Удовлетворены ли Вы комфортностью условий предоставления услуг в организации?  
Да  
Нет
3. Удовлетворены ли Вы доступностью предоставления услуг для инвалидов в организации?  
Да  
Нет
4. Удовлетворены ли Вы доброжелательностью и вежливостью специалистов, обеспечивающих непосредственное оказание услуги?  
Да  
Нет
5. Пользовались ли Вы какими-либо дистанционными способами взаимодействия с учреждением (телефон, электронная почта, электронный сервис)  
Да  
Нет
6. Готовы ли Вы рекомендовать данное учреждение?  
Да  
Нет
7. Удовлетворены ли Вы организационными условиями предоставления услуг (графиком работы учреждения)?  
Да  
Нет
8. Удовлетворены ли Вы в целом условиями оказания услуг в учреждении?  
Да  
Нет
9. Ваши предложения по улучшению условий оказания услуг в данном учреждении:

---

Ваш пол  
Мужской  
Женский

Ваш возраст \_\_\_\_\_ (укажите сколько Вам полных лет)  
Благодарим Вас за участие в опросе!

**Стандартная операционная процедура.**

**Название процедуры:** Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам.

1. **Цель:** формирование трудовых знаний, умений и навыков.
2. **Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг.
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе или инструктор по труду.
4. **Общие сведения:** Организация занятий творческим трудом (цветоводство, тканебумагопластика, глинопластика, плетение, изготовление предметов по технологиям традиционных художественных промыслов, другое) с группой от 5 до 25 человек.

Продолжительность занятия от 20 до 40 минут.

5. **Оснащение:** Специально оборудованное рабочее место специалиста, оказывающего услугу (стол, стул для специалиста, стол, стулья для получателей социальных услуг).

Расходные материалы (бумага, ручки, цветные карандаши, краски, фломастеры, клей, скрепки, ножницы, цветная бумага, ватман и иные материалы).  
Библиотечный фонд специалиста по проведению занятий творческим трудом.

**6. Основная часть процедуры:**

- Формирование группы получателей социальных услуг;
  - Знакомство и установление контакта с получателями социальных услуг;
  - Установление проблем и потребностей у получателей социальных услуг;
  - Определение уровня потенциала и функциональных возможностей получателей социальных услуг;
  - Составление плана занятий с учетом потребности получателей социальных услуг;
  - Обеспечение безопасной среды для проведения занятия;
  - По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения обслуживаемого (приложение 1);
  - Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого;
  - распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется

руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

### Приложение 1

Пример формы Журнала посещения обслуживаемого:

#### Журнал посещения обслуживаемого

Ф.И.О. обслуживаемого:  
Дни посещения:  
Заведующий отделением:

Дата	Наименование услуги	Код услуги	Количество услуг	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись клиента
1	2	3	4	5	6	7
итого						

Сумма к оплате: \_\_\_\_\_  
Заведующий социально – реабилитационным отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов (в рамках профилактики обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании).

1. **Цель:** Содействие в изучении и понятии существующих проблем, а также предложение различных вариантов решения для получателя социальных услуг
2. **Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг.
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт).
4. **Общие сведения:** Разъяснение клиенту сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг.

Продолжительность оказания услуги от 15 до 30 минут.

**5. Оснащение:**

- Рабочий кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, телефон, копировальный аппарат, принтер.
- Расходные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера

**6. Основная часть процедуры:**

- Личное знакомство с клиентом, установление позитивного контакта.
- Разъяснение клиенту сути и правового содержания его вопроса;
- Предложение клиенту вариантов разрешения вопроса. Разъяснение о возможности самостоятельно обратиться в территориальное УСП, либо в МФЦ предоставления государственных и муниципальных услуг, либо с использованием информационно-коммуникационных технологий в форме электронного документа (для подачи документов, для принятия решения гражданина, нуждающимся в социальном обслуживании), либо иные государственные органы;
- Разъяснение типов и содержания документов, необходимых для решения вопроса (при необходимости);
- Фиксирование специалистом информации об оказанной услуге в соответствующих документах.
- Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого;
- Распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись клиента для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Приложение**

**Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении**

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Предоставление площади жилых помещений в условиях круглосуточного пребывания совершеннолетним гражданам.

1. **Цель:** Обеспечение нуждающихся совершеннолетних граждан жилыми помещениями.
2. **Область применения:** стационарное отделение.
3. **Ответственность:** заместитель директора, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Предоставление жилой площади, согласно действующим нормам; услуга предоставляется ежедневно, на период нахождения в учреждении.
5. **Ресурсы/оснащение:** 1) Здания или помещения, предназначенные для организации предоставления социальной услуги должны быть доступны для получателей социальной услуги; обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания; по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям (Постановление Правительства Свердловской области №1037-ПП и правилам пожарной безопасности.
6. **Основная часть процедуры:**
  - знакомство с получателем социальных услуг;
  - проверка документов, необходимых для поступления на стационарное обслуживание;
  - помещение гражданина в изолятор (приёмно-карантинная комната) (на период 7 дней) согласно путёвки МСП СО, являющейся основанием для поступления в учреждение;
  - издание приказа «О зачислении гражданина на стационарное социальное обслуживание»;
  - подписание договора о стационарном социальном обслуживании получателя социальных услуг;
  - регистрация получателя социальных услуг в УФМС по месту пребывания;
  - анализ состояния, поступившего получателя услуг (здоровье, возможности, способности) для дальнейшего перевода в отделение.
  - перевод в отделение по состоянию здоровья (предоставляется жилая площадь в соответствии с нормами предоставления жилого помещения в отделениях Милосердия, общего типа, психоневрологическом).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Приказ № 482 от 11.08.2015 Министерства социальной политики Свердловской области «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 06.11.2015 N 1037-ПП (ред. от 12.10.2017) "Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания Свердловской области, нормативов обеспечения мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг организациями социального обслуживания Свердловской области".





**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Предоставление в пользование мебели

- 1. Цель:** обеспечение жизнедеятельности получателя социальных услуг.
- 2. Область применения:** стационарное отделение.
- 3. Ответственность:** заместитель директора, руководитель структурного подразделения.
- 4. Определение/Общие сведения:** Предоставление мебели осуществляется согласно действующим нормам (Постановление Правительства Свердловской области №1037-ПП); услуга предоставляется ежедневно, на период нахождения в учреждении.
- 5. Ресурсы/оснащение:** Получателю социальных услуг предоставляются кровать, тумбочка, стул, место в платяном шкафу и др. Размещение мебели в помещениях должно осуществляться таким образом, чтобы обеспечить свободное передвижение получателей социальных услуг внутри помещения, а также доступность уборки.
- 6. Основная часть процедуры:** Предоставление в пользование мебели. Уход за мебелью, ремонт и другие мероприятия, направленные на поддержание мебели в надлежащем состоянии. Мебель должна быть удобна в пользовании, приспособлена с учётом физического состояния получателя социальной услуги.
- 7. Область и способы проверки выполнения:**  
Учёт наличия и сохранности контролирует ежедневно сестра хозяйка отделения или заведующий хозяйством.  
Полная инвентаризация проводится комиссией один раз в год. В состав комиссии входят главный бухгалтер, бухгалтер по основным средствам, экономист.

**Нормативные ссылки**

- Приказ № 482 от 11.08.2015 Министерства социальной политики Свердловской области «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 06.11.2015 N 1037-ПП (ред. от 12.10.2017) "Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания Свердловской области, нормативов обеспечения мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг организациями социального обслуживания Свердловской области".
- СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг"

**Приложение**  
**– Форма 0504042 (последний лист)**

Дата проверки	Замечания и предложения	Должность и подпись проверяющего



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Обеспечение питанием получателей социальных услуг, не находящихся на постельном режиме

1. **Цель:** обеспечение жизнедеятельности получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** стационарные отделения общего типа, психоневрологическое.
3. **Ответственность:** сотрудники отделения организации питания: заведующий, шеф-повар, повара, буфетчицы, официанты, заведующий продуктовым складом, медицинская сестра диетическая.
4. **Определение/Общие сведения:** Обеспечение питанием получателей социальных услуг, согласно действующим нормам; услуга предоставляется ежедневно (5 раз), на период нахождения в учреждении. Питание получателя социальных услуг относится к категории важнейших элементов комплекса услуг. Рационально организованное питание (в том числе и диетическое) предполагает возмещение энергетических затрат человеческого организма, использование таких пищевых продуктов и технологий приготовления пищи, которые обоснованы состоянием здоровья получателя социальных услуг; а также правильное распределение общей калорийности пищи на отдельные приемы в течение дня. Гигиене питания, соблюдению санитарных правил кормления пациентов, выполнению необходимых требований личной гигиены ухаживающего и пациента должно уделяться первостепенное внимание. Очень важно соблюдение санитарных правил заготовки пищевых продуктов, их хранения, технологии приготовления и сроков хранения готовых блюд. Нарушение данных правил может явиться причиной пищевых отравлений, инфекционных заболеваний, возникновение которых самым неблагоприятным образом повлияет на течение основного заболевания, усугубит состояние получателя социальных услуг.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - 1) кухня с необходимой техникой для приготовления пищи;
  - 2) столовая (помещение) для приёма пищи;
  - 3) столы, стулья;
  - 4) посуда;
  - 5) продукты;
  - 6) технологические карты приготовления блюд;
  - 7) меню (в том числе и диетическое);
  - 8) сотрудники;
  - 9) график приёма пищи;
  - 10) антисептическое мыло и бумажные полотенца;
  - 11) раковина с проточной водой и др.
6. **Основная часть процедуры:**
  - 1) Размещение на информационном стенде меню на текущий день.
  - 2) Приготовление пищи, согласно нормативам, технологическим картам.

- 3) Напоминание получателям социальных услуг о необходимости пройти в столовую.
- 4) Проведение идентификации получателя социальных услуг с целью подтверждения соответствия накрытой на столе пищи, назначенной диетическому столу пациента.
- 5) Предложение получателю социальных услуг при входе в столовую вымыть и высушить руки.
- 6) Подношение официанта пищи получателю социальных услуг, предложение блюд на выбор.
- 7) Завершение получателем социальных услуг приёма пищи, высказывание благодарности сотрудникам столовой.

**Примечания:**

Перед первым посещением столовой необходимо привести получателя социальных услуг в столовую для ознакомления и определения его стола.

**7. Область и способы проверки выполнения:**

1. Бракеражная комиссия проводит проверку качества приготовления пищи один раз в неделю. Параметры: свежесть продуктов, сертификация продуктов, необходимый вес на «входе» и «выходе» готовой продукции, контрольное блюдо - правильная порция, внешний вид, запах, вкус готовой продукции.
2. Медицинская сестра диетическая и палатная медсестра проводят проверку выполнения услуги "Обеспечение горячим питанием" ежедневно. Параметры: своевременность, внешний вид и запах готовой продукции, необходимое количество порций, удовлетворённость получателя социальных услуг (устные или письменные отзывы).
3. Заместитель директора проводит проверку выполнения услуги «Обеспечение горячим питанием» один раз в месяц. Параметры: вес порции, внешний вид, запах, вкус готовой продукции, удовлетворённость получателя социальных услуг (устные или письменные отзывы).
4. Директор проводит проверку выполнения услуги «Обеспечение горячим питанием» один раз в квартал. Параметры: вес порции, внешний вид, запах, вкус готовой продукции, удовлетворённость получателя социальных услуг (устные или письменные отзывы).
5. Выездные проверки Роспотребнадзора, протоколы лабораторных исследований.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Закон Свердловской области от 03.12.2014 N 108-ОЗ (ред. от 03.07.2020) «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».

- Постановление Правительства Свердловской области от 12.10.2017 № 731-ПП "О внесении изменений в постановление Правительства Свердловской области от 06.11.2015 № 1037-ПП "Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания Свердловской области, нормативов обеспечения мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг организациями социального обслуживания Свердловской области".
- Постановление Главного Государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 октября 2020 года N 32 «Об утверждении санитарно-эпидемиологических правил и норм СанПиН 2.3/2.4.3590-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к организации общественного питания населения».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».
- Приказом Минтруда России от 13.08.2014г № 552н «Об утверждении норм питания»
- СП 2.1.3678-20 "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг"

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Предоставление в пользование постельных принадлежностей совершеннолетним гражданам.

1. **Цель:** обеспечение получателя социальных услуг постельными принадлежностями.
2. **Область применения:** социально – реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Сестра-хозяйка или заведующий хозяйством, или специалист по социальной работе, санитарка.
4. **Определение/Общие сведения:** Обеспечение постельным бельем осуществляется на время предоставления получателю социальной услуги. В период заезда на 14 дней осуществляется смена постельного белья не реже 1 раза в 7 дней. Время на оказание процедуры до 15 минут.
5. **Ресурсы/оснащение:** Кладовая, оборудованная стеллажами; постельное белье.
6. **Основная часть процедуры:**
  - Чистое белье застилается на кровати перед заездом.
  - Один раз в 7 дней осуществляется смена постельного белья.
  - Грязное белье собирается в отделении санитарками.
  - Сбор грязного белья производится в мешок с маркировкой.
  - Сестра хозяйка транспортирует белье на спец. тележке.
  - В прачечной сестра-хозяйка надевает спец. одежду для разбора грязного белья, передает ответственному персоналу прачечной и фиксирует в документации.
  - Чистое белье из прачечной передается сестре-хозяйке по графику. Перед получением чистого белья проводит обработку рук.
  - Полученное чистое белье складывается в мешок «чистое белье», транспортируется на обработанных спец. тележках в кладовую сестре-хозяйке.
  - Чистое белье в кладовой хранится на стеллажах.
  - В отделение чистое белье выдается по графику.
  - В отделении чистое белье хранится в специальных шкафах на полках.
  - В случае если белье было уронено или загрязнено при раскладывании, белье снова отправляется на стирку и заново проходит весь технологический процесс.
7. **Область и способы проверки выполнения:**
  - Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.
  - Учётная форма.
  - Программа ИС СОН

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).



**Стандарт операционной процедур**

**Название процедуры:** Правила сбора, транспортировки и хранения чистого и грязного белья.

1. **Цель:** Сохранение мягкого инвентаря в надлежащем виде.
2. **Область применения:** стационарное отделение.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, сестра-хозяйка.
4. **Определение/Общие сведения:** Правильный сбор, хранение грязного и чистого белья обеспечивает эпидемиологическую и инфекционную безопасность получателей социальных услуг и медицинского персонала. Загрязненное биологическими выделениями пациентов белье подлежит замене незамедлительно. Бельевой режим отделения – это мероприятия по сбору, сортировке, транспортировке, дезинфекции (при загрязнении постельного белья биологическими жидкостями), стирки и хранению белья.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - чистая спецодежда;
  - оборудование для замачивания и стирки белья;
  - стиральный порошок и другие средства для очистки и стирки белья;
  - сменная санитарная одежда;
  - мешок с маркировкой «грязное постельное белье»;
  - мешок с маркировкой «чистое белье»;
  - тележка на колесной опоре (бельевая тележка) для сбора грязного белья;
  - тележка на колесной опоре (бельевая тележка) для доставки чистого белья;
  - стеллажи;
  - емкость с крышкой (бак) для сбора и временного хранения грязного белья;
  - одноразовые полотенца или х/бумажные полотенца однократного применения;
  - уборочный инвентарь;
  - дезинфектанты;
  - ветоши или дезинфицирующие салфетки;
  - КБСУ для медицинских отходов класса «Б» (в Прачечной).
6. **Основная часть процедуры:**
  - Сестра хозяйка надевает нестерильные перчатки и производит сбор грязного белья;
  - Сбор грязного белья производится в мешок с маркировкой: «грязное постельное белье»;
  - Собранное грязное белье в мешке передается ответственному персоналу прачечной;
  - Передача белья регистрируется в «Журнале регистрации сдачи грязного белья на прачечную и выдачи чистого белья в отделения»;



- После сдачи грязного белья в прачечной сестра-хозяйка снимает нестерильные перчатки и утилизирует их в КБСУ для медицинских отходов класса «Б», после чего проводит обработку рук;
- Чистое белье из прачечной передается в отделение по графику;
- Перед получением чистого белья сестра-хозяйка проводит обработку рук;
- Полученное чистое белье складывается в мешок «чистое белье», принесенный с собой из отделения;
- В отделении чистое белье хранится в специально выделенном помещении на полках шкафов или на стеллажах в виде небольших комплектов по 10 штук;
- Стеллажи ежедневно протираются дезинфицирующим раствором;
- Перед выдачей чистого белья в отделении сестра-хозяйка обрабатывает руки и надевает чистую спецодежду;
- Чистая спецодежда хранится в специально отведенном помещении;

Полиэтиленовые пакеты с грязным бельем помещают в специальные промаркированные емкости (баки) с крышками установленные в помещениях для временного хранения в отделении (санитарные комнаты). Временное хранение грязного белья в отделениях допускается в течение 12-ти часов Грязное белье в полиэтиленовых пакетах помещают в транспортировочные мешки с маркировкой «Грязное белье» По графику на бельевой тележке грязное белье доставляется в помещение для сбора, временного хранения и сдачи грязного белья В помещении для сбора, временного хранения грязного белья проводится сортировка, взвешивание и временное хранение до вывоза белья в Прачечную После взвешивания объем грязного белья (в кг) регистрируется в специальном журнале в разрезе отделений с учетом наименования и общего веса сданного белья.

#### **Этапы работы с бельем:**

- Ежедневно чистое белье из Прачечной доставляется в помещение временного хранения чистого белья.
- Смена постельного белья в отделениях проводится в раз в семь дней и по мере загрязнения;
- Загрязненное выделениями белье подлежит замене незамедлительно;
- Сестры-хозяйки отделений получают чистое белье согласно графику выдачи чистого белья;
- В транспортировочных мешках с маркировкой «Чистое белье» на бельевой тележке доставляется в отделения;
- В отделениях чистое белье хранится в специально выделенном помещении на стеллажах, в шкафах на полках.

#### **7. Область и способы проверки выполнения:**

1. Старшая медицинская сестра проводит проверку выполнения услуги «Правила сбора, транспортировки и хранения чистого и грязного белья» ежедневно.

2. Заместитель директора проводит проверку выполнения услуги «Правила сбора, транспортировки и хранения чистого и грязного белья» один раз в месяц.

3. Директор проводит проверку выполнения услуги «Правила сбора, транспортировки и хранения чистого и грязного белья» один раз в полугодие.

### Нормативные ссылки

– Приказ № 482 от 11.08.2015 Министерства социальной политики Свердловской области «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»;

– Постановление Правительства Свердловской области от 06.11.2015 N 1037-ПП (ред. от 12.10.2017) "Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания Свердловской области, нормативов обеспечения мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг организациями социального обслуживания Свердловской области".

– СП 2.1.3678-20 от 24 декабря 2020 года "Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг"

### Приложение

#### Арматурная карта № \_\_\_\_\_

Вписано в реестр: бухгалтер \_\_\_\_\_ (Подпись)

На вещи, выданные \_\_\_\_\_ (ФИО обеспечиваемого)

Карточка составлена «\_\_» \_\_\_\_\_ 20\_\_ г.

№	Наименование вещей	Выдано				Сдано				Примечание
		Кол-во прописью	Дата выдачи	Расписка обеспеч. в получ. вещей	Расписка сестры- хозяйки и в выдаче вещей	Кол-во прописью	Дата сдачи	Расписка обеспеч. в сдаче вещей	Расписка сестры- хозяйки в приеме сданных вещей	

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры: Уборка жилых помещений**

1. **Цель:** Осуществление влажной уборки жилых помещений.
2. **Область применения:** стационарное отделение.
3. **Ответственность:** Требования СОП распространяется на работников стационарных отделений: старшую медицинскую сестру, сестру хозяйку, младшую медицинскую сестру, санитарку, уборщицу.
4. **Определение/Общие сведения:**
  - 4.1. Данная инструкция определяет порядок уборки жилых помещений, в которых проживают получатели социальных услуг, находящиеся на стационарном обслуживании.
  - 4.2. Уборка жилых помещений – это комплекс мероприятий, который состоит из влажной уборки, дезинфекционной обработки.
  - 4.3. Уборка жилых помещений производится ежедневно.
  - 4.4. Уборку жилых помещений следует проводить в одежде, предусмотренной для соответствующих мероприятий.
5. **Ресурсы/оснащение:** уборочный инвентарь, дезинфицирующие средства, помещения и шкафы для хранения уборочного инвентаря и дезинфицирующих средств, помещения и поддоны для мытья уборочного инвентаря, маркировка, инструкции по использованию уборочного инвентаря и дезинфицирующих средств.
6. **Основная часть.**

**Материалы для уборки и дезинфекционной обработки**

1. Моющие и дезинфекционные средства и их концентрации в рабочих растворах, которые следует использовать для санитарной подготовки помещений, приведены в Инструкции по приготовлению и применению рабочих растворов моющих, дезинфекционных, моюще-дезинфекционных средств и антисептиков.
2. Для протирания потолка, стен, дверей, окон, рабочих столов и других поверхностей рекомендуется использовать поролоновые губки или салфетки из синтетических материалов.
3. Материалы и инвентарь для уборки жилых помещений (тряпки, ведра, швабры и др.) следует маркировать, сохранять в специальном помещении (шкафу) и использовать по назначению.
4. Влажную обработку поверхностей помещений проводят чистой водопроводной водой с моющими средствами.
5. После влажной обработки проводят обработку дезинфекционными растворами.
6. Материалы для уборки жилых помещений после использования стирают в растворе теплой водопроводной воды с моющими средствами, потом ополаскивают в чистой водопроводной воде и высушивают. Высушенные материалы складывают в специально отведенном для этого месте.

**Ежедневная уборка**

1. Уборку помещений проводят ежедневно в следующей последовательности:

- в процессе работы, в случае необходимости, в помещении удаляют отходы;
- убирают рассыпанные вещества и механические загрязнения с помощью влажных салфеток и тряпок, вытирают пролитые жидкости, а в случае необходимости, применяют средства для обезжиривания;

- вносят в помещение необходимый уборочный инвентарь, материалы и емкости №1 (с моющим или дезинфицирующим средством) и №2 (с чистой водопроводной водой) в количестве, которое необходимо для одной уборки;

- проводят влажную уборку: потолок (в случае необходимости), стены, двери, столы и другие поверхности помещения моют салфеткой, которая хорошо смочена раствором моющего средства из емкости №1, из расчета 200 мл/м<sup>2</sup> (2+1 м<sup>2</sup>), потом ополаскивают в емкости №2, отжимают, снова насыщают раствором из емкости №1 и моют новые участки; вымытые поверхности тщательно вытирают или высушивают и проводят дезобработку;

2. Моющий или дез. раствор меняют в соответствии с инструкцией по применению, воду в емкости №2 меняют по мере загрязнения, но не реже чем после обработки 100 м<sup>2</sup> раствора.

- проводят обработку технологического оборудования и инвентаря;

- моют пол водой с моющим средством, потом промывают чистой водопроводной водой.

3. Мыть поверхности следует постепенными движениями, захватывая каждый раз 1/3 части ранее протертой площади.

4. Во время уборки запрещается добавлять свежие растворы в растворы, которые используются для мытья или дезинфекционной обработки.

5. Обработку раковин для мытья рук и санитарные узлы проводят моющим (при необходимости – чистящим) средством, промывают чистой водой, а затем дезинфицируют соответствующим средством.

### **Генеральная уборка.**

1. Проводят мытье стен, дезинфекционную обработку пола, уборка и мытье холодильников, шкафов, тумбочек.

2. Генеральные уборки в жилых комнатах проводится еженедельно.

3. В каждом отделении должно быть определенное количество наборов уборочного инвентаря, в зависимости от числа помещений, в которых должна проводиться уборка.

4. Генеральную уборку проводят в отсутствие получателей социальных услуг при открытых фрамугах.

5. Сначала из помещения удаляют мусор.

6. Мебель отодвигают от стен.

7. Тщательно моют стены, двери и т.д., уделяя особое внимание выключателям, дверным ручкам, замкам. Ветошью, смоченной в дезинфицирующем растворе, протирают светильники, отопительные батареи, мебель, поверхности аппаратов, приборов, освобождая их от пыли.

## 7. Область и способы проверки выполнения.

1. Комиссия, состоящая из заместителя директора, заведующего отделением Милосердия, заведующего по хозяйственной части и сестры хозяйки, проводит проверку качества уборок в жилых помещениях раз в неделю.
2. Старшая медицинская сестра проводит ежедневную проверку качества выполнения уборок жилых помещений.
3. Заполняется журнал учета проведения генеральных уборок и журнал контроля состояния жилых помещений отделения и мест общего пользования.

### Нормативные ссылки

- Приказ № 482 от 11.08.2015 Министерства социальной политики Свердловской области «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»;
- СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»

## Приложение

### График ежедневных и генеральных уборок

Вид уборки	Время	Ответственный
------------	-------	---------------

### График проведения генеральных уборок

Дата	Объект проведения ген. уборок	Исполнитель	Подпись	Ответственное лицо
------	-------------------------------	-------------	---------	--------------------

### График дезинфекции поверхностей в отделении

Дата	Время обработки	Дез. средство, концентрация раствора	Фамилия сотрудника	Подпись
------	-----------------	--------------------------------------	--------------------	---------

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, настольными играми.

**1. Цель:** Создание благоприятных условий для организации занятости получателей социальных услуг, проживающих в стационарных отделениях; для проведения содержательного интересного и полезного свободного времени.

**2. Область применения:** стационарное отделение.

**3. Ответственность:** Требования СОП распространяется на работников стационарных отделений: социальных работников, специалистов по социальной работе.

**4. Определение/Общие сведения:**

4.1. Данная инструкция определяет порядок организации досуга получателей социальных услуг, находящихся на стационарном обслуживании.

4.2. Организация досуга – это комплекс мероприятий, который состоит из чтения различной литературы, настольных игр, рисования, и т.д.

4.3. Организация досуга проводится ежедневно.

4.4. Досуг можно организовать в специально отведённом месте в учреждении либо в жилой комнате, в зависимости от состояния здоровья получателя социальных услуг.

**5. Ресурсы/оснащение:** помещения – библиотека, жилая комната, удобная мебель, хорошее освещение, книги, журналы, газеты, настольные игры, телевизор, музыкальный центр, и др.

**6. Основная часть.**

**6.1 Чтение литературы:**

- подготовка помещения (освещение, столы, стулья, кресла, диваны);
- приглашение получателей социальных услуг;
- выбор книг, газет, журналов;
- чтение литературы (групповое вслух или индивидуальное);
- обсуждение, беседа о прочитанном.

**6.2 Настольные игры:**

- подготовка игровой зоны (освещение, сбор игровых столов, проверка игровых материалов);
- приглашение получателей социальных услуг;
- разъяснение правил игры;
- проведение игр;
- уборка игровых материалов.

**6.3 Рисование (сбор пазлов):**

- подготовка помещения (освещение, столы, стулья);
- выбор темы рисования (пазлов);
- подготовка инвентаря;
- приглашение получателей услуг;
- проведение занятия;

- обсуждение рисунков;
- оформление выставки;
- уборка инвентаря

6.4 Организация чтения, рисования в жилой комнате для маломобильных граждан:

- выявление интересов получателя социальных услуг (желание рисовать, читать и т. д.; жанр литературы, газет, журналов и др.);
- поиск и подготовка интересующего материала;
- доставка интересующего материала в жилое помещение;
- замена интересующего материала в жилое помещение.

**7. Область и способы проверки выполнения**

7.1. Заведующий отделением социально-трудовой реабилитации и культурно-массового обслуживания проводит проверку качества оказания услуги «Организация досуга и отдыха» каждый день.

7.2. Заместитель директора проводит проверку качества оказания услуги «Организация досуга и отдыха» раз в месяц.

**Нормативные ссылки**

- Приказ № 482 от 11.08.2015 Министерства социальной политики Свердловской области «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»;
- Федеральный закон "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" от 28.12.2013 N 442-ФЗ

**Приложение**

**Журнал учета социальных услуг, оказанных получателям социальных услуг социальным работником.**

№	ФИО получателя социальных услуг	Тема обращения	Результат	Количество услуг
---	---------------------------------	----------------	-----------	------------------

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам.

1. **Цель:** Сохранение и укрепление индивидуального здоровья получателей социальных услуг, а также способствование профилактике заболеваний.
2. **Область применения:** стационарное отделение.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, сестра-хозяйка.
4. **Определение/Общие сведения:** Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным нормативам. А также предоставление средств личной гигиены согласно нормативам, утверждаемым Правительством Свердловской области, а также специального помещения для соблюдения правил личной гигиены и санитарии, отвечающего санитарно-гигиеническим требованиям.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - 1) Здания или помещения, предназначенные для организации предоставления социальной услуги должны быть доступны для получателей социальной услуги; обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания; по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям (Постановление Правительства Свердловской области №1037-ПП и правилам пожарной безопасности;
  - 2) Кладовая, оборудованная стеллажами;
  - 3) Расходные материалы (канцелярские товары, моющие и дезинфицирующие средства).
  - 4) Средства личной гигиены согласно нормативам.
6. **Основная часть процедуры:**
  - Выделение помещения согласно нормативу;
  - Отделка санитарного помещения согласно нормативам;
  - Оснащение санитарного помещения специализированным оборудованием;
  - Непрерывное обеспечение холодной и горячей водой;
  - Организация водоотведения и вентиляции согласно нормативам;
  - В санитарных помещениях производится ежедневная уборка, регулярное проветривание и дезинфекция.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Нормативные ссылки**

- Приказ № 482 от 11.08.2015 Министерства социальной политики Свердловской области «Об утверждении стандартов социальных услуг в



новой редакции»;

– Постановление Правительства Свердловской области от 06.11.2015 N 1037-ПП (ред. от 12.10.2017) «Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания Свердловской области, нормативов обеспечения мягким инвентарем и площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг организациями социального обслуживания Свердловской области».



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение оздоровительных мероприятий.

**1. Цель:** Повышение уровня физической активности получателя социальных услуг с помощью применения методов физиотерапии и массажа, развивающих дыхательных и двигательных упражнений с использованием тренажеров и реабилитационного оборудования.

**2. Область применения:** стационарное отделение.

**3. Ответственность:** Фельдшер, медицинская сестра, специалист по социальной работе, инструктор по лечебной физкультуре.

**4. Определение/Общие сведения:** Проведение занятия, направленного на освоение и выполнение получателем социальных услуг посильных физических упражнений, совершенствование техники их исполнения.

Продолжительность одного занятия от 15 до 30 минут. Продолжительность занятия зависит от состояния здоровья получателя социальных услуг.

Периодичность предоставления социальной услуги: до 5 раз в неделю.

**5. Ресурсы/оснащение:**

1) Врач-специалист, или фельдшер, или медицинская сестра, или инструктор по лечебной физкультуре, или специалист по социальной работе, или инструктор по адаптивной физической культуре. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

2) Оборудование: реабилитационное и оздоровительное оборудование (спортивные тренажеры, тренажеры для развития двигательных функций и иные), стол для массажа, приборы и аппараты для инфракрасного, ультрафиолетового излучения, магнитотерапии, гидротерапии, светотерапии, ингаляторы и др.

**6. Основная часть процедуры:**

– Первичное обследование состояния здоровья получателя социальных услуг. Сбор всей необходимой информации. Изучение анамнеза получателя социальных услуг. Личная беседа с получателем социальных услуг. Выявление также личных предпочтений получателя социальных услуг.

– Составление эффективной программы занятий, основанной на собранной информации.

– Составление расписания занятий.

– Каждый получатель социальных услуг проходит инструктаж по технике безопасности перед началом курса занятий. Ставит подпись в журнале по технике безопасности о том, что прослушал ее и принимает все условия.

– Перед каждым посещением занятий, соответствующий специалист проводит осмотр технического состояния реабилитационного оборудования. Ведет журнал технического осмотра реабилитационного оборудования (Приложение 1).

– Первое занятие проходит в обучающем режиме.

- Дальнейшие занятия проходят самостоятельно, но под присмотром соответствующего специалиста.
- Все проведенные занятия фиксируются в журнале оказания социальных услуг и в журнале с расписанием занятий (приложение 2).
- Сбор информации у получателя социальных услуг о состоянии здоровья и его прогрессе.
- Сбор отзывов.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

#### Нормативные ссылки

- Приказ № 482 от 11.08.2015 Министерства социальной политики Свердловской области «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции»;
- Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28.12.2013 N 442-ФЗ.

#### Приложение 1

Журнал «Техническое состояние оборудования».

№	Наименование оборудования	Дата	Отметка о проверке (подпись ответственного лица)	Примечание

#### Приложение 2

Журнал «Расписание занятий».

№	Дата	ФИО	Отметка о посещении

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья.

1. **Цель:** повышение физической активности получателей социальных услуг, благодаря систематическому наблюдению и раннему выявлению проблем со здоровьем.
2. **Область применения:** отделение «Милосердие», психоневрологическое отделение, отделение общего типа, реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Социальный работник, или медицинская сестра, или санитарка. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
4. **Определение/Общие сведения:** Выслушивание и наблюдение получателя социальных услуг, при возникновении у получателя социальных услуг жалоб на самочувствие и состояние здоровья либо при появлении у получателя социальных услуг внешних признаков недомогания обращение в медицинские организации.
5. **Ресурсы/оснащение:** Телефон, компьютер с подключением сети Интернет, мебель, оборудование.
6. **Основная часть процедуры:**
  - установление доверительных отношений с получателем социальных услуг;
  - идентификация получателя социальных услуг;
  - оценка физического и эмоционального состояния здоровья получателя социальных услуг путём опроса и сбора анамнеза;
  - подбор курса мероприятий, направленных на повышение уровня физической активности получателя социальных услуг;
  - оформление направления для проведения процедур;
  - маршрутизация до места проведения процедуры;
  - оценка эффективности проведённых мероприятий по окончании курса процедур;
  - запись результатов проведённых мероприятий в личном медицинском деле и обозначение сроков проведения дальнейших мероприятий с уведомлением получателя социальных услуг.
7. **Область и способы проверки выполнения:**
  - Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.
  - Учётная форма – личное медицинское дело.
  - Журнал учёта данной услуги.
  - Программа ИССОН.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Закон Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями);
- Кодекс этики и служебного поведения работников.



## Приложение

Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья

№	ФИО	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31		



**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Проведение занятий по адаптивной физической культуре

- 1. Цель:** проведение индивидуальных и групповых оздоровительных мероприятий с получателями социальных услуг с целью активизации здорового образа жизни.
- 2. Область применения:** отделение «Милосердие», психоневрологическое отделение, отделение общего типа, реабилитационное отделение.
- 3. Ответственность:** Специалист по социальной работе, или инструктор по физической культуре, или инструктор по адаптивной физической культуре. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
- 4. Определение/Общие сведения:** Проведение индивидуального оздоровительного мероприятия (занятия) для получателя социальных услуг или с группой получателей социальных услуг от 10 до 25 человек.  
Выполнение получателем социальных услуг под руководством обслуживающего персонала физических упражнений (ходьба, бег, плавание, езда на велосипеде, катание на лыжах, оздоровительная гимнастика, занятие на тренажерах и иное), адекватных их физическим возможностям, оказывающих тренировочное действие и повышающих реабилитационные возможности.
- 5. Ресурсы/оснащение:** Мебель, оборудование: реабилитационное, спортивное и оздоровительное оборудование (спортивные тренажеры, беговые дорожки, велотренажеры и иные, тренажеры для развития двигательных функций, индивидуальные напольные коврики, гимнастические палки, скамейки, мячи, маты, обручи; кистевые и грудные эспандеры; гантели разной массы; столы, ракетки и мячи для настольного тенниса; шведские стенки, кистевые динамометры и иной спортивный инвентарь).
- 6. Основная часть процедуры:**
  - Установить доверительные отношения с получателем социальных услуг;
  - Идентифицировать получателя социальных услуг;
  - Подобрать комплекс ЛФК с учётом указанного диагноза, возрастных особенностей, физической активности.
  - Определить метод проведения (индивидуальный, групповой, мало групповой).
  - Объяснить цель и ход процедуры;
  - Провести занятия согласно выбранного комплекса.
  - Оценить физическое, эмоциональное состояния получателя социальных услуг после проведённой процедуры ЛФК.
  - Зарегистрировать в журнале учёта социальных услуг и сделать отметку в направлении.
- 7. Область и способы проверки выполнения:**

- Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.
- Личное медицинское дело.
- Журнал учёта данной услуги.
- Программа ИССОН.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями);
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.07.2016 года №399 «Об организации работы по реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Справочное пособие по соответствию мероприятий социальной реабилитации или абилитации, указанных в индивидуальной программе реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида (ребенка-инвалида), социальным услугам, предоставляемым поставщиком социальных услуг в Свердловской области;
- Кодекс этики и служебного поведения работников.

#### **Приложение**

Проведение занятий по адаптивной физической культуре.

№	ФИО	Возраст	ФИО врача	МКБ	Дата оказания услуги	Итого



## Инструкция

**Название:** Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое)

1. **Цель:** Сохранение здоровья получателей социальных услуг.
2. **Область применения:** отделение «Милосердие», психоневрологическое отделение, отделение общего типа, реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Медицинская сестра, или младшая медицинская сестра, или фельдшер. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
4. **Определение/Общие сведения:** Подготовка к проведению процедуры (рабочее место, инструментарий, асептика, подготовка получателя социальных услуг), проведение медицинских процедур (прием лекарств, закапывание капель, закладывание мази, измерение артериального давления, температуры тела, измерение пульса, частоты дыхательных движений, антропометрия, наложение компрессов, перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм, пользование катетерами).
5. **Ресурсы/оснащение:** Оборудование кабинета дежурной медицинской сестры:

Стол, настольная лампа, стул, стул для получателя социальных услуг, кушетка, шкаф для документации, сейф для хранения медикаментов группы А и В, бактерицидная лампа, тонометр, стетофонендоскоп, весы, ростомер, электронные термометры, таблетницы, компьютерная техника, телефон, ксерокс, принтер.

Расходные материалы: канцелярские товары, пипетки, стерильные шпатели, стерильные салфетки, мензурки, пинцет, лоток стерильный, лоток для использованного материала, мыло жидкое, антисептик для обработки рук, ватные шарики, перчатки нестерильные, перчатки стерильные, одноразовые простыни.

**6. Основная часть:**

- установление доверительных отношения с получателем социальных услуг;
- Измерение АД:
  1. Представить себя получателю социальных услуг;
  2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
  3. Объяснить цель и ход процедуры;
  4. Наложить манжетку на левую руку, убедиться, что рука находится на уровне сердца.
  5. Манжетку наложить правильно (между рукой и манжеткой проходит один палец).
  6. Пропальпировать пульс на плечевой артерии и установить фонендоскоп в локтевой ямке.

7. Проверить положение стрелки манометра относительно нулевой отметки шкалы.
8. Закрывать вентиль сфигмоманометра и накачать грушей воздух до исчезновения пульса.
9. Открыть вентиль и медленно (не более 2 мм/сек) выпускать воздух из манжеты.
10. Одновременно фонендоскопом выслушивать плечевую артерию и следить за показанием шкалы манометра.
  - Измерение пульса:
    1. Охватить пальцами правой руки кисть пациента в области лучезапястного сустава.
    2. Расположить 1-ый палец на тыльной стороне предплечья. 2, 3, 4 пальцами нащупать лучевую артерию.
    3. Прижать артерию к лучевой кости и прощупайте пульс.
    4. Определить:
      - Симметричность пульса;
      - Ритмичность пульса;
      - Частоту пульса;
      - Напряжение и наполнение пульса;
    5. Сделать запись в лист динамического наблюдения.
    - Закапывание глазных капель в глаза:
      1. Представить себя получателю социальных услуг;
      2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
      3. Объяснить цель и ход процедуры;
      4. Провести обработку рук;
      5. Надеть перчатки, обработать их дез. средством;
      6. Проверить соответствие названия капель назначению, срок годности и дату вскрытия флакона с глазными каплями (при повторном применении);
      7. При необходимости в стерильную глазную пипетку набрать по 2- 3 капли для каждого глаза или другое количество в соответствии с назначением (возможно закапывание непосредственно из флакона с глазными каплями);
      8. В положении получателя социальных услуг сидя или лёжа, попросить запрокинуть голову и посмотреть вверх. Оттянуть нижнее веко, не касаясь ресниц, поднести пипетку к глазу ближе, чем на 1 см, закапать капли в конъюнктивальную складку одного, а затем другого глаза;
      9. Приложить к глазам стерильные салфетки;
      10. Поинтересоваться у получателя социальных услуг о самочувствии и наличии/отсутствии неприятных ощущений (при жалобах получателя социальных услуг на неприятные ощущения, жжение, резь и т.п.);
      11. Поместить использованную пипетку в емкость с дезинфицирующим раствором;
      12. Утилизировать использованные салфетки КБСУ для медицинских отходов класса «Б»;

13. Снять перчатки и утилизировать в КБСУ для медицинских отходов класса «Б»;
14. Провести обработку рук согласно Методическим рекомендациям по обработке рук сотрудников;
  - Закапывание капель в уши:
    1. Представить себя получателю социальных услуг;
    2. Провести идентификацию получателя социальных услуг согласно внутренним правилам Учреждения;
    3. Объяснить цель и ход процедуры;
    4. Провести обработку рук согласно Методическим рекомендациям по обработке рук сотрудников;
    5. Надеть перчатки, обработать спиртом;
    6. Проверить соответствие названия капель назначению врача, срок годности и дату вскрытия флакона с каплями (при повторном применении);
    7. Набрать в пипетку по 2-3 капли теплого раствора для каждого уха или другое количество в соответствии с назначением врача;
    8. Наклонить голову получателя социальных услуг в сторону, противоположную тому уху, в которое будете закапывать капли;
    9. Оттянуть ушную раковину так, чтобы выровнять слуховой проход, пинцетом взять марлевую турунду и смочить в растворе 0,9 % натрия хлорида. Ввести турунду вращательными движениями в наружный слуховой проход на глубину не более 1 см и извлечь;
    10. Оттянуть ушную раковину получателя социальных услуг левой рукой назад и вверх, а пипеткой в правой руке закапать капли в слуховой проход.
    11. Предложить больному оставаться в положении с наклонённой головой 15-20 сек. (чтобы жидкость не вытекала из уха), после чего протереть ухо стерильным ватным шариком;
    12. Повторить действия, описанные в п. 8-10, с другим ухом;
    13. Поместить использованную пипетку в емкость с дезинфицирующим раствором;
    14. Утилизировать использованные ватные шарики в КБСУ для медицинских отходов класса «Б»;
  - 15. Снять перчатки и утилизировать в КБСУ для медицинских отходов класса «Б»;
  - 16. Провести обработку рук согласно Методическим рекомендациям по обработке рук сотрудников;
    - Измерение роста:
      1. Представить себя получателю социальных услуг;
      2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
      3. Объяснить цель и ход процедуры;
      4. Помочь получателю социальных услуг встать на середину площадки ростомера (без обуви);
      5. Произвести отсчет показаний по шкале ростомера;
      6. Помочь получателю социальных услуг сойти с площадки ростомера;

7. Обработать ростомер с использованием дезинфицирующего средства и бумажных салфеток;
8. Полученный результат роста получателя социальных услуг зафиксировать в отчётной форме;
  - Измерение температуры тела:
    1. Представить себя получателю социальных услуг;
    2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
    3. Объяснить цель и ход процедуры;
    4. Производим установку обработанного термометра в подмышечную впадину;
    5. Длительность измерения 5 минут;
    6. Убираем термометр из подмышечной впадины и оцениваем результат.
    7. Фиксируем его в учётную форму (температурный лист, журнал передачи смены).
    8. Термометр замачивается в дез. растворе.
  - Клизма лекарственная:
    1. Представить себя получателю социальных услуг;
    2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
    3. Объяснить цель и ход процедуры;
    4. Провести обработку рук.
    5. Надеть перчатки, обработать их дез. средством;
    6. За 20 – 30 минут до постановки лекарственной клизмы сделать получателю социальных услуг очистительную клизму или провести процедуру после акта дефекации;
    7. Подготовить оснащение. Поместить флакон с лекарственным препаратом в «водяную баню» и подогреть его до 38 градусов;
    8. Вымыть руки (гигиенический уровень). Надеть перчатки;
    9. Отгородить получателя социальных услуг ширмой. Уложить получателя социальных услуг на левый бок. При невозможности уложить получателя социальных услуг на левый бок процедура разрешается проводить в положении получателя социальных услуг лежа на спине. Подложить под ягодицы получателя социальных услуг клеёнку, а на неё пелёнку. Ввести резиновый наконечник на 15 – 20 см в прямую кишку. При введении 50 мл раствора лучше использовать катетер;
    10. Набрать в грушевидный баллон 50–100 мл тёплого раствора. Присоединить грушевидный баллон к резиновому наконечнику (катетеру) и медленно ввести препарат;
    11. Не разжимая грушевидный баллон, отсоединить его от резинового наконечника (катетера);
    12. Извлечь резиновый наконечник. Поместить использованные предметы в лоток;
    13. Вытереть туалетной бумагой кожу в области анального отверстия (у женщин в направлении спереди назад);

14. Убрать клеенку, пеленку. Поместить их в мешок для использованного материала. Снять перчатки, поместить их в лоток. Вымыть руки (гигиенический способ);

15. Укрыть получателя социальных услуг одеялом, помочь ему занять удобное положение. Убрать ширму (если процедура выполняется в лечебном учреждении). Напомнить получателю социальных услуг, что он должен лежать не менее часа;

16. Через час удостовериться, что получатель социальных услуг чувствует себя нормально;

17. Провести дезинфекцию использованного инструментария. Провести утилизацию одноразового инструментария;

18. Вымыть руки (социальный уровень);

19. Сделать запись в журнале передачи смен о проведении процедуры и реакции получателя социальных услуг

• Постановка согревающего компресса:

1. Представить себя получателю социальных услуг;

2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;

3. Объяснить цель и ход процедуры;

4. Провести обработку рук.

5. Надеть перчатки, обработать их дез. средством;

6. Наложить на кожу марлевую, хорошо отжатую салфетку, сложенную в 6-8 слоев, смоченную одним из растворов.

7. Марлевая салфетка должна быть на 2 см больше очага поражения.

8. Покрыть ткань куском компрессной бумаги (клеенки), которая на 1,5-2 см шире влажной салфетки.

9. Каждый последующий слой компресса увеличивается на 2 см.

10. Положить слой ваты. Толщина слоя ваты 1,5-2 см.

11. Зафиксировать компресс бинтом.

12. Необходимо закрепить компресс бинтом так, чтобы он плотно прилегал к телу.

13. Спросить получателя социальных услуг о его ощущениях через 5-30 минут.

14. Получатель социальных услуг ощущает тепло, компресс не стесняет движения получателя социальных услуг.

15. Зафиксировать время.

16. Держать компресс от 6 до 12 часов, а спиртовой – 4 – 6 часов.

17. Проверить правильность наложения компресса, подсунув палец под прилегающий к коже слой.

18. При правильном наложении согревающего компресса салфетка должна оставаться влажной.

19. Снять компресс, просушить кожу. Салфетка, сложенная в 6-8 слоев, должна оставаться влажной и после постановки компресса.

20. Наложить сухую теплую повязку на место постановки компресса. Используется вата, бинт или шерстяной платок.

- Постановка очистительной клизмы.
  1. Представить себя получателю социальных услуг;
  2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
  3. Объяснить цель и ход процедуры;
  4. Провести обработку рук.
  5. Надеть перчатки, обработать их дез. средством;
  6. Развести ягодыцы первым-вторым пальцами левой руки, а правой рукой осторожно ввести наконечник в анальное отверстие, проводя первые 3-4 см по позвоночнику до 8-10 см.
  7. Открыть вентиль на системе, отрегулировать поступление жидкости в кишечник.
  8. Закрыть вентиль на системе после введения жидкости осторожно извлечь наконечник, снять его с системы.
  9. Сменить перчатки.
  10. Предложить получателю социальных услуг в течение 5-10 минут полежать на спине и удерживать воду в кишечнике.
  11. Сопроводить получателя социальных услуг в туалетную комнату или подать судно при появлении позывов на дефекацию.
  12. Убедиться, что процедура прошла эффективно.
  13. Подмыть пациента
  14. Разобрать системы.
  15. Сменить халат, перчатки, фартук.
  16. Провести дезинфекцию использованных предметов.
- Внутримышечное введение лекарств
  1. Представить себя получателю социальных услуг;
  2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
  3. Объяснить цель и ход процедуры;
  4. Провести обработку рук.
  5. Надеть перчатки, обработать их дез. средством;
  6. Подготовить шприц.
  7. Проверить срок годности и герметичность упаковки.
  8. Набрать лекарственный препарат в шприц.

Набор лекарственного препарата в шприц из ампулы.

- прочитать на ампуле название лекарственного препарата, дозировку, срок годности; убедиться визуально, что лекарственный препарат пригоден: нет осадка.
- встряхнуть ампулу, чтобы весь лекарственный препарат оказался в ее широкой части.
- подпилить ампулу пилочкой. Ватным шариком, смоченным спиртом, обработать ампулу, обломить конец ампулы.
- взять ампулу между указательным и средним пальцами, перевернув дном вверх. Ввести в нее иглу и набрать необходимое количество лекарственного препарата. Ампулы, имеющие широкое отверстие - не переворачивать.

Следить, чтобы при наборе лекарственного препарата игла все время находилась в растворе: в этом случае исключается попадание воздуха в шприц.

- убедиться, что в шприце нет воздуха.
- если есть пузырьки воздуха на стенках цилиндра, следует слегка оттянуть поршень шприца и несколько раз «повернуть» шприц в горизонтальной плоскости. Затем следует вытеснить воздух, держа шприц над раковиной или в ампулу. Не выталкивать лекарственный препарат в воздух помещения, это опасно для здоровья. При использовании шприца однократного применения надеть на иглу колпачок, поместить шприц с иглой и ватные шарики в упаковку из-под шприца.

- Набор лекарственного препарата из флакона, закрытого алюминиевой крышкой.

- прочесть на флаконе название лекарственного препарата, дозировку, срок годности;

- отогнуть нестерильным пинцетом (ножницами и т.п.) часть крышки флакона, прикрывающую резиновую пробку. Протереть резиновую пробку ватным шариком/салфеткой, смоченной антисептическим средством.

- набрать в шприц объем воздуха, равный необходимому объему лекарственного препарата.

- ввести иглу под углом  $90^\circ$  во флакон.

- ввести воздух во флакон, перевернуть его вверх дном, слегка оттягивая поршень, набрать в шприц нужное количество лекарственного препарата из флакона.

- извлечь иглу из флакона.

- поместить шприц с иглой в стерильный лоток или упаковку из-под шприца однократного применения, в который был набран лекарственный препарат. Вскрытый (многодозовый) флакон хранить не более 6 часов.

9. Выбрать и осмотреть/пропальпировать область предполагаемой инъекции для избежания возможных осложнений.

10. Обработать место инъекции не менее чем 2 салфетками/шариками, смоченными антисептиком.

11. Туго натянуть кожу большим и указательным пальцами одной руки (у ребенка и у старого человека захватите мышцу), что увеличит массу мышцы и облегчит введение иглы.

12. Взять шприц другой рукой, придерживая канюлю иглы указательным пальцем.

13. Ввести иглу со шприцем быстрым движением под углом  $90^\circ$  на  $2/3$  длины.

14. Потянуть поршень на себя, чтобы убедиться, что игла не в сосуде.

15. Медленно ввести лекарственный препарат в подкожную мышцу

16. Прижать к месту инъекции шарик с кожным антисептиком, извлечь иглу, не отрывая руки с шариком, слегка помассировать место введения лекарств.

17. Подвергнуть дезинфекции расходный материал.

18. Снять перчатки, поместить их в емкость для дезинфекции.

19. Обработать руки гигиеническим способом, осушить.
20. Сделать соответствующую запись о результатах выполнения в листе назначений, журнал учёта в/в, в/м инъекций.

- Подкожное введение лекарств.

  1. Представить себя получателю социальных услуг;
  2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
  3. Объяснить цель и ход процедуры;
  4. Провести обработку рук.
  5. Надеть перчатки, обработать их дез.средством;
  6. обработать руки гигиеническим способом, осушить.
  7. подготовить шприц.
  8. проверить срок годности и герметичность упаковки.
  9. набрать лекарственный препарат в шприц.

Набор лекарственного препарата в шприц из ампулы.

- прочесть на ампуле название лекарственного препарата, дозировку, срок годности; убедиться визуально, что лекарственный препарат пригоден: нет осадка.
- встряхнуть ампулу, чтобы весь лекарственный препарат оказался в ее широкой части.
- подпилить ампулу пилочкой. Ватным шариком, смоченным спиртом, обработать ампулу, обломить конец ампулы.
- взять ампулу между указательным и средним пальцами, перевернув дном вверх. Ввести в нее иглу и набрать необходимое количество лекарственного препарата. Ампулы, имеющие широкое отверстие - не переворачивать. Следить, чтобы при наборе лекарственного препарата игла все время находилась в растворе: в этом случае исключается попадание воздуха в шприц.
- убедиться, что в шприце нет воздуха.
- если есть пузырьки воздуха на стенках цилиндра, следует слегка оттянуть поршень шприца и несколько раз «повернуть» шприц в горизонтальной плоскости. Затем следует вытеснить воздух, держа, шприц над раковиной или в ампулу. Не выталкивать лекарственный препарат в воздух помещения, это опасно для здоровья.
- при использовании шприца однократного применения надеть на иглу колпачок, поместить шприц с иглой и ватные шарики в упаковку из-под шприца.
- Набор лекарственного препарата из флакона, закрытого алюминиевой крышкой.
- прочесть на флаконе название лекарственного препарата, дозировку, срок годности.
- отогнуть нестерильным пинцетом (ножницами и т.п.) часть крышки флакона, прикрывающую резиновую пробку. Протереть резиновую пробку ватным шариком/салфеткой, смоченной антисептическим средством.



- набрать в шприц объем воздуха, равный необходимому объему лекарственного препарата.
  - ввести иглу под углом 90° во флакон.
  - ввести воздух во флакон, перевернуть его вверх дном, слегка оттягивая поршень, набрать в шприц нужное количество лекарственного препарата из флакона.
  - извлечь иглу из флакона.
10. Поместить шприц с иглой в стерильный лоток или упаковку из-под шприца однократного применения, в который был набран лекарственный препарат. Вскрытый (многодозовый) флакон хранить не более 6 часов.
  11. Выбрать и осмотреть/пропальпировать область предполагаемой инъекции для избежания возможных осложнений.
  12. Надеть перчатки.
  13. Обработать руки в перчатках шариком/салфеткой, смоченной антисептиком.
  14. Обработать место инъекции не менее чем 2 салфетками/шариками, смоченными антисептиком.
  15. Собрать кожу одной рукой в складку треугольной формы основанием вниз.
  16. Взять шприц другой рукой, придерживая канюлю иглы указательным пальцем.
  17. Ввести иглу со шприцем быстрым движением под углом 45° на 2/3 длины.
  18. Потянуть поршень на себя, чтобы убедиться, что игла не в сосуде.
  19. Медленно ввести лекарственный препарат в подкожную жировую клетчатку.
  20. Прижать к месту инъекции шарик с кожным антисептиком, извлечь иглу, не отрывая руки с шариком, слегка помассировать место введения лекарств.
  21. Использованный расходный материал положить в контейнер с дез. раствором.
  22. Снять перчатки, поместить их в емкость для дезинфекции.
  23. Обработать руки гигиеническим способом, осушить.
  24. Сделать соответствующую запись о результатах выполнения в листе назначений, журнале учёта в/в, в/м инъекций.
- Обработка пролежней
    1. Представить себя получателю социальных услуг;
    2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
    3. Объяснить цель и ход процедуры;
    4. Провести обработку рук.
    5. Надеть перчатки, обработать их дез. средством;
    6. Попросить получателя социальных услуг или санитарку положить больного в положение нужное для проведения процедуры.
    7. Положить получателя социальных услуг в удобное положение.
    8. Убрать всё использованное оснащение: инструментарий обработать, грязные салфетки, продезинфицировав, класс В.

9. Снять грязные перчатки, замочить их в дез. раствор, руки вымыть обычным способом.
10. При 3-4 степени пролежней требуется хирургическое лечение.
11. Обеспечить получателя социальных услуг необходимым количеством жидкости в сутки - 1, 5 л.;
12. Обеспечить получателя социальных услуг диетой, богатой белком, так как с отделяемым из раны экссудатом теряется сывороточный белок.
13. Обеспечить приём витаминов (ежедневно получатель социальных услуг должен получать 500-1000 мг аскорбиновой кислоты).
  - Сбор мокроты для общего клинического исследования.
    1. Представить себя получателю социальных услуг;
    2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
    3. Объяснить цель и ход процедуры;
    4. Провести обработку рук.
    5. Надеть перчатки, обработать их дез. средством;
    6. Обучить технике сбора мокроты. Предупредить, что собирают мокроту только при кашле, а не при отхаркивании.
    7. Объяснить, что необходимо почистить зубы утром за 2 часа до сбора мокроты и прополоскать рот.
    8. Откашлять и собрать мокроту в чистую банку в количестве не менее 3-5 мл. Закрыть крышку
    9. Прикрепить направление и доставить в клиническую лабораторию.
  - Сбор мочи для общеклинического исследования.
    1. Представить себя получателю социальных услуг;
    2. Провести идентификацию получателя социальных услуг;
    3. Объяснить цель и ход процедуры;
    4. Провести обработку рук.
    5. Надеть перчатки, обработать их дез. средством;
    6. Взять сухую чистую стеклянную банку с крышкой емкостью 200 мл
    7. Обучить получателя социальных услуг технике гигиенической процедуры (подмывания) утром, накануне исследования
    8. Приготовить тёплую кипячёную воду с мылом в ёмкости
    9. Подмыть наружные половые органы и промежность, поливая воду в следующей последовательности: область лобка, наружные половые органы, промежность, область заднего прохода в направлении от уретры к заднему проходу;
    10. Вытереть кожу насухо в той же последовательности и направлении (если у получателя социальных услуг в этот момент менструация, посоветуйте ей закрыть область влагалища ватно-марлевым тампоном).
    11. Оформить направление на общий анализ мочи в клиническую лабораторию по форме.
    12. Обучить получателя социальных услуг технике сбора мочи на клинический анализ

13. Утром, после подмывания выделить первую струю мочи в унитаз на счет «1», «2»; - задержать мочеиспускание.
14. Открыть банку
15. Собрать в банку 1 50-200 мл мочи (при необходимости завершить мочеиспускание в унитаз)
16. Закрыть банку крышкой.
17. Попросить получателя социальных услуг повторить всю полученную от вас информацию.
18. Объяснить получателю социальных услуг, где он должен оставить ёмкость с мочой и направление, а также кому он должен сообщить об этом.

**7. Область и способы проверки выполнения:**

- Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.
- Учётная форма.
- Личное медицинское дело.
- Журнал учёта данной услуги.
- Программа ИССОН.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями);
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.07.2016 года №399 «Об организации работы по реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Справочное пособие по соответствию мероприятий социальной реабилитации или абилитации, указанных в индивидуальной программе реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида (ребенка-инвалида), социальным услугам, предоставляемым поставщиком социальных услуг в Свердловской области;
- Кодекс этики и служебного поведения работников.



**Приложение 1**

Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое).

№	ФИО	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	

**Приложение 2**

Журнал проведения внутривенных инъекций.

№	ФИО	Название	Количество	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

**Приложение 3**

Журнал проведения внутримышечных инъекций.

№	ФИО	Название	Количество	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31

**Приложение 4**

Журнал проведения антибактериальной терапии.

№	ФИО	Название	Количество	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	

## Инструкция

**Название:** Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)

1. **Цель:** Выявление проблем, связанных с состоянием здоровья получателей социальных услуг (беседа, опрос, мониторинг) и проведение оздоровительных мероприятий в целях профилактики поддержания здоровья.
2. **Область применения:** отделение «Милосердие», психоневрологическое отделение, отделение общего типа, реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе, или врач-специалист, или фельдшер, или медицинская сестра. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
4. **Определение/Общие сведения:** поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья.
5. **Ресурсы/оснащение:** Стол, стул, шкаф для одежды, стетоскоп, тонометр, пульсоксиметр и т.д.
6. **Основная часть:**
  - Установить доверительные отношения с получателем социальных услуг;
  - идентифицировать получателя социальных услуг;
  - оценить физическое и эмоциональное состояние здоровья получателя социальных услуг путём опроса и сбора анамнеза;
  - подобрать мероприятия, направленные на повышение уровня физической активности получателя социальных услуг;
  - оформить направления для проведения процедур;
  - составить маршрут до места проведения процедуры;
  - сопроводить получателя социальных услуг до места проведения процедуры;
  - выполнить процедуру;
  - сопроводить получателя социальных услуг до места проживания после проведения процедуры;
  - оценить эффективность проведённых мероприятий по окончании курса процедур;
  - записать результаты проведённых мероприятий в личном медицинском деле и обозначить сроки проведения дальнейших мероприятий (в случае необходимости) с уведомлением получателя социальных услуг.
7. **Область и способы проверки выполнения:**
  - Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

- Учётная форма.
- Личное медицинское дело.
- Программа ИССОН.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями);
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.07.2016 года №399 «Об организации работы по реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Справочное пособие по соответствию мероприятий социальной реабилитации или абилитации, указанных в индивидуальной программе реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида (ребенка-инвалида), социальным услугам, предоставляемым поставщиком социальных услуг в Свердловской области;
- Кодекс этики и служебного поведения работников.

## Приложение

Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья).

№	ФИО	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	





### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни

1. **Цель:** обучение здоровому образу жизни для сохранения физического здоровья получателей социальных услуг.
2. **Область применения:** отделение «Милосердие», психоневрологическое отделение, отделение общего типа, реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе, или врач-специалист, или фельдшер, или медицинская сестра, или психолог.  
Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
4. **Определение/Общие сведения:** Проведение занятия, обучающего здоровому образу жизни по разным темам.
5. **Ресурсы/оснащение:** методические материалы, наглядные материалы, компьютер, проектор для трансляции.
6. **Основная часть процедуры:**
  - установление доверительных отношения с получателем социальных услуг;
  - идентификация получателя социальных услуг;
  - выработка санитарно – гигиенических навыков (гигиена тела, полости рта, уход за волосами, вопросы правильного питания, чистота и сезонный подбор одежды и т.д.), навыков здорового образа жизни (физкультура, закаливание, прогулки на воздухе и т.д.), предупреждение и профилактика заболеваний (прививки, отказ от вредных привычек);
  - выработка и предупреждение появления вредных привычек и избавления от них через беседы, видеоролики с применением мультимедиааппаратуры, бесед с наркологом, психиатром, психологом.
  - оценка результатов проведенных мероприятий с получателями социальных услуг.
  - запись результатов проведённых мероприятий в личном медицинском деле и обозначение сроков проведения дальнейших мероприятий с уведомлением получателей социальных услуг.
7. **Область и способы проверки выполнения:**
  - Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.
  - Журнал учёта данной услуги.
  - Программа ИССОН.

#### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 №

482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями);

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.07.2016 года №399 «Об организации работы по реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;

– Справочное пособие по соответствию мероприятий социальной реабилитации или абилитации, указанных в индивидуальной программе реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида (ребенка-инвалида), социальным услугам, предоставляемым поставщиком социальных услуг в Свердловской области;

– Кодекс этики и служебного поведения работников.

### Приложение

Журнал учета проведения групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни.

№	дата	ФИО

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** проведение индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни.

1. **Цель:** повышение физической и психологической активности получателей социальных услуг.
2. **Область применения:** отделение «Милосердие», психоневрологическое отделение, отделение общего типа, реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе, или педагог, или психолог, или врач-специалист, или фельдшер.  
Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
4. **Определение/Общие сведения:** Проведение занятия, обучающего здоровому образу жизни по разным темам.
5. **Ресурсы/оснащение:** методические материалы, наглядные материалы.
6. **Основная часть процедуры:**
  - установление доверительных отношения с получателем социальных услуг;
  - идентификация получателя социальных услуг;
  - оценка физического и эмоционального состояния здоровья получателя социальных услуг путём опроса и сбора анамнеза;
  - подбор курса мероприятий, направленных на повышение уровня физической активности получателя социальных услуг, включая оздоровительные мероприятия – зал ЛФК, дозированная ходьба, вопросы здорового питания, обучение санитарно – гигиеническим навыкам (гигиена тела, полости рта, волос), вопросы профилактики заболеваний (проветривание, физкультура, санация полости рта);
  - предупреждение вредных привычек (беседа, видеоролики);
  - оформление направления для проведения процедур;
  - маршрутизация до места проведения процедуры;
  - сопровождение получателя социальных услуг до места проведения процедуры;
  - сопровождение до места проживания после проведения процедуры;
  - оценка эффективности проведённых мероприятий по окончании курса процедур;
  - запись результатов проведённых мероприятий в личном медицинском деле и обозначение сроков проведения дальнейших мероприятий с уведомлением получателя социальных услуг
7. **Область и способы проверки выполнения:**
  - Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.
  - Журнал учёта данной услуги.
  - Программа ИССОН.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями);
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.07.2016 года №399 «Об организации работы по реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Справочное пособие по соответствию мероприятий социальной реабилитации или абилитации, указанных в индивидуальной программе реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида (ребенка-инвалида), социальным услугам, предоставляемым поставщиком социальных услуг в Свердловской области;
- Кодекс этики и служебного поведения работников.

### Приложение

Журнал учета проведения индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни.

№	дата	ФИО

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры: Психологическая диагностика и обследование личности**

**1. Цель:** составление заключения психологического обследования, прогноза; разработка рекомендаций по психологической коррекции личности получателя социальных услуг.

**2. Область применения:**

- отделение «Милосердие»;
- психоневрологическое отделение;
- отделение общего типа;
- отделение реабилитации.

**3. Ответственность:** психолог, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:** сотрудник должен иметь профессиональную (специальную) подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей специальности.

Продолжительность оказания услуги: одна диагностика от 60 до 90 минут (психологическая диагностика и обследование личности одного получателя социальных услуг – 1 услуга).

Периодичность: услуга предоставляется до двух раз в год.

Используемый психодиагностический комплекс формируется в соответствии с поставленными целями исследования, и он может включать в себя следующее:

**а. Формализованные методики**

- тесты;
- опросники;
- проективные техники;
- психофизиологические методики.

**б. Мало формализованные методики**

- наблюдение;
- беседа;
- анализ произошедших жизненных событий.

**5. Ресурсы/оснащение.**

Требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг, а также: помещение для проведения процедуры (кабинет психолога или искусственно созданное психодиагностическое пространство в комнате, где проживает получатель социальных услуг при помощи ширмы); мебель; оргтехника; расходные материалы (канцелярские товары); журналы (учёт); методические пособия и материалы; бланки, анкеты; стимульные материалы к тестам, тексты опросников; методическая литература; система для тестирования Vienna и другое оборудование для исследований.

**6. Основная часть процедуры.**

1 этап. Подготовительный:

- изучение и анализ документации, предоставленных получателем социальных услуг (ИПРА получателя услуг, медицинская карта, ИППСУ, рекомендации по реабилитации);
- определение нуждаемости получателя социальных услуг в предоставлении данной услуги;
- постановка целей исследования (диагностическое изучение поведения/характера деятельности/работоспособности/уровня развития социальных навыков и умений/моторного развития, конструктивной и графической деятельности/особенностей когнитивного развития/особенностей эмоционально-волевой и личностной сферы в соответствии с возрастом получателя социальных услуг);
- формулирование психодиагностической гипотезы;
- постановка конкретных задач;
- определение объекта и способа организации исследования;
- создание психодиагностического комплекса, включающего в себя валидные, надежные методики;
- выбор психодиагностического пространства;
- выбор психодиагностического времени;
- корректировка психодиагностического комплекса (в случае необходимости);
- подготовка рабочего места, помещения для оказания услуги.

## 2 этап. Основной:

- личное знакомство, установление контакта с получателем социальных услуг;
- организация процесса коммуникации, социально-психологического взаимодействия психолога с получателем социальных услуг;
- сопровождение маломобильного получателя социальных услуг до места проведения процедуры диагностики (при необходимости);
- проведение диагностирования в соответствии с поставленными целями исследования;
- первичное обобщение психологической информации;
- завершение коммуникации, прощание с получателем социальных услуг;
- сопровождение маломобильного получателя социальных услуг до места проживания (при необходимости).

## 3 этап. Заключительный:

- описание и интерпретация полученных материалов;
- сопоставление результатов с выдвинутыми вначале исследования гипотезами;
- формулировка, составление заключения психологического обследования на основе полученных данных;
- занесение данных о проделанной работе в журнал учёта услуг и в информационную систему «Социальное обслуживание населения».

## 7. Область и способы проверки выполнения.

Проверка производится путём опроса психологом получателя услуг. Результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 № 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями);
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.07.2016 года №399 «Об организации работы по реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Справочное пособие по соответствию мероприятий социальной реабилитации или абилитации, указанных в индивидуальной программе реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида (ребенка-инвалида), социальным услугам, предоставляемым поставщиком социальных услуг в Свердловской области;
- Кодекс этики и служебного поведения работников.

### Приложение

1. Журнал учёта социально-психологических услуг

#### Форма Журнала учёта социально-психологических услуг:

Дата	ФИО получателя социальных услуг	Код услуги	Причина обращения	Вид работы	Эмоциональное состояние после обращения
------	---------------------------------	------------	-------------------	------------	---

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан

**1. Цель:** преодоление/ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения этих отклонений возрастным нормам, требованиям социальной среды.

**2. Область применения:**

- отделение «Милосердие»;
- психоневрологическое отделение;
- отделение общего типа;
- отделение реабилитации.

**3. Ответственность:** психолог, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:** сотрудник должен иметь профессиональную (специальную) подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей специальности.

Продолжительность оказания услуги: одно занятие от 20 до 40 минут (одно занятие для одного получателя социальных услуг – 1 услуга).

Периодичность: услуга предоставляется по мере возникновения потребности до двух раз в год.

При психологической коррекции могут быть использованы следующие методы работы:

- игровая терапия;
- арт-терапия;
- поведенческая терапия;
- социальная терапия;
- телесно-ориентированная терапия;
- музыкотерапия;
- пескотерапия;
- методы когнитивной коррекции и др.

**5. Ресурсы/оснащение.**

Требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг, а также: помещение для проведения процедуры (специально оборудованный кабинет психолога или искусственно созданное психокоррекционное пространство в комнате, где проживает получатель социальных услуг при помощи ширмы); мебель; оргтехника; расходные материалы (канцелярские товары, материалы для рисования); игровые материалы; маты, пуфики; музыкальный центр, музыкальные диски; световой стол-песочница, песок; система для когнитивной реабилитации KogniPlus и другое оборудование; журналы (учёт); методические пособия и материалы; методическая литература.

**6. Основная часть процедуры.**

1 этап. Подготовительный:



- изучение и анализ документации, предоставленных получателем социальных услуг (ИПРА получателя социальных услуг, медицинская карта, ИППСУ, рекомендации по реабилитации);
- исследование проблем получателя социальных услуг;
- определение нуждаемости получателя социальных услуг в предоставлении данной услуги;
- поиск способов решения проблемы;
- формирование (подбор) методов решения, нацеленных на преодоление/ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг, для обеспечения этих отклонений возрастным нормам, требованиям социальной среды и обсуждение этих методов с получателем социальных услуг;
- назначение получателю социальных услуг времени для оказания социальной услуги;
- корректировка психокоррекционного комплекса (в случае необходимости);
- подготовка рабочего места, помещения для оказания услуги.

2 этап. Основной:

- приветствие, определение текущего эмоционального состояния;
- сопровождение маломобильного получателя социальных услуг до места проведения процедуры коррекции (при необходимости);
- уточнение проблемы;
- объяснение сути и порядка проведения психологической коррекции;
- создание активной установки получателя социальных услуг на коррекционную работу, формирование мотивов самопознания, снятие тревожности, повышение уверенности;
- коррекционное воздействие с применением выбранного метода;
- фиксирование обратной связи от получателя социальных услуг, определение его физического и эмоционального состояния после проведения индивидуальной психологической коррекции;
- подведение итога работы психологом;
- завершение коммуникации, прощание с получателем социальных услуг;
- сопровождение маломобильного получателя социальных услуг до места проживания (при необходимости).

3 этап. Заключительный:

- занесение данных о проделанной работе в журнал учёта услуг и в информационную систему «Социальное обслуживание населения».

**7. Область и способы проверки выполнения.**

Проверка производится путём опроса психологом получателя услуг. Результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24 ноября 1995 года № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 03 декабря 2014 года № 108-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 № 1149-ПП «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями);
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 13.07.2016 года №399 «Об организации работы по реализации индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации и абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными государственными учреждениями медико-социальной экспертизы»;
- Справочное пособие по соответствию мероприятий социальной реабилитации или абилитации, указанных в индивидуальной программе реабилитации или абилитации (ИПРА) инвалида (ребенка-инвалида), социальным услугам, предоставляемым поставщиком социальных услуг в Свердловской области;
- Кодекс этики и служебного поведения работников.

### Приложение

1. Журнал учёта социально-психологических услуг

#### Форма Журнала учёта социально-психологических услуг:

Дата	ФИО получателя социальных услуг	Код услуги	Причина обращения	Вид работы	Эмоциональное состояние после обращения
------	---------------------------------	------------	-------------------	------------	---

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры: Психологический тренинг.**

- 1. Цель:** вовлечение получателей социальных услуг в неформальное общение, повышение их социальной адаптации, снижение социальной изоляции.
- 2. Область применения:** учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
- 3. Ответственность:** психолог.
- 4. Определение/ Общие сведения:** психологический тренинг – это совокупность групповых методов формирования умений и навыков самопознания, общения и взаимодействия получателей услуг в группе. Задачами тренинга являются: приобретение новых знаний, навыков общения в группе; развитие тех установок, что определяют поведение человека в социуме; совершенствование перцептивных способностей; коррекция системы межличностных отношений для каждого участника тренинга; получение навыков видеть и проводить анализ проявлений человеческого характера – вербальных и невербальных; улучшение субъективного самочувствия человека, укрепление психического здоровья индивида. Продолжительность одного тренинга от 30 до 60 минут. Периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется не более 5 раз в год, либо 1 раз в течение курса реабилитации.
- 5. Оснащение:** помещение для проведения психологического тренинга, а также специальные дополнительные материалы, соответствующие цели задания (например: ноутбук, бумага, краски, карандаши, и т.д.)
- 6. Основная часть процедуры:**
  - 1 этап. Подготовительный:**
    1. Оценка потребностей, возможностей получателей социальных услуг
    2. Разработка тренинга в соответствии с планом и установленной целью
    3. Сбор участников тренинга
    4. Информирование получателей социальных услуг о месте и времени проведения тренинга
  - 2 этап. Организационный:**
    1. Знакомство
    2. Обозначение темы и цели встречи
    3. Формирование правил работы в группе
    4. Разминка (формирование позитивного настроения на продуктивную работу в группе)
  - 3 этап. Основной:**
    1. Информационный блок (знакомство с теорией)
    2. Приобретение практических навыков (закрепление теоретических знаний на практике)
    3. Рефлексия (проверка степени усвоения пройденного материала)
  - 4 этап. Результативный (заключительный)**
    1. Рефлексия (проверка степени усвоения пройденного материала)

2. Подведение итогов, формулирование выводов
3. Завершение работы, получение обратной связи от участников тренинга.
4. Формирование отчетной документации. Внесение данных в журнал об оказанной услуге.
5. Внесение данных в информационную систему «Социальное обслуживание населения».
7. **Область и способы проверки выполнения:** психодиагностические тесты, по результатам которых видна динамика развития человека.



### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений.

1. **Цель:** оказание помощи личности в решении его социальных проблем и в налаживании межличностных отношений с окружающими.
2. **Область применения:** учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
3. **Ответственность:** психолог.
4. **Общие сведения:** социально-психологическое консультирование – это тип консультирования, подразумевающий решение вопросов и проблем получателя социальных услуг, которые могут относиться к проблемам адаптации в обществе, повышении коммуникативной компетентности и т.д.

Стандарт разработан для оказания данной услуги в стационарной форме социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Данная услуга оказывается в ходе непосредственного общения с гражданами пожилого возраста, после сбора психологического анамнеза, выявления психологических проблем, стоящих перед получателем социальных услуг, разъяснения получателю социальных услуг сути проблем и определение возможных путей их решения, определение реакции получателя социальных услуг на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению, разработка для получателя социальных услуг рекомендаций. Продолжительность консультации от 30 до 60 минут. Периодичность предоставления социальной услуги: 1 раз в течение курса реабилитации.

5. **Оснащение:** консультирование осуществляется очно в кабинете психолога, или, если нет такой возможности, в комнате пожилого человека или инвалида, когда психолог приходит по запросу или в рамках патронажа.

6. **Основная часть процедуры:**

**1 этап. Подготовительный:**

1. изучение личного дела получателя социальной услуги, ИППСУ, ИПРА
2. личное знакомство и установление контакта с получателем социальной услуги

**2 этап. Организационный**

1. выбор форм и методов работы с получателем социальных услуг, составление индивидуальной программы занятий с ним

**3 этап. Основной этап**

1. беседа с получателем социальной услуги
2. расспрос получателя социальных услуг, формирование и проверка консультативных гипотез
3. оказание воздействия
  - Выделение проблемы;
  - Определение желаемого результата;
  - Выработка альтернативных решений;
  - Обобщение, формулирование выводов;

- Обсуждение необходимости дальнейших встреч
4. завершение консультативной беседы

#### **4 этап. Заключительный**

1. оформление психологической характеристики
2. формирование отчетной документации, внесение данных в журнал об оказанной услуге
3. внесение данных в информационную систему «Социальное обслуживание населения»

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов

1. **Цель:** поддержание активности пожилых людей, их энергетических возможностей, способности к самообслуживанию, помощь в осознании ценности и приятности прожитой жизни, формирование мотивации к прохождению курса психокоррекции.
2. **Область применения:** стационарное отделение социального обслуживания.
3. **Ответственность:** психолог.
4. **Общие сведения:** психологическая помощь и поддержка – это психологические воздействия в системе «психолог – клиент», направленные на решение проблем получателя социальных услуг, лежащих в основе глубинных жизненных трудностей и межличностных конфликтов. Продолжительность оказания услуги от 15 до 30 минут. Периодичность предоставления социальной услуги: до 5 раз в неделю в течение курса реабилитации.
5. **Оснащение:** услуга осуществляется очно в кабинете психолога, или, если нет такой возможности, в комнате пожилого человека или инвалида, куда психолог приходит по запросу или в рамках патронажа.
6. **Основная часть процедуры:**
  - Оценка положительных результатов самостоятельной работы
  - Выявление проблем, лежащих в основе психологического дискомфорта получателя социальных услуг, в процессе беседы, общения, выслушивания; выслушивание запроса получателя социальных услуг либо описание возникших проблем, затруднений
  - Первичное снятие негативных последствий травмирующей ситуации, возникшей проблемы путем подбадривания, мотивации к активности
  - Направление получателя социальных услуг к специалисту (при необходимости)
  - Формирование отчетной документации. Внесение данных в журнал об указанной услуге
  - Внесение данных в информационную систему «Социальное обслуживание населения»
7. **Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерты и другие мероприятия)

- 1. Цель:** содействие в обеспечении потребности получателей социальных услуг в полноценном удовлетворении их социокультурных и духовных запросов:
  - формирование и развитие интересов;
  - расширению общего и культурного кругозора, сферы общения;
  - повышение творческой активности получателей социальных услуг
- 2. Область применения:** учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
- 3. Ответственность:** культорганизатор (в его отсутствии специалист по социальной работе или психолог). Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
- 4. Общие сведения:** стандарт разработан для оказания данной процедуры в стационарной форме обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов  
Организация досуга в учреждениях социального обслуживания основывается на организации культурно-массовых мероприятий (концертов, выступлений творческих коллективов, показов художественных и документальных фильмов) как в Учреждении, так и за его пределами.  
Проведение одного досугового мероприятия в организации социального обслуживания для группы получателей социальных услуг до 25 человек или более продолжительностью не менее 30 минут, либо организация посещения для группы получателей социальных услуг до 25 человек или более досугового мероприятия за пределами организации социального обслуживания.  
Периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до двух раз в неделю.
- 5. Оснащение:** требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг, а также:
  - Специально оборудованное помещение, предназначенное для проведения коллективных мероприятий. В помещении должны находиться комфортные кресла-сидения для расположения участников мероприятия, слушателей, приглашенных гостей. Специализированная техника для передачи визуальной и звуковой информации (проекционный экран, мультимедиа проектор), осветительная и видеоаппаратура, аудио оборудование (микрофоны, микрофонные стойки, акустические системы, усилители мощности, микшеры, эквалайзеры).
  - Расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, цветные карандаши, краски, фломастеры, клей, скрепки, ножницы, цветная бумага и иные материалы);
  - Информационный накопитель учреждения по проведению культурно-массовых мероприятий (сценарии праздников, юбилеев, ноты и тексты песен, сборники стихотворений и конкурсов) в бумажном или электронном виде;



- Костюмерная специальное помещение для хранения театральных и маскарадных костюмов и декораций

## **6. Основная часть процедуры:**

### **1 этап. Подготовительный этап:**

- составление рабочего плана культурно-массового мероприятия (определение формата мероприятия, тематической направленности, времени и места проведения, разработка сценарного плана);
- распределение обязанностей среди организационной группы по подготовке и проведению мероприятия (подбор ведущих и действующих лиц мероприятия);
- подготовка костюмов, атрибутов, декораций, реквизитов, поощрительных призов;
- подготовка музыкального и видео оформления мероприятия;
- оформление места проведения мероприятия согласно заданной тематике;
- подготовка технического обеспечения мероприятия (микрофоны, магнитофоны, видеомагнитофоны, телевизоры, видеокамеры и т.п.);
- проведение репетиций (по необходимости);
- разработать, размножить и распространить объявления о мероприятии;
- сбор согласий участников на фото и видеосъемку;
- осуществление взаимодействия с другими специалистами учреждения и социальными партнерами в процессе подготовки мероприятия;

### **2 этап. Основная часть процедуры в учреждении:**

- приглашение и размещение зрителей и участников мероприятия;
- проведение мероприятия;
- проведение фото и видеосъемки в процессе мероприятия;
- анализ проведенного мероприятия (сбор отзывов, мнений получателей услуг, гостей учреждения о проведенном мероприятии);
- разбор реквизита, оформления и т.п.;
- формирование отчетной документации (внесение в журнал об оказанной услуге, освещении в СМИ, социальных сетях, информационных стендах);
- передача фото и видеоматериалов в архив учреждения.

### **2 этап. Основная часть процедуры за пределами учреждения:**

- подбор выездного мероприятия;
- согласование даты и времени посещения мероприятия с директором учреждения и принимающей стороной;
- составление программы выездного мероприятия;
- информирование получателей социальных услуг о планируемом мероприятии, составление списка участников выездного мероприятия;
- издание приказа руководителем учреждения/заместителем руководителя о выезде (выходе) получателей социальных услуг за пределы учреждения, назначении сопровождающих лиц, закрепление за ними ответственности за жизнь и здоровье получателей услуг;
- ознакомление специалиста, оказывающего услугу, с приказом;

- организация трансфера (если требуется транспорт), питания участников мероприятия и медицинского сопровождения (по мере необходимости);
- сбор участников выездного мероприятия в учреждении в назначенное время;
- проведение инструктажа по технике безопасности, о правилах поведения в общественных местах и при перевозке к месту проведения мероприятия;
- посещение мероприятия;
- осуществление фото и видеосъемки;
- осуществление контроля ответственными лицами за получателями социальных услуг в течении всего времени проведения выездного мероприятия за состоянием здоровья и соблюдение правил безопасности;
- возвращение с мероприятия;
- сбор отзывов получателей социальных услуг о проведенном мероприятии;
- формирование отчетной документации (внесение в журнал об оказанной услуге, освещение в СМИ, социальных сетях, информационных стендах);
- передача фото и видеоматериалов в архив учреждения;

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)

**1. Цель:** содействие в обеспечении потребности получателей социальных услуг в удовлетворении социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг.

- расширение общего и культурного кругозора, сферы общения;
- повышение творческой активности получателей социальных услуг;
- привлечение к активному участию в клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

**2. Область применения:** учреждения социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

**3. Ответственность:** культорганизатор (в его отсутствии специалист по социальной работе или психолог). Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

**4. Общие сведения:** Стандарт разработан для оказания данной услуги в стационарной форме социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Данная услуга оказывается в ходе непосредственного общения с получателями услуг в процессе проведения мероприятий после сбора сведений о получателе социальных услуг, проведения беседы, психологической диагностики, анализа и оценки результатов.

Подготовка к оказанию услуги предполагает подбор методических пособий и материалов.

Периодичность предоставления социальной услуги: проведение одного досугового и (или) познавательного мероприятия в форме клубной и кружковой работы в организации социального обслуживания для группы получателей социальных услуг до 25 человек, продолжительностью от 30 до 60 минут – 1 услуга.

**5. Оснащение:**

- специально оборудованное комфортное помещение, предназначенное для проведения коллективных мероприятий. В зависимости от направленности клуба (кружка) помещение должно быть оборудовано необходимой мебелью (столы, стулья, шкафы) и техникой (видео и аудио аппаратура, мультимедийное, компьютерное оборудование; модульное оборудование; музыкальные инструменты и иное). Помещение должно быть обеспечено системами естественного и искусственного освещения;
- расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, цветные карандаши, краски, фломастеры, клей, скрепки, ножницы, цветная бумага и иные материалы);
- информационный накопитель учреждения по организации клубной деятельности (тематические планы, программы работ);

– раздаточный материал (наглядные пособия, кукольный театр, костюмы; мягкое модульное оборудование; мячи и иное).

## **6. Основная часть процедуры:**

### **1 этап. Подготовительный:**

1. мониторинг заинтересованности участия получателей социальных услуг в творческой деятельности;
2. определение направления кружковой и клубной деятельности;
3. составление планов работы кружковой и клубной деятельности (годовые, месячные, квартальные), графиков, программ, списков участников.

### **2 этап. Организационный:**

1. информирование получателей социальных услуг о месте и времени проведения занятий кружковой и клубной деятельности;
2. взаимодействие с учреждениями культуры и волонтерскими организациями с целью проведения мастер-классов;
3. подбор информационного и раздаточного материала;
4. подготовка кабинета, зала, инвентаря, оборудования;
5. оформление Согласия граждан на обработку персональных данных и фотосъемку.

### **3 этап. Основной (проведение занятия, встречи):**

1. сбор участников;
2. обсуждение темы занятия, цели;
3. совместная творческая деятельность
4. обратная связь.

### **4 этап. Результативный (заключительный):**

1. анализ проведенного мероприятия (сбор отзывов, мнений получателей услуг, гостей учреждения о проведенном мероприятии);
2. формирование отчетной документации (внесение в журнал об оказанной услуге);
3. составление релиза для освещения в СМИ и информационных стендах (по потребности);
4. внесение данных в информационную систему «Социальное обслуживание населения»;
5. передача фото и видеоматериалов в архив учреждения;
6. оформление итоговых выставок творческих работ;
7. проведение отчетных, показательных выступлений в Учреждении;
8. участие в конкурсах, фестивалях различных уровней;

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам.

**1. Цель:** сформировать у получателей социальных услуг интерес к трудовой деятельности, положительную трудовую направленность и навыки работы в группе.

- создание условий для использования остаточных трудовых возможностей и участия в трудовой деятельности.
- проведение мероприятий по обучению доступным трудовым и начальным профессиональным навыкам
- восстановление личностного и социального статуса,
- привлечение получателя социальной услуги к активной трудовой деятельности в зависимости от его состояния здоровья.

**2. Область применения:** учреждения социального обслуживания.

**3. Ответственность:** инструктор по труду, специалист по социальной работе, соответствующий требованиям профессионального стандарта.

**4. Общие сведения:** обучение осуществляется по предварительному согласованию с получателями социальных услуг (с законными представителями). Процедура предусматривает оказание помощи получателю социальных услуг в освоении доступных профессиональных навыков. Организация занятий творческим трудом (цветоводство, тканебумагопластика, глинопластика, плетение, изготовление предметов по технологиям традиционных художественных промыслов, другое) с группой от 10 до 25 человек.

Стандарт разработан для оказания услуги в стационарной форме обслуживания.

Периодичность предоставления социальной услуги в стационарной форме до 4 раз в течение курса реабилитации.

Единица социальной услуги: одно занятие для одного получателя социальной услуги – 1 услуга.

Продолжительность одного занятия от 20 до 40 минут.

**5. Ресурсы/оснащение:**

Требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг, а также:

- Специально оборудованное комфортное помещение, предназначенное для проведения занятий в группе. В зависимости от направлений деятельности помещение должно быть оборудовано необходимой мебелью (столы, стулья, шкафы) и техникой (швейные машины, строительные и садовые инструменты). Помещение должно быть обеспечено системами естественного и искусственного освещения.
- расходные материалы (бланки установленного образца, бумага, ручки, цветные карандаши, краски, фломастеры, клей, скрепки, ножницы, цветная бумага и иные материалы).

- информационный накопитель учреждения по организации работы по проведению занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам (тематические планы, программы работ, и др.).
- раздаточный материал.

## **6. Основная часть процедуры:**

### **1 этап. Подготовительный:**

1. Анализ опроса получателей социальных услуг по выявлению остаточных трудовых навыков
2. Разработка направлений занятий исходя из возможностей получателей услуг
3. Определение технологии социально трудовой реабилитации, адекватной физическим и психическим возможностям получателей социальных услуг
4. Разработка планов и направлений работ

### **2 этап. Организационный:**

1. Личное знакомство и установление контакта с получателями социальной услуги
2. Формирование группы
3. Ознакомление получателя социальных услуг с режимом и тематикой занятия
4. Составление графика проведения занятий
5. Информирование получателей социальных услуг о занятии

### **3 этап. Основной (проведение занятия)**

1. Сбор участников занятия
2. Сообщение темы встречи, цели.
3. Проведение инструктажа по соблюдению техники безопасности в ходе трудового процесса.
4. Организация рабочего места в соответствии с используемыми материалами, инструментами, оборудованием
5. Проведение занятия в соответствии с планом работы
6. Детальный показ и подробное объяснение каждого движения и их последовательности (выработка алгоритма действия)
7. Многократное повторение алгоритма действия

### **4 этап. Результативный (заключительный)**

1. Анализ проведенного занятия, индивидуальная оценка результата работы получателя социальных услуг (умений, навыков самостоятельного выполнения работы)
2. Формирование отчетной документации, внесение данных в журнал об оказанной услуге.
3. Внесение данных в информационную систему «Социальное обслуживание населения»

## **7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя

социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов

1. **Цель:** гарантировать право каждого обратившегося получателя социальных услуг на получение квалифицированной социально-правовой помощи.
2. **Область применения:** стационарная форма обслуживания.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе или юрист (юрисконсульт), имеющие профессиональную подготовку и соответствующие квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.
4. **Общие сведения:** стандарт разработан с целью разъяснения получателю социальных услуг сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области. Периодичность предоставления социальной услуги: предоставляется по мере возникновения потребности. Норматив времени на оказание услуги от 15 до 30 минут. (при необходимости направления запросов до 30 дней) Оказание помощи одному получателю социальных услуг – 1 услуга.
5. **Оснащение:**
  - 5.1. Специально оборудованный кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для клиента, телефон, ПК, принтер, копировальный аппарат, телефонный аппарат
  - 5.2. Расходные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера.
6. **Основная часть процедуры:**
  - 6.1. заслушивание обратившегося получателя социальных услуг о необходимости разъяснения нормативно-правовой базы по интересующему его вопросу, имеющиеся возможности реализации своих прав в той или иной ситуации.
  - 6.2. фиксация обращения гражданина в журнале обращения получателей социальных услуг.
  - 6.3. телефонные либо письменные запросы (при необходимости) в организации-партнеры, либо в вышестоящие инстанции.
  - 6.4. разъяснение получателю социальных услуг о возможности реализации своих прав, разъяснение возможных последствий принятия того или иного решения.
  - 6.5. результатом предоставления социальной услуги является расширение возможности получателя социальных услуг самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности в виде реализации своих прав и законных интересов.



**7. Область и способы проверки выполнения:** По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал оказания социально-правовой помощи;

Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения».

Распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения» для подписания получателя социальных услуг.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания (проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения).

1. **Цель:** развитие коммуникативных навыков:
  - формирование у получателей услуг модели и нормы поведения в группе;
  - умение сопереживать и оказывать поддержку.
2. **Область применения:** учреждения социального обслуживания.
3. **Ответственность:** специалиста по социальной работе, психолога, руководителя структурного подразделения, иных специалистов, оказывающих услугу согласно стандарту, имеющих профессиональную подготовку и соответствующих квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.
4. **Общие сведения:** стандарт разработан для оказания данной услуги в стационарной форме обслуживания. Данная процедура осуществляется в ходе непосредственного общения с получателями услуг; после сбора сведений о получателях социальных услуг учреждения, изучения личных дел, проведения опросов, анализа и оценки собранной информации.

Периодичность предоставления социальной услуги: предоставляется до двух раз в неделю.

Одно занятие для одного получателя социальных услуг – 1 услуга.

5. **Оснащение:**
  - Специально оборудованный кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, телефон, ПК, принтер, копировальный аппарат, мягкие кресла с подлокотниками, аудиоаппаратура с набором кассет, компакт-дисков, телевизор, специальные диагностические методики.
  - Расходные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера.

6. **Основная часть процедуры:**

- 1 этап. **Подготовительный:**

1. анализ опроса получателей социальных, личных дел;
2. разработка программы занятий;
3. составление плана/графика работы клуба;
4. подготовка реквизита;
5. оформление места проведения мероприятия;
6. осуществление взаимодействия с другими специалистами учреждения в процессе подготовки мероприятия.

- 2 этап. **Организационный**

1. информирование получателей социальных услуг о проведении занятия;
2. личное знакомство и установление контакта с получателями социальной услуги;
3. формирование группы участников клуба;

4. ознакомление получателя социальных услуг с графиком и тематикой занятия.

**3 этап. Основной этап**

1. сбор участников занятия;
2. сообщение темы и цели занятия;
3. проведение занятия;
4. осуществление фото и видеосъемки в процессе проведения занятия.

**4 этап. Заключительный**

1. анализ и подведение итогов проведенного занятия;
2. ознакомление с отзывами мнениями о проведенном мероприятии (сотрудников, получателей услуг, гостей учреждения);
3. формирование отчетной документации, внесение данных в журнал об оказанной услуге;
4. внесение данных в информационную систему «Социальное обслуживание населения».

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** проведение занятий в группе по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах

**1. Цель:** создание условий для независимого проживания данной категории граждан в привычном окружении для предотвращения их социальной изоляции, сохранения их самостоятельности.

– формирование и совершенствование необходимых навыков самообслуживания и выполнения элементарных жизненных бытовых операций (приготовление пищи, мойка и уборка посуды, уборка жилого помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью, правильное расходование имеющихся финансовых средств и другое);

– формирование и поддержание социально-одобряемого поведения;

– обучение навыкам поведения в общественных местах (безопасному передвижению в местах массового скопления людей, в учреждениях социальной сферы).

**2. Область применения:** учреждения социального обслуживания.

**3. Ответственность:** психолога, специалиста по социальной работе, руководителя структурного подразделения, имеющих профессиональную подготовку и соответствующих квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.

**4. Общие сведения:** стандарт разработан для оказания данной процедуры в стационарной форме обслуживания.

Данная процедура осуществляется в ходе непосредственного общения с получателями социальных услуг после проведение диагностики возможностей гражданина к выполнению действий по самообслуживанию и анализа оценки результатов данных этой диагностики;

Подготовка к осуществлению процедуры предполагает подбор методических пособий и материалов, подготовку оборудования.

Продолжительность занятия от 20 до 40 минут.

Периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется по мере возникновения потребности до двух раз в неделю.

Единица социальной услуги: одно занятие для одного получателя социальной услуги – 1 услуга.

**5. Ресурсы/оснащение:**

Требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг, а также реабилитационное оборудование, (стол для эрготерапии, пассивные и активные тренажеры для развития верхних конечностей, тренажеры с биологической обратной связью и иные).

**6. Основная часть процедуры:**

**1 этап. Подготовительный:**

1. Изучение личного дела получателя социальной услуги, ИПРА, ИППСУ;
2. Личное знакомство и установление контакта с получателем социальной услуги;

3. Проведение диагностики получателя социальной услуги.

## **2 этап. Организационный**

1. Выбор форм и методов работы с получателем социальных услуг, составление индивидуальной программы занятий с ним;

2. Комплектование групп для занятий в соответствии с актуальным уровнем социальной подготовленности, индивидуальными личностными особенностями получателей социальных услуг;

## **3 этап. Основной этап**

1. Сбор участников группы

2. Сообщение темы занятия

3. Проведение занятия в группе (время на работу – до 40 минут).

4. Детальный показ специалистом и подробное объяснение каждого движения в их последовательности (выработки алгоритма действия)

5. Многократное повторение одних и тех же действий в определенной последовательности.

6. Закрепление полученных навыков путем самостоятельного повторения алгоритма

## **4 этап. Заключительный**

1. Анализ проведенного занятия.

2. Формирование отчетной документации. Внесение данных в журнал об оказанной услуге.

3. Внесение данных в информационную систему «Социальное обслуживание населения»

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** проведение индивидуального занятия по обучению навыкам компьютерной грамотности.

**1. Цель:** повышение уровня социальной адаптации, расширение коммуникативных возможностей, применение информационных компьютерных технологий для самостоятельного решения проблем.

- ориентирование получателя социальной услуги в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет"
- проведение разъяснительных работ о деятельности многофункциональных центров
- проведение разъяснительных работ о возможности обращения граждан на Портал государственных и муниципальных услуг в электронном виде
- проведение разъяснительных работ о предоставлении государственных услуг или получении в электронном виде информации о предоставленных услугах
- обучение пользованию социальными сетями
- обучение навыкам пользования специальными вспомогательными программами и аппаратными средствами для работы на компьютере

**2. Область применения:** учреждения социального обслуживания.

**3. Ответственность:** психолога, специалиста по социальной работе, руководителя структурного подразделения, имеющих профессиональную подготовку и соответствующих квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.

**4. Общие сведения:** стандарт разработан для оказания данной процедуры в стационарной форме обслуживания.

Данная процедура осуществляется в ходе непосредственного общения с получателями социальных услуг после проведения диагностики уровня компьютерной компетенции получателя социальной услуги.

Подготовка к осуществлению процедуры предполагает подбор методических пособий и материалов, подготовку оборудования.

Продолжительность занятия до 40 минут.

Периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется по до трех раз в течении курса реабилитации, продолжительностью 14 дней.

Единица социальной услуги: одно занятие для одного получателя социальной услуги – 1 услуга.

**5. Ресурсы/оснащение:**

Требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг, а также специальное техническое оснащение (компьютерный класс, специальное оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)

**6. Основная часть процедуры:**

**1 этап. Подготовительный:**

1. личное знакомство и установление контакта с получателем социальной услуги
2. проведение диагностики теоретических и практических навыков владения компьютерной техникой, и возможностей гражданина

## **2 этап. Организационный**

1. выбор форм и методов работы с получателем социальных услуг, составление индивидуальной программы занятий с ним

## **3 этап. Основной этап**

1. сообщение темы занятия
2. инструктаж техники безопасности и правил поведения в компьютерном классе при работе за компьютером
3. проведение занятия по заданной теме

## **4 этап. Заключительный**

1. анализ проведенного занятия
2. формирование отчетной документации. Внесение данных в журнал об оказанной услуге
3. внесение данных в информационную систему «Социальное обслуживание населения»

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.

## Приложение

### Диагностика теоретических знаний компьютерной грамотности:

1. Приходилось ли вам когда-либо пользоваться компьютером, планшетом, ноутбуком?
2. Умеете ли Вы включать/выключать, перезагружать компьютер?
3. Умеете ли Вы работать с мышкой, клавиатурой?
4. Владете ли Вы навыками работы в Windows (работа с файлами, папками, дисками)?
5. Владете ли Вы навыками работы с текстовыми документами (программа Word, знание основных инструментов программы, позволяющих создавать, редактировать, форматировать и сохранять тексты, рисунки, таблицы);
6. Владете ли Вы навыками работы в программе для создания рисунков Paint (вставлять анимацию, рисунки, тексты, таблицы)?
7. Владете ли Вы навыками работы в глобальной сети Интернет (умение подключаться к Интернету, просматривать веб-страницы, выполнять поиск по веб-сайтам с помощью поисковых систем, а также обмениваться друг с другом электронными письмами, оплачивать коммунальные и другие услуги через Сбербанк Онлайн)?
8. Имеете ли вы регистрацию в социальных сетях (ВКонтакте, Одноклассники и др.)? Если да, то в каких? \_\_\_\_\_
9. Знаете ли Вы какие устройства можно подключить к компьютеру?
10. Знаете ли Вы что такое антивирусная программа?

### Тест для диагностики знаний компьютерной грамотности (углубленный):

1. Отметьте съемные носители информации:
  - принтер
  - компакт – диски DWD-R/RW
  - модем
  - флешка
  - компакт –диски CD-R/RW
  - сканер
2. С помощью одновременного нажатия буквы и какой клавиши можно напечатать одну прописную?
  - Ctrl+буква
  - Alt+буква
  - Shift+буква
  - Enter+буква
3. Что понимается под термином "АВАТАР" в Интернете?
  - Знак в схематическом виде

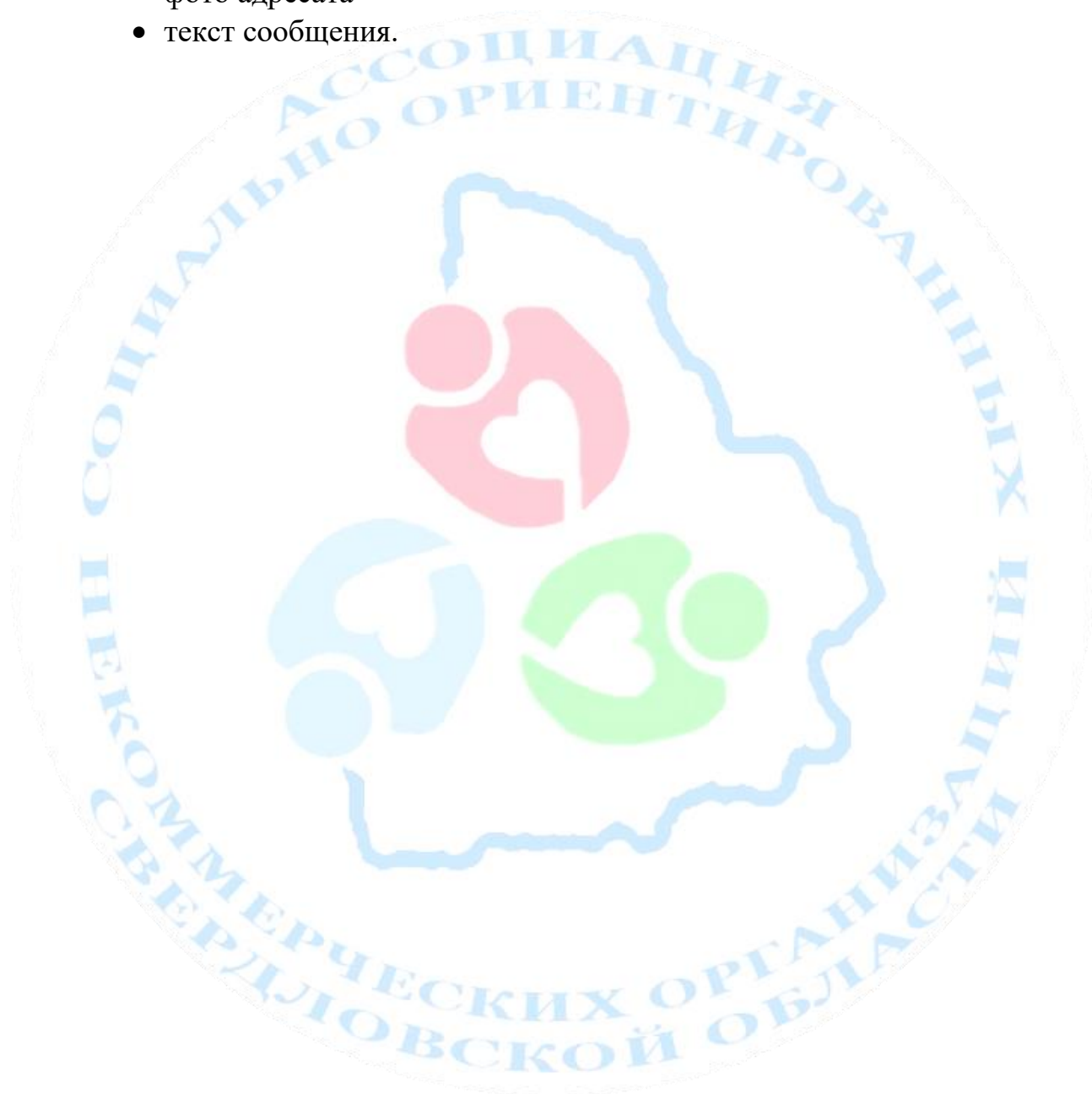


- Совокупность текстовых символов
  - Изображение, используемое для персонализации пользователя
4. Поисковой системой НЕ является:
- Google
  - FireFox
  - Rambler
  - Яндекс
5. Отметьте интернет - ресурсы, которые являются социальными сетями?
- Одноклассники
  - Википедия
  - Яндекс
  - ВКонтакте
  - все представленные интернет- ресурсы
6. Microsoft Word – это:
- база данных
  - текстовый редактор
  - графический редактор
7. С помощью какой клавиши можно удалить символы, находящиеся справа от курсора?
- Enter
  - Backspace
  - Delete
  - Tab
8. Электронная почта (E-mail) позволяет передавать:
- только файлы
  - только текстовые документы
  - только текстовые сообщения
9. Создать папку можно...
- только на рабочем столе
  - только на рабочем столе и в уже созданных папках
  - только в тех папках, в которых есть файлы
  - во всех вышеперечисленных местах
10. Как называется папка, в которую временно попадают удалённые объекты?
- портфель
  - мои документы

- корзина
- блокнот

11. Что нужно, чтобы электронное письмо дошло до адресата?

- адрес электронной почты
- имя адресата
- фото адресата
- текст сообщения.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Покупка и доставка на дом продуктов питания в районе проживания клиента

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Покупка и доставка на дом продуктов питания производится до 2-х раз в неделю весом до 7 кг в пределах 50 минут рабочего времени, включая время в пути, в торговых точках, расположенных в районе проживания получателя социальных услуг.
5. **Ресурсы/оснащение:** Сумка хозяйственная, блокнот (тетрадь), ручка, калькулятор
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Прием заказа от получателя социальной услуги (вес не должен превышать 7 кг). Прием заказа возможен по телефону, при посещении получателя социальных услуг в день оказания услуги, а также возможно предварительное согласование заказа.
  2. При принятии заказа учесть пожелания получателя социальных услуг, уточнить продукцию каких производителей предпочитает и в случае отсутствия данной продукции, согласовать возможные альтернативы.
  3. Получение наличных денежных средств от получателя социальных услуг на выполнение заказа. Фиксирование полученной суммы денежных средств и заказа в журнале учета финансовых расчетов (Приложение 1).
  4. Посещение торговых точек и приобретение заказанного товара.
  5. Доставка приобретенного товара на дом получателю социальных услуг.
  6. Фиксирование выполненной заявки и израсходованной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов.
  7. Окончательный расчет с получателем социальных услуг.
  8. Раскладка приобретенного товара в места их хранения (при необходимости).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 2), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. доброкачественность приобретенного товара;
2. своевременное удовлетворение потребностей получателей социальных услуг;
3. соответствие приобретенного товара пожеланиям получателя социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложение 1

#### Журнал учета финансовых расчетов

1. В журнале учета финансовых расчетов прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расход на приобретение товара и остаток (сдача) или доплата.
2. При фиксировании расходов прописываются приобретенный товар и его стоимость. Факт расхода подтверждается кассовым чеком.
3. Факт получения денежных средств и окончательный расчет заверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника.

#### Примерный образец для заполнения

Дата	Получено денежных средств, _____ руб. _____ коп. Подписи: _____	Израсходовано денежных средств, _____ руб. _____ коп. Приобретено: Наименование товара – стоимость Наименование товара – стоимость ... (Чек прикладывается)	Сдача предоставлена клиенту _____ руб. _____ коп. Или Доплачено клиентом _____ руб. _____ коп. Подписи: _____
------	--	---	--

Журнал учета оказания социальных услуг  
Примерная форма

Наименование учреждения						
Адрес учреждения						
Контактные телефоны учреждения						
Журнал учета						
оказания социальных услуг						
за _____ 2022 г.						
Ф. И. О. получателя социальных услуг _____						
Адрес проживания _____						
Дни посещений						
Социальный работник						
Заведующий отделением						
Наименование социальных услуг	Тариф за единиц у соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
Покупка и доставка на дом продуктов питания в районе проживания клиента	12,60	1	12,60			
Покупка и доставка на дом продуктов питания в районе проживания клиента	12,60	1	12,60			
Покупка и доставка на дом продуктов питания в районе проживания клиента	12,60	1	12,60			
Покупка и доставка на дом продуктов питания в районе проживания клиента	12,60	1	12,60			
ИТОГО						
ИТОГО к оплате						
Заведующий отделением _____						

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Покупка в районе проживания клиента и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов

1. **Цель:** Оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Покупка и доставка на дом промышленных товаров производится до 1-го раза в неделю весом до 7 кг в пределах 1 часа рабочего времени, включая время в пути, в районе проживания получателя социальных услуг.
5. **Ресурсы/оснащение:** Сумка хозяйственная, блокнот (тетрадь), ручка, калькулятор
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Прием заказа от получателя социальной услуги (вес не должен превышать 7 кг). Прием заказа возможен по телефону, при посещении получателя социальных услуг в день оказания услуги, а также возможно предварительное согласование заказа.
  2. При принятии заказа учесть пожелания получателя социальных услуг, уточнить продукцию каких производителей предпочитает и в случае отсутствия данной продукции, согласовать возможные альтернативы.
  3. Получение наличных денежных средств от получателя социальных услуг на выполнение заказа. Фиксирование полученной суммы денежных средств и заказа в журнале учета финансовых расчетов (Приложение 1).
  4. Посещение торговых точек и приобретение заказанного товара.
  5. Доставка приобретенного товара на дом получателю социальных услуг.
  6. Фиксирование выполненной заявки и израсходованной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов.
  7. Окончательный расчет с получателем социальных услуг.
  8. Раскладка приобретенного товара в места их хранения (при необходимости).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 2), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. доброкачественность приобретенного товара;
2. своевременное удовлетворение потребностей получателей социальных услуг;
3. соответствие приобретенного товара пожеланиям получателя социальных услуг

услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложение 1

#### Журнал учета финансовых расчетов

1. В журнале учета финансовых расчетов прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расход на приобретение товара и остаток (сдача) или доплата.
2. При фиксировании расходов прописываются приобретенный товар и его стоимость. Факт расхода подтверждается кассовым чеком.
3. Факт получения денежных средств и окончательный расчет заверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника.

#### Примерный образец для заполнения

Дата	Получено денежных средств, _____ руб. _____ коп. Подписи: _____	Израсходовано денежных средств, _____ руб. _____ коп. Приобретено: Наименование товара – стоимость _____ Наименование товара – стоимость ... _____ (Чек прикладывается)	Сдача предоставлена клиенту _____ руб. _____ коп. Или Доплачено клиентом _____ руб. _____ коп. Подписи: _____
------	--	---	--

Журнал учета оказания социальных услуг  
Примерная форма

Наименование учреждения						
Адрес учреждения						
Контактные телефоны учреждения						
Журнал учета оказания социальных услуг за _____ 2022 г.						
Ф. И. О. получателя социальных услуг _____						
Адрес проживания _____						
Дни посещений						
Социальный работник Заведующий отделением						
Наименование социальных услуг	Тариф за единиц у соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
Покупка в районе проживания клиента и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов	11,57	1	11,57			
Покупка в районе проживания клиента и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов	11,57	1	11,57			
Покупка в районе проживания клиента и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов	11,57	1	11,57			
Покупка в районе проживания клиента и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов	11,57	1	11,57			
ИТОГО						
ИТОГО к оплате						
Заведующий отделением _____						



## Инструкция

**Название:** Помощь в приготовлении пищи

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 5 раз в неделю в пределах 40 минут рабочего времени за одно посещение.
5. **Ресурсы/оснащение:** Комплект спецодежды (халат, сменная обувь, полотенце, фартук, перчатки).
6. **Основная часть:**
  1. Перед оказанием услуги вымыть руки с мылом.
  2. Обсудить с получателем социальных услуг этапы помощи в приготовлении пищи и какое блюдо планируется приготовить.
  3. Подготовить рабочее место: проверить чистоту стола, посуды и инструментов, необходимых для работы.
  4. Подготовить продукты питания необходимые для приготовления выбранного блюда.
  5. Фрукты, овощи помыть, при необходимости почистить, нарезать или натереть на терке. Мясные, колбасные и хлебные изделия нарезать. Воду, молоко вскипятить. Готовую пищу разогреть. Провести термическую обработку полуфабрикатов.
  6. Убрать рабочее место: убрать со стола мусор в мусорное ведро, использованную посуду и инструменты убрать в раковину или емкость для мытья посуды, протереть стол.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

### Показатели качества:

1. тщательность и аккуратность мытья продуктов питания;
2. тщательность, аккуратность и экономность чистки продуктов питания;
3. оптимальность размера порционной нарезки в целях удобства употребления (дальнейшего приготовления) продукта питания.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании

утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Журнал учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения						
Адрес учреждения						
Контактные телефоны учреждения						
Журнал учета						
оказания социальных услуг						
за _____ 2022 г.						
Ф. И. О. получателя социальных услуг _____						
Адрес проживания _____						
Дни посещений						
Социальный работник						
Заведующий отделением						
Наименование социальных услуг	Тариф за единиц у соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
Помощь в приготовлении пищи	6,59	1	6,59			
Помощь в приготовлении пищи	6,59	1	6,59			
ИТОГО						
ИТОГО к оплате						
Заведующий отделением _____						

## Инструкция

**Название:** Помощь в приеме пищи (кормление)

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется 1 раз в день в пределах 45 минут рабочего времени за одно посещение.
5. **Ресурсы/оснащение:** Комплект спецодежды (халат, сменная обувь, полотенце, фартук).
6. **Основная часть:**
  1. Перед оказанием услуги вымыть руки с мылом.
  2. Подготовить место для приема пищи (стол, тумбочка, поднос).
  3. Подготовить посуду и приборы для кормления.
  4. Помочь получателю социальных услуг в изменении положения тела для удобства приема пищи (кормление осуществляется в сидячем или полусидячем положении – в зависимости от состояния получателя социальных услуг).
  5. Помочь получателю социальных услуг вымыть руки.
  6. Разместить блюдо с пищей, необходимые столовые приборы в зоне досягаемости получателя социальных услуг. При необходимости пищу измельчить, подавать небольшими порциями.
  7. При необходимости оказать помощь в приеме пищи: в удержании ложки и чашки, кормлении получателя социальных услуг с ложки, помочь получателю социальных услуг в питье из чашки или поильника.
  8. Помочь получателю социальных услуг вымыть руки после еды, вытереть лицо.
  9. Убрать места приема пищи.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

### Показатели качества

- 1) тщательность и аккуратность подготовки получателя социальных услуг к приему пищи;
- 2) тщательность и аккуратность подготовки места для приема пищи;
- 3) тщательность и аккуратность кормления, мытья рук и лица получателя социальных услуг.

### Нормативные ссылки

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Журнал учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения  
Адрес учреждения  
Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_  
Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений

Социальный работник  
Заведующий отделением

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
Помощь в приеме пищи (кормление)						
Помощь в приеме пищи (кормление)						
<b>ИТОГО</b>						
<b>ИТОГО к оплате</b>						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи

- 1. Цель:** Осуществление своевременной и правильной оплаты жилищно-коммунальных услуг и услуг связи.
- 2. Область применения:** Обслуживание на дому.
- 3. Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
- 4. Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раз в месяц в пределах 1 часа рабочего времени, включая время в пути.
- 5. Ресурсы/оснащение:** Блокнот (тетрадь), ручка, калькулятор.
- 6. Основная часть процедуры:**
  1. Согласование пункта оплаты.
  2. Получение (оформление) документов на оплату и наличных денежных средств. Фиксирование полученной денежной суммы в журнале учета финансовых расчетов (Приложение 1).
  3. Посещение пункта оплаты, оплата по квитанциям услуг ЖКХ и связи, сверка правильности взимания денежных средств.
  4. Возврат получателю социальных услуг оплаченных квитанций. Фиксирование израсходованной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов.
  5. Окончательный расчет с получателем социальных услуг по квитанциям, чекам или иным платежным документам.
- 7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 2), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. аккуратность оформления документов на оплату жилого помещения, коммунальных услуг, услуг связи;
2. своевременность (в день получения наличных денежных средств от получателя социальных услуг) внесения наличных денежных средств в счет оплаты за жилое помещение, коммунальных услуг, услуг связи.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Журнал учета финансовых расчетов

1. В журнале учета финансовых расчетов прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расходы на оплату товара (услуг) и остаток (сдача) или доплата.
2. При фиксировании расходов прописываются оплаченные квитанции и суммы. Факт расхода подтверждается кассовым чеком.
3. Факт получения денежных средств и окончательный расчет заверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника.

#### Примерный образец для заполнения

Дата	Получено денежных средств, _____ руб. _____ коп. Подписи: _____	Израсходовано денежных средств, _____ руб. _____ коп. Приобретено: Наименование товара (услуги) – _____ стоимость (Чек прикладывается)	Сдача предоставлена клиенту _____ руб. _____ коп. Или Доплачено клиентом _____ руб. _____ коп. Подписи: _____
------	--	--	--

Журнал учета оказания социальных услуг  
Примерная форма

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи						
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раз в месяц в течение 1 часа рабочего времени, включая время в пути.
5. **Ресурсы/оснащение:** -
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг организации по приобретению и доставке топлива.
  2. Получение наличных денежных средств от получателя социальных услуг на приобретение и доставку топлива (дрова, уголь и т.п.). Фиксирование полученной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов (Приложение 1).
  3. Обращение в организацию осуществляющую доставку топлива, оформление необходимых документов и оплата топлива.
  4. Информирование получателя социальных услуг о сроках доставки топлива.
  5. Фиксирование израсходованной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов. Окончательный расчет с получателем социальных услуг по квитанции, чеку или иному платежному документу.
  6. Контроль доставки топлива.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. своевременное обращение в организацию по доставке топлива.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 №



482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Журнал учета финансовых расчетов

1. В журнале учета финансовых расчетов прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расходы на оплату товара (услуг) и остаток (сдача) или доплата.
2. При фиксировании расходов прописываются оплаченные квитанции и суммы. Факт расхода подтверждается кассовым чеком.
3. Факт получения денежных средств и окончательный расчет заверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника.

#### Примерный образец для заполнения

Дата	Получено денежных средств, _____ руб. _____ коп. Подписи: _____	Израсходовано денежных средств, _____ руб. _____ коп. Приобретено: Наименование товара (услуги) – _____ стоимость (Чек прикладывается)	Сдача предоставлена клиенту _____ руб. _____ коп. Или Доплачено клиентом _____ руб. _____ коп. Подписи: _____
------	--	--	--

## Приложение 2

### Журнал учета оказания социальных услуг

#### Примерная форма

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещения \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Доставка воды на дом клиенту, проживающему в жилом помещении без центрального водоснабжения

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 5 раз в неделю объемом до 20 литров в пределах района проживания получателя социальных услуг.
5. **Ресурсы/оснащение:** Емкость для доставки воды, предоставленные получателем социальных услуг. Комплект спецодежды социального работника: перчатки (варежки), куртка, халат, обувь по сезону.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Подготовка чистой тары для доставки воды (ведра для переноски или иная тара на специально оборудованной тележке) и емкости для ее хранения.
  2. Наполнение емкости для воды на ближайшем, пригодном для использования источнике воды. Если доставка воды осуществляется вручную без использования специально оборудованной тележки, то забор и доставка воды за один раз не более 7 литров.
  3. Доставка воды на дом получателю социальных услуг.
  4. Слив воды в емкости для хранения.
  5. Уборка использованной тары в отведенное место, согласованное с получателем социальных услуг.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. аккуратность доставки воды;
2. своевременность доставки воды.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложения 1

### Журнал учета оказания социальных услуг

#### Примерная форма

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Доставка топлива (дров, угля, торфяных брикетов)

1. **Цель:** Оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется в весенний и осенний периоды до 3 раз в неделю, в зимний до 5 раз в неделю от места складирования на придомовой территории в объеме весом до 7 кг.
5. **Ресурсы/оснащение:** Рукавицы (перчатки), куртка.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Подготовка места, согласованного с получателем социальных услуг, для доставки дров и тары в случае доставки угля.
  2. Доставка дров (угля) осуществляется в жилое помещение для растопки печи.
  3. Размещение дров (угля) в отведенном месте.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. своевременная доставка дров (угля)

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

Журнал учета оказания социальных услуг

Примерная форма

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название:** Топка печей в жилом помещении без центрального отопления

1. **Цель:** Оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется в весенний и осенний периоды до 3 раз в неделю, в зимний до 5 раз в неделю. Общее время на оказание услуги до 3-х часов рабочего времени. Данная услуга оказывается параллельно с другими видами услуг во время посещения на дому. За единицу социальной услуги учитывается 1 час. Каждый дополнительный час, в том числе неполный, учитывается как отдельная единица услуги. в пределах 1 часа рабочего времени.
5. **Ресурсы/оснащение:** -
6. **Основная часть:**
  1. Открыть задвижку дымохода и убедиться в наличии тяги.
  2. Открыть поддувало и очистить от золы.
  3. Открыть дверцу топки.
  4. Положить в топку бумагу (бересту), дрова.
  5. Убедиться, что дверца топки закроется.
  6. Поджечь бумагу и закрыть топку печи.
  7. Подкладывать топливо в топку по мере прогорания до того момента, пока температура в помещении не станет комфортной.
  8. После полного сгорания топлива сгрести остатки углей на колосниковую решетку.
  9. Убедиться в полном прогорании топлива, закрыть дверцу топки, поддувало и задвижку дымохода.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг. Журнал ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. аккуратность и своевременность топки печи (температура в жилом помещении должна быть не менее 20 градусов по Цельсию).

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании

утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Журнал учета оказания социальных услуг

#### Примерная форма

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Организация помощи в проведении ремонта жилых помещения.

- 1. Цель:** Обеспечение полного и своевременного удовлетворения нужд и потребностей получателя социальных услуг в решении проблем ремонта жилого помещения для создания нормальных условий жизни, поддержания санитарно-гигиенической среды.
- 2. Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
- 3. Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
- 4. Общие сведения:** Организация помощи в проведении ремонта жилого помещения осуществляется до 2 раз в год. Время – до 60 минут на каждый реализованный этап социальной услуги.  
При предоставлении социальной услуги «Организация помощи в проведении ремонта жилых помещения» социальный работник обязан учитывать физические и ментальные возможности получателя социальной услуги, исходить из необходимости экономии его денежных средств, при содействии в контроле выполнения работ исполнителями исходить из интересов получателя.
- 5. Оснащение:** телефон, блокнот, ручка, планшет.
- 6. Основная часть процедуры:**
  - 6.1. выяснение потребности в ремонте (видах работ, объемах работ), других существующих проблемах получателя социальных услуг, связанных с процессом организации ремонта;
  - 6.2. определение ограничений получателя социальных услуг, в связи с ними – определение видов содействия в организации ремонта;
  - 6.3. осмотр помещения и выяснение объемов ремонтных работ;
  - 6.4. определение с получателем услуг суммы денежных средств, которые он может выделить для оплаты ремонтных работ;
  - 6.5. поиск информации об организациях/предприятиях, занимающихся ремонтными работами в сети Интернет, в ЖЭУ по месту жительства получателя социальных услуг;
  - 6.6. предоставление получателю социальных услуг информации об организациях/предприятиях, занимающихся ремонтными работами;
  - 6.7. обсуждение с получателем социальных услуг предложений, содействие в выборе организации-исполнителя;
  - 6.8. осуществление посреднических действий (телефонные переговоры, личные встречи, совместные с мастерами выезды к получателю социальных услуг) в переговорах с организацией/предприятием о проведении ремонтных работ жилого помещения получателя социальных услуг;
  - 6.9. присутствие при составлении сметы на работы, определении общей стоимости работ;
  - 6.10. разъяснение получателю услуг объемов работ, стоимости работ;

6.11. изучение и предоставление получателю социальных услуг информации о качестве и стоимости строительного-ремонтных материалов и необходимого оборудования, при необходимости, содействие в выборе материалов с учетом требований «цена/качество»;

6.12. присутствие при заключении договора с организацией/предприятием на проведение ремонтных работ жилого помещения получателя;

6.13. содействие в контроле соблюдения графика и качества ремонтных работ на каждом этапе, содействие в контроле использованных денежных средств получателя в соответствии со сметой, разъяснение получателю всех изменений (при необходимости);

6.14. фиксирование каждого этапа предоставления услуги в журнале посещения обслуживаемых на дому.

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно-отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

#### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению.

1. **Цель:** Оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.
3. **Ответственность:** Социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Организация помощи в содействии организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, осуществляется 2 раза в месяц. К ним относятся предприятия по ремонту обуви и одежды, ремонту бытовой техники, салоны связи, по пошиву одежды, парикмахерские, косметические и спасалоны, и т.д.

При предоставлении социальной услуги «Содействие в оказании услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению» социальный работник обязан учитывать физические и материальные возможности получателя социальной услуги, исходить из необходимости экономии его денежных средств, при содействии в контроле качества оказанной услуги исполнителями исходить из интересов получателя.

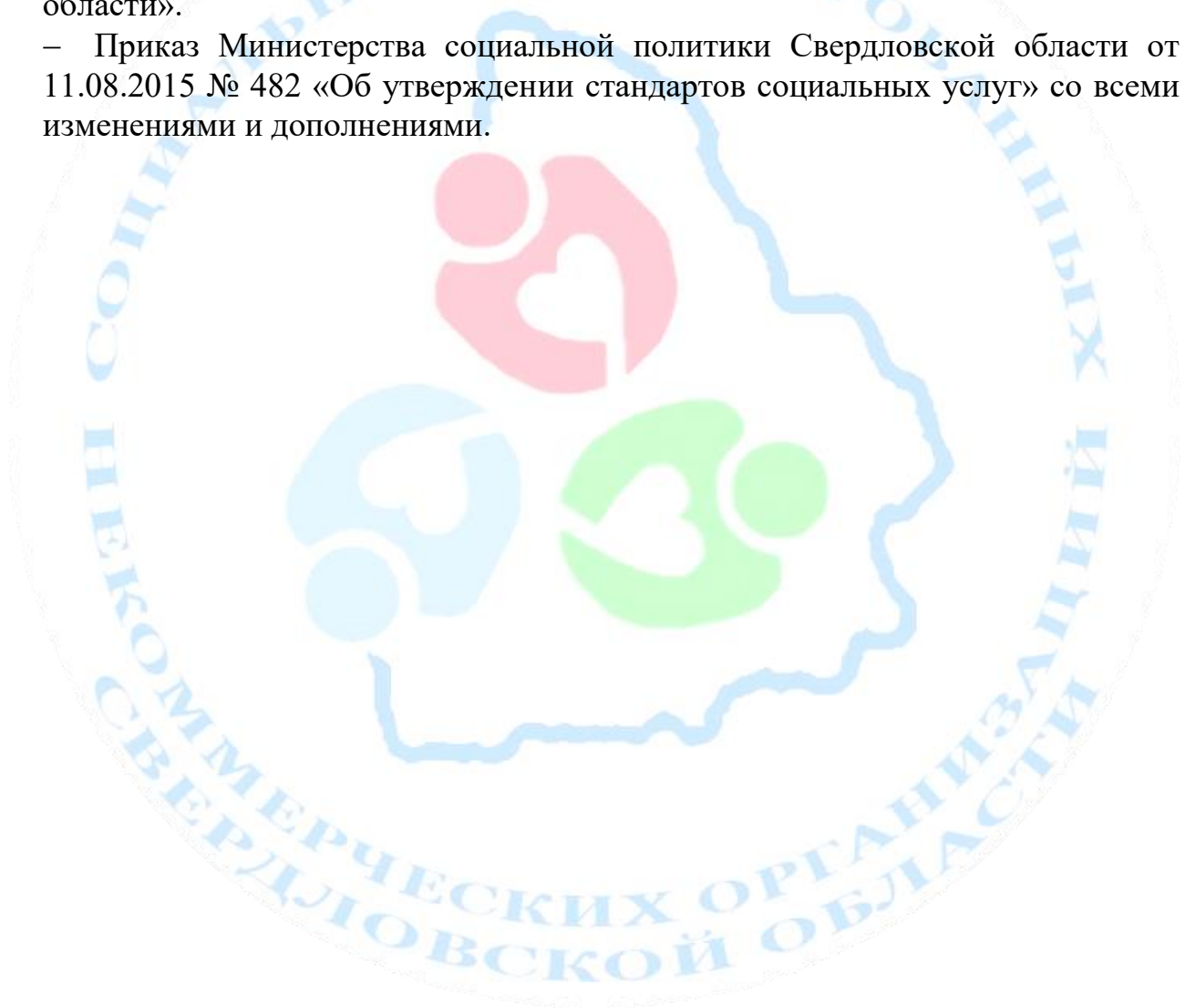
Время – до 60 минут на каждый этап выполнения услуги.

5. **Ресурсы/Оснащение:** телефон, блокнот, ручка, планшет.
6. **Основная часть процедуры:**
  - 6.1. выяснение потребности в услуге, объемах необходимых работ, других существующих проблемах получателя социальных услуг, связанных с процессом получения услуги;
  - 6.2. поиск информации об организациях/предприятиях, оказывающих услуги населению в сети Интернет, находящихся поблизости с местом проживания получателя социальных услуг;
  - 6.3. предоставление получателю социальных услуг информации об организациях/предприятиях, оказывающих услуги населению;
  - 6.4. обсуждение с получателем социальных услуг предложений, содействие в выборе поставщика услуги;
  - 6.5. осуществление посреднических действий (телефонные переговоры, личные встречи) в переговорах с организацией/предприятием поставщиком услуги населению;
  - 6.6. разъяснение получателю услуг объемов работ, стоимости работ;
  - 6.7. присутствие при заключении договора (если это необходимо при получении услуги) с организацией/предприятием, оказывающим услуги населению.
  - 6.8. содействие в контроле качества оказанной услуги предприятием;
  - 6.9. фиксирование услуги в журнале посещения обслуживаемых на дому;

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно-отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



## Инструкция

**Название:** уборка жилых помещений (очистка или протирка от пыли (без мытья) полов или стен.

- 1. Цель:** создание безопасной чистой среды для получателя социальных услуг.
- 2. Область применения:** отделения социального обслуживания на дому.
- 3. Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
- 4. Определение/Общие сведения:** социальный работник, заведующий отделением социального обслуживания на дому.
- 5. Ресурсы/оснащение:**

- комплект спецодежды (халат, сменная обувь);
- средства индивидуальной защиты (резиновые перчатки).

При предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.

**6. Основная часть:**

- надеть сменную обувь, халат, резиновые перчатки;
- подготовить к работе уборочный инвентарь (ведро, тряпку, швабру или веник) предоставляемый получателем социальных услуг;
- налить теплую воду в ведро;
- намочить в ведре тряпку, отжать;
- очистить или протереть влажной тряпкой, шваброй или веником от пыли (без мытья) полы в жилом помещении или свободные поверхности стен данного помещения (жилая комната, кухня, коридор, ванная комната, туалет);
- сполоснуть тряпку (сначала в той же, а затем в чистой воде), отжать и повесить для просушки;
- вылить воду и сполоснуть ведро;
- убрать уборочный инвентарь (ведро, тряпку, швабру или веник) на место.

**7. Область и способы проверки выполнения:** оценку качества выполнения производит получатель социальных услуг во время оказания услуги; руководитель структурного подразделения ежемесячно производит проверку соответствия выполненной услуги дневнику и отчету социального работника, акту о предоставлении социальных услуг. Время на оказание услуги не должно превышать 20 минут (5 минут на подготовку к выполнению услуги, 12 минут на выполнение услуги, 3 минут на заполнение документации). Периодичность предоставления социальной услуги – услуга предоставляется до двух раз в месяц.  
**Учет выполнения услуги:** выполненную услугу зафиксировать в дневнике социального работника с подписью получателя социальных услуг и социального работника.

**Показатели качества:**

- Удовлетворенность своевременной оказанной услугой получателем социальных услуг.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



### Инструкция

**Название:** Уборка жилых помещений (очистка или протирка от пыли (без мытья) наружных поверхностей корпусной мебели, бытовой техники, подоконников).

- 1. Цель:** создание безопасной чистой среды для получателя социальных услуг.
- 2. Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
- 3. Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:** Очистка или протирка от пыли (без мытья) наружных поверхностей корпусной мебели, бытовой техники, подоконников унитаза осуществляется в соответствии с графиком посещений получателя социальных услуг. Для оказания услуги обязательным условием является наличие уборочного инвентаря (ветошь, протирачный материал, салфетки из микрофибры и т.п.), предоставляемый получателем социальных услуг. Социальный работник должен владеть информацией о расположении инвентаря, средств уборки и месте их хранения. Услуга может оказываться социальным работником либо бригадой по уборке квартир.

Площадь поверхностей, протираемых и очищаемых от пыли, не должна превышать 18 кв.м. Время на оказание услуги до 10 минут рабочего времени за одно посещение (2 минуты на подготовку к выполнению услуги, 6 минут на выполнение услуги, 2 минут на заполнение отчетной документации). Периодичность предоставления социальной услуги – услуга предоставляется до одного раза в неделю.

**5. Ресурс/Оснащение:**

- комплект спецодежды (халат, сменная обувь);
- средства индивидуальной защиты (резиновые перчатки);

При предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.

**6. Основная часть:**

- надеть сменную обувь, халат, резиновые перчатки;
- подготовить к работе уборочный инвентарь (ведро, тряпку или влажные салфетки, специальные средства для мебели и бытовой техники), предоставляемый получателем социальных услуг;
- налить теплую воду в ведро;
- намочить в ведре тряпку, отжать;
- очистить или протереть от пыли (без мытья) наружные поверхности корпусной мебели, открытые полки, аудио-, видео-, бытовую технику, компьютеры, телефоны, кондиционеры, подоконники влажной тряпкой (ветошью) в жилом помещении (жилая комната, кухня, коридор);
- сполоснуть тряпку (сначала в той же, а затем в чистой воде);
- постирать тряпку в моющем средстве, отжать и повесить для просушки;

- вылить воду и сполоснуть ведро;
- убрать уборочный инвентарь (ведро, тряпку, салфетки, специальные средства для мебели) на место.

**Показатели качества:**

Удовлетворенность своевременной оказанной услуги получателем социальных услуг.

**7. Область и способы проверки выполнения:** производится получателем социальных услуг во время оказания услуги; руководитель структурного подразделения ежемесячно производит проверку соответствия выполнения услуги дневнику социального работника, отчету социального работника, акту предоставления социальных услуг.

**Учет выполнения услуги:** выполненную услугу зафиксировать в дневнике социального работника с подписью получателя социальных услуг и социального работника.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



## Инструкция

**Название:** Очистка от пыли ковров или ковровых дорожек, портьер, мягкой мебели пылесосом

1. **Цель:** создание безопасной, чистой среды в жилом помещении получателя социальных услуг.
  2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
  3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
  4. **Определение/Общие сведения:** Очистка от пыли ковров или ковровых дорожек, портьер, мягкой мебели пылесосом проводится на площади не более 18 кв. м. в жилом помещении в пределах 30 минут рабочего времени за одно посещение. Услуга предоставляется до одного раза в неделю.
  5. **Ресурсы/оснащение:** Комплект спец. одежды (халат, сменная обувь (обувь во время очистки от пыли ковров или ковровых дорожек, портьер, мягкой мебели пылесосом должна быть на нескользкой подошве, с фиксированной пяткой и без каблука), средства индивидуальной защиты (резиновые (латексные) перчатки), уборочный инвентарь (пылесос предоставляется получателем социальных услуг).
  6. **Основная часть:**
    - Надеть халат, сменную обувь, резиновые перчатки;
    - Подготовить уборочный инвентарь (пылесос) проверить целостность розетки и вилки, шланга, отсутствие оголенных проводов, отсутствие мусора в пылесборнике;
    - Подготовить жилую комнату к уборке (убрать лишние предметы с убираемых поверхностей);
    - Установить насадку для очистки ковров (или для очистки мягкой мебели), включить пылесос. Пропылесосить ковры, ковровые дорожки (мягкую мебель). Выключить пылесос.
    - Переместить уборочный инвентарь на место хранения и вернуть предметы на прежние места;
    - По окончании уборки очистить пылесборник, либо заменить мешок и убрать пылесос на место, указанное получателем социальных услуг;
    - Снять резиновые перчатки, халат, сменную обувь.
  7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в модуле, а также в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.
- Показатели качества:**
1. Своевременное удовлетворение потребностей получателей социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- инструкциями по охране труда для социальных работников;
- инструкция по оказанию доврачебной помощи пострадавшим.
- инструкция по оказанию доврачебной помощи пострадавшему от электрического тока.

### Приложение

#### Журнал учета оказания социальных услуг

Записи в журнале ведутся четко, грамотно, без помарок, по соответствующей форме:

Дата, время посещения	Аванс остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб.
-----------------------	---------------------	----------------	------------------------

## Инструкция

**Название:** Мытье полов или стен туалетной, ванной комнаты

1. **Цель:** Создание безопасной, чистой среды для получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник (услуги могут быть предоставлены бригадой).
4. **Определение/Общие сведения:** Мытье полов или стен туалетной, ванной комнаты производится до двух раз в месяц, в пределах 15 минут рабочего времени за одно посещение, уборочный инвентарь предоставляется получателем социальных услуг (швабра, емкость для воды, вода, ветошь для уборки, моющие средства).
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - Комплект спец. одежды (халат, косынка, сменная обувь);
  - Средства индивидуальной защиты (резиновые (латексные) перчатки);
6. **Основная часть:**
  - Надеть халат, сменную обувь (обувь во время процесса мытья полов или стен должна быть на нескользкой подошве, с фиксированной пяткой и без каблука), резиновые (латексные) перчатки;
  - Освободить пространство для уборки: убрать полотенца, моющие средства, напольные коврики и т.д.;
  - Смочить поверхность стен водой, при необходимости нанести моющее средство. Смыть моющее средство при помощи губки и протереть сухой салфеткой;
  - Сменить воду;
  - Смочить поверхность пола водой, включая поверхность под ванной (в случае доступа) и за унитазом;
  - Тряпку для пола необходимо споласкивать по мере загрязнения. При необходимости менять воду;
  - Протереть полы насухо;
  - По окончании уборки тряпки промыть, отжать и убрать на просушку;
  - Разместить на прежние места полотенца, моющие средства, напольные покрытия и т.д.
  - Зафиксировать оказанную услугу в отчетной документации.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в отчетной документации, подтверждается подписями социального работника и получателем социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества:**

- на убираемых поверхностях после предоставления услуги не должно быть видимых загрязнений;

- своевременное удовлетворение потребности получателей социальных услуг;
- соответствие выполненной услуги пожеланиям получателя социальных услуг.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;

#### **Приложение**

##### 1. Журнал учета посещений обслуживаемых на дому:

Дата, время посеще ния	Аванс, остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб

## Инструкция

**Название:** Мытье полов.

1. **Цель:** Создание и поддержание санитарно – гигиенической среды для получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Мытьё пола осуществляется с периодичностью 1 раз в неделю, не более 18 квадратных метров в одном жилом помещении, в пределах до 30 минут рабочего времени за одно посещение.

**Безопасность:** обувь во время процесса мытья пола должна быть на не скользкой подошве, с фиксированной пяткой и без каблука.

### 5. **Ресурсы/оснащение:**

за счет учреждения:

- халат;
- резиновые перчатки;
- сменная обувь.

за счет получателя социальной услуги:

- ведро;
- тряпка;
- швабра, лентяйка или др. приспособления;
- моющее или дезинфицирующее средство для мытья пола.

### 6. **Основная часть:**

- 6.1. Надеть халат, резиновые перчатки, сменную обувь;
- 6.2. Налить теплую воду в ведро;
- 6.3. Добавить в воду моющее (дезинфицирующее) средство в соответствии с инструкцией на упаковке;
- 6.4. Намочить тряпку в воде, отжать;
- 6.5. Надеть тряпку на швабру (другие приспособления использовать в соответствии с инструкцией);
- 6.6. При необходимости, освободить убираемую поверхность от малогабаритной мебели, ковров, паласов.
- 6.7. Промыть пол на всей свободной поверхности помещения, меняя воду по мере загрязнения;
- 6.8. Протереть пол хорошо отжатой тряпкой;
- 6.9. Самооценка качества: на полу после уборки не должно быть видимых загрязнений, большого количества влаги.
- 6.10. Сполоснуть тряпку, отжать и повесить для просушки;
- 6.11. Вылить воду и сполоснуть ведро;
- 6.12. Переставить мебель, ковры, паласы и т.д. в первоначальное положение;



- 6.13. Убрать ведро, швабру на место;
- 6.14. Снять халат, резиновые перчатки, сменную обувь;
- 6.15. Зафиксировать оказанную услугу в журнале посещений, подтвердить подписями социального работника и получателя социальной услуги.

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данной инструкции проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

**Показатели качества:**

- Удовлетворенность своевременной оказанной услугой получателем социальных услуг.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.
- Средства индивидуальной защиты. Основные требования к обеспечению и обращению. Ст.03.10 (редакция 7).

**Инструкция****Название:** Мытьё раковин.

1. **Цель:** Создание безопасной, чистой среды для получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Мытьё раковин осуществляется в соответствии с графиком посещения получателя социальных услуг. Для оказания услуги обязательным условием является наличие уборочного инвентаря (щетка, губка, тряпка, ведро), чистящего средства, предоставляемого получателем социальных услуг. Социальный работник должен владеть информацией о расположении инвентаря, средств уборки и месте его хранения. Услуга может оказываться социальным работником либо бригадой по уборке квартир. Продолжительность оказания услуги в пределах 5 минут рабочего времени за одно посещение. Периодичность предоставления социальной услуги 1 раз в неделю.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Мытьё раковин», надеванию и снятию спецодежды, заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 15 минут.

Мытьё одной раковины – 1 услуга.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- халат, фартук;
- резиновые перчатки;
- полотенце;
- сменная обувь

**6. Основная часть:**

1. Надеть халат, сменную обувь, резиновые перчатки;
2. Налить воду в ведро (при необходимости);
3. Смочить раковину водой из ведра либо из водопроводного крана;
4. Нанести на загрязненную поверхность раковины чистящее средство;
5. Очистить раковину от загрязнения, путем натирания (чистки) поверхности раковины губкой (щеткой);
6. Ополоснуть раковину проточной водой;
7. Вытереть раковину насухо тряпкой;
8. Сполоснуть уборочный инвентарь, разложить для просушки;
9. Убрать уборочный инвентарь на место хранения.
10. Зафиксировать оказанную услуги в отчетной документации.

**Особые указания:**

- Чистящее средство должно подходить для мытья соответствующего вида раковин.

- Оценка качества: на раковине после уборки не должно быть видимых загрязнений и чистящего средства.

## **7. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с изменениями и дополнениями).
- Инструкция по охране труда для социального работника.



## Инструкция

### Название: Мытьё ванны.

1. **Цель:** Создание безопасной, чистой среды для получателей социальных услуг.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Мытьё ванны осуществляется в соответствии с графиком посещения получателя социальных услуг. Для оказания услуги обязательным условием является наличие уборочного инвентаря (щетка, губка, тряпка, ведро), чистящего средства, предоставляемого получателем социальных услуг. Социальный работник должен владеть информацией о расположении инвентаря, средств уборки и месте его хранения. Услуга может оказываться социальным работником либо бригадой по уборке квартир.

Продолжительность оказания услуги в пределах 15 минут рабочего времени за одно посещение. Периодичность предоставления социальной услуги 1 раз в неделю.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Мытьё ванны», надеванию и снятию спецодежды, заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 25 минут.

Мытьё одной ванны – 1 услуга.

5. **Ресурсы/оснащение:**

- халат, фартук;
- резиновые перчатки;
- полотенце;
- сменная обувь;

6. **Основная часть:**

1. Надеть халат (фартук), сменную обувь, резиновые перчатки;
2. Налить воду в ведро (при необходимости);
3. Смочить ванну водой из ведра либо из водопроводного крана;
4. Нанести на загрязненную поверхность ванны чистящее средство;
5. Очистить ванну от загрязнения, путем натирания (чистки) поверхности ванны губкой (щеткой);
6. Ополоснуть ванну проточной водой;
7. При сильно или трудно выводимых загрязнениях чистящее средство оставить на определенное время согласно инструкции по применению, затем обрабатываемую поверхность промыть проточной водой.
8. Сполоснуть уборочный инвентарь, разложить для просушки;
9. Убрать уборочный инвентарь на место хранения.
10. Зафиксировать оказанную услуги в отчетной документации.

**Особые указания:**

- Чистящее средство должно подходить для мытья соответствующего вида ванны.
- Оценка качества: на ванне после уборки не должно быть видимых загрязнений и чистящего средства.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.



## Инструкция

**Название:** Мытье унитаза.

1. **Цель:** Создание безопасной, чистой среды для получателей социальных услуг.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Мытье унитаза осуществляется в соответствии с графиком посещений получателя социальных услуг. Для оказания услуги обязательным условием является наличие уборочного инвентаря (щетка, губка, туалетный ерш, тряпка, ведро), чистящего средства, предоставляемого получателем социальных услуг. Социальный работник должен владеть информацией о расположении инвентаря, средств уборки и месте его хранения. Услуга может оказываться социальным работником либо бригадой по уборке квартир. Продолжительность оказания услуги в пределах 15 минут рабочего времени за одно посещение. Периодичность предоставления социальной услуги 1 раз в неделю.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Мытье унитазов», надеванию и снятию спецодежды, заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 25 минут.

Мытье одного унитаза – 1 услуга.

5. **Ресурсы/оснащение:**
  - халат, фартук;
  - сменная обувь;
  - резиновые перчатки;
  - полотенце;
  - емкость для воды (ведро).
6. **Основная часть:**
  1. Надеть халат, сменную обувь, резиновые перчатки;
  2. Подготовить к работе уборочный инвентарь, налить воду в ведро.
  3. Унитаз смочить водой (смывной бачок, внутренние и наружные стенки унитаза, крышка).
  4. Обработать (натереть) поверхность смывного бачка чистящим средством, промыть водой, вытереть насухо.
  5. Обработать (натереть) наружную поверхность унитаза чистящим средством, промыть водой, вытереть насухо.
  6. Обработать (натереть) внутренние стенки унитаза чистящим, дезинфицирующим средством с помощью туалетного ерша, промыть проточной водой.
  7. Промыть крышку унитаза, вытереть насухо.
  8. При сильно или трудно выводимых загрязнениях чистящее средство оставить на определенное время согласно инструкции по применению, затем

обрабатываемые поверхности промыть водой, вытереть насухо (поверхность смывного бачка, наружную поверхность унитаза).

9. Сполоснуть уборочный инвентарь, разложить для просушки.

10. Убрать уборочный инвентарь на место хранения.

11. Зафиксировать оказанную услуги в отчетной документации.

#### **Особые указания:**

– Чистящее средство должно подходить для мытья соответствующего вида унитазов.

– Оценка качества: на унитазе после уборки не должно быть видимых загрязнений и чистящего средства.

#### **7. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

#### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с изменениями и дополнениями).

– Инструкция по охране труда для социального работника

## Инструкция

**Название:** уборка жилых помещений (мытьё дверей)

- 1. Цель:** создание безопасной чистой среды для получателя социальных услуг.
- 2. Область применения:** отделения социального обслуживания на дому.
- 3. Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
- 4. Определение/Общие сведения:** социальный работник должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- комплект спецодежды (халат, сменная обувь);
- средства индивидуальной защиты (резиновые перчатки).

При предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.

**6. Основная часть:**

- надеть сменную обувь, халат, резиновые перчатки;
- подготовить к работе уборочный инвентарь (ведро, тряпка или губка) и моющие средства, предоставляемые получателем социальных услуг;
- налить теплую воду в ведро и приготовить тряпку или губку;
- добавить в воду моющее средство;
- намочить в ведре тряпку или губку, отжать;
- очистить загрязненную поверхность дверей (одной жилой комнаты, или коридора, или кухни, или ванной комнаты, или туалета) посредством мытья разведенным в воде моющим средством;
- прополоскать в ведре тряпку или губку, отжать;
- вылить воду с моющим средством и сполоснуть ведро;
- налить чистую воду в ведро;
- намочить в ведре тряпку или губку, отжать;
- смыть водой моющее средство;
- незамедлительно вытереть чистой поверхность;
- сполоснуть тряпку или губку, отжать и повесить для просушки;
- вылить воду и сполоснуть ведро;
- убрать ведро и тряпку на место.

- 7. Область и способы проверки выполнения:** оценку качества выполнения производит получатель социальных услуг во время оказания услуги; руководитель структурного подразделения ежемесячно производит проверку соответствия выполненной услуги дневнику и отчету социального работника, акту о предоставлении социальных услуг. Время на оказание услуги не должно превышать 25 минут. Мытьё одной двери в одном помещении – 1 услуга. Периодичность предоставления социальной услуги – услуга предоставляется до четырех раз в месяц.

**Учет выполнения услуги:** выполненную услугу зафиксировать в дневнике социального работника с подписью получателя социальных услуг и социального работника.

**Показатели качества:**

- Удовлетворенность своевременной оказанной услугой получателем социальных услуг.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

## Инструкция

**Название:** Вынос жидких бытовых отходов в домах, не оборудованных системой канализации

1. **Цель:** Улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 5 раз в неделю в пределах 10 минут рабочего времени.
5. **Ресурсы/оснащение:** Средства индивидуальной защиты: резиновые перчатки.
6. **Основная часть:**
  1. Уточнить у получателя социальных услуг, что необходимо вынести и куда.
  2. Надеть резиновые перчатки.
  3. Ведро с жидкими бытовыми отходами не должно быть заполнено до краев и превышать вес 7 кг.
  4. Вынести ведро с жидкими бытовыми отходами в специально отведенное место (выгребная яма, уборная яма и т.п.)
  5. Промыть ведро водой с применением моющих или дезинфицирующих средств.
  6. Поставить ведро на отведенное место.
  7. Снять перчатки.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

### Показатели качества

1. Своевременное и качественное предоставление социальной услуги

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_



## Инструкция

**Название процедуры:** Уборка жилых помещений (вынос мусора в домах с мусоропроводом).

1. **Цель:** создание безопасной чистой среды для получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** социальный работник должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
5. **Ресурс/Оснащение:**
  - ведро или пакеты для мусора (не более 30 литров), резиновые перчатки или одноразовые перчатки, предоставляемые получателем социальных услуг.

При предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.

6. **Основная часть:**
  - надеть резиновые или одноразовые перчатки;
  - приготовить пакеты для мусора или ведро для мусора;
  - бытовой мусор упаковать в пакеты;
  - пакеты для мусора (не более 30 литров) или ведро для мусора вынести из жилого помещения к мусоропроводу;
  - открыть люк мусоропровода;
  - высыпать мусор из ведра или загрузить пакеты с мусором в мусоропровод;
  - закрыть люк мусоропровода;
  - вымыть ведро для мусора моющим средством, предоставленным получателем социальных услуг;
  - убрать ведро для мусора на место;
  - снять резиновые или одноразовые перчатки, вымыть руки.

7. **Область и способы проверки выполнения:** производится получателем социальных услуг во время оказания услуги; руководитель структурного подразделения ежемесячно производит проверку соответствия выполнения услуги дневнику социального работника, отчету социального работника, акту предоставления социальных услуг. Вес бытового мусора не должен превышать 7 кг, время на оказание услуги 5 минут, периодичность предоставления социальной услуги до двух раз в неделю.

**Учет выполнения услуги:** выполненную услугу зафиксировать в дневнике социального работника с подписью получателя социальных услуг и социального работника.

**Показатели качества:**

- Удовлетворенность своевременной оказанной услугой получателем социальных услуг.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



## Инструкция

**Название процедуры:** Уборка жилых помещений (вынос мусора в мусорный контейнер).

1. **Цель:** создание безопасной чистой среды для получателя социальных услуг.
  2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
  3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
  4. **Определение/Общие сведения:** социальный работник должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
  5. **Ресурсы/Оснащение:** ведро или пакеты для мусора (не более 30 литров), резиновые или одноразовые перчатки, предоставляемые получателем социальных услуг. При предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.
  6. **Основная часть процедуры:**
    - надеть резиновые или одноразовые перчатки;
    - приготовить пакеты для мусора (объемом не более 30 литров) или ведро для мусора (весом до 7 кг);
    - бытовой мусор упаковать в пакеты;
    - пакеты для мусора (объемом не более 30 литров) или ведро для мусора (весом до 7 кг) вынести из жилого помещения к мусорному контейнеру;
    - высыпать мусор из ведра или загрузить пакеты с мусором в мусорный контейнер;
    - вымыть ведро для мусора моющим средством, предоставленным получателем социальных услуг;
    - вернуть ведро для мусора на место;
    - снять перчатки, вымыть руки.
  7. **Область и способы проверки выполнения:** производится получателем социальных услуг во время оказания услуги; руководитель структурного подразделения ежемесячно производит проверку соответствия выполнения услуги дневнику социального работника, отчету социального работника, акту предоставления социальных услуг. Вес бытового мусора не должен превышать 7 кг, время на оказание услуги 10 минут, периодичность предоставления социальной услуги до двух раз в неделю.
- Учет выполнения услуги:** выполненную услугу зафиксировать в дневнике социального работника с подписью получателя социальных услуг и социального работника.
- Показатели качества:**
- Удовлетворенность своевременной оказанной услугой получателем социальных услуг.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



### Инструкция

**Название:** уборка жилых помещений (мытьё газовой (электрической) плиты).

1. **Цель:** создание безопасной чистой среды для получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** отделения социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** социальный работник, заведующий отделением социального обслуживания на дому.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - комплект спецодежды (халат, сменная обувь);
  - средства индивидуальной защиты (резиновые перчатки);
  - автотранспорт (при оказании услуги мобильной бригадой).
6. **Основная часть:**

При мытьё всех видов плит:

- надеть сменную обувь, халат, резиновые перчатки;
- подготовить к работе уборочный инвентарь (таз, тряпка и губка) и моющие средства, предоставляемые получателем социальных услуг;
- налить теплую воду в таз и приготовить тряпку и губку;
- добавить в воду моющее средство;
- намочить в тазу тряпку и губку, отжать;
- удалить мусор, кусочки пригоревшей пищи с варочной поверхности (газовой, электрической и стеклокерамической плит) влажной, мягкой тряпкой или губкой с моющим средством;
- вымыть решетку газовой плиты;
- очистить загрязненную лицевую поверхность плиты (без ее передвижения), внешнюю и внутреннюю поверхности, ручки, посредством мытья разведенным в воде моющим средством;

По окончании мытья всех видов плит:

- сполоснуть тряпку и губку в тазу с моющим средством, отжать;
- вылить воду с моющим средством и сполоснуть таз;
- налить чистую воду в таз;
- намочить в тазу тряпку или губку, отжать;
- смыть водой моющее средство со всех поверхностей плиты;
- вытереть насухо все поверхности плиты;
- сполоснуть тряпку и губку, отжать и повесить для просушки;
- вылить воду и сполоснуть таз;
- убрать таз, тряпку и губку на место.

7. **Область и способы проверки выполнения:** оценку качества выполнения производит получатель социальных услуг во время оказания услуги; руководитель структурного подразделения ежемесячно производит проверку соответствия выполненной услуги дневнику и отчету социального работника,

акту о предоставлении социальных услуг. Время на оказание услуги не должно превышать 20 минут. Периодичность предоставления социальной услуги – услуга предоставляется 1 раз в неделю.

**Учет выполнения услуги:** выполненную услугу зафиксировать в дневнике социального работника с подписью получателя социальных услуг и социального работника.

**Показатели качества:**

- Удовлетворенность своевременной оказанной услугой получателем социальных услуг.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

### Инструкция

**Название:** Уборка жилых помещений (подготовка холодильника к мытью)

1. **Цель:** Создание и поддержание санитарно-гигиенической среды для получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.
3. **Ответственность:** Социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Подготовка холодильника к мытью. Услуга предоставляется до 4 раз в год в пределах 90 минут рабочего времени за одно посещение.

5. **Ресурсы/Оснащение:**

Комплект спецодежды за счет учреждения:

- халат;
- резиновые перчатки;
- сменная обувь;
- при предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.

6. **Основная часть:**

- 6.1. надеть спецодежду и средства индивидуальной защиты;
- 6.2. переключить холодильник в режим размораживания или отключить от электропитания (в соответствии с инструкцией производителя);
- 6.3. подготовить емкости / емкость, предоставленная получателем социальных услуг, для временного хранения скоропортящихся продуктов, место для размещения вынутых из холодильника продуктов;
- 6.4. выгрузить продукты питания из холодильника на подготовленное место, разместить скоропортящиеся продукты в прохладном месте;
- 6.5. произвести выемку съемных деталей (ящики, лотки, полки, проволочные стеллажи и контейнер);
- 6.6. зафиксировать предоставление услуги в журнале посещения обслуживаемых на дому;

7. **Область и способы проверки выполнения:** выполнение данной инструкции проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

**Показатели качества:**

- Удовлетворенность своевременной оказанной услугой получателем социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг

поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.





## Инструкция

**Название:** Мытье холодильника внутри и снаружи (без передвижения холодильника).

1. **Цель:** Создание безопасной, чистой среды для получателей социальных услуг.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Мытьё холодильника осуществляется в соответствии с графиком посещений получателя социальных услуг. Для оказания услуги обязательным условием является наличие уборочного инвентаря (ведро (таз) объемом не менее 5 литров, мягкие салфетки из микрофибры либо чистые впитывающие тряпки), моющего средства (специальное – для мытья холодильников, либо средство для мытья посуды, либо хозяйственное мыло), предоставляемого получателем социальных услуг. Вместо специального моющего средства можно самостоятельно приготовить раствор: размешать в литре тёплой воды 15 грамм пищевой соды или три столовые ложки уксуса (необходимые ингредиенты предоставляются получателем социальных услуг). Социальный работник должен владеть информацией о расположении инвентаря, средств уборки и месте их хранения. Услуга может оказываться социальным работником либо бригадой по уборке квартир.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - халат, фартук;
  - сменная обувь;
  - резиновые перчатки;
  - полотенце;
6. **Основная часть:**
  1. Надеть халат, сменную обувь, резиновые перчатки;
  2. Подготовить к работе уборочный инвентарь и средство для мытья холодильников.
  3. Промыть с моющим средством либо замочить в тёплой воде с моющим средством (при необходимости) все съёмные части холодильника: полки из камеры и двери, ящики для овощей, решётки, держатели для яиц. Затем хорошо ополоснуть их водой и высушить.
  4. Протереть внутренние поверхности холодильника и морозильной камеры: верхнюю, нижнюю, заднюю и боковые стенки, дверцу влажной салфеткой (тряпкой) с моющим средством, затем обычной водой и в конце — сухой тканью.

Если есть жёлтые, тёмные или зелёные пятна — их нужно оттирать до тех пор, пока они полностью не исчезнут. В этих загрязнениях размножаются бактерии и грибки, которые потом могут попасть на продукты — из-за этого они быстрее портятся.

5. Особенное внимание необходимо уделить резинке-уплотнителю на дверце — в ней часто скапливается грязь и образуется плесень. На резинке есть складки — удалить пятна в них можно ватной палочкой.
6. Установить все съёмные части холодильника на место.
7. Протереть холодильник снаружи. Сначала влажной тряпкой с моющим средством, затем сухой.
8. Плотнo закрыть дверцы холодильника, включить в розетку и отрегулировать температуру (при необходимости).
- У каждого холодильника на терморегуляторе есть несколько режимов с разной температурой. Подходящий режим можно выбрать в инструкции. Если она не сохранилась, найдите её в интернете.
9. Сложить продукты в холодильник.
10. Сполоснуть уборочный инвентарь и убрать на место хранения.
11. Зафиксировать оказанную услугу в отчетной документации.

Продолжительность оказания услуги в пределах 1 часа рабочего времени за одно посещение. Периодичность предоставления социальной услуги до 4 раз в год.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Мытье холодильника внутри и снаружи (без передвижения холодильника)» надеванию и снятию спецодежды, заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 1 час 30 минут.

Мытье одного холодильника – 1 услуга.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

## Инструкция

**Название:** Мытье окон, в том числе с балконной дверью, за исключением элементов остекления балконов и лоджий

1. **Цель:** создание безопасной, чистой среды в жилом помещении получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник (услуги могут быть предоставлены бригадой), заведующий отделением.
4. **Определение/Общие сведения:** Уборочный инвентарь оборудование, приборы, аппаратура (стеклоочистители, лестница и др). Мытье окон (открывающихся внутрь помещения элементов остекления) в одном помещении (одна жилая комната или кухня) с наружной и внутренней стороны, межрамного пространства, откосов, подоконников теплой водой с использованием специальных моющих средств, промывания всех поверхностей окна чистой водой, вытирания насухо в пределах 30 минут рабочего времени за одно посещение. Мытье окон производится до 2-х раз в год.
5. **Ресурсы/оснащение:** Комплект спец. одежды (халат, сменная обувь), средства индивидуальной защиты (резиновые перчатки), уборочный инвентарь (емкость для воды, специальные моющие средства, тряпки), предоставляемый получателем социальных услуг, специальные приспособления (очиститель окон с телескопической ручкой и др.), лестница (стремянка).
6. **Основная часть:**
  - Надеть халат, сменную обувь, резиновые перчатки;
  - Подготовить уборочный инвентарь специальные приспособления (очиститель окон с телескопической ручкой и др.), лестница (стремянка);
  - Проверить прочность креплений стекол и рам;
  - При необходимости проверить специальную лесенку или стремянку;
  - Освободить подоконник от посторонних предметов;
  - Налить в емкость воду, добавить специальные моющие средства;
  - Очистить загрязненную поверхность окна влажной тряпкой и чистой водой;
  - Нанести специальное моющее средство;
  - Вытереть насухо;
  - Вылить воду, тряпки прополоскать и высушить;
  - Переместить уборочный инвентарь на место хранения.
  - Снять резиновые перчатки, халат, сменную обувь.
  - Зафиксировать оказанную услугу в отчетной документации.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в модуле, а также в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных

услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества:**

1. Своевременное удовлетворение потребностей получателей социальных услуг.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- инструкциями по охране труда для социальных работников;
- инструкция по оказанию доврачебной помощи пострадавшим;
- инструкция по охране труда при выполнении работ на высоте;
- инструкция по проведению осмотра и испытаний переносных лестниц и стремянок;
- инструкция по охране труда при производстве работ на лестницах и стремянках.

**Приложение**

**Журнал учета оказания социальных услуг**

Записи в журнале ведутся четко, грамотно, без помарок, по соответствующей форме:

Дата, время посещения	Аванс, остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб.
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------

## Инструкция

### Название: Мытьё посуды.

1. **Цель:** Создание безопасной, чистой среды для получателей социальных услуг.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Мытьё посуды после приема пищи получателем социальных услуг (чашки, тарелки, блюда, ложки, вилки, ножи и пр.), а также после оказания содействия получателю социальных услуг в приготовлении пищи (кастрюли, сотейники, сковороды, салатники, ложки, ножи и пр.), осуществляется в соответствии с графиком посещения получателя социальных услуг. Для оказания услуги обязательным условием является наличие уборочного инвентаря (губка для мытья посуды), чистящее средство (средство для мытья посуды), предоставляемого получателем социальных услуг. Социальный работник должен владеть информацией о расположении уборочного инвентаря и средства для мытья посуды, и месте их хранения. Услуга может оказываться социальным работником либо бригадой по уборке квартир.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - халат, фартук;
  - резиновые перчатки;
  - полотенце;
  - сменная обувь.
6. **Основная часть:**
  1. Надеть халат (фартук), сменную обувь, резиновые перчатки;
  2. Проверить посуду на наличие сколов, трещин, отбитых краёв;
  3. Очистить посуду от остатков еды в мусорное ведро, чтобы не забивалась раковина (при необходимости);
  4. Смочить посуду водой;
  5. Нанести на загрязненную посуду чистящее средство;
  6. Очистить посуду от загрязнения путем намыливания посуды, совершая вращательные движения губкой;
  7. Тщательно ополоснуть посуду проточной водой;
  8. Поставить вымытую посуду для просушки в шкаф (при наличии) или на свободную чистую поверхность кухонного стола (тумбы);
  9. Сполоснуть уборочный инвентарь, раковину;
  10. Убрать уборочный инвентарь, чистящее средства на место хранения.
  11. Зафиксировать оказанную услугу в отчетной документации.

Продолжительность оказания услуги в пределах 15 минут рабочего времени за одно посещение. Периодичность предоставления социальной услуги до 5 раз в неделю.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Мытьё посуды», надеванию и снятию спецодежды, заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 25 минут.

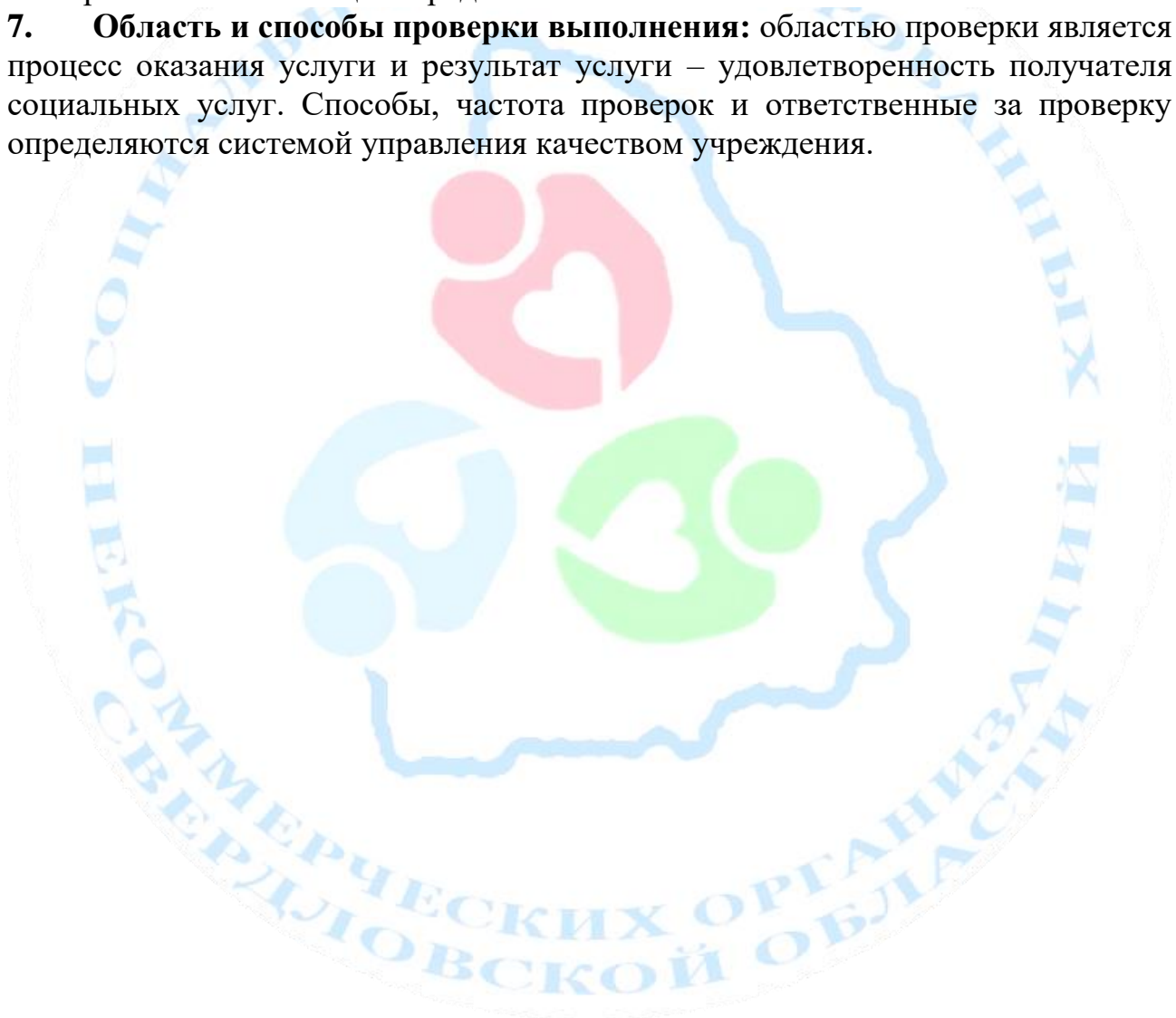
Мытьё посуды после одного приёма пищи (не более 10 предметов) – 1 услуга.

Мытьё посуды при оказании содействия в приготовлении пищи (не более 10 предметов) – 1 услуга.

**Особые указания:**

- Чистящее средство должно подходить для мытья посуды.
- Оценка качества: на посуде после мытья не должно быть видимых загрязнений и чистящего средства.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.



**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Сопровождение в медицинские организации.

1. **Цель:** обеспечение доступности в получении медицинских услуг для граждан пожилого возраста и инвалидов и улучшения качества их жизни.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Социальный работник сопровождает получателя социальных услуг при его передвижении вне дома, при посещении им медицинских организаций – лечебно-профилактических учреждений (больницы, госпитали, диспансеры, амбулатории, поликлиники, реабилитационные медицинские центры, женская консультация). Сопровождение маломобильного гражданина, имеющего стойкие нарушения функций зрения, слуха и самостоятельного передвижения, осуществляется до медицинской организации и обратно путем самостоятельного передвижения, либо на общественном транспорте, такси, социальном такси, при предоставлении гражданином заблаговременной информации о предстоящей поездке (время, маршрут).

При сопровождении получателя социальных услуг в инвалидном кресле – социальный работник должен убедиться в исправности тормоза, и всего кресла. При исправном оборудовании должен медленно катить кресло-коляску до места назначения.

Услуга осуществляется в соответствии с договором.

5. **Ресурсы /оснащение:**
  - социальное такси;
  - вспомогательные технические средства реабилитации (кресло-коляска, ходунки, трость).
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Социальный работник, находясь на адресе получателя социальных услуг, фиксирует в дневнике социального работника (Приложение 1) время начала оказания услуги.
  2. При необходимости помогает получателю социальных услуг одеться, обуться, спуститься по лестнице (в лифте), оказывая всяческую поддержку.
  3. Оказывает помощь (поддержку) при посадке в транспортное средство, во время движения и при выходе из него.
  4. По приезде (приходу) в медицинскую организацию помогает снять получателю социальных услуг верхнюю одежду и надеть сменную обувь.
  5. Получает в регистратуре медицинскую карточку и сопровождает получателя социальных услуг до нужного кабинета.
  6. Ожидает выхода получателя социальных услуг из кабинета.

7. Сопровождает получателя социальных услуг до дома (при необходимости) путем самостоятельного передвижения, либо на общественном транспорте, такси, социальном такси.

8. На адресе у получателя социальных услуг помогает снять ему верхнюю одежду и обувь (при необходимости).

9. Фиксирует время окончания услуги с записью в дневнике социального работника.

Периодичность выполнения услуги – 4 раза в месяц, каждый дополнительный час – 1 единица.

Продолжительность оказания услуги: 1 единица услуги – не более 60 минут.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

## Приложение 1

### Форма дневника социального работника

Дата посещения	Оказанные услуги	Затраченное Время	Сумма аванса
1	2	3	4

Принятый заказ (наименование товара, услуг)	Факт выполнения заказа	Стоимость заказа	Остаток суммы	Подпись социального работника	Подпись получателя социальных услуг
5	6	7	8	9	10



## Инструкция

**Название:** помывка клиента в ванной, в душе.

1. **Цель:** осуществление гигиенического ухода за получателями социальных услуг.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** социальный работник должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
5. **Ресурсы/Оснащение:**
  - Халат;
  - Непромокаемый фартук;
  - Сменная обувь;
  - Одноразовые или резиновые перчатки;

При предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.

6. **Основная часть:**
  1. Убедиться, что у получателя социальных услуг нет высокого давления, опросить получателя социальных услуг о самочувствии;
  2. Подготовить чистую сменную одежду для получателя социальных услуг (нательное белье, халат, рубашку, брюки), чистое полотенце;
  3. Надеть сменную обувь, халат, непромокаемый фартук, одноразовые или резиновые перчатки;
  4. Налить теплую воду в ванну (температура 36-38 градусов Цельсия) или включить теплый душ;
  5. Помочь получателю социальных услуг раздеться;
  6. Убрать вещи в отведенное место для хранения грязных вещей;
  7. Для удобства поставить в ванную или душевую кабину стульчик, небольшую скамейку или сиденье для ванны, предоставленные получателем социальных услуг;
  8. Поместить получателя социальных услуг в ванну, душ;
  9. Произвести помывочные процедуры;
  10. Наблюдать за состоянием получателя социальных услуг с целью ограничения времени процедуры при жалобах на ухудшение самочувствия;
  11. Помочь получателю социальных услуг при выходе из ванны, душа;
  12. Помочь получателю социальных услуг в обтирании сухим полотенцем;
  13. Помочь получателю социальных услуг в одевании;
  14. Если получателю социальных услуг принимал ванну, то после окончания процедуры необходимо слить воду и сполоснуть ванну;
  15. Развесить использованное полотенце для просушки;

16. Снять сменную обувь, халат, непромокаемый фартук, одноразовые или резиновые перчатки.

**7. Область и способы проверки выполнения:** производится получателем социальных услуг во время оказания услуги; руководитель структурного подразделения ежемесячно производит проверку соответствия выполнения услуги дневнику социального работника, отчету социального работника, акту предоставления социальных услуг. Услуга предоставляется до четырех раз в месяц, помывка получателя социальных услуг в ванной, душе продолжительностью не более 1 часа, одна помывка одного получателя социальных услуг в ванной, душе – 1 услуга.

**Учет выполнения услуги:** выполненную услугу зафиксировать в дневнике социального работника с подписью получателя социальных услуг и социального работника.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

**Инструкция****Название:** Туалет тела.

1. **Цель:** осуществление гигиенического ухода за получателями социальных услуг.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** социальный работник должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
5. **Ресурс/Оснащение:**
  - Халат;
  - Сменная обувь;
  - Одноразовые перчатки;
  - Гигиенические средства, инвентарь и материалы, предоставляемые получателем социальных услуг.

При предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.

**6. Основная часть:**

1. Надеть сменную обувь, халат, одноразовые перчатки;
2. Помочь получателю социальных услуг раздеться;
3. Подложить под получателя социальных услуг клеенку;
4. При обтирании получателя социальных услуг:
  - произвести обтирание тела влажной махровой салфеткой (куском ткани);
  - подсушить тело сухим полотенцем в следующей последовательности: лицо и шея, руки, грудь, живот, спина и ноги;
  - оказать помощь получателю социальных услуг в одевании и изменении положения тела;
5. При обмывании получателя социальных услуг:
  - подготовить инвентарь (таз с мыльным раствором, банная рукавичка, полотенце);
  - обмыть мокрой рукавичкой, смоченной в мыльном растворе, шею, руки, ладони, ноги, туловище, ягодицы;
  - при необходимости оказать помощь получателю социальных услуг в изменении положения тела для удобства проведения процедуры;
  - обтереть тело получателя социальных услуг сухим полотенцем, при необходимости – поддерживая получателя социальных услуг в удобной позе;
  - помочь получателю социальных услуг в одевании и изменении положения тела;
6. Убрать место проведения процедуры – полотенце, салфетки и рукавичку прополоскать и развесить для просушки, инвентарь поставить на место хранения.

7. Снять сменную обувь, халат, одноразовые перчатки.

**7. Область и способы проверки выполнения:** производится получателем социальных услуг во время оказания услуги; руководитель структурного подразделения ежемесячно производит проверку соответствия выполнения услуги дневнику социального работника, отчету социального работника, акту предоставления социальных услуг. Услуга предоставляется до трех раз в неделю, обтирание или обмывание получателя социальных услуг продолжительностью до 45 минут, одно обтирание или обмывание одного получателя социальных услуг – 1 услуга.

**Учет выполнения услуги:** выполненную услугу зафиксировать в дневнике социального работника с подписью получателя социальных услуг и социального работника.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

## Инструкция

**Название:** Умывание.

1. **Цель:** Удовлетворение потребности получателя социальных услуг в личной гигиене, обеспечение гигиенического комфорта, профилактика осложнений.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Умывание осуществляется в соответствии с графиком посещения получателя социальных услуг. Услуга предоставляется при назначении получателю социальных услуг иных социальных услуг на дому. Для оказания услуги обязательным условием является наличие емкости для воды, клеенки, полотенца (впитывающей салфетки) – 2 штуки, мягкой губки (махровой рукавички), предоставляемых получателем социальных услуг. Также, получателем социальных услуг могут предоставляться гигиенические средства для умывания (при их использовании необходимо руководствоваться прилагаемой инструкцией). Социальный работник должен владеть информацией о месте хранения инвентаря, предметов ухода, гигиенических средств.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - халат/фартук;
  - полотенце;
  - сменная обувь;
6. **Основная часть:**
  1. Объяснить цель и последовательность процедуры получателю социальных услуг, а также согласовать с ним температуру воды и интенсивность движений, получить его согласие.
  2. Надеть халат, сменную обувь.
  3. Вымыть и осушить руки (использовать мыло или антисептик).
  4. Подготовить емкость с водой, проверить температуру воды.
  5. Посадить (уложить) получателя социальных услуг в удобное положение.
  6. В положении лежа: уложить под его голову клеенку с полотенцем (впитывающей салфеткой), на грудь – другое полотенце (впитывающую салфетку).
  7. В положении сидя: уложить на грудь – полотенце (впитывающую салфетку).
  8. Смочить в теплой воде мягкую губку (махровую рукавичку), намылить (при необходимости), отжать.
  9. Протереть мягкой губкой (махровой рукавичкой) лоб, веки, щеки, нос, подбородок, шею получателя социальных услуг.
  10. Ополоснуть мягкую губку (махровую рукавичку) в емкости с чистой водой, отжать.

11. Повторно обтереть промокательными движениями лоб, веки, щеки, нос, подбородок, шею получателя социальных услуг.
12. Вытереть лицо получателя социальных услуг полотенцем насухо.
13. Снять полотенце с груди получателя социальных услуг, убрать клеенку и полотенце из-под головы получателя социальных услуг.
14. Помочь получателю социальных услуг занять удобное положение. Убедиться, что он чувствует себя комфортно.
15. Вылить воду, обработать (промыть) инвентарь (емкость для воды, мягкую губку (махровую рукавичку)) и убрать на место хранения.
16. Клеенку, использованные полотенца (впитывающие салфетки) развесить для просушки; протереть насухо излишки влаги на полу и окружающих поверхностях (при наличии).
17. Вымыть и осушить руки (использовать мыло или антисептик).
18. Зафиксировать оказанную услугу в отчетной документации.

Продолжительность оказания услуги в пределах 15 минут рабочего времени за одно посещение. Периодичность предоставления социальной услуги до двух раз в день посещения.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Умывание», надеванию и снятию спецодежды, заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 25 минут.

Одно умывание одного получателя социальных услуг в день посещения – 1 услуга.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

## Инструкция

**Название:** Уход за волосами.

1. **Цель:** Удовлетворение потребности получателя социальных услуг в личной гигиене, проведение мероприятий по соблюдению личной гигиены получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Уход за волосами осуществляется в соответствии с графиком посещения получателя социальных услуг. Услуга предоставляется при назначении получателю социальных услуг иных социальных услуг на дому. Для оказания услуги обязательным условием является наличие расчески (массажная щётка, гребень), аксессуаров для волос (шпильки, заколки, резинки) – при необходимости и полотенца, предоставляемого получателем социальных услуг. Социальный работник должен владеть информацией о месте хранения расчески, аксессуаров для волос, полотенца.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - халат/ фартук;
  - полотенце;
  - сменная обувь;
6. **Основная часть:**
  1. Объяснить цель и последовательность процедуры получателю социальных услуг, получить его согласие.
  2. Надеть халат, сменную обувь.
  3. Вымыть и осушить руки (использовать мыло или антисептик).
  4. Усадить получателя социальных услуг в удобное положение.
  5. Прикрыть плечи получателя социальных услуг полотенцем.
  6. Снять с получателя социальных услуг очки, удалить из волос шпильки, заколки, резинки.
  7. Подать получателю социальных услуг расческу, заколки, шпильки, резинки.
  8. При необходимости самостоятельно медленно и осторожно расчесать волосы получателя социальных услуг.
  9. При необходимости заплести волосы, закрепить их заколками, шпильками или резинками.
  10. Предложить получателю социальных услуг зеркало после процедуры.
  11. Убрать полотенце на место хранения, предварительно встряхнув в отведенном месте.
  12. Вымыть руки и осушить их (использовать мыло или антисептик).
  13. Зафиксировать оказанную услугу в отчетной документации.

Продолжительность оказания услуги в пределах 15 минут рабочего времени за одно посещение. Периодичность предоставления социальной услуги до 1 раза в день посещения.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Уход за волосами», надеванию и снятию спецодежды, заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 25 минут.

Уход за волосами одного получателя социальных услуг за одно посещение – 1 услуга.

Оценка качества: Получатель социальных услуг выглядит опрятно, волосы аккуратно уложены (волосы, закрепленные заколками, шпильками и резинками должны быть удобно зафиксированы, плетение волос не тугое).

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.





**Инструкция****Название:** Стрижка ногтей на руках

1. **Цель:** Удовлетворение потребности получателя социальных услуг в личной гигиене, проведение мероприятий по соблюдению личной гигиены получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Стрижка ногтей на руках осуществляется в соответствии с графиком посещения получателя социальных услуг. Для оказания услуги обязательным условием является наличие инструментария (ножниц, пилки для ногтей), моющего средства (жидкое мыло, пена для ванн и т.п.), при необходимости и полотенца, предоставляемого получателем социальных услуг. Социальный работник должен владеть информацией о месте хранения инструментария, полотенца. Выполняется процедура при отсутствии на руках получателя социальных услуг открытых ран, язв и др. повреждений кожного покрова. Периодичность предоставления социальной услуги один раз в неделю, в пределах 40 минут рабочего времени за одно посещение.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - Халат/непромокаемый фартук;
  - полотенце;
  - сменная обувь;
  - Одноразовые резиновые (латексные) перчатки, маска, косынка;
6. **Основная часть:**
  1. Объяснить цель и последовательность процедуры получателю социальных услуг, получить его согласие;
  2. Надеть халат, сменную обувь;
  3. Надеть одноразовые резиновые (латексные) перчатки;
  4. Налить в таз теплой воды, добавить моющее средство (жидкое мыло, пену для ванн) для приготовления мыльного раствора;
  5. Помочь получателю социальных услуг принять удобное положение тела (от степени тяжести заболевания) и приступить к процедуре;
  6. Погрузить руки получателя социальных услуг в мыльный раствор для распаривания и размягчения ногтевой пластины на 10-15 минут;
  7. Вынуть руки из воды, осушить их полотенцем;
  8. Провести процедуру по обстриганию (или опиливанию) ногтей;
  9. Протереть после проведения процедуры получателю услуг руки влажной салфеткой, выбросить перчатки и салфетку
  10. Вымыть инструментарий, убрать на место;
  11. Развесить полотенце для просушки;
  12. Зафиксировать оказанную услугу в отчетной документации.

## 7. Область и способы проверки выполнения:

Руководитель структурного подразделения проводит плановые (выход в конкретные адреса, беседа с получателем услуг на дому), внеплановые (по мере возникновения потребности) проверки, осуществляя контроль качества предоставления социальных услуг. Проверяет соответствие услуги, занесенной в модуль, с записью в отчете и в журнале учета посещений обслуживаемых на дому, выясняет своевременность оказания услуги и удовлетворенность получателя услуг, что подтверждается подписью получателя услуг и социального работника в акте о выполнении социальных услуг, журнале учета посещения обслуживаемых на дому.

### Показатели качества:

- на обрабатываемых ногтевых пластинах не должно быть после предоставления услуги повреждений, сколотых краев, которые легко цепляются за одежду и другие предметы;
- своевременное удовлетворение потребности получателей социальных услуг;
- соответствие выполненной услуги пожеланиям получателя социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. (в ред. От 29.07.2021 г. № 81-ОЗ);
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- Инструкция по качеству оказания социальных услуг для социальных работников отделений социального обслуживания на дому.

## Приложение

### 1. Журнал учета посещений обслуживаемых на дому:

Дата, время посещения	Аванс, остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб

**Инструкция****Название процедуры:** Стрижка ногтей на ногах.

1. **Цель:** осуществление гигиенического ухода за получателями социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник.
4. **Общие сведения:** социальный работник должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

**5. Оснащение:**

- Халат;
- Сменная обувь;
- Одноразовые перчатки;
- Гигиенические средства, инвентарь и материалы, предоставляемые получателем социальных услуг (таз, моющее средство, ножницы, пилка для ногтей, полотенце).

При предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.

**6. Основная часть:**

1. Надеть сменную обувь, халат;
2. Помочь получателю социальных услуг разуться;
3. Налить в таз теплой воды, добавить моющее средство (жидкое мыло, пену для ванн) для приготовления мыльного раствора;
4. Надеть одноразовые перчатки;
5. Погрузить ноги получателя социальных услуг в мыльный раствор для распаривания и размягчения ногтевой пластины на 10 – 15 минут;
6. Вынуть ноги из таза, осушить их полотенцем;
7. Провести процедуру по обстриганию (или опиливанию) ногтей;
8. Помочь получателю социальных услуг обуться;
9. Помыть инструментарий, убрать на место;
10. Повесить полотенце для просушки.

**Особые указания:**

- Услуга выполняется при отсутствии на ногах получателя социальных услуг открытых ран, язв и др. повреждений кожного покрова.
- Услуга предоставляется один раз в месяц.
- Стрижка ногтей на ногах одного получателя социальных услуг за одно посещение – 1 услуга продолжительностью до одного часа.

7. **Область и способы проверки выполнения:** производится получателем социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



**Инструкция****Название:** Помощь в уходе за зубами

1. **Цель:** содействие в соблюдении личной гигиены получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** услуга предоставляется при назначении получателю социальных услуг иных социальных услуг на дому, в дни посещения получателя социальных услуг для оказания иных социальных услуг на дому, 1 раз в день посещения, продолжительность услуги до 10 минут.

**5. Ресурсы/оснащение:**Комплект спецодежды за счет учреждения:

- халат;
- одноразовые резиновые перчатки;
- сменная обувь
- при предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт

**6. Основная часть:**

- 6.1. надеть спецодежду и средства индивидуальной защиты;
- 6.2. подготовить место проведения процедуры;
- 6.3. подготовить принадлежности для проведения процедуры: зубную щетку, зубную пасту, емкости для воды (лоток, чашка), чистое сухое полотенце/салфетку;
- 6.4. помочь получателю социальных услуг в изменении положения тела для удобства проведения процедуры;
- 6.5. накрыть шею и грудь клеенкой, полотенцем, под подбородок поставить лоток;
- 6.6. оказать содействие получателю услуги в самостоятельном проведении процедуры:
  - передать получателю услуги принадлежности для чистки зубов;
  - при необходимости, поддерживать ему руку, голову;
  - подать воду для полоскания;
  - подставить ко рту емкость для сплевывания;
  - передать салфетку/полотенце для просушивания лица;
- 6.7. при невозможности самостоятельного проведения процедуры выполнить чистку зубов и массаж десен с использованием зубной щетки и зубной пасты, помочь в полоскании рта с использованием чашки или поильника и лотка;
- 6.8. обтереть рот и подбородок получателя социальных услуг сухой чистой тканью (салфеткой/полотенцем);

6.9.помочь получателю социальных услуг в изменении положения тела после процедуры;

6.10. прибрать место проведения процедуры;

6.11. помыть принадлежности, использованные при осуществлении процедуры;

6.12. фиксировать предоставление услуги в журнале посещения обслуживаемых на дому.

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данной инструкции проверяется руководителем структурным подразделением путем изучения записей в учетно – отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

#### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

## Инструкция

**Название:** Смена постельного белья.

1. **Цель:** Удовлетворение потребности получателя социальных услуг в личной гигиене, обеспечение гигиенического комфорта, профилактика осложнений.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Смена постельного белья осуществляется в соответствии с графиком посещения получателя социальных услуг и договором. Для оказания услуги обязательным условием является предоставление получателем социальных услуг чистых постельных принадлежностей (простыня, пододеяльник, наволочки по количеству подушек). Услуга может предоставляться как социальным работником, так и бригадой из числа социальных работников.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - Халат/фартук;
  - Сменная обувь;
  - Полотенце
6. **Основная часть:**
  1. Объяснить цель и последовательность процедуры получателю социальных услуг, получить его согласие.
  2. Надеть халат/фартук, сменную обувь.
  3. Вымыть и осушить руки (использовать мыло или антисептик).
  4. Подготовить комплект чистого постельного белья.
  5. Проверить наличие в постели личных вещей получателя социальных услуг (в т.ч. слуховых протезов, очков и т.д.), перенос личных вещей в безопасное место.
  6. При мобильности получателя социальных услуг: Помочь получателю социальных услуг разместиться рядом с постелью.
  7. Снять грязное белье с постельных принадлежностей (простынь, наволочки, пододеяльник).
  8. Надеть чистое бельё на постельные принадлежности.
  9. При отсутствии мобильности получателя социальных услуг: снять пододеяльник, убрать одеяло и накрыть получателя социальных услуг пододеяльником на время смены белья.
  10. Повернуть получателя социальных услуг на бок по направлению к себе.
  11. Осторожно вынуть подушку из-под головы получателя социальных услуг и сменить наволочку. Грязную наволочку отложить в сторону.

12. Скатать валиком грязную простыню, подложить этот валик под спину получателю социальных услуг. Если белье сильно загрязнено, положить на валик пеленку.
13. Положить сложенную вдвое чистую простыню на свободную сторону постели, заправить ее под матрас с противоположной от получателя социальных услуг стороны.
14. Помочь получателю социальных услуг перекатиться через валик на чистую сторону.
15. Скатать грязную простыню и отложить в сторону.
16. Расправить чистую простыню и заправить ее под матрас с другой стороны постели.
17. Осторожно поместить подушку обратно.
18. Надеть чистый пододеяльник. Накрыть получателя социальных услуг одеялом, извлекая грязный пододеяльник, которым он будет укрыт.
19. Удобно расположить получателя социальных услуг в постели.
20. Убрать грязное постельное белье (пододеяльник, простынь, наволочку) в отведенное место хранения.
21. Протереть изголовья кровати, поверхностей возле постели от бельевой пыли.
22. Протереть стул или тумбочку, где располагалось грязное белье влажной тряпкой.
23. Вымыть и осушить руки.
24. Зафиксировать оказанную услугу в отчетной документации (приложение 1).

Продолжительность оказания услуги в пределах 20 минут рабочего времени за одно посещение. Периодичность предоставления социальной услуги – до трех раз в неделю.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Смена постельного белья», надеванию и снятию спецодежды, заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 30 минут.

Одна смена белья одному получателю социальных услуг – 1 услуга.

Оценка качества: получатель социальных услуг лежит на чистом белье.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – создание комфортного пребывания получателя социальных услуг в постели. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

**Особые указания:**

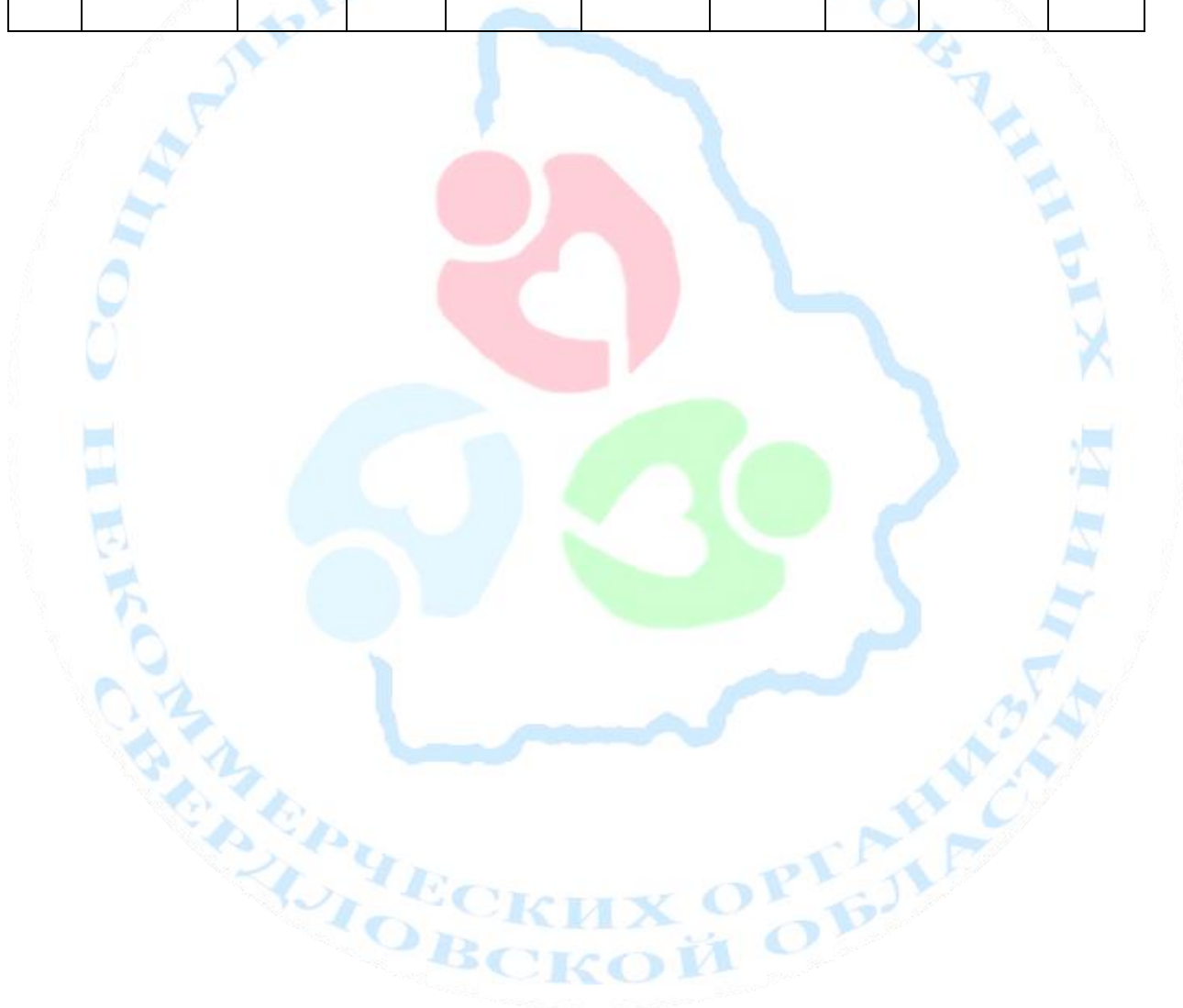
- Простыни, наволочки, пододеяльники должны чётко совпадать по размеру с размерами подушки, одеяла и матраса.
- Смену постельного белья рекомендовано проводить не реже одного раза в неделю после гигиенической ванны или по мере загрязнения.



## Приложение 1

### Форма для заполнения рабочего дневника социального работника по обслуживанию на дому

Дата посещения	Оказанные услуги	Затраченное время	Сумма аванса	Принятый заказ (наименование товара, услуг)	Факт выполнения заказа	Стоимость заказа	Остаток суммы	Подпись социального работника	Подпись получателя социальных услуг



## Инструкция

**Название процедуры:** Смена нательного белья.

- 1. Цель:** Удовлетворение потребности получателя социальных услуг в личной гигиене, обеспечение гигиенического комфорта, профилактика осложнений.
- 2. Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
- 3. Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
- 4. Общие сведения:** Смена нательного белья осуществляется в соответствии с графиком посещения получателя социальных услуг и договором. Для оказания услуги обязательным условием является предоставление получателем социальных услуг комплекта чистого нательного белья.

Услуга может предоставляться как социальным работником, так и бригадой из числа социальных работников.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Халат/фартук;
- Сменная обувь;
- Полотенце.

**6. Основная часть:**

1. Объяснить цель и последовательность процедуры получателю социальных услуг, получить его согласие.
2. Надеть халат/фартук, сменную обувь.
3. Вымыть и осушить руки (использовать мыло или антисептик).
4. Подобрать комплект чистого белья.
5. Помочь получателю социальных услуг сесть на край кровати.
6. В положении сидя: Помочь получателю социальных услуг снять нательное белье (ночную рубашку, пижамную куртку). Если одна рука повреждена, надо начать с другой руки. Осторожно пронести рукав над поврежденной рукой.
7. Помочь получателю социальных услуг снять пижамные брюки, нижнее белье.
8. Помочь получателю социальных услуг надеть чистое белье, пижамные брюки.
9. Помочь получателю социальных услуг надеть чистую рубашку (ночную рубашку, пижамную куртку и брюки) сначала на поврежденную конечность.
10. В положении лежа: Приподнять при необходимости верхнюю часть туловища получателя социальных услуг, осторожно скатать грязное белье от креста к затылку, попросить приподнять руки и перевести грязное белье через шею, голову и руки получателя социальных услуг.
11. Надеть рукава на приподнятые руки получателя социальных услуг и перевести горловину сменного белья через голову получателя социальных услуг. Расправить белье на теле получателя социальных услуг от затылка до

крестца, при необходимости опустить получателя социальных услуг на подушку и накрыть его одеялом.

12. Протереть стул или тумбочку, где располагалась грязная одежда, влажной тряпкой.

13. Убрать грязное нательное белье в отведенное место хранения.

14. Вымыть и осушить руки.

15. Зафиксировать оказанную услугу в отчетной документации (приложение 1).

Продолжительность оказания услуги в пределах 20 минут рабочего времени за одно посещение. Периодичность предоставления социальной услуги до трех раз в неделю.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Смена нательного белья», надеванию и снятию спецодежды, заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 30 минут.

Одна смена белья одному получателю социальных услуг – 1 услуга.

Оценка качества: получатель социальных услуг одет в чистое нательное белье.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

## Приложение 1

### Форма для заполнения рабочего дневника социального работника по обслуживанию на дому

Дата посещения	Оказанные услуги	Затраченное время	Сумма аванса	Принятый заказ (наименование товара, услуг)	Факт выполнения заказа	Стоимость заказа	Остаток суммы	Подпись социального работника	Подпись получателя социальных услуг

## Инструкция

**Название:** Помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов.

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** социальное обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Помощь в написании или прочтении одного письма (документа) предоставляется до 1 раза в месяц от 15 до 30 минут рабочего времени за одно посещение.
5. **Ресурсы/оснащение:** Бумага, ручка, конверт предоставляются получателем социальных услуг.
6. **Основная часть:**
  1. Установить проблемы и потребности получателя услуги.
  2. Ознакомить получателя социальных услуг с текстом письма (документа), прочитав его вслух.
  3. При необходимости разъяснить его содержание.
  4. Написание письма, заполнение документа производится под диктовку получателя социальных услуг.
  5. После написания письма, заполнения документа необходимо ознакомить получателя социальных услуг с текстом письма (документа), прочитав его вслух. При необходимости внести дополнения, корректировки в текст письма, документа.
  6. Подписать конверт для отправки письма.
  7. Вложить письмо в конверт.
  8. Зафиксировать оказание услуги в журнале учета оказания услуг (Приложение 1).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 №

482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания  
\_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 4 раз в месяц в пределах 1 часа рабочего времени, включая время в пути.  
Одна сдача вещей для одного получателя социальных услуг в один пункт приема вещей для стирки, химчистки или ремонта весом до 7 кг – 1 услуга.  
Одно получение вещей для одного получателя социальных услуг в одном пункте выдачи вещей весом до 7 кг – 1 услуга.
5. **Ресурсы/оснащение:** -
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг организации, в которую необходимо обратиться с целью сдачи вещей в стирку, химчистку, ремонт.
  2. Сбор и подготовка личных вещей получателя социальных услуг для сдачи в стирку, химчистку или ремонт. Вес вещей не должен превышать 7 килограмм.
  3. Получение наличных денежных средств от получателя социальных услуг на оплату услуг организации по стирке, химчистке или ремонту. Фиксирование полученной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов (Приложение 1).
  4. Доставка вещей получателя социальных услуг в химчистку или организацию по ремонту вещей.
  5. Сдача вещей получателя социальных услуг, оформление договора, квитанции или иных документов, подтверждающих приемку вещей; оплата услуги.
  6. Информирование получателя социальных услуг о результатах обращения в организацию и сроках оказания услуги.
  7. Фиксирование израсходованной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов. Расчет с получателем социальных услуг по квитанции, чеку или иному платежному документу.
  8. При получении вещей из стирки, химчистки, ремонта проверить качество стирки, химчистки, отсутствие пятен, качество проведенного ремонта вещей. Если услуги оказаны качественно, получить вещи и доставить получателю социальных услуг.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается

подписями социального работника и получателя социальных услуг предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

### Показатели качества

1. Своевременная доставка вещей в стирку или химчистку, или ремонт; и обратная доставка вещей на адрес.

#### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложения 1

#### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения  
Адрес учреждения  
Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг

Адрес проживания

Дни посещений

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг

ИТОГО к оплате							
----------------	--	--	--	--	--	--	--

Заведующий отделением \_\_\_\_\_





**Стандартная операционная процедура****Название процедуры: Стирка белья**

1. **Цель:** Оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 8 раз в месяц при наличии стиральной машины-автомат. Одна загрузка белья в машину-автомат – 1 услуга, до 1,5 часов.
5. **Ресурсы/оснащение:** Комплект спецодежды: халат, сменная обувь, резиновые перчатки.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Наденьте халат, сменную обувь, резиновые перчатки.
  2. Рассортируйте вещи по степени загрязнения, цвету и материалу изготовления. Нельзя стирать белые и цветные вещи одновременно. Это может повлечь за собой изменение цвета светлых изделий. Кроме того, цветные вещи разделите на группы по яркости. Например, одежду яркого цвета необходимо стирать отдельно от вещей менее контрастного оттенка, чтобы они не испортились и не полиняли.
  3. Проверьте все карманы одежды на наличие монет и других мелких предметов.
  4. Правильно подготовьте каждую вещь к процессу: застегните все молнии, пуговицы и кнопки на одежде. Завяжите шнурки. Рукава рубашек распрямите, джинсы и брюки выверните на изнанку. Постельное белье выверните наизнанку и вытряхните. С углов удалите все очесы. Трикотажную, махровую одежду, носки и чулки выверните наизнанку. Одежду с большими пуговицами также выверните, чтобы стирка не сопровождалась постоянным стуком пуговиц о стенки барабана.
  5. Взвесьте подготовленное к стирке белье, чтобы не превысить норму загрузки в барабан. Можно не взвешивать, а использовать таблицу расчета веса белья для стирки.
  6. При закладке белья в машину соблюдайте оптимальный вес загрузки, не набивайте машину до отказа, распределяйте вещи равномерно на каждую стирку.
  7. Выберите правильный режим стирки, полоскания и отжима исходя из степени загрязнения белья и типа тканей.
  8. Засыпьте порошок для машин-автоматов в специальный отсек, соблюдая оптимальную дозу моющего средства.
  9. Включите машину-автомат.
  10. После окончания стирки, достаньте белье из машины и развесьте его.
  11. Снимите халат, сменную обувь, резиновые перчатки.

12. Впишите выполненную услугу в журнал учета оказания социальных услуг (Приложение 1).

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

# Приложение 1

## Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета

оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура:**

**Название процедуры:** Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции

1. **Цель:** Оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раз в месяц от 30 до 60 минут, включая время в пути.
5. **Ресурсы/оснащение:** -
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг организации, в которую необходимо обратиться с целью отправки почтовой корреспонденции (письмо, посылка и т.п., весом до 7 кг.)
  2. Получение наличных денежных средств на оплату услуг по отправке почтовой корреспонденции. Фиксирование полученной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов (Приложение 1).
  3. Доставка почтовой корреспонденции получателя социальных услуг в организацию, оказывающую услуги по отправке почтовой корреспонденции.
  4. Отправка почтовой корреспонденции, заполнение при необходимости бланков на отправку почтовой корреспонденции, оплата услуг по отправке почтовой корреспонденции.
  5. Информирование получателя социальных услуг о результатах отправки почтовой корреспонденции.
  6. Фиксирование израсходованной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов. Расчет с получателем социальных услуг по квитанции, чеку или иному платежному документу.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. Своевременная отправка почтовой корреспонденции

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании

утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Примерный образец Журнала учета финансовых расчетов

1. В журнале учета финансовых расчетов прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расходы на оплату товара (услуг) и остаток (сдача) или доплата.
2. При фиксировании расходов прописываются оплаченные квитанции и суммы. Факт расхода подтверждается кассовым чеком.
3. Факт получения денежных средств и окончательный расчет заверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника.

Дата	Получено денежных средств, _____ руб. _____ коп. Подписи: _____	Израсходовано денежных средств, _____ руб. _____ коп. Приобретено: Наименование товара (услуги) _____ стоимость _____ (Чек прикладывается)	Сдача предоставлена клиенту _____ руб. _____ коп. Или Доплачено клиентом _____ руб. _____ коп. Подписи: _____
------	--	--	--

## Приложение 2

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета

оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи и другими предприятиями, оказывающими населению услуги, а также информационных услуг.

1. **Цель:** Оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раз в месяц в пределах до 1 часа рабочего времени, включая время в пути.
5. **Ресурсы/оснащение:** не требуется.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг организации, в которую необходимо обратиться в интересах получателя социальных услуг, и уточнение сути обращения.
  2. Получение наличных денежных средств от получателя социальных услуг на оплату услуг, оказываемых населению, организациями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и т.д. Фиксирование полученной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов (Приложение 1).
  3. Обращение в организацию с целью получения услуги.
  4. Информирование получателя социальных услуг о результатах обращения в организацию.
  5. Фиксирование израсходованной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов. Окончательный расчет с получателем социальных услуг по квитанции, чеку или иному платежному документу.
  6. Фиксирование оказанной услуги в журнале учета оказания услуг (Приложение 2).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Примерный образец Журнала учета финансовых расчетов

1. В журнале учета финансовых расчетов прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расходы на оплату товара (услуг) и остаток (сдача) или доплата.
2. При фиксировании расходов прописываются оплаченные квитанции и суммы. Факт расхода подтверждается кассовым чеком.
3. Факт получения денежных средств и окончательный расчет заверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника.

Дата	Получено денежных средств, _____ руб. _____ коп. Подписи: _____	Израсходовано денежных средств, _____ руб. _____ коп. Приобретено: Наименование товара (услуги) – _____ стоимость _____ (Чек прикладывается)	Сдача предоставлена клиенту _____ руб. _____ коп. Или Доплачено клиентом _____ руб. _____ коп. Подписи: _____
------	--	--	--



## Приложение 2

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Доставка граждан к социально – значимым объектам.

1. **Цель:** Обеспечение полного и своевременного удовлетворения нужд и потребностей получателя социальных услуг по доставке граждан к социально – значимым объектам для решения правовых, медицинских, педагогических, психологических и др. проблем.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник.
4. **Общие сведения:** Услуга «1.26. Доставка граждан к социально – значимым объектам» является услугой «социального такси», реализуемой учреждением социального обслуживания, имеющим в своей структуре специально созданное подразделение, оснащенное транспортными средствами для перевозки людей и (или) специальными транспортными средствами для перевозки инвалидов, передвигающихся на креслах-колясках.

Услуга включает в себя перевозку инвалидов I и II группы, которым в индивидуальной программе реабилитации или абилитации инвалида, выдаваемой федеральными учреждениями медико – социальной экспертизы, установлена первая, вторая или третья степень ограничения способности к самостоятельному передвижению; лиц, нуждающихся в постороннем уходе, частично или полностью утративших возможность самостоятельного удовлетворения основных жизненных потребностей вследствие ограничения способности к передвижению, и сопровождающих его лиц (до двух человек).

Доставка получателя услуг осуществляется к следующим объектам инфраструктуры муниципального образования по месту жительства (пребывания):

- 1) органы государственной власти и органы местного самоуправления;
- 2) медицинские организации;
- 3) бюро медико-социальной экспертизы;
- 4) территориальные органы Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации;
- 5) организации социального обслуживания;
- 6) образовательные организации;
- 7) многофункциональные центры предоставления государственных и муниципальных услуг;
- 8) железнодорожные вокзалы и станции, аэропорты, автовокзалы и автостанции;
- 9) объекты культуры и спорта;
- 10) фармацевтические организации;
- 11) места погребения (кладбища), объекты сферы ритуальных услуг.

При необходимости, осуществляется обратная доставка получателя услуги от указанных объектов.

Предоставляется до 30 услуг в год.

Доставка в течение одного часа одного получателя услуги и сопровождающих его лиц к одному объекту учитывается как 1 услуга, обратная доставка получателя услуги и сопровождающих его лиц в течение 1 часа рабочего времени – 1 услуга.

Каждый дополнительный час выполнения услуги, в том числе неполный, учитывается как отдельная единица услуги.

**5. Ресурсы/оснащение:** не требуется.

**6. Основная часть процедуры:**

6.а. выяснение потребности в услуге, необходимого направления доставки, других существующих проблем получателя социальной услуги, связанных с процессом получения услуги, выяснение даты и времени прибытия и / или убытия;

6.б. определение ограничений получателя социальной услуги, в связи с ними – определение вида содействия при организации получения услуги;

6.в. подача за две недели до даты выезда заявки на выделение автотранспорта (лично, по телефону, по сети Интернет) диспетчеру/специалисту учреждения социального обслуживания, имеющего в своей структуре специально созданное подразделение «социальное такси»; сообщение диспетчеру необходимых даты и времени прибытия и / или убытия, а также, контактных данных получателя услуги (либо исполнителя, при необходимости);

6.г. содействие получателю услуги в формировании пакета документов, необходимого для предоставления услуги (подбор необходимых документов в архиве получателя услуги, заказ на получение справок через систему межведомственного взаимодействия, копирование документов и т.д.); пакет документов:

1. медицинская справка от врача, о том, что получатель нуждается в услуге социальном такси,
2. справка с места жительства,
3. справка о размере пенсии за последние 12 месяцев,
4. индивидуальная программа предоставления социальных услуг (копия),
5. паспорт (копия),
6. СНИЛС (копия),
7. справка МСЭ (копия или подлинник);

6.д. передача пакета документов специалисту учреждения социального обслуживания, имеющего в своей структуре подразделение «социальное такси»;

6.е. контроль назначения услуги к выполнению за два рабочих дня до необходимой даты выезда (по телефону у диспетчера/специалиста подразделения «социальное такси», либо напоминание получателю услуги);

6.ж. при необходимости, посещение места нахождения получателя услуги за 1 – 1,5 часа до выезда, содействие в подготовке к выезду (одевание в соответствии с сезоном года, контроль приема необходимых лекарств, взятия лекарств, воды, перекуса на выезд и т.д.);

б.з. при необходимости, сопровождение получателя услуги на выезде, содействие в перемещении в подъезде, по двору, при посадке в салон транспортного средства и высадке из него;

б.и. при необходимости, содействие получателю услуги при оплате предоставленной услуги, при оформлении акта выполненных работ;

б.к. фиксирование услуги в журнале посещения обслуживаемых на дому.

#### **Особые указания:**

При содействии в формировании пакета документов необходимо исходить из физических и интеллектуальных возможностей получателя социальной услуги, вида и степени ограничения жизнедеятельности, степени доверия к исполнителю услуги и т.д.; исполнитель несет ответственность за сохранность документов получателя услуги, возврат в место хранения подлинников документов, а также, за сохранность персональных данных получателя услуги.

#### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями по телефону, через сеть Интернет

1. **Цель:** Качественное предоставление социальной услуги и улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник или специалист по социальной работе, или медицинская сестра, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 6 раз в год, до 40 минут рабочего времени.
5. **Ресурсы/оснащение:** Телефон, компьютер с подключением к сети Интернет.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг медицинской организации, в которую необходимо обратиться в интересах получателя социальных услуг, и уточнение сути обращения.
  2. Обращение в медицинскую организацию по телефону или через сеть Интернет.
  3. Запись получателя социальных услуг на прием к врачу-специалисту либо вызов врача-специалиста на дом.
  4. Информирование получателя социальных услуг о времени посещения медицинской организации либо о времени визита врача-специалиста на дом.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

#### Показатели качества

1. Своевременное оказание услуги.

#### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещения \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
<b>ИТОГО к оплате</b>						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура:****Название процедуры:** Личное обращение в медицинскую организацию

1. **Цель:** Качественное предоставление социальной услуги и улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник или специалист по социальной работе, или младшая медицинская сестра или санитарка, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 6 раз в год, от 60 до 120 минут рабочего времени к одному специалисту.
5. **Ресурсы/оснащение:** не требуется.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг медицинской организации, в которую необходимо обратиться в интересах получателя социальных услуг, и уточнение сути обращения.
  2. Личное обращение работника в медицинскую организацию с целью получения получателем социальных услуг своевременной медицинской помощи: выписка рецептов на получение лекарственных препаратов; получение направлений на проведение обследований; доставка материала для проведения лабораторных исследований и т.п.
  3. Информирование получателя социальных услуг о результатах посещения медицинской организации.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. Своевременное оказание услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
<b>ИТОГО к оплате</b>						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_



### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья

1. **Цель:** Своевременное выявление отклонений в состоянии здоровья получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется при назначении иных социальных услуг на дому, предоставляется до 3 раз в неделю, продолжительностью до 30 минут.
5. **Ресурсы/оснащение:** не требуется.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. При общении с получателем социальных услуг обращайте внимание на изменения в состоянии получателя социальных услуг по внешнему виду и самочувствию.
  2. При возникновении у получателя социальных услуг жалоб на самочувствие и состояние здоровья, выслушайте получателя социальных услуг.
  3. При наличии у получателя социальных услуг признаков недомогания, ухудшении состояния здоровья, самочувствия необходимо обратиться в медицинскую организацию, вызвать скорую помощь или врача на дом.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

#### Показатели качества

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

#### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 №

482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

## Инструкция

**Название:** Организация и проведение индивидуальных оздоровительных мероприятий

1. **Цель:** Развитие координационных двигательных способностей как комплекса, способствующего физической и психофизической адаптации организма в среде и являющегося основой для формирования двигательной культуры и улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе, или инструктор по физической культуре, или инструктор по адаптивной физической культуре, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Продолжительность одного занятия от 20 до 40 минут. На каждого получателя социальных услуг разрабатывается индивидуально план занятий с учетом диагноза и рекомендаций лечащего врача. Продолжительность – ежедневно в течение курса реабилитации на протяжении 15 рабочих дней 1 раз в год.
5. **Ресурсы/оснащение:** При наличии можно использовать реабилитационное, спортивное и оздоровительное оборудование: спортивные тренажеры, беговые дорожки, велотренажеры и иные, тренажеры для развития двигательных функций, индивидуальные напольные коврики, гимнастические палки, скамейки, мячи, маты, обручи; кистевые и грудные эспандеры; гантели разной массы; шведские стенки, кистевые динамометры и иной спортивный инвентарь).
6. **Основная часть:**
  1. Спросить получателя социальных услуг о его самочувствии.
  2. Измерить артериальное давление.
  3. Показатели и самочувствие получателя социальных услуг в норме, приступить к выполнению занятий по индивидуальному плану, разработанному для данного получателя социальных услуг.
  4. В процессе выполнения упражнений отслеживать состояние по внешнему виду и самочувствию получателя социальных услуг, опрашивать получателя социальных услуг о его самочувствии.
  5. В случае обнаружения ухудшения самочувствия, выполнение упражнений прекратить. В случае необходимости, внести корректировку в план занятий.
  6. По окончании выполнения комплекса упражнений, произвести контрольные измерения артериального давления.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложение 1

#### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое)

1. **Цель:** Своевременное выявление отклонений в состоянии здоровья получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется при назначении получателю социальных услуг иных социальных услуг на дому, предоставляется в дни посещения при оказании иных социальных услуг на дому до 5 раз в неделю.
5. **Ресурсы/оснащение:** не требуется.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласовать с получателем социальных услуг выполнение какой процедуры необходимо провести.
  2. Измерение температуры тела:
    - 2.1. Возьмите термометр, предоставленный получателем социальных услуг, и проверьте его целостность. Если Вы используете для измерения температуры тела ртутный градусник, встряхните его, чтобы показатель ртутного столба был 35 °С или менее.  
Если термометр электронный, температура сбивается кнопкой обнуления показателей, или же в автоматическом режиме, при включении устройства.
    - 2.2. Осмотрите и вытрите область подмышечной впадины получателя социальных услуг сухой салфеткой.
    - 2.3. Поставьте термометр в подмышечную впадину и попросите получателя социальных услуг придержать его рукой. Время измерения температуры ртутным термометром – 5 – 10 минут. Время измерения электронным термометром – до звукового сигнала. Электронные приборы могут установить показатель температуры тела за несколько секунд.
    - 2.4. Извлеките термометр, определите температуру тела.
    - 2.5. Сообщите о результатах измерения получателю социальных услуг.
  3. Измерение артериального давления электронным тонометром:
    - 3.1. Для выполнения процедуры помочь получателю социальных услуг принять сидячее положение с опорой под спину.
    - 3.2. Руку для измерения нужно освободить от сдавливающих вещей, закатанный рукав не должен пережимать плечо. Руку уложить на любую поверхность, во время измерения она должна быть максимально расслаблена.
    - 3.3. Возьмите электронный тонометр, проверьте, чтобы не было явных повреждений аппарата, перекрутов и перегибов шланга.
    - 3.4. Расстегните манжету и путем обертывания наденьте на плечо таким образом, чтобы она располагалась на 2 см выше над локтевым сгибом.

3.5.Нажмите кнопку включения аппарата «старт» и подождите, пока аппарат самостоятельно высчитывает необходимые параметры.

3.6.На электронном табло аппарата появятся цифры – верхняя отображает систолическое давление, нижняя – диастолическое. Большинство аппаратов показывает также частоту пульса, показатель которого расположен ниже остальных.

3.7.Нажмите на кнопку, выключите аппарат и дождитесь автоматического отключения.

3.8.Снимите манжету. Измерение закончено.

3.9.Сообщите о результатах измерения получателю социальных услуг.

#### 4. Контроль за приемом лекарств:

4.1.При приеме лекарственных препаратов необходимо точно соблюдать рекомендации лечащего врача - время приема, дозировки, условия (до или после еды).

4.2.Подготовьте лекарство, назначенное врачом. Проверьте срок годности лекарства.

4.3.Помогите (при необходимости) получателю социальных услуг в изменении положения тела для удобства приема лекарств.

4.4.Подайте получателю социальных услуг лекарство и воду в чашке или поильнике для запивания лекарства.

4.5.Подождите пока получатель социальных услуг выпьет лекарство.

4.6.Уберите лекарство и емкость для воды на специально отведенное место.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

#### **Показатели качества**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

# Приложение 1

## Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Содействие в госпитализации получателей социальных услуг, а также содействие в их направлении по медицинским показаниям на санаторно-курортное лечение. Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями

1. **Цель:** Оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник или специалист по социальной работе, или медицинская сестра, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 3 услуг в год, при возникновении показаний к госпитализации либо показаний на санаторно-курортное лечение.
5. **Ресурсы/оснащение:** Телефон, компьютер с подключением к сети Интернет.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг медицинской организации, в которую необходимо обратиться в интересах получателя социальных услуг, и уточнение сути обращения.
  2. Обращение в медицинскую организацию по телефону или через сеть Интернет.
  3. Запись получателя социальных услуг на прием к врачу-специалисту либо вызов врача-специалиста на дом.
  4. Информирование получателя социальных услуг о времени посещения медицинской организации либо о времени визита врача-специалиста на дом.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

#### Показатели качества

1. Своевременное оказание услуги

#### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 №



482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения  
Адрес учреждения  
Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг  
за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Обращение в интересах клиента или сопровождение в медицинскую организацию, подразделения Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, управление социальной политики.

1. **Цель:** Повышение качества жизни получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник или специалист по социальной работе, или медицинская сестра, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется 2 раз в месяц.
5. **Ресурсы/оснащение:** не требуются.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг организации (медицинская организация, подразделение фонда пенсионного и социального страхования, либо управление социальной политики), в которую необходимо обратиться в интересах получателя социальных услуг с целью получения направления на госпитализацию или санаторно-курортное лечение.
  2. Личное обращение работника в организацию с целью получения направления на госпитализацию или санаторно-курортное лечение получателя социальных услуг.
  3. Информирование получателя социальных услуг о результатах посещения организации.
  4. При необходимости сопровождение получателя социальных услуг в организацию с целью получения направления на госпитализацию или санаторно-курортное лечение.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. Своевременное оказание услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

### Инструкция

**Название:** Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями, подразделением фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, протезно – ортопедическим предприятием (по телефону, через Интернет).

1. **Цель:** содействие в получении медицинской, стоматологической, зубопротезной и протезно – ортопедической помощи.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому для граждан пожилого возраста и инвалидов старше 18 лет.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** услуга оказывается до 2 раз в год.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - Средство связи (телефон, планшет, ноутбук, ПК) с доступом к интернет ресурсам;
  - Наличие телефонного справочника (электронного) с информацией (адресами, телефонами, электронной почтой, сайтом) социально-значимых, медицинских учреждений в муниципальном образовании;
  - Журнал посещений обслуживаемых на дому социальным работником, план-учета социальных услуг;
6. **Основная часть:**
  - Выявить потребность (личное обращение) получателя услуг в осуществлении посреднических действий с конкретной медицинской организацией (СФР, ортопедическим предприятием);
  - Согласовать с получателем услуг желательную дату посещения медицинской организации и необходимого специалиста (фонда социального страхования, протезно-ортопедического предприятия);
  - Обратиться посредством интернет ресурса, либо обратиться по телефону в конкретную организацию (медицинскую, СФР, протезно – ортопедическое предприятие) и уточнить необходимую информацию;
  - Осуществить запись на прием, вызов врача на дом (по телефону, через госуслуги, на официальном сайте организации), либо при необходимости получить информацию, связанную с деятельностью медицинской организации (СФР, протезно-ортопедического предприятия);
  - Сообщить получателю услуг о результате осуществления посреднических действий (приезде специалиста, дате и времени посещения необходимой организации, другую значимую информацию; при необходимости при вызове врача на дом присутствовать);
  - Сделать запись в журнале учета посещений обслуживаемых на дому и в плане-учете, внести информацию об оказанной услуге в модуль.

## 7. Область и способы проверки выполнения

Руководитель структурного подразделения проводит плановые (выход в конкретные адреса, беседа с получателями услуг на дому), внеплановые (по мере возникновения потребности) проверки, осуществляя контроль качества предоставления социальных услуг. Проверяет соответствие услуги, занесенной в модуль, с записью в плане – учете и журнале учета посещений обслуживаемых на дому, выясняет своевременность оказания услуги и удовлетворенность получателя услуг, что подтверждается подписью получателя услуг и социального работника в акте о выполнении социальных услуг, журнале учета посещений обслуживаемых на дому.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. (в ред. от 29.07.2021 № 81-ОЗ);
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- Инструкция по качеству оказания социальных услуг для социальных работников отделений социального обслуживания на дому.

### Приложение

#### Журнал учета посещений обслуживаемых на дому

Дата, время посещения	Аванс, остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Обращение в интересах клиента или сопровождение клиента в медицинскую организацию, подразделение фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, протезно – ортопедическое предприятие.

1. **Цель:** содействие в получении медицинской, стоматологической, зубопротезной и протезно – ортопедической помощи.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** услуга оказывается до двух раз в месяц, обращение или сопровождение получателя социальных услуг в организации до 60 минут, включая время в пути.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Комплект спец. одежды (бахилы);
- Средства индивидуальной защиты (резиновые перчатки, медицинские маски);
- Средство связи;
- Журнал учета посещений обслуживаемых на дому социальным работником, план-учет социальных услуг;
- Транспорт (средство передвижения) для доставки получателя социальных услуг к объекту социальной инфраструктуры с учетом потребностей (социальное такси, общественный транспорт и др.)

**6. Основная часть процедуры:**

**В случае обращения в интересах получателя социальных услуг (лично, по телефону) в медицинскую организацию, подразделение СФР, протезно – ортопедическое предприятие:**

1. При личном обращении (посещении) без участия получателя социальных услуг осуществить запись на прием в необходимую организацию (по телефону, через сайт госуслуги, на официальном сайте организации), либо при необходимости получить информацию, связанную с деятельностью медицинской организации (СФР, протезно – ортопедического предприятия) по телефону;
2. Сообщить получателю социальных услуг дату и время обращения (посещения) организации;
3. Собрать, подготовить все необходимые для обращения документы (в зависимости от цели обращения): простую письменную доверенность, документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг и социального работника, СНИЛС, медицинское заключение, программу реабилитации и абилитации инвалида и др.);

4. В назначенный день и время посетить организацию (медицинскую, СФР, протезно – ортопедическое предприятие) и осуществить все необходимые действия;
5. Сообщить получателю социальных услуг о результате обращения (посещения).
6. Сделать запись в журнале посещений и в плане – учете, занести информацию об услуги в модуль.

**В случае сопровождения получателя социальных услуг в медицинскую организацию, подразделение СФР, протезно – ортопедическое предприятие:**

1. Согласовать с получателем услуг дату и время сопровождения (в соответствии с предварительной записью), либо обращения в необходимую организацию;
2. Воспользоваться одним из доступных видов транспорта: «социальным такси»; общественным транспортом, составив маршрут до социально-значимого объекта, и, изучив интервал движения общественного транспорта, и др.;
3. Прибыть заранее, помочь собрать все необходимые вещи, документы;
4. Помочь одеться, спуститься вниз;
5. Помочь при посадке в транспорт и высадке;
6. Помочь в снять верхнюю одежду, надеть сменную обувь;
7. Помочь получить медицинскую карту в регистратуре, сопроводить к кабинетам, ожидать в очереди;
8. Сопровождение из медицинской организации обратно до дома (помощь в получении, одевании верхней одежды, обуви; помощь при посадке в транспорт и высадке).
9. Сделать запись в журнале посещений и в плане-учете, занести информацию об услуги в модуль.

#### **7. Область и способы проверки выполнения**

Руководитель структурного подразделения проводит плановые (выход в конкретные адреса, беседа с получателями услуг на дому), внеплановые (по мере возникновения потребности) проверки, осуществляя контроль качества предоставления социальных услуг. Проверяет соответствие услуги, занесенной в модуль, с записью в отчете и журнале учета посещений обслуживаемых на дому, выясняет своевременность оказания услуги и удовлетворенность получателя услуг, что подтверждается подписью получателя услуг и социального работника в акте о выполнении социальных услуг, журнале учета посещений обслуживаемых на дому.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. (в ред. от 29.07.2021 № 81-ОЗ);
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- Инструкция по качеству оказания социальных услуг для социальных работников отделений социального обслуживания на дому.

### Приложение

#### Журнал учета посещений обслуживаемых на дому

Дата, время посещения	Аванс, остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** 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)

1. **Цель:** Поддержание и сохранения здоровья получателя услуги, профилактика острых состояний, выработка санитарно-гигиенических навыков, предупреждение появления вредных привычек и избавление от них, а также санитарно просветительская работа для решения вопросов возрастной адаптации.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник.
4. **Общие сведения:** Услугу предоставляет социальный работник, закрепленный за данным получателем социальных услуг, прошедший обучение мерам первой доврачебной помощи. Время консультации – от 15 до 30 минут рабочего времени. Услуга предоставляется 2 раза в месяц.
5. **Оснащение:** телефон, блокнот, ручка, планшет.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. выявление в беседе с получателем социальных услуг беспокоящих его социально – медицинских проблем, разъяснение возможных путей решения.
  2. при необходимости, обращение по согласованию с получателем социальной услуги к медицинскому персоналу в территориальном ЛПУ для уточнения возможности решения проблемы (по телефону, при личном посещении), разъяснение результатов консультации;
  3. проявление внимания к жалобам получателя услуг на состояние здоровья, выявление жалоб на появление новых симптомов;
  4. измерение температуры тела, артериального давления с использованием медицинского оборудования получателя услуги;
  5. при выявлении отклонений от нормальных показателей – объяснение получателю услуги необходимости вызова врача на дом, при выявлении острого состояния – вызов кареты скорой помощи;
  6. объяснение получателю услуги принципов здорового образа жизни с учетом физических и ментальных особенностей человека;
  7. разъяснение получателю услуги вреда табакокурения, наркомании, злоупотребления алкоголем, а также злоупотребления жирной, сладкой и соленой пищи;
  8. разъяснение получателю услуги информации о мерах профилактики заболеваний сердечно-сосудистой системы, эндокринных заболеваний (в том числе, диабета), ВИЧ и т.д. с использованием информационных брошюр и буклетов, изданных специализированными медицинскими центрами;
  9. разъяснение получателю услуги необходимых мер защиты в условиях развития эпидемий (пандемий) инфекционных заболеваний.

10. фиксирование предоставленной услуги в журнале посещения получателя услуг на дому.

**Особые указания:**

При предоставлении социальной услуги «Консультирование по социально-медицинским вопросам» социальный работник обязан учитывать физические и ментальные возможности получателя социальной услуги, исходить из интересов получателя услуги. Оказание помощи при остром нарушении здоровья (вызов скорой или неотложной помощи) является обязательным действием социального работника.

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни (ЗОЖ).

**1. Цель:** Пропаганда здорового образа жизни. Активизирование собственных возможностей пожилых людей и инвалидов, сохранение их социальной активности, физического и психического здоровья.

**Основы здорового образа жизни** — это отказ от вредных привычек, рациональный режим дня с достаточным отдыхом, сбалансированное и умеренное питание, систематические и умеренные нагрузки, создание позитивного эмоционального фона.

**Направления работы:**

- оздоровительная программа;
- познавательно – образовательная программа;
- культурно – досуговая программа.

**2. Область применения:** Услуга предоставляется в отделении участкового социального обслуживания, социально – реабилитационном отделении или в адресе получателя социальных услуг.

**3. Ответственность:** специалист по социальной работе, инструктор по ЗОЖ, руководитель структурного подразделения, заместитель директора.

**4. Общие сведения:**

Процедура носит заявительный характер, предоставляется по просьбе получателя социальных услуг.

- Слушатель пишет заявление о проведении индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни (ЗОЖ);
- Формируется график посещения на квартал;
- Индивидуальная программа обучения по здоровому образу жизни (с учетом индивидуальных особенностей) разрабатывается инструктором по ЗОЖ/специалистом по социальной работе/руководителем структурного подразделения, утверждается директором (зам директора).
- Для проведения занятий используется методический материал, в том числе возможности интернета, привлекаются инструктор по ЗОЖ/специалисты, имеющие знания по данному направлению и владеющие необходимыми навыками.
- Программа обучения может быть скорректирована с учетом анализа результатов анкетирования.
- Для повышения качества предоставления материалов, привлекаются специалисты по данной теме со стороны.

**5. Ресурсы / оснащение:** Требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг, а также:

- кабинет, оборудованный персональным компьютером (ноутбуком) и выходом в интернет.
- стол, стул для специалиста;

- стол, стул для клиента;
- шкаф для одежды (напольная вешалка);
- расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, блокноты, папка скоросшиватель).

Проведение индивидуальных занятий по здоровому образу жизни возможно на базе учреждения в спортивных залах (кабинетах), оснащенных необходимой материально-технической базой и при условии, что соблюдены нормы безопасности получателей социальных услуг при выполнении ими двигательных действий. Оборудование и приспособления для занятий ЗОЖ, должны быть небольших габаритов, просты в использовании, удобны в обработке и хранения, а также в переносе и доставке.

Примерный перечень оборудования и приспособлений включает:

- 1) Диск «Здоровье» массажный
- 2) Кольцо для пилатеса Bradex
- 3) Кольцо для пилатеса Easy Body
- 4) Набор эспандеров «Iron Body»
- 5) Ролик гимнастический «Каток»
- 6) Ролик гимнастический PRO
- 7) Шарик массажный ПВХ (евролот)
- 8) Эспандер грудной
- 9) Эспандер грудной «Iron Body»
- 10) Эспандер грудной Start UP (с педалями)
- 11) Эспандер-кольцо кистевой детский
- 12) Диск «Здоровье»
- 13) Игра 3 в 1
- 14) Массажер для ног рифленый (большой)
- 15) Мяч KOSA 63,5
- 16) Эспандер «Грация»
- 17) Скакалка 3,8 (шнур-резинка, ручка-пластмасса)
- 18) Палка гимнастическая 1100мм пластмассовая d-22 (дерево)

Любое из перечисленных приспособлений, может быть, с легкостью заменено без ущерба качеству и эффективности проводимых занятий подручными средствами. Также существует большое количество упражнений, для проведения которых оборудование вообще не требуется. Кроме того, для занятий прекрасно подходят открытые площадки (при определенных погодных условиях).

**На каждом занятии перед использованием спортивного оборудования (приспособлений) необходимо проведения инструктажа и ознакомление с правилами техники безопасности при работе с ними.**

После занятий, как правило, ощущается физическая и эмоциональная усталость. Специалисту необходимо убедиться, что участник занятий восстановил дыхание и пульс. Удобной формой такого наблюдения может стать «чайная пауза», во время которой происходит взаимодействие, общение, обмен мнениями специалиста с получателем социальных услуг. Это своего рода мини-

консультации, которые способствуют закреплению полученных на занятиях знаний, обсуждению достигнутых результатов и мотивации к продолжению активной физической деятельности.

## **6. Основная часть процедуры:**

### **Этапы реализации программы**

#### ***Первый этап – подготовительный.***

- разработка методического обеспечения для повышения уровня результативности обучающего процесса: разработка инструкций, печатных материалов, демонстрационных учебных пособий;
- подбор учебных видеоматериалов;
- составление индивидуального учебного плана занятий, обучающих здоровому образу жизни;
- составление графика занятий;
- подготовка документации: журнал посещения индивидуальных занятий;
- анкета для опроса гражданина пожилого возраста или инвалида по определению уровня знаний и востребованности в «Проведении индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни».

#### ***Второй этап – организационный.***

- личное знакомство;
- написание заявления;
- опрос (анкетирование) граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний, интересов, навыков и востребованности в проведении индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни.

#### ***Третий этап – практический (основной).***

- проведение вводного занятия, знакомство с основными понятиями, краткое информирование о графике (расписании), формах и видах занятий;
- индивидуальное обучение граждан пожилого возраста и инвалидов основам здорового образа жизни (проведение практических занятия по оздоровительной; познавательной – образовательной и культурно – досуговой программе);

Во время занятия специалист дает необходимые пояснения, показывает упражнения (в т.ч., используя наглядный материал), оказывает непосредственную помощь при выполнении двигательных действий, контролирует правильность выполнения упражнений и состояние участников. *Специалист обязан не только обеспечить наиболее эффективную организацию деятельности занимающихся, но и предусмотреть необходимые меры безопасности.*

Завершая каждое занятие, специалист напоминает о том, что дополнительная физическая нагрузка в течение дня нежелательна и может нанести вред здоровью. Для закрепления положительного эффекта полезны прогулки на свежем воздухе.

- ведение журнала посещения индивидуальных занятий, где после каждого занятия пенсионер или инвалид ставит свою подпись, как подтверждение получения услуги в полном объеме.
- фиксирование специалистом информации об оказанной услуге в модуле «Профилактика» (или другой программе).
- возможно проведение промежуточной диагностики с целью корректировки программы обучения.

**На каждом занятии перед использованием спортивного оборудования (приспособлений) необходимо проведения инструктажа и ознакомление с правилами техники безопасности при работе с ними.**

***Четвертый этап – аналитический.***

- проведение итоговой диагностики, с целью оценки качества предоставляемых услуг и эффективности обучения;
- закрытие журнала посещения индивидуальных занятий.
- продолжение/участие в групповых занятиях.

Продолжительность проведения занятия 40 минут. Периодичность предоставления социальной услуги в полустационарной форме до 2 раз в месяц, до 12 раз в течение квартала (или трех месяцев).

Время предоставления услуги, с учетом времени на подготовку к услуге (подготовка к занятию (подбор материала), заполнение необходимой документации, проведение занятия, введение данных в модуль Профилактика), составляет не менее 1 часа, в случае отдаленного места проживания закладывается время на проезд до адреса и обратно на рабочее место.

## **7. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя услуг.

*Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.*

Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

Руководитель структурного подразделения проводит:

- выборочный контроль – качество проводимых занятий;
- итоговый контроль – отчет по результатам индивидуальной программы обучения ЗОЖ.

### **Показатели качества:**

1. Количество оказанных услуг – теоретический материал и применение его на практике.
2. Количество привлеченных получателей социальных услуг.
3. Своевременное удовлетворение потребностей получателей социальных услуг.

## Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

## Приложение 1

### Методический материал:

1. Евсеев С.П. Адаптивная физкультура М. Спорт 2004.
2. Физическая реабилитация: Учебник для академий и институтов культуры/ под редакцией С.Н. Попова - Ростов -на- Дону.: Издательство "Феникс", 1999
3. Менхин Ю.В. Оздоровительная гимнастика: теория и методика. /Ю.В. Менхин, А.В. Менхин. – Ростов-на-Дону.: Феникс,2002-381 с.
4. Холодов Ж.К. Теория и методика физического воспитания и спорта. /Ж.К. Холодов, В.С. Кузнецов. – М.- :Academa, 2000
5. Тиунова О.В. «Методические особенности физкультурно-оздоровительной работы с людьми пожилого возраста»
6. Абрамова Т.Ф., Изаак С.И. и др. «Оценка физического состояния лиц пожилого возраста»
7. Басов Н. Ф. Словарь-справочник по геронтологии. М., 2006.
8. Бреев Б. Д. К вопросу о постарении населения и депопуляции //
9. Социологические исследования. 1998. No 2. Бурльер Ф. Старение и старость. М., 2008.
10. Вишневский А. Г. Воспроизводство населения и общество. М., 2005. Гериатрия: Учеб. пособие / Под ред. Д. Ф. Чеботарева. М., 2000.
11. Грмек М. Д. Геронтология — учение о старости и долголетию. М., 2004.
12. Дмитриев А. В. Социальные проблемы людей пожилого возраста. Л., 2010.
13. Жуков В. И. Демографический потенциал России. М., 2010.
14. Здравомыслова О. и др. Старшее поколение в современной России: Статистика, исследования, общественные организации. М., 2009.
15. Козлова Т. З. Социальное время пенсионеров // Социологические исследования. 2002. No 6.
16. Козлова Т. З. Динамика социальной идентификации пожилых россиян // Психология зрелости и старения. 1999. No 5.
17. Краснова О. В. Условия и качество жизни в позднем возрасте //Психология зрелости и старения. 2001. No 4.
18. Мухаметдинов Г. Р. Жизнь после шестидесяти // Здоровоохранение Башкортостана. 1999. No 6.

19. Мякотных В. С., Оранский И. Е., Мохова Е. Т. Проблемы старения. Екатеринбург, 1999.
20. Наумова Н. Ф. Социальная политика в условиях запаздывающей модернизации // Социологический журнал. 1994. No 1.
21. Социальное обслуживание пожилых граждан: состояние и тенденции развития. М., 2004.
22. Социальная работа с пожилыми: Настольная книга специалиста / Под ред. Е. И. Холстовой. М., 2008.
23. Памятки, наглядные пособия

## Приложение 2

**Анкета для граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний и востребованности в проведении индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни.**

### **1. Ваш пол?**

- Мужской
- Женский

### **2. Ваш возраст?**

- От 20-30 лет
- От 30-40 лет
- От 40 и выше

### **3. Знаете ли Вы что такое здоровье и здоровый образ жизни?**

- Да
- Нет

### **4. По вашему мнению - здоровый образ жизни это ...?**

- Отказ от вредных привычек
- Личная гигиена
- Оптимальный двигательный режим
- Закаливание
- Положительные эмоции
- Занятия физической культурой и спортом
- Правильное питание

### **5. Что относится к факторам риска для здоровья?**

- Вредные привычки
- Плохая экологическая обстановка
- Наследственность

### **6. Есть ли у вас вредные привычки?**

- Да
- Нет

### **7. Как вы думаете, влияют ли вредные привычки на состояние здоровья?**

- Да
- Нет

### **8. Как часто вы употребляете алкогольные напитки?**



- Раз в неделю
- Раз в месяц
- Раз в год
- Не употребляю

**9. Курите ли вы? Как часто?**

- Когда-то пробовал
- Пару раз в день
- По пачке в день
- Никогда не пробовал

**10. Ведете ли вы здоровый образ жизни?**

- Да
- Нет

**11. Насколько вы чувствуете себя здоровым?**

- Абсолютно здоров
- Чувствую незначительные отклонения
- Совсем не чувствую себя здоровым

**12. Проходите ли вы профилактические осмотры?**

- Да
- Нет

**13. Как часто вы обращаетесь к терапевту или другому узкому специалисту?**

- Раз в месяц
- Раз в три месяца
- Раз в полгода
- Раз в год
- Вообще не хожу

**14. Соблюдаете ли вы правила правильного питания?**

- Да
- Нет
- Не всегда

**15. Главные приоритеты в жизни для вас?**

- Здоровье
- Красота
- Семья
- Любовь
- Материальное положение
- Отсутствуют

**16. Проводят ли беседы о состоянии здоровья ваш терапевт или участковая медицинская сестра в поликлинике по месту жительства?**

- Да
- Нет

**17. Считаете ли вы что, женщины чаще ходят на профилактические осмотры, посещают врача, нежели мужчины?**

- Да
- Нет

**18. На сколько вы оцениваете свою осведомленность в области медицины?**

- Прекрасно разбираюсь в этой структуре
- Достаточно неопытен, но моих знаний мне хватает
- Достаточно неопытен, но хочу знать больше
- Ничего не знаю

**19. Что вы понимаете под словосочетанием «духовное здоровье»?**

---

**20. Относите ли Вы понятие «духовное здоровье» к общему представлению о**

**здоровье? Или же это два разных не связанных между собой понятия?**

- Да, отношу.
- Нет, это два разных понятия
- Затрудняюсь ответить

**21. Если вы занимались ранее спортом (или ходили в группы здоровья), укажите каким (в какие)**

---

**СПАСИБО!**

Полное наименование организации

от \_\_\_\_\_

(ФИО полностью)

Адрес: \_\_\_\_\_

Паспорт гражданина РФ. \_\_\_\_\_

Контактный телефон: \_\_\_\_\_

**ЗАЯВЛЕНИЕ**

Я, \_\_\_\_\_, прошу организовать индивидуальные занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам

С графиком проведения занятий ознакомлен(а).

Дата: \_\_\_\_\_

(подпись заявителя)

Я, \_\_\_\_\_ даю

1. согласие на использование и обработку моих персональных данных по технологиям обработки документов, существующим в Наименование организации (полностью) с целью прохождения курсов "Школы пожилого возраста" в следующем объеме:

- 1) фамилия, имя, отчество;
- 2) дата рождения;
- 3) адрес места жительства;
- 4) серия, номер и дата выдачи паспорта, наименование органа, выдавшего паспорт (иного документа, удостоверяющего личность).

2. даю / не даю \_\_\_\_\_ свое согласие на использование фотографий с изображением занятий, экскурсий и других мероприятий с моим участием.

Перечень действий с фотографиями на совершение которых дается согласие: оформление стендов, фотоотчетов, выставок; оформление фотогалереи на сайте учреждения; использование в качестве иллюстрации в отчетах, печати (статьи, публикации, оформление журналов), в презентациях, фильмах о жизни учреждения.

Срок действия моего согласия считать с момента подписания данного заявления на срок - бессрочно. Отзыв настоящего согласия в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", осуществляется на основании моего заявления, поданного в Наименование организации (полностью).

Дата: \_\_\_\_\_ .20 \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

Примерный учебно-тематический план по проведению индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни.

Тема занятий	Часов, в т.ч.	
	лекции	Практ. занятия.
<b>Раздел 1. Старение населения</b>		
1.1. Старость – закономерный период жизни человека. Проблемы старения. Причины преждевременного старения. Факторы, влияющие на баланс здоровья человека. «Опека» - соц. гериатрический Центр.	1	
<i>Раздел 2. Какой образ жизни можно считать здоровым</i>		
2.1. Влияние ЗОЖ на жизненный потенциал человека, личная гигиена. «Гигиена и уход за маломобильными пожилыми» спикер Никита Смирнов.	1	
2.2. Правильное дыхание. Дыхательная гимнастика.	1	1
2.3. Влияние двигательной активности на продолжительность жизни		
а) Оздоровительная ходьба и бег	1	1
б) Ходьба на лыжах. Скандинавская ходьба	1	1
в) Самомассаж Мюллера	1	1
г) Гимнастика – упражнения для эластичности позвоночника; гимнастика пробуждения; суставная гимнастика; разминки в течение дня	1	1
д) Польза плавания	1	1
2.4. Повышение собственного иммунитета		
а) Рациональное питание. Здоровое питание (консультант по коррекции веса Наталья Филиппова). Очищение организма.	1	1
б) Закаливание. Банные процедуры.	1	1
в) Грязелечение. Терапия (глинолечение, апитерапия, озокеритотерапия, парафинотерапия, ароматерапия, арт-терапия и др.)	1	1
2.5. Психическое здоровье человека	1	
2.6. Нормализация сна в пожилом возрасте (лектор Лидия Серова)	1	
<b>Раздел 3 Программа оздоровления</b>		
3.1. Значение вакцинации. Витамины	1	
3.2. Лечение общением: с собаками – канистерапия, с лошадьми-иппотерапия	1	1
3.3 Как улучшить зрение	1	1
3.4. Как улучшить память	1	1

3.5. Эрготерапия — оказание помощи человеку в повседневной жизни, развитие, восстановление и поддержание навыков, необходимых при выполнении действий, значимых для здоровья данного индивидуума. «Опека» - соц. гериатрический Центр.	1	1
<i>Раздел 4. Социальный туризм</i>		
4.1 Виды социального туризма – познавательный, курортный, экологический, паломнический.	1	1
<i>Раздел 5. Положительные эмоции</i>		
5.1. Участие в добровольческом движении. Вовлечение в работу по самореализации и оказанию услуг. Пути активного участия в общественной жизни.	1	1
Итого:	20	15

## Приложения 5

### Примерный план одного занятия

Утверждаю

Зав. ОУСО \_\_\_\_\_

#### Школа пожилого возраста

Дата: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

План

1. Введение: цели, задачи, основные понятия.
2. Раскрытие темы.
  - краткие сведения, инструктаж;
  - просмотр презентации, фото и видеоматериалов по теме;
3. Практическое выполнения задания.
4. Домашнее задание. (может не быть).
5. Информирование, о следующем занятии (краткий анонс).

Специалист по социальной работе \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_ /

## Итоговые тесты

**Ф.И.О.** \_\_\_\_\_

**Дата** \_\_\_\_\_

Анкета для выявления знаний о здоровом образе жизни

Уважаемый(ая) слушатель, просим Вас заполнить эту анкету. В соответствии с Вашим личным мнением выберите один из вариантов ответа на предложенные вопросы.

### I. Что влияет на продолжительность жизни человека?

- наследственность;
- образ жизни человека;
- факторы окружающей среды;
- все вышеперечисленное;
- затрудняюсь ответить.

### II. Что способствует преждевременному старению?

- наличие вредных привычек курение, злоупотребление алкоголем;
- гиподинамия (ограничение двигательной активности);
- эмоциональные стрессы;
- нерациональное питание;
- все вышеперечисленное;
- затрудняюсь ответить.
- 

### III. Какой должна быть Ваша двигательная активность?

- с возрастом необходимо резко ограничить двигательную активность;
- двигательная активность должна оставаться прежней, независимо от возраста и функционального состояния человека;
- должна подбираться с учетом возраста, функционального состояния, желательно по рекомендации специалиста (лечащего врача, врача ЛФК);
- затрудняюсь ответить.

### IV. Как Вы считаете, какие цели и задачи лечебной физкультуры в Вашем возрасте?

- тренировка сердечно-сосудистой, дыхательной систем, опорно-двигательного и вестибулярного аппаратов;
- улучшение функции центральной нервной системы;
- стимуляция обмена веществ;
- все вышеперечисленное.
- физкультура в пожилом возрасте не нужна.

**V. Какой продолжительности должен быть сон для нормальной нервно – психической деятельности в Вашем возрасте?**

- 12 часов;
- 6 – 8 часов;
- менее 6 часов;
- затрудняюсь ответить.

**VI. Активный отдых играет важную роль в профилактике преждевременного старения?**

- да;
- нет

**VII. Рациональное питание – это:**

- снабжение организма необходимым количеством белков, жиров и углеводов, витаминов, минеральных веществ, микроэлементов, клетчатки;
- соблюдение определенного режима питания в отношении кратности приемов пищи и распределение ее калорийности в течение дня;
- все вышеперечисленное;
- затрудняюсь ответить.

**VIII. Какие из перечисленных принципов относятся к принципам рационального питания в Вашем возрасте?**

- ограничение в рационе поваренной соли;
- ограничение употребления продуктов с повышенным содержанием жира;
- употребление достаточного количества овощей и фруктов, клетчатки;
- все вышеперечисленное;
- затрудняюсь ответить.

**IX. Как правильно организовать режим питания?**

- питаться не менее 4 – х раз в день, небольшими по объему порциями, последний прием пищи не позднее 19 часов вечера;
- принимать пищу 1 – 2 раза в день в большом количестве;
- есть часто, много, на ночь, не ограничивая жирные, острые, соленые продукты;
- затрудняюсь ответить.
- Благодарим за участие в анкетировании!

Примерная итоговая анкета.

**Вопросы:**

1. Удовлетворены ли Вы содержанием занятий по «Здоровому образу жизни», компетентностью преподавателя, был ли Вам интересен данный материал?

---

---

---

---

---

---

2. Пожелания, что бы Вы хотели еще узнать, какие вопросы, темы рассмотреть в дальнейшем?

---

---

---

---

---

---

Подпись \_\_\_\_\_





### Инструкция

**Название:** Сопровождение клиента в страховую медицинскую компанию.

1. **Цель:** получение полиса обязательного медицинского страхования.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник.
4. **Общие сведения:** социальный работник должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

5. **Оснащение:** не требуется.

При предоставлении социальной услуги мобильной бригадой может использоваться легковой автотранспорт.

6. **Основная часть:**

- Помочь получателю социальных услуг собрать необходимые для выполнения услуги документы – паспорт, СНИЛС;
- Оказать помощь получателю социальных услуг в одевании, обувании;
- Сопроводить получателя социальных услуг в страховую медицинскую компанию, оказав помощь при посадке в салон транспортного средства и высадке из него, во время движения транспортного средства;
- Сопроводить получателя социальных услуг в кабинет специалиста страховой медицинской организации, подождать выхода получателя социальных услуг из кабинета;
- Сопроводить получателя социальных услуг домой из страховой медицинской компании, оказав помощь при посадке в салон транспортного средства и высадке из него, во время движения транспортного средства;
- В дату, назначенную специалистом страховой медицинской компании, обратиться в организацию за готовым полисом ОМС, осуществив посреднические действия в интересах получателя социальных услуг;
- Доставить полис ОМС получателю социальных услуг на дом.

**Особые указания:**

- Услуга осуществляется в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) получателя социальных услуг.
- Услуга предоставляется до 2 раз в год.
- Посещение одной организации для одного получателя социальных услуг – 1 услуга.

7. **Область и способы проверки выполнения:** результатом выполнения услуги является получение получателем социальных услуг полиса обязательного медицинского страхования.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



### Инструкция

**Название:** Осуществление посреднических действий между клиентом и организациями, осуществляющими проведение реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера (по телефону или через сеть Интернет).

1. **Цель:** записать получателя социальных услуг на реабилитационные мероприятия в соответствующую организацию.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник или специалист по социальной работе.
4. **Общие сведения:** персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.
5. **Оснащение:** не требуется.
6. **Основная часть:**
  - ознакомиться с содержанием индивидуальной программы реабилитации и абилитации получателя социальных услуг с целью выявления рекомендаций и показаний к реабилитационным мероприятиям;
  - собрать информацию об организациях, осуществляющих проведение реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера;
  - выявить предпочтения получателя социальных услуг и осуществить его запись по телефону или сеть Интернет в выбранное учреждение;
  - проинформировать получателя социальных услуг о дате и времени приема в организации.

**Особые указания:**

- Услуга предоставляется до 3 раз в год.
  - Обращение в одну организацию для одного получателя социальных услуг – 1 услуга.
7. **Область и способы проверки выполнения:** оценка качества производится получателем социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Сопровождение клиента в организации, осуществляющие проведение реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера.

1. **Цель:** содействие в получении получателем услуг от организаций, осуществляющих проведение реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник, специалист по социальной работе.
4. **Определение/Общие сведения:** Обращение в одну организацию в интересах одного получателя социальных услуг – 1 услуга. Посещение одной организации для одного получателя социальных услуг – одна услуга. Периодичность предоставления социальной услуги до 2-х раз в месяц. Услуга предоставляется на основании индивидуальной программы реабилитации и абилитации и индивидуальной программы предоставления социальных услуг. Осуществляется в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) получателя социальных услуг.
5. **Ресурсы/оснащение:** Услуга предоставляется мобильной бригадой и может использоваться легковой автотранспорт.
6. **Основная часть процедуры:**
  - Получатель социальных услуг обращается к руководителю структурного подразделения (социальному работнику, специалисту по социальной работе) с просьбой о сопровождении его в организацию, осуществляющую проведение реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера;
  - С получателем услуг согласовывается дата и время посещения медицинской организации реабилитационного и социального характера и предоставляется сопровождающий;
  - Перед сопровождением в назначенную дату получатель социальных услуг подготавливает перечень документов:
    - документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг;
    - СНИЛС;
    - медицинское заключение;
    - справка МСЭ, программа реабилитации и абилитации инвалида;
    - индивидуальная программа предоставления социальных услуг.
  - Сопровождающий оказывает помощь в одевании получателя, напоминает о необходимости взять документы;
  - Осуществляет сопровождение в организацию туда и обратно;
  - Сделать запись в журнале учета посещений, обслуживаемых на дому и в плане – учете, внести информацию об оказанной услуге в модуль.

## 7. Область и способы проверки выполнения

Областью проверки является:

1. Качество выполненной услуги;
2. Своевременное и в полном объеме удовлетворение потребностей получателей социальных услуг.

Выполненная услуга фиксируется в модуле, а также в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг.

Руководитель структурного подразделения ежемесячно проводит проверку.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- инструкциями по охране труда для социальных работников;
- инструкция по оказанию доврачебной помощи пострадавшим.

### Приложение

#### Журнал учета оказания социальных услуг

Записи в журнале ведутся четко, грамотно, без помарок, по соответствующей форме:

Дата, время посещения	Аванс, остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб.
-----------------------	----------------------	----------------	------------------------

## Инструкция

**Название:** Содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации.

**1. Цель:** содействие в обеспечении получателя социальных услуг техническим(-и) средством(-ами) ухода и реабилитации в подразделениях фонда социального страхования или в специализированных организациях, осуществляющих выдачу технических средств ухода и реабилитации.

**2. Область применения:** Услуга предоставляется в отделении социального обслуживания на дому, в отделении срочного социального обслуживания. Услуга предоставляется в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг.

**3. Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник, специалист по социальной работе.

**4. Определение/Общие сведения:** услуга оказывается до двух раз в месяц, обращение или сопровождение получателя социальных услуг в организации до 60 минут, включая время в пути. Посещение одной организации для одного получателя социальных услуг — 1 услуга. Предварительно необходимо согласовать с получателем услуг дату и время сопровождения (в соответствии с предварительной записью), либо обращения в необходимую организацию. При сопровождении необходимо воспользоваться одним из доступных видов транспорта: «социальным такси» /общественным транспортом, составив маршрут до социально – значимого объекта, и изучив интервал движения общественного транспорта, и др. Прибыть заранее, помочь собрать все необходимые вещи, документы.

Перечень необходимых документов:

- Паспорт;
- Справка медико – социальной экспертизы;
- Индивидуальная программа реабилитации и абилитации.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Комплект спец. одежды (сменная обувь, бахилы);
- Средства индивидуальной защиты (резиновые перчатки, медицинские маски);
- Средство связи;
- Журнал учета посещений обслуживаемых на дому социальным работником, план – учет социальных услуг;
- Транспорт (средство передвижения) для доставки получателя социальных услуг к объекту социальной инфраструктуры с учетом потребностей (социальное такси, общественный транспорт и др.)

**6. Основная часть:**

1. Помочь одеться, спуститься вниз;
2. Помочь при посадке в транспорт и высадке;
3. Помочь в снять верхнюю одежду, надеть сменную обувь;

4. Сопровождение из организации, предоставляющей технические средства реабилитации, обратно до дома (помощь в получении, одевании верхней одежды, обуви; помощь при посадке в транспорт и высадке).

5. Сделать запись в журнале посещений и в плане-учете, занести информацию об услуге в модуль.

#### **7. Область и способы проверки выполнения**

Руководитель структурного подразделения проводит, плановые (выход в конкретные адреса, беседа с получателями услуг на дому), внеплановые (по мере возникновения потребности) проверки, осуществляя контроль качества предоставления социальных услуг. Проверяет соответствие услуги, занесенной в модуль, с записью в отчете и журнале учета посещений обслуживаемых на дому, выясняет своевременность оказания услуги и удовлетворенность получателя услуг, что подтверждается подписью получателя услуг и социального работника в акте о выполнении социальных услуг, журнале учета посещений обслуживаемых на дому.

#### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. (в ред. от 29.07.2021 № 81-ОЗ);

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;

– Инструкция по качеству оказания социальных услуг для социальных работников отделений социального обслуживания на дому.

#### **Приложение**

##### **Журнал учета посещений обслуживаемых на дому**

Дата, время посещения	Аванс, остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Временное обеспечение техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации.

**1. Цель:** Облегчение повседневной жизни людей с инвалидностью и ограничениями жизнедеятельности. Устранение ограничений жизнедеятельности и максимальная реализация реабилитационного потенциала, обеспечение нормального образа жизни и восполнение базовых потребностей – возможности выполнять физиологические нужды, навыки самообслуживания, нормально передвигаться и т.п.

**2. Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.

**3. Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, социальный работник.

**4. Определение/Общие сведения:**

Термины и определения:

Технические средства реабилитации (ТСР) – любое изделие, инструмент, оборудование, устройство, прибор, приспособление или техническая система, используемые человеком для компенсации ограничений жизнедеятельности, вызванных болезнью или травмой.

Габаритные ТСР – это технические средства реабилитации, имеющих большой вес (более 10 кг) и/или большие размеры (габариты) более 50/100/50см. (ширина, длина, высота). Габаритный ТСР может потребовать дополнительной сборки перед началом эксплуатации.

Сборка ТСР – процесс последовательных соединений и фиксации всех деталей технического средства реабилитации, в целях получения изделия, готового к применению получателем социальной услуги.

ЦП ТСР/ПСР – центр или пункт проката технических средств реабилитации.

Санитарная обработка ТСР – мероприятия, направленные на уничтожение бактерий и обеззараживание поверхностей технических средств реабилитации; при конструктивной возможности обрабатываются и внутренние составляющие технических средств реабилитации.

Любое ТСР должно быть безопасным, надежным и прочным и способствовать сохранению физического и психического здоровья человека. Технические средства реабилитации, выдаваемые получателю услуги, приобретаются учреждением социального обслуживания населения согласно примерному перечню, установленному Правительством Свердловской области, находятся на учете и на хранении в Центре проката ТСР (ЦП ТСР) либо пункте социального проката ТСР (ПСР). Специалисты ЦП ТСР/ПСР производят мониторинг востребованности ТСР, приобретение, учет, выдачу, обработку ТСР, а также контролируют возврат технического средства реабилитации от получателя услуги.



В зависимости от назначения все ТСР подразделяются на группы: протезно-ортопедические изделия; средства передвижения; специальные средства для самообслуживания, ухода, быта, досуга, обучения и образования; специальное тренажерное и спортивное оборудование, спортивный инвентарь.

Персонал, осуществляющий выдачу ТСР, должен иметь профессиональную (специальную) подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

При предоставлении социальной услуги «Выдача технических средств реабилитации» необходимо исходить из физических и интеллектуальных возможностей получателя социальной услуги, вида и степени ограничения жизнедеятельности, степени доверия к исполнителю услуги и т.д.; исполнители несут ответственность за сохранность документов получателя услуги, возврат в место хранения подлинников документов, а также, за сохранность персональных данных получателя услуги.

При подборе и выдачи технических средств реабилитации специалисты ЦП ТСР/ПСП обязаны учитывать индивидуальные особенности человека с ограниченными возможностями здоровья, специфику его ситуации (в дополнении к установленным медицинским показаниям): социальное окружение человека, условия его проживания (обеспеченность жильем, возможность использования габаритного ТСР в имеющемся жилищном пространстве); возраст;

Специалисты ЦП ТСР/ПСП обязаны обеспечить доступность информации об использовании ТСР, учитывая возрастные изменения, индивидуальные особенности в силу заболеваний (глухота, слепота), интеллектуальные особенности получателя социальной услуги.

Специалисты ЦП ТСР/ПСП обязаны полностью владеть информацией об эксплуатации ТСР, его устройстве и составных частях, и конструктивных особенностях. При передаче ТСР получателю социальной услуги обязаны объяснить все особенности ТСР, обучить безопасному использованию.

При выдаче специалисты ЦП ТСР/ПСП должны ответить на все возникшие у получателя социальной услуги и социального работника вопросы в отношении использования, обработки, устранения мелких неисправностей и технического обслуживания (например: сдутое колесо инвалидной кресло коляски).

Услуга по выдаче технических средств реабилитации предоставляется получателю услуги до 2 раз в год. Технические средства в центре проката / пункте социального проката выдаются на срок до 6 месяцев.

Время услуги – до 60 минут на каждый необходимый этап.

**5. Ресурсы/оснащение:** телефон, блокнот, ручка, планшет.

**6. Основная часть процедуры:**

6.1. выяснение потребности в услуге, необходимого технического средства реабилитации, других существующих проблем получателя социальной услуги, связанных с процессом получения услуги;

- 6.2.определение ограничений получателя социальной услуги, в связи с ними – определение объемов содействия при организации получения услуги;
- 6.3.изучение наличия необходимого получателю услуги технического средства реабилитации в пункте социального проката, имеющегося в учреждении социального обслуживания, либо в Центре проката ТСР округа – получение информации по телефону, на сайте учреждения;
- 6.4.информирование получателя услуги о наличии и месте получения ТСР, о пакете необходимых документов; передача контактных данных получателю услуги (при необходимости);
- 6.5.содействие получателю услуги в формировании пакета документов, необходимого для предоставления услуги (подбор необходимых документов в архиве получателя услуги, копирование документов и т.д.); пакет документов:
- Паспорт;
  - СНИЛС;
  - Справка МСЭ о присвоении группы инвалидности (при ее наличии);
  - Заключение лечащего врача о имеющихся показаниях к использованию конкретного технического средства реабилитации или индивидуальная программа реабилитации и абилитации, с указанием нуждаемости в запрашиваемом техническом средстве реабилитации;
- 6.6.при необходимости, передача пакета документов специалисту ЦП ТСР / ПСП; получение бланка заявления на предоставление ТСР, бланка Договора временного пользования имуществом;
- 6.7.содействие получателю социальной услуги в заполнении заявления, подписании Договора временного пользования имуществом (подробное объяснение сути подписываемых документов);
- 6.8.передача подписанных получателем услуги заявления на предоставление ТСР и Договора временного пользования имуществом специалисту ЦП ТСР / ПСП;
- 6.9.организация доставки ТСР получателю социальной услуги: получение информации от специалистов ЦП ТСР / ПСП о дате и времени доставки ТСР, либо получение ТСР у специалиста, и самостоятельная доставка получателю услуги;
- 6.10. при необходимости, присутствие в месте доставки ТСР в установленное время; содействие получателю социальной услуги в приеме ТСР: осмотре целостности ТСР, контроле санитарного состояния, сборки ТСР, безопасности ТСР, а также в подписании отчетных документов (Акта приема-передачи ТСР, Акта о предоставлении социальных услуг);
- 6.11. при необходимости, изучение совместно с получателем услуги приемов пользования техническим средством реабилитации, разъяснение получателю социальной услуги совместно со специалистом особенностей использования ТСР и техники безопасности при использовании ТСР; получение памяток или инструкций по использованию ТСР, размещение на досягаемом для получателя социальной услуги месте;

- 6.12. фиксирование услуги в журнале посещения обслуживаемых на дому.
- 7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

#### **Приложение**

##### **Методические рекомендации.**

Божков И. А., Севастьянов М. А. Технические средства реабилитации: теория и практика назначения и подбора в медицинской организации // Росс. семейный врач. 2013. Номер, страницы С. 23-27.

Волчок Н. Сделать жизнь более удобной // Социальная защита, 2014, №1(259), страницы 5-7.

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры** Доставка технических средств ухода, реабилитации и адаптации получателю социальных услуг, имеющему ограничения в передвижении

**1. Цель:** Доставить технические средства ухода, реабилитации и адаптации до получателя, имеющего ограничения жизнедеятельности по передвижению и нуждающегося в облегчении условий повседневной жизни.

**2. Область применения:** Центр (пункт) проката технических средств реабилитации, предоставляющий данную социальную помощь на дому.

**3. Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, в структуре которого имеется Центр (пункт) проката технических средств реабилитации; специалист по социальной работе Центра (пункта) проката технических средств реабилитации, водитель учреждения.

**4. Определение/Общие сведения:**

Услуга «Доставка технических средств ухода, реабилитации и адаптации получателю» предоставляется в случае невозможности самостоятельно организовать доставку ТСР, ввиду ограничений в передвижении и/или габаритов, веса, особенности конструкции ТСР.

Исполнитель должен полностью владеть информацией об эксплуатации ТСР, о средствах и особенностях его транспортировки, его устройстве и составных частях. Перевозка габаритных, тяжелых ТСР осуществляется служебным автотранспортом, у которого технические и эксплуатационные характеристики позволяют перевозить габаритные предметы. Доставка осуществляется с соблюдением требований перевозки ТСР, которые установил производитель. Погрузочные и разгрузочные работы производятся с соблюдением техники безопасности и требований охраны труда.

Услуга предоставляется по мере возникновения потребности. Технические средства реабилитации в центре (пункте) проката выдаются получателю социальной услуги на срок до 6 месяцев.

Время услуги – до 60 минут.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Технические средства реабилитации, находящиеся на учете в Центре (пункте) проката и подготовленные к выдаче;
- Телефон, иные средства связи и коммуникаций;
- Персональный компьютер с предустановленным программным обеспечением, навигатор, мобильное устройство, карта для прокладывания оптимального маршрута доставки;
- Автомобильный транспорт;
- Персонал (должен иметь профессиональную (специальную) подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности).

## **6. Основная часть процедуры:**

- 6.1. Подбор подходящего транспортного средства для перевозки необходимого ТСР;
- 6.2. Согласование даты, времени и адреса доставки;
- 6.3. Оформление заявки на транспортное средство;
- 6.4. Составления маршрута следования до места доставки;
- 6.5. Подготовка ТСР к перевозке;
- 6.6. Погрузка ТСР в транспортное средство, и выгрузка по прибытию на место, доставка ТСР получателю социальной услуги;
- 6.7. Передача ТСР получателю социальных услуг;
- 6.8. Оформление отчетных документов.

## **7. Область и способы проверки выполнения:**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Проверка качества предоставления услуги производится руководителем структурным подразделением дважды в год.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).
- Правила дорожного движения (ПДД) Постановление Совета Министров – Правительства РФ от 23 октября 1993 г. N 1090 "О правилах дорожного движения"
- Постановление Правительства РФ от 21 декабря 2020 г. N 2200 "Об утверждении Правил перевозок грузов автомобильным транспортом и о внесении изменений в пункт 2.1.1 Правил дорожного движения Российской Федерации"

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Социальная услуга по обеспечению отдельных категорий граждан протезно – ортопедическими изделиями

1. **Цель:** Удовлетворение потребностей получателей социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе, социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раз в год.
5. **Ресурсы/оснащение:** не требуется.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг организации, в которую необходимо обратиться в интересах получателя социальных услуг для оформления протезно – ортопедических изделий.
  2. Обращение в организацию по телефону или через сеть Интернет, уточнение условий оформления, обеспечения протезно-ортопедическими изделиями.
  3. Запись получателя социальных услуг на прием к специалисту для обеспечения протезно – ортопедическими изделиями.
  4. Информирование получателя социальных услуг о времени посещения организации.
  5. Подготовка документов и предоставление их в организацию для оформления протезно – ортопедических изделий.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. Своевременное оказание услуги

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
<b>ИТОГО к оплате</b>						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Содействие в обеспечении по рецептам врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения.

1. **Цель:** Улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник или специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раза в неделю в пределах 50 минут рабочего времени.
5. **Ресурсы/оснащение:** сумка хозяйственная.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Составление списка лекарственных средств и изделий медицинского назначения, необходимых получателю социальных услуг, либо в соответствии с назначением врача, либо в соответствии с выписанным рецептом.
  2. При составлении списка лекарств уточнить у получателя социальных услуг о возможности приобретения аналогов в случае отсутствия заказанных лекарств.
  3. Получение наличных денежных средств от получателя социальных услуг на выполнение заказа. Фиксирование полученной суммы денежных средств и заказа в журнале учета финансовых расчетов (Приложение 1).
  4. Посещение аптеки и приобретение заказанных лекарственных средств или получение лекарства по рецептам.
  5. Доставка приобретенных (полученных) лекарственных средств и изделий медицинского назначения на дом.
  6. Фиксирование выполненной заявки и израсходованной суммы денежных средств в журнале учета финансовых расчетов.
  7. Окончательный расчет с получателем социальных услуг по чеку.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 2), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества**

1. Своевременное удовлетворение потребностей получателя социальных услуг.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании



утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Примерный образец Журнала учета финансовых расчетов

1. В журнале учета финансовых расчетов прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расходы на оплату товара (услуг) и остаток (сдача) или доплата.
2. При фиксировании расходов прописываются оплаченные квитанции и суммы. Факт расхода подтверждается кассовым чеком.
3. Факт получения денежных средств и окончательный расчет заверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника.

Дата	Получено денежных средств, _____ руб. _____ коп. Подписи: _____	Израсходовано денежных средств, _____ руб. _____ коп. Приобретено: Наименование товара (услуги) _____ стоимость _____ (Чек прикладывается)	Сдача предоставлена клиенту _____ руб. _____ коп. Или Доплачено клиентом _____ руб. _____ коп. Подписи: _____
------	--	--	--

Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Содействие в проведении медико – социальной экспертизы. Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями

1. **Цель:** Удовлетворение потребностей получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник или специалист по социальной работе, или медицинская сестра, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 4 раз в год.
5. **Ресурсы/оснащение:** Телефон, компьютер с подключением к сети Интернет.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг медицинской организации, в которую необходимо обратиться в интересах получателя социальных услуг, и уточнение сути обращения.
  2. Обращение в медицинскую организацию по телефону или через сеть Интернет.
  3. Запись получателя социальных услуг на прием к врачу-специалисту либо вызов врача – специалиста на дом.
  4. Информирование получателя социальных услуг о дате и времени записи на посещение медицинской организации либо о времени визита врача-специалиста на дом.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещения \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Содействие в проведении медико – социальной экспертизы. Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в медицинскую организацию, бюро медико – социальной экспертизы.

1. **Цель:** Удовлетворение потребностей получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник или специалист по социальной работе, или медицинская сестра, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 4 раз в год. Посещение одной организации в пределах до 90 минут рабочего времени 1 услуга.
5. **Ресурсы/оснащение:** не требуются.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг организации (медицинская организация, бюро медико – социальной экспертизы), в которую необходимо обратиться в интересах получателя социальных услуг с целью получения направления на установление группы инвалидности, разработку индивидуальной программы реабилитации инвалидов (ИПРА).
  2. Подготовка документов, необходимых для обращения в медицинскую организацию, бюро медико – социальной экспертизы.
  3. Личное обращение работника в медицинскую организацию или бюро медико – социальной экспертизы.
  4. Информирование получателя социальных услуг о результатах посещения организации.
  5. При необходимости сопровождение получателя социальных услуг в организацию с целью получения направления на установление инвалидности или разработку ИПРА.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании

утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура.****Название процедуры:** Организация прохождения диспансеризации.

Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями по телефону, через сеть Интернет.

1. **Цель:** Удовлетворение запроса получателя социальных услуг.
  2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
  3. **Ответственность:** Социальный работник или специалист по социальной работе.
  4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раз в год.
  5. **Ресурсы/оснащение:** Телефон, компьютер с подключением к сети Интернет.
  6. **Основная часть процедуры:**
    1. Согласование с получателем социальных услуг медицинской организации, в которую необходимо обратиться с целью организации прохождения получателем социальных услуг диспансеризации.
    2. Обращение в медицинскую организацию по телефону или через сеть Интернет.
    3. Запись получателя социальных услуг на прием к врачу-специалисту для прохождения диспансеризации.
    4. Информирование получателя социальных услуг о дате и времени записи на посещение медицинской организации для прохождения диспансеризации.
    5. Фиксирование выполненной услуги в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1).
  7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.
- Показатели качества:**
1. Своевременное оказание услуги.
  2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Организация прохождения диспансеризации. Личное обращение социального работника в медицинскую организацию.

1. **Цель:** Удовлетворение запросов получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Социальный работник или специалист по социальной работе, или медицинская сестра.
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 5 услуг в год. Посещение одной медицинской организации 1 услуга.
5. **Ресурсы/оснащение:** не требуются.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Согласование с получателем социальных услуг медицинской организации, в которую необходимо обратиться в интересах получателя социальных услуг с целью получения направления на прохождение диспансеризации.
  2. Личное обращение работника в медицинскую организацию, получение направления, согласование даты прохождения и ознакомление с порядком прохождения диспансеризации.
  3. Информирование получателя социальных услуг о результатах посещения медицинской организации.
  4. Фиксирование выполненной услуги в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

# Приложение 1

## Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета

оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
<b>ИТОГО к оплате</b>						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан

**1. Цель:** Устранение отклонений и нарушений в психическом развитии получателя социальных услуг, и перестройка его внутреннего мира в соответствии с целями жизни, требованиями общества.

**2. Область применения:** Социально – реабилитационное отделение.

**3. Ответственность:** Психолог, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:** Личное знакомство и установление контакта с получателем социальных услуг. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям.

Продолжительность одного занятия от 20 до 40 минут.

**5. Ресурсы/оснащение:** Специально оборудованный кабинет, стол, стул, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, принтер, мягкие кресла с подлокотниками, аудиоаппаратура с набором кассет, компакт-дисков, телевизор, специальные диагностические методики. Расчетные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера.

**6. Основная часть процедуры:**

1. Определение индивидуальной характеристики психического развития получателя социальных услуг, его интересов, обучаемости, типичных проблем;

2. Выявление ведущих видов деятельности или проблем, особенностей функционирования отдельных сфер в целом, определение уровня развития различных действий;

3. Составление программы индивидуального развития с опорой на более сформированные стороны, действия ведущей системы для осуществления переноса полученных знаний в новые виды деятельности и сферы жизни конкретного человека.

4. Активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии. Основные методы: убеждение, внушение, подражание, подкрепление.

5. Повышение самостоятельности и мотивации.

6. Оценка положительных результатов самостоятельной работы.

**7. Область и способы проверки выполнения:** По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении;

Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и

полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении;  
 распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложение 1

#### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

##### Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Психологическая коррекция в группе для совершеннолетних граждан

**1. Цель:** Определяется как раскрытие, анализ, осознание и проработка проблем получателя социальных услуг, его внутриличностных и межличностных конфликтов и коррекция неадекватных отношений, установок, эмоциональных и поведенческих стереотипов на основе анализа и использования межличностного взаимодействия.

**2. Область применения:** Социально – реабилитационное отделение.

**3. Ответственность:** Психолог, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:** Группа формируется по схожести проблем, стоящих перед получателями социальных услуг. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям. Продолжительность одного занятия от 20 до 40 минут.

**5. Ресурсы/оснащение:** Специально оборудованный кабинет, стол, стул, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, принтер, мягкие кресла с подлокотниками, аудиоаппаратура с набором кассет, компакт-дисков, телевизор, специальные диагностические методики. Расчетные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера.

**6. Основная часть процедуры:**

1. Составление психокоррекционной программы.

При составлении психокоррекционной работы учитываются следующие моменты:

- 1) четко формулировать цели коррекционной работы;
- 2) определить круг задач, которые конкретизируют цели коррекционной работы;
- 3) выбрать стратегию и тактику проведения коррекционной работы;
- 4) четко определить формы работы (индивидуальная, групповая или смешанная) с получателем социальных услуг;
- 5) отобрать методики и техники коррекционной работы;
- 6) определить общее время, необходимое для реализации всей коррекционной программы;
- 7) определить частоту необходимых встреч (ежедневно, 1 раз в неделю, 2 раза в неделю, 1 раз в две недели и т.д.);
- 8) определить длительность каждого коррекционного занятия (от 10–15 мин в начале коррекционной программы до 1,5- 2 часов на заключительном этапе);
- 9) разработать коррекционную программу и определить содержание коррекционных занятий;
- 10) планировать формы участия других лиц в работе (при работе с семьей – подключение родственников, значимых взрослых и т.д.);

11) реализовывать коррекционную программу (необходимо предусмотреть контроль динамики хода коррекционной работы, возможности внесения дополнений и изменений в программу);

12) подготовить необходимые материалы и оборудование.

2. Знакомство и установление контакта с получателями социальных услуг;

На данном этапе используются методы коммуникативного общения в группе.

3. Активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии.

– методы психодинамического направления – коррекционное воздействие в классическом психоанализе.

– методы гуманистического направления (психокоррекция А. Адлера, клиент-центрированный подход К. Роджерса; экзистенциальное направление, гештальт подход Ф. Перлза).

– методы когнитивно-поведенческого направления (рационально-эмотивный подход, когнитивный подход А. Бекка, диалектический поведенческий подход М.М. Линехан).

– методы взаимодействия членов группы на основе взаимозависимости и взаимовлияния для удовлетворения как личных, так и групповых интересов и потребностей.

4. Установление проблем и уровня мотивации к их преодолению.

5. Снятие в ходе беседы психологического дискомфорта.

6. Повышение самостоятельности и мотивации.

7. Оценка положительных результатов в конце каждого занятия с элементами обратной связи.

**7. Область и способы проверки выполнения:** По факту завершения работы с получателем социальных услуг – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения, обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении;

Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения, обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении;

распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись получателя социальных услуг для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.

#### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании

утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

#### Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Индивидуальное социально-психологическое консультирование

1. **Цель:** Предоставление получателю социальных услуг возможности в процессе взаимодействия с психологом исследовать внутренние ресурсы возникших проблем.
2. **Область применения:** Социально – реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Психолог, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям. Продолжительность одного занятия от 30 до 60 минут.
5. **Ресурсы/оснащение:** Специально оборудованный кабинет, стол, стул, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для клиента, компьютерная техника, принтер, мягкие кресла с подлокотниками, аудиоаппаратура с набором кассет, компакт – дисков, телевизор, специальные диагностические методики. Расчетные материалы: канцелярские товары, расходные материалы для копировального аппарата и принтера.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Знакомство и установление контакта с получателями социальных услуг  
Методы: беседа, интервью, активное слушание, наблюдение.
  2. Использование принципов консультирования:
    - видение контекста;
    - принцип стереоскопичности;
    - принцип конфиденциальности (анонимности);
    - уважение к личности получателя социальных услуг;
    - консультативная мотивированность получателя социальных услуг;
    - принцип обратной связи;
    - принцип эмпатического слушания.
  3. Оказание поддержки получателю социальных услуг при решении им жизненно важных проблем:
    - укрепление собственного потенциала получателя социальных услуг для самостоятельного решения своих жизненных проблем.
    - содействовать получателю социальных услуг в овладении новыми знаниями, умениями и навыками, с помощью которых он имел бы возможность осуществить самопомощь, независимо от внешней поддержки решать свои личные и социальные трудности.
    - совершенствование способностей получателя социальных услуг устанавливать и поддерживать взаимоотношения.
    - выработка определенных стратегий получателя социальных услуг в поведении посредством рационального или эмоционального воздействия.
  4. Разработка рекомендаций для получателя социальных услуг.



**7. Область и способы проверки выполнения:** По факту завершения работы с получателем социальных услуг внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения, обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении (Приложение 1). Оказанная услуга подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг. Журнал посещения предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

#### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложение 1

#### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

##### Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов

1. **Цель:** Уменьшение психологического напряжения, стабилизация психологического состояния получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Обслуживание на дому, социально – реабилитационное отделение, отделение дневного пребывания, стационарные учреждения.
3. **Ответственность:** Социальный работник или специалист по социальной работе, или психолог, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Психологическая помощь – комплекс психопрофилактических мероприятий, направленных на укрепление психического здоровья получателей социальных услуг, повышение их стрессоустойчивости и психологической защищенности. Услуга предоставляется по пяти раз в неделю, продолжительность оказания услуги от 15 до 30 минут.
5. **Ресурсы/оснащение:** Стол, стул, канцелярские принадлежности.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Личное знакомство с получателем социальных услуг.
  2. Выслушивание получателя социальных услуг.
  3. Определение возникших проблем, затруднений.
  4. Опрос получателя социальных услуг по сложившейся ситуации.
  5. Определение совместно с получателем услуг возможных путей решения проблемы.
  6. Проведение беседы в целях выхода из сложившейся ситуации.
  7. Подведение итогов беседы с получателем социальных услуг, оценка его удовлетворенности и готовности к самостоятельному решению проблемы.
  8. Фиксирование выполненной услуги в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Стабилизация психологического состояния получателя социальных услуг.

## Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Социально – психологический патронаж.

1. **Цель:** Оказание психологической и социальной помощи гражданам, находящимся в состоянии хронической социально – психологической дезадаптации и эмоционального напряжения.
2. **Область применения:** Социально – реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** Психолог, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** Составление плана – графика посещений получателя социальных услуг, осуществление на его основе систематического наблюдения для своевременного выявления ситуаций психологического дискомфорта. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям. Продолжительность одного посещения от 60 до 90 минут.
5. **Ресурсы/оснащение:** не требуется.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Совершение телефонного звонка, чтобы подтвердить договоренность о патронаже;
  2. Оказание конкретной (при необходимости – оперативной и экстренной) помощи, направленной на решение специфических кризисных проблем, при доминировании прямого воздействия и мобилизации всех имеющихся у получателя социальных услуг ресурсов для необходимых изменений в жизнедеятельности и достижения оптимального функционирования в социальной, трудовой и семейной среде:
    - стабилизация сложившейся ситуации,
    - контроль за ходом патронажа,
    - приобщение к решению задач получателя социальных услуг всех членов семьи,
    - закрепление успехов получателя социальных услуг,
    - внесение необходимых коррективов в стратегию дальнейших действий.
  3. Изучение ситуации социального и психологического состояния получателя социальных услуг при использовании средств, снижающих уровень тревоги и предоставляющих эмоциональную поддержку;
  4. Оказание услуг профилактической направленности, имеющих целью не только удовлетворение потребностей получателя социальных услуг, связанных с актуальной кризисной или критической ситуацией, но и стабилизацию благоприятных тенденции и уменьшение или устранение факторов риска.
7. **Область и способы проверки выполнения:** По факту завершения работы с получателем социальных услуг внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения, обслуживаемого в социально – реабилитационном отделении (Приложение 1). Оказанная услуга подтверждается подписями

работника и получателя социальных услуг. Журнал посещения предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложение 1

#### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

#### Журнал посещения обслуживаемого в социально-реабилитационном отделении

Ф. И. О. обслуживаемого \_\_\_\_\_

Специалисты: \_\_\_\_\_

Дата	Содержание услуги	Кол-во услуг (ед.)	Стоимость услуг (руб.)	Подпись специалиста	Подпись получателя социальной услуги

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерты и другие мероприятия)

1. **Цель:** Удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг.
  2. **Область применения:** Дома – интернаты, отделения временного пребывания, отделения дневного пребывания, социально – реабилитационные отделения, отделения обслуживания на дому.
  3. **Ответственность:** Специалист по социальной работе, социальный работник, культурный организатор.
  4. **Определение/Общие сведения:** Организация досуга должна способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности. Услуга предоставляется в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) получателя социальных услуг.
  5. **Ресурсы/оснащение:** -
  6. **Основная часть процедуры:**
    1. Информирование получателя социальных услуг о мероприятиях, проводимых в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) получателя социальных услуг.
    2. Согласование с получателем социальной услуги даты и времени посещения мероприятия.
    3. Уточнение по телефону или через Интернет о наличии билетов на посещение мероприятия.
    4. Предоставление получателем социальных услуг денежных средств на приобретение билетов на мероприятия.
    5. Фиксирование полученных средств в журнале учета финансовых расчетов (Приложение 1).
    6. Приобретение билетов на посещение мероприятия.
    7. Информирование получателя социальных услуг о дате и времени посещения мероприятия и предоставление получателю социальных услуг билетов на посещение мероприятия.
    8. Фиксирование услуги в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 2).
  7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.
- Показатели качества:**
1. Своевременное оказание услуги.

2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

#### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

#### Приложение 1

##### Примерный образец Журнала учета финансовых расчетов

1. В журнале учета финансовых расчетов прописываются все финансовые операции: получение денежных средств, расходы на оплату товара (услуг) и остаток (сдача) или доплата.
2. При фиксировании расходов прописываются оплаченные квитанции и суммы. Факт расхода подтверждается кассовым чеком.
3. Факт получения денежных средств и окончательный расчет заверяются подписями получателя социальных услуг и социального работника.

Дата	Получено денежных средств, _____ руб. _____ коп. Подписи: _____	Израсходовано денежных средств, _____ руб. _____ коп. Приобретено: Наименование товара (услуги) – _____ стоимость (Чек прикладывается)	Сдача предоставлена клиенту _____ руб. _____ коп. Или Доплачено клиентом _____ руб. _____ коп. Подписи: _____
------	--	--	--

## Приложение 2

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение индивидуального занятия по обучению родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг

1. **Цель:** Повышение качества жизни тяжелобольных получателей услуг.
2. **Область применения:** отделение обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, инструктор по адаптивной физической культуре.
4. **Определение/Общие сведения:**

Проведение индивидуального занятия по обучению родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг направлено на выполнение повседневных задач таких как:

- Содействовать родственникам в получении информации, необходимой для организации и выполнения ухода за тяжелобольными получателями услуг с учетом их ограничений
- Обучение родственников правильному использованию специальных приспособлений и вспомогательных средств при уходе за тяжелобольными получателями социальных услуг
- Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг по вопросам самообслуживания и бытовой деятельности
- Обучение родственников кормлению тяжелобольного получателя социальных услуг с использованием специальной посуды и других приспособлений
- Обучение родственников в осуществлении личной гигиены (прием ванны и душа, уход за волосами, ушами, глазами, носом, обработка полости рта и т.п., подача судна, смена подгузников, постельного и нательного белья и многое другое) у тяжелобольного получателя социальных услуг
- Обучение родственников основам реабилитации в домашних условиях

Услуга предоставляется до 4 раз в год. Продолжительность оказания услуги не менее 20 минут.

5. **Ресурсы/оснащение:** расходные материалы: канцелярские товары (ручки, бумага, файлы и т.п.); информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.)

6. **Основная часть процедуры:**

1. Личное знакомство и установление контакта с получателем социальных услуг;
2. Установление проблемы и потребности получателя услуги;
3. Определение уровня потенциала и функциональных возможностей тяжелобольного получателя социальной услуги;
4. Обеспечение безопасной среды для проведения обучения;

5. Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг;
6. Мониторинг состояния получателя услуги, уровня его жизнеспособности и жизнедеятельности после получения услуги.
- 7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещения \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

## Инструкция

**Название:** Социально – педагогическая диагностика.

1. **Цель:** выявление имеющихся педагогических проблем.
2. **Область применения:** структурные подразделения учреждения, оказывающие данную услугу.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, логопед, специалист по социальной работе, имеющий профессиональную подготовку и соответствующий квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.
4. **Общие сведения:** оценка реального положения, выявление нуждаемости в педагогическом консультировании и коррекции. Контроль исполнения данной процедуры должен проводить руководитель структурного подразделения. Продолжительность оказания услуги до 1 часа 30 минут. Периодичность предоставления социальной услуги: до 2 раз в год
5. **Оснащение:** специально оборудованный кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для получателя социальных услуг, компьютерная техника, МФУ, телефон. Канцелярские товары (ручка, бумага).
6. **Основная часть:**
  1. Предложить присесть получателю социальных услуг на стул, предназначенный для получателей социальных услуг;
  2. Определить предмет социально-педагогической диагностики, исходя из потребности получателя социальных услуг (результат образования: системность знаний и системность мышления, способность самостоятельно восстанавливать недостающие звенья в системе знаний с помощью логических рассуждений; ключевые компетенции – разрешение проблем, работа с информацией, коммуникация. Разрешение проблем – умение обучающихся ставить проблему, формулировать цель и планировать работу, оценивать результат. Коммуникация – письменная коммуникация, устная коммуникация, работа в группе. Работа с информацией – поиск информации, обработка информации;
  3. Подобрать диагностические методики;
  4. Обработать результаты проведенной диагностики;
  5. Подготовить заключение с рекомендациями по проведению коррекции и консультирования.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



**Стандартная операционная процедура:****Название процедуры:** Индивидуальное социально-педагогическое консультирование

- 1. Цель:** Оказание помощи получателю социальных услуг в решении его социальных проблем и в налаживании межличностных отношений с окружающими.
- 2. Область применения:** структурные подразделения учреждений, оказывающие данную социальную услугу.
- 3. Ответственность:** руководитель структурного подразделения, логопед, специалист по социальной работе, имеющий профессиональную подготовку и соответствующий квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.
- 4. Определение/Общие сведения:** Данная услуга оказывается в ходе непосредственного общения с получателем социальных услуг; после проведения социально-педагогической диагностики по необходимым направлениям и анализа результатов этой диагностики.  
Подготовка к оказанию услуги предполагает подбор методических пособий и материалов.  
Услуга предоставляется до 2-х раз в год. Продолжительность одной консультации от 30 до 90 минут.
- 5. Ресурсы/оснащение:** Специально оборудованный кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для получателя социальных услуг, компьютерная техника, МФУ, телефон.
- 6. Основная часть процедуры:**
  1. Личное знакомство и установление контакта с получателем социальных услуг
  2. Беседа с получателем социальных услуг, расспрос получателя социальных услуг, формулирование и проверка консультативных гипотез.
  3. Проанализировать особенности поведения получателя социальных услуг, лежащие в основе проблем, не упустив при этом основополагающего вопроса.
  4. Определение возможных путей решения социально-педагогических проблем (помочь получателю социальных услуг сформулировать как можно большее число возможных вариантов, а затем, внимательно анализируя их, выбрать наиболее подходящий).
  5. Подведение итогов беседы (краткое обобщение всего происшедшего за время приема); обсуждение вопросов, касающихся дальнейших отношений получателя социальных услуг с социальным педагогом или другими необходимыми специалистами.
- 7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и

формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

**Приложение 1**

**Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг**

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_





**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Индивидуальная социально – педагогическая коррекция.

1. **Цель:** Формирование позитивных жизненных установок, ценностей.
2. **Область применения:** структурные подразделения учреждений, оказывающие данную социальную услугу.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, логопед, специалист по социальной работе, имеющий профессиональную подготовку и соответствующий квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.
4. **Определение/Общие сведения:** Данная услуга оказывается в ходе непосредственного общения с получателем социальных услуг; после проведения социально – педагогической диагностики по необходимым направлениям и анализа результатов этой диагностики;  
Подготовка к оказанию услуги предполагает подбор методических пособий и материалов.  
Услуга предоставляется не более 5 раз в неделю. Продолжительность одного занятия от 30 до 90 минут.
5. **Ресурсы/оснащение:** Специально оборудованный кабинет: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, настольная лампа, стул для получателя социальных услуг, компьютерная техника, МФУ, телефон.
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Планирование по результатам диагностики индивидуальной работы и подбор материала.
  2. Разработка коррекционной программы.
  3. Выбор форм, методов и методик коррекционной работы.
  4. Мотивация получателя социальных услуг на выполнение заданий.
  5. Осуществление программы.
  6. Анализ результатов реализации программы и оценка эффективности коррекционной работы.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании

утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

### Инструкция

**Название:** Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга).

**1. Цель:** Содействие по формированию позитивных интересов получателя социальных услуг с целью расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

**2. Область применения:** отделение социального обслуживания на дому, социально – реабилитационное отделение.

**3. Ответственность:** специалист по социальной работе, психолог, социальный работник.

**4. Определение/Общие сведения:**

Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов направлено на выполнение задач таких как:

1. Изучить уровень развития потенциала получателя услуги в сфере проявления позитивных интересов к жизни.

2. Создать благоприятные условия для формирования позитивных интересов.

3. Способствовать развитию устойчивых навыков, проявления позитивных интересов получателя услуги (и членов семьи).

4. Приобщить получателя социальных услуг к различным сферам деятельности, в том числе творческой (декоративно-прикладного искусства, народного и музыкального творчества и т.д.)

Мероприятия по предоставлению данной услуги способствуют развитию познавательного интереса, созданию благоприятных условий для развития коммуникативных навыков получателей социальных услуг.

Мероприятия организуются с учетом интересов и возможностей получателей социальных услуг.

Услуга предоставляется до четырех раз в неделю. Продолжительность предоставления услуги от 30 до 60 минут.

**5. Ресурсы/оснащение: -**

**6. Основная часть:**

1. Личное знакомство и установление контакта с получателем социальных услуг;

2. Изучение индивидуальных потребностей и выявление внутренних ресурсов получателя услуги;

3. Уточнение интересов получателя социальных услуг;

4. Участие получателя услуги в мероприятиях (событиях) программы;

5. Изучение удовлетворенности и уровня освоения программы получателя услуги.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение 1), подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

## Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение 1

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам

- 1. Цель:** Индивидуальное обучение получателя социальных услуг доступным профессиональным навыкам, использование остаточных профессиональных навыков или восстановление, развитие остаточных трудовых возможностей, с учетом адекватных физических и психических возможностей пожилого человека, способствующих восстановлению личностного и социального статуса. Проведение занятий по трудовой терапии, способствующих формированию элементарных практических умений и навыков.
- 2. Область применения:** Услуга предоставляется в отделении участкового социального обслуживания, социально – реабилитационном отделении или в адресе получателя социальных услуг.
- 3. Ответственность:** инструктор по труду, специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения, заместитель директора.
- 4. Определение / Общие сведения:** Процедура носит заявительный характер, предоставляется по просьбе получателя социальных услуг до 15 услуг, 1 раз в год.
  - Слушатель пишет заявление о проведение индивидуальных занятий, по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам»;
  - Формируется график посещения на квартал.
  - Программа обучения по направлению «Проведение индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам» разрабатывается инструктором по труду/специалистом по социальной работе, заведующим отделением, утверждается директором (зам директора).
  - Для проведения занятий используется методический материал, в том числе возможности интернета, привлекаются инструктор по труду/ специалисты имеющие знания по данному направлению и владеющие необходимыми навыками.
  - Программа обучения может быть скорректирована с учетом анализа результатов анкетирования.
- 5. Ресурсы / оснащение:**

Требуется оснащение в соответствии со стандартом, а также:

  - оборудованное рабочее место для специалиста и получателя социальных услуг;
  - персональный компьютер (ноутбук, планшет), телефон и выход в интернет, расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек,

карандаши, краски, клей, ножницы, цветная бумага, бумага А4, файлы, блокнот, папка скоросшиватель и иные материалы).

– комплект демонстрационных учебных пособий: (печатные материалы и пособия),

– комплект учебных видеоматериалов (интернет подборка, запись вебинаров, семинаров, презентаций и мастер-классы). Проведение индивидуальных мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам на базе учреждения возможно в мастерских, оснащенных необходимой материально-технической базой:

<b>№</b>	<b>Оборудование</b>	<b>Инструменты</b>	<b>Материалы</b>
1	Швейные машины бытовые	Ножницы	Ткань в ассортименте
2	Швейные машины промышленные	Иглы швейные, бисерные	Тесьма и кружево в ассортименте
3	Электроутюг	Булавки	Синтепон, холофайбер
4	Оверлог	Мел портновский	Нитки швейные, вышивальные, «Мулине», пряжа
5	Вибро-шлифовальная машина	Лекала	Акриловые краски, гуашь. Акриловый лак
6	Вышивальная машина	Сантиметровая лента	Картон, цветная бумага Салфетки трехслойные
7	Вязальная машина	Кисти	Клей ПВА, «Момент»
8	Стол, стулья	Клеевой пистолет	Фоамиран
9	Персональный компьютер	Распарыватель	Мех натуральный
10	Магнитно-маркерная доска	Портновские ножницы	Полимерная глина, цветное тесто
11	Фотоаппарат	Кусачки, плоскогубцы	Морилка, алебастр
12	Брошюровщик	Иглы для фильцевания	Кофе, ванилин, корица
13	Сканер	Портновские ножницы	Шерсть для валяния, фетр
14	Резак	Стеки разной формы	Бисер, бусины в ассортименте
15	Ламинатор		Проволока разного диаметра

## **6. Основная часть процедуры:**

### **Этапы реализации программы**

#### ***Первый этап – подготовительный.***

- разработка методического обеспечения для повышения уровня результативности обучающего процесса: разработка инструкционных и технологических карт, схем, шаблонов, печатных материалов;
- написание учебного плана по программе «Проведение индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам»;
- составление графика занятий по программе «Проведение индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам»;
- подготовка демонстрационных учебных видеоматериалов (интернет подборка: запись вебинаров, семинаров, презентаций и мастер-классов).

#### ***Второй этап – организационный.***

- личное знакомство.
- написание заявления;
- опрос (анкетирование) граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний, интересов, навыков и востребованности в обучении.

#### ***Третий этап – практический (основной).***

- проведение вводного занятия, знакомство с основными понятиями, краткое информирование о графике (расписании), формах и видах занятий.
- индивидуальное обучение граждан пожилого возраста и инвалидов основам швейного дела, техникам декоративно-прикладного творчества, изготовлению полиграфической продукции, цветоводство, другое.
- ведение журнал посещения индивидуальных занятий, где после каждого занятия пенсионер или инвалид ставит свою подпись, как подтверждение получения услуги в полном объеме.
- фиксирование специалистом информации об оказанной услуге в модуле «Профилактика» (или другой программе).
- возможно проведение промежуточной диагностики с целью корректировки программы обучения.

*На каждом занятии необходимо ознакомление с правилами техники безопасности при работе с различными инструментами.*

#### ***Четвертый этап – аналитический.***

- проведение итоговой диагностики, с целью оценки качества предоставляемых услуг и эффективности обучения;
- закрытие журнала посещения индивидуальных занятий.
- участие в выставках и конкурсах различных уровней.

Продолжительность проведения занятия от 20 до 40 минут. Периодичность предоставления социальной услуги на дому до 15 услуг, 1 раз в год.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге (Подготовка к занятию (подбор материала), заполнение необходимой документации, проведение занятия, введение данных в модуль Профилактика) составляет от 20 до 40 минут, в случае отдаленного места проживания закладывается время на проезд до адреса получателя услуги и обратно на рабочее место.

При наличии в учреждении мастерских – обеспечение занятости пожилого человека или инвалида в трудовых мастерских с учетом способностей и интересов каждого человека.

#### **7. Область и способы проверки выполнения:**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя услуг.

*Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.*

Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и ежемесячно предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

Руководитель структурного подразделения проводит:

- выборочный контроль – качество проводимых мероприятий;
- итоговый контроль – отчет по результатам программы.

#### **Показатели качества:**

- Количество привлеченных получателей социальных услуг.
- Количество проведенных мероприятий по индивидуальным программам предоставления социальных услуг
- Успешность самостоятельного применения теоретического материала, полученных умений и навыков на практике, в том числе в повседневной жизни.
- Участие в выставках и конкурсах различных уровней.
- Оценка получателем социальных услуг их качества (положительные отзывы, благодарности, др.).

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;



– Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г. № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

## Приложение 1

### Методический материал для обучения по направлению

#### «Проведение индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам»

- Региональная комплексная программа «СТАРШЕЕ ПОКОЛЕНИЕ». «Профессиональная ориентация» Учебно – методическое пособие для слушателей. – 2011 г.
- Социокультурная реабилитация граждан пожилого возраста. Учебно-методическое пособие для преподавателей. – Екатеринбург: Издательский Дом «Ажур», 2015.
- Творческая и прикладная деятельность: Учебно-методическое пособие для слушателей. — Екатеринбург: ИД «Ажур», 2011
- Г.Г. Мозговая, Г.Б. Картушина «Швейное дело» Учебное пособие. Москва «Просвещение» 2008г.
- Д.В. Воробьев, А.И.Дубасов, Ю.М.Лебедев «Технология брошюровально-переплетных процессов» Москва 1998 г.
- Основные ошибки комнатного цветоводства. <https://www.youtube.com/watch?v=9oOowxaiurk>
- Цветоводство Для Начинающих. ОЧЕНЬ ПРОСТЫЕ РАСТЕНИЯ ДЛЯ НОВИЧКОВ. <https://www.youtube.com/watch?v=zebO9Tj76WI>
- Комнатные растения. С чего начать? Семена, отростки, горшки, земля, удобрения. <https://www.youtube.com/watch?v=QqNdqGeR4ME>
- Основы бумагопластики. <https://www.youtube.com/watch?v=Lohfv9b6YjY>
- Мастер-класс по бумагопластике «Кувшинка». <https://www.youtube.com/watch?v=UMCwAEolUks>
- Мастер-класс по бумагопластике «Цветы Победы» <https://www.youtube.com/watch?v=zuCBoxLcc6M>
- Бумагопластика <https://www.youtube.com/watch?v=PxyIGkvx-1w>
- Глинопластика Брошь Губы из полимерной глины / полимерная глина / мастер класс/ [https://www.youtube.com/watch?v=Miu\\_el2q\\_0k](https://www.youtube.com/watch?v=Miu_el2q_0k)
- Мастер-класс: кулон "Малиновый браслет" из полимерной глины <https://www.youtube.com/watch?v=W2gzGv2Psgs>
- Мастер -класс" народные художественные промыслы. <https://www.youtube.com/watch?v=d9yosaRbTO4>
- Урок по лепке абашевской игрушки. Мастер-класс <https://www.youtube.com/watch?v=nZRbZ48a2gY>
- Мастер-класс по созданию красивого ажурного цветка в технике квиллинг. [https://www.youtube.com/watch?v=-Y\\_LrZeckmk](https://www.youtube.com/watch?v=-Y_LrZeckmk)

- Журналы и печатные издания: «Лена рукоделие», «Модное рукоделие», «Лукошко идей», «Креативное рукоделие»
- Инструкционные, технологические карты. буклеты, методические разработки мастер-классов.

## Приложение 2

### **Анкета по определению уровня знаний и востребованности в обучении проведения индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам**

*Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с каждым вопросом и возможными вариантами ответов. Выберите свой вариант ответа и отметьте его. Если есть необходимость, запишите свой вариант ответа.*

Поля, отмеченные звёздочкой (\*), обязательны для заполнения!

#### **1. С какой целью Вы решили использовать трудовые возможности и пройти обучение по доступным профессиональным навыкам? (не более 2 вариантов ответа) \***

- Для саморазвития;
- Для решения жизненно-бытовых проблем;
- Возможность трудоустройства;
- Для социальной коммуникации;
- Для самореализации;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

#### **2. Возникают ли у Вас некоторые сложности при обучении? (один вариант ответа) \***

- да;
- скорее да, чем нет;
- скорее нет, чем да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

#### **3. С какими нижеперечисленными трудностями Вы сталкивались ранее? (не более 3 вариантов ответа) \***

- Быструю утомляемость;
- Ухудшение способности к восприятию;
- Затруднение в выполнении практических заданий;
- Трудности распределения и переключения внимания;
- Снижение способности к концентрации и сосредоточению внимания;
- Некоторое уменьшение возможностей памяти;
- Трудности воспроизведения;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

#### **4. Чему вы хотели бы научиться на индивидуальных занятиях?**

- основам швейного дела,

- техникам декоративно-прикладного творчества
- тканебумагопластика
- глинопластика
- плетение
- изготовление предметов по технологиям традиционных промыслов
- изготовлению полиграфической продукции
- цветоводство
- другое \_\_\_\_\_

**5. Вы хотели бы получать дополнительную информацию по теме занятия на электронную почту?**

Да /  Нет

Если «ДА», укажите свой E-mail

---

**6. В результате обучения хочу знать:**

- Приобрести новые умения и навыки (укажите какие)
- 

- Открыть новые возможности для себя
- Освоить программу «Самозанятости население»
- Другое \_\_\_\_\_

**7. И несколько слов о себе:**

Укажите Ваш пол: \*

- жен.
- муж.

**8. Укажите Ваш возраст: \***

- 18-50 лет
- 50-60 лет;
- 61-70 лет;
- 71-80 лет;
- 80 лет и старше.

**СПАСИБО!**

	Наименование организации		
	от _____		
	(ФИО полностью)		
	Адрес: _____ _____ _____		
	Паспорт гражданина РФ. _____ _____ _____ _____ _____ _____		
	Контактный телефон: _____		
<b>ЗАЯВЛЕНИЕ</b>			
Я, _____, прошу организовать индивидуальные занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам			

С графиком проведения занятий ознакомлен(а).			
Дата: ____.		_____	
_____ .20 ____		_____	
		(подпись заявителя)	
Я,			
_____			
даю 1.согласие на использование и обработку моих персональных данных по технологиям обработки документов, существующим в Наименование организации с целью прохождения курсов "Школы пожилого возраста" в следующем объеме:			
1) фамилия, имя, отчество; 2) дата рождения; 3) адрес места жительства; 4) серия, номер и дата выдачи паспорта, наименование органа, выдавшего паспорт (иного документа, удостоверяющего личность).			

2.даю / не даю			
<p>_____ свое согласие на использование фотографий с изображением занятий, экскурсий и других мероприятий с моим участием.</p> <p>Перечень действий с фотографиями на совершение которых дается согласие: оформление стендов, фотоотчетов, выставок; оформление фотогалереи на сайте учреждения; использование в качестве иллюстрации в отчетах, печати (статьи, публикации, оформление журналов), в презентациях, фильмах о жизни учреждения.</p> <p>Срок действия моего согласия считать с момента подписания данного заявления на срок - бессрочно. Отзыв настоящего согласия в случаях, предусмотренных Федеральным законом от 27 июля 2006 года № 152-ФЗ "О персональных данных", осуществляется на основании моего заявления, поданного в Наименование организации.</p>			
Дата: _____._____.20____		/_____/	
Дата: _____._____.20____			

Примерный учебно-тематический план

<u>Тема занятий</u>	<u>Часов, в т.ч.</u>	
	<u>лекции</u> <u>и</u>	<u>практич.</u> <u>занятия.</u>
<b>«Проведение индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам»</b>		
1.1. <u>Вводное занятие (организация досуга и свободного времени, проведение анкетирования и первичной диагностики, инструктаж по охране труда).</u>	<u>1</u>	-
<i>Раздел 1.</i>		
<b><i>Содержание различных технологий декоративно-прикладного творчества</i></b>		
1. <u>Арт-терапия. музыкотерапия</u>	-	<u>1</u>
2. <u>Куклотерапия</u>	-	<u>1</u>
3. <u>Квиллинг</u>	-	<u>1</u>
4. <u>Декупаж</u>	-	<u>1</u>
5. <u>Поделки из бумаги</u>	-	<u>1</u>
6. <u>Поделки из солёного теста</u>	-	<u>1</u>
7. <u>Поделки из пластиковых бутылок</u>	-	<u>1</u>
8. <u>Глинотерапия</u>	-	<u>1</u>
9. <u>Вышивка крестиком</u>	-	<u>1</u>
10. <u>Бисероплетение</u>	-	<u>1</u>
<i>Раздел 2. Цветоводство</i>		
1. <u>Цветы для дома (что нужно знать и уметь)</u>	-	<u>1</u>
<i>Раздел 3. Занятия по швейному делу.</i>		
1. <u>Ручное шитье.</u>	-	<u>1</u>
<i>Раздел 4. Занятия по изготовлению полиграфической продукции.</i>		
1. <u>Фотографирование. Выполнение доступных операций на компьютере и сканере. Ламинирование. Копировальные работы.</u>	-	1
<b>Всего:</b>	<b><u>1</u></b>	<b><u>12</u></b>

При выборе одного только направления, например, «Занятия по бисероплетению», возможно организация занятия курсом по определенной теме, а также работа в мастерских.

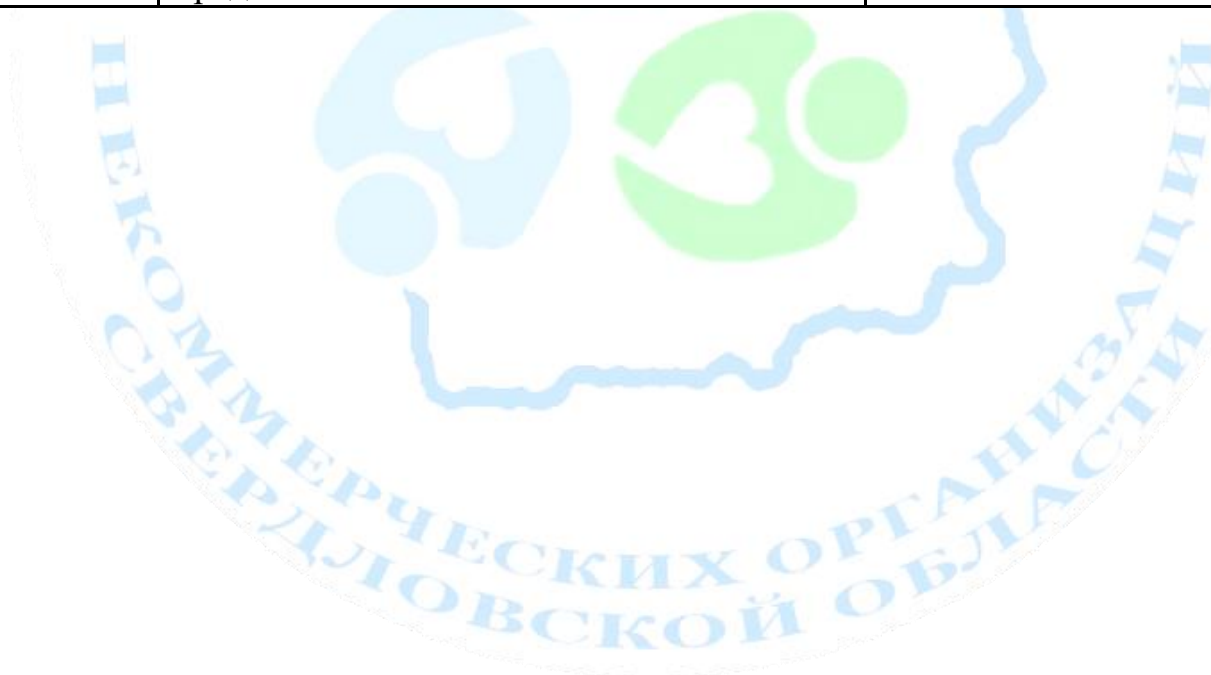
### Примерный календарно-тематический план

№	Мероприятия	Сроки реализации
<b>Организационный этап</b>		
1	Проведение анкетирования и диагностики (первичной, итоговой по окончании курса) пенсионера и инвалида.	В течение курса
<b>Практический (основной) этап</b>		
1	<p><b><i>Занятия по швейному делу.</i></b></p> <p>1. Ручное шитье:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с правилами техники безопасности при работе с ручными инструментами.</li> <li>- Подготовка к шитью.</li> <li>- Выполнение шва «вперед иголкой» (наметочного шва)</li> </ul> <p>2. Кройка и шитье на электрической швейной машине.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с правилами техники безопасности при работе на электрической швейной машине.</li> <li>- Подбор ткани и ниток.</li> <li>- Элементы кроя изделия или отдельных деталей.</li> <li>- Сборка изделия.</li> <li>- Подготовка электрической швейной машины к работе.</li> <li>- Шитье на электрической швейной машине.</li> <li>- Выворачивание изделия и глажение.</li> </ul>	Курсами
2	<p><b><i>Занятия на вышивальной машине.</i></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ознакомление с правилами техники безопасности при работе с ручными инструментами и на вышивальной машине.</li> <li>- Подготовка машины к работе: заправка нитей, выбор образца вышивки и редактирование.</li> <li>- Практические работы по выполнению вышивки на свадебной атрибутике, салфетках, пеленках и других изделиях.</li> <li>- Уход за вышивальной машиной.</li> </ul>	Курсами
3	<b><i>Занятия по бисероплетению.</i></b>	Курсами



	<p>-Знакомство с историей появления бисера, изделий из бисера.</p> <p>-Обучение правильному пользованию материалом и инструментами в работе с бисером (проволока, нитки, кусачки, ножницы).</p> <p>-Обучение приемам плетения по схемам и образцам.</p> <p>-Изготовление бисерных изделий (деревьев) и обучение декорированию.</p>	
4	<p><b><i>Занятия по изготовлению изделий из шерсти и фетра.</i></b></p> <p>-Знакомство с историей шерсти, её свойствами, используемыми инструментами.</p> <p>-Обучение различным способам и приемам валяния шерсти (сухое, мокрое, комбинированное, техника «живопись шерстью».).</p> <p>-Изготовление украшений из шерсти и фетра, аксессуаров, картин.</p>	Курсами
5	<p><b><i>Занятия по машинному вязанию.</i></b></p> <p>-Краткие сведения из истории.</p> <p>Знакомство с вязальной машиной (правила техники безопасности при работе), с нитями, их свойствами для вязания на машине.</p> <p>-Обучение приемам работы на вязальной машине с перфокартами и без них.</p> <p>-Технология выполнения различных петель, набор петель.</p> <p>-Выполнение вязаного полотна.</p>	Курсами
6	<p><b><i>Занятия по изготовлению изделий в технике аппликации с применением бумаги, ткани и др. материалов.</i></b></p> <p>-Представление о различных материалах (бумага, картон, мех, ткань; природный материал – семена бобовых культур и др., орехи, ракушки, макаронные изделия).</p> <p>- Обращение с материалами и инструментами.</p> <p>-Сборка и наклеивание.</p>	Курсами

	-Обучение технике складывания бумаги и ткани (оригами). -Комбинирование разных техник и материалов при составлении коллажа.	
7	<b><i>Занятия по изготовлению полиграфической продукции.</i></b> - Фотографирование. - Выполнение доступных операций на компьютере и сканере. - Ламинирование. - Копировальные работы. - Пользование резакром для обрезания бумаги. - Пользование брошюровщиком при изготовлении блокнотов.	2 раза в неделю
	Итоговое проведение диагностики	По окончании каждого курса и по окончании всего периода обучения.
	Анализ результатов деятельности, предоставление отчета.	



Примерный учебный план одного занятия

Утверждаю

Зав. ОУСО

---

---

Школа пожилого возраста

Дата: « \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_\_

Тема: \_\_\_\_\_

План

1. Введение: цели, задачи, основные понятия.
2. Раскрытие темы.
  - краткие сведения из истории;
  - просмотр презентации, фото и видеоматериалов по теме;
  - ознакомление с правилами техники безопасности при работе с различными инструментами;
  - знакомство с технологической картой изделия.
3. Практическое выполнения задания.
4. Домашнее задание. (может не быть).
5. Информирование, о следующем занятии (краткий анонс).

Специалист по социальной работе \_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_

Итоговая анкета/ удовлетворенность

Вопросы:

1. Удовлетворены ли Вы компетентностью преподавателя?
  - Да
  - Нет
2. Был ли Вам интересен материал?
  - Да
  - Нет
3. Доступность изложения материала?
  - Доступно
  - Не всегда доступно
4. Сможете ли Вы полученные умения и навыки самостоятельно применить в повседневной жизни?
  - Да
  - Нет
5. Готовы ли Вы посоветовать индивидуальные занятия своим друзьям и знакомым?
  - Да
  - Нет
6. Пожелания, что бы Вы хотели еще узнать, какие вопросы, темы рассмотреть в дальнейшем?

Подпись \_\_\_\_\_

### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Организация и проведение индивидуальных занятий по социально – трудовой реабилитации с целью восстановления, развития остаточных трудовых возможностей, по обучению доступным профессиональным навыкам с учетом адекватных физических и психических возможностей клиента

**1. Цель:** Вовлечение в трудовую деятельность, восстановление и развитие нарушенных функций, формирование компенсаторных навыков по самообслуживанию, укрепление интеллектуальных качеств и эмоционально – волевой сферы получателей социальных услуг, реализация на практике ряда функций социализации личности (адаптационной, коррекционной, мобилизационной, регулятивной, реабилитационной, профилактической).

**2. Область применения:** Отделения, предоставляющие социальные услуги на дому, социально – реабилитационное отделение.

**3. Ответственность:** Социальный работник отделения социального обслуживания на дому, специалист по социальной работе, инструктор по труду.

**4. Определение/Общие сведения:**

Функции специалиста (инструктора по труду):

- выбор вида творческой трудовой деятельности;
- составление (совместно с социальным работником) графика занятий;
- выбор необходимых методик, материалов, оборудования для полноценного проведения занятия;
- выбор методик для эффективного проведения дистанционных занятий, раздаточных материалов, необходимого демонстрационного оборудования и т.д.;
- ознакомление получателя социальной услуги с выбранным направлением творческой трудовой деятельности, его положительным влиянием на процесс реабилитации и пр. Проведение соответствующего выбранной деятельности инструктажа по технике безопасности, по правилам пожаробезопасности, объяснение правил работы с материалами, оборудованием и т.п.;
- проведение занятия в соответствии с алгоритмом занятий по арт-терапии, декупажу, корзиноплетению, вязанию, бисероплетению, вышивки (и другое):

п/п	Мероприятие	Действия
1	Декупаж	Встреча – подготовка рабочего места – выбор инструментария, необходимого для выполнения техники «декупаж», выбор материалов, предметов для декупажа – объяснение практики выполнения – реализация практики.
2	Корзиноплетение	Встреча – подготовка рабочего места – инструктаж по технике безопасности – знакомство с наглядным материалом: лозой, методами

		подготовки лозы – объяснение практики выполнения – реализация практики.
3	Изготовление интерьерной подушки	Встреча – инструктаж по технике безопасности – знакомство с инструментарием, свойствами тканей, сочетанием цветов, сочетанием материалов – объяснение практики выполнения – реализация практики.
4	Вышивка (бисер, ленты, нитки)	Встреча – подготовка рабочего места – инструктаж по технике безопасности – знакомство со спецификой материалов и выбор инструментария, знакомство с сочетанием цветов в изделиях – объяснение практики выполнения – реализация практики.
5	Арт-терапия	Встреча – ознакомление с видами терапии – выбор техники арт-терапии: акварель, живопись масляными красками, рисунок и т.д. – упражнение – оценка и реализация практики.
6	Вязание	Встреча – подготовка рабочего места – инструктаж по технике безопасности – выбор техники: крючок, спицы, ленты – объяснение практики выполнения – реализация практики.
7	Бисероплетение	Встреча – подготовка рабочего места – инструктаж по технике безопасности – выбор техники: плоские украшения, объемные фигуры – объяснение практики выполнения – реализация практики.

– после мероприятия – проведение экспресс-опроса получателя социальной услуги о его удовлетворенности занятием, выбранной техникой творческой деятельности, результатами, о перспективах дальнейших занятий, о замечаниях и недостатках;

– ведение протокола реабилитационного процесса, учета занятий, оформление отчетной документации;

– требования к организации занятия:

Во время проведения занятия специалисту и социальному работнику необходимо постоянно наблюдать за состоянием получателя социальной услуги (утомляемость четкость действий, эмоциональный фон, внимательность и пр.);

В случае неадекватного поведения получателя социальной услуги (агрессия, паника, расстройство и т.п.) необходимо оказать психологическую поддержку путем разъяснения и беседы, помочь справиться с чувствами, дать возможность выразить чувства, эмоции;

Безопасность. Занятия должны быть обеспечены безопасным оборудованием и оснащением, надежным и прочным и способствовать сохранению физического и психического здоровья человека;

Комфорт. Занятия не должны затруднять физиологическую активность человека или препятствовать ей;

Индивидуальность подбора занятия обеспечивается предварительным изучением предпочтений получателя социальной услуги в сфере творческой деятельности;

Доступность информации на занятии обеспечивается с учетом возрастных изменений, индивидуальных особенностей в силу заболеваний (глухота, слепота), а также индивидуального восприятия.

Время услуги – 60 минут.

#### **5. Ресурсы/оснащение:**

- Материалы для проведения занятий (карандаши, ленты, цветная бумага, ножницы, клей ПВА, лаки, салфетки, бисер, ткань, спицы, и т.д. в соответствии с видом творческой деятельности);
- Стол, стул, вода, емкости различные;
- Персонал (должен иметь профессиональную (специальную) подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности).

#### **6. Основная часть процедуры:**

6.1. Предварительный опрос получателя социальных услуг (возможно по телефону) о его интересах (декупаж, корзиноплетение, вязание, бисероплетение, вышивание, другое) и предпочтениях, потребности в рекомендациях по организации творческого труда;

6.2. Предварительный анализ физических и психических особенностей получателя социальной услуги, его эмоционального состояния, обсуждение со специалистом (инструктором по труду) возможных методик и материалов для занятия; при необходимости, обсуждение с лечащим врачом вопросов доступности, эффективности и наличия ограничений либо противопоказаний по выбранным методикам, материалам и оборудованию;

6.3. Определение графика проведения занятий для включения в график работы специалиста (инструктора по труду);

6.4. Обеспечение и подбор для транспортировки инструментария по выбранной творческой технике, при необходимости приобретение на средства получателя социальной услуги, и доставка на дом необходимых материалов;

6.5. Содействие специалисту (инструктору по труду) в подготовке материалов для дистанционных занятий, раздаточных материалов, необходимого демонстрационного оборудования и снаряжения;

6.6. Обеспечение доступности места проживания получателя социальной услуги специалисту с учетом прибытия последнего не менее, чем за 10 минут до начала занятия;

6.7. Проветривание помещения перед занятием, подготовка помещения к занятию, подготовка аппаратуры для проведения дистанционного занятия; информирование получателя социальной услуги о всех своих действиях с целью создания обстановки взаимодействия и соучастия в занятии;

- 6.8. Представление специалиста (инструктора по труду) получателю социальной услуги;
- 6.9. При необходимости, оказание помощи специалисту (инструктору по труду) в объяснении получателю социальной услуги принципов применения изучаемой творческой техники;
- 6.10. При необходимости, оказание помощи получателю социальной услуги в понимании и применении на практике требований специалиста;
- 6.11. При необходимости, содействие получателю услуги при оплате предоставленной услуги, при оформлении акта выполненных работ;
- 6.12. После завершения занятия – приборка рабочего места, оборудования, материалов, отключение аппаратуры и т.п.; при необходимости, дезинфекция, проветривание помещения;
- 6.13. Фиксирование услуги в журнале посещения обслуживаемых на дому.

## **7. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Проверка осуществляется руководителем структурного подразделения не реже, чем дважды в год.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### **Приложение**

#### **Методические рекомендации**

1. ГАУ «ОЦРИ» Методическое пособие «Пособие по социально – трудовой реабилитации» 2012 г.
2. Н.Ф. Дементьева Социально-трудовая реабилитация нетрудоспособных граждан, находящихся в защищенных условиях. Медико – социальная экспертиза и реабилитация - 2012. - №1-142 с.
3. Холостова Е.И., Дементьева Н.Ф. Социальная реабилитация -М.:2012 -274 с.
4. Гулина М.А. Словарь – справочник по социальной работе - СПб.: Питер,2013. - 400с.
5. Ежев С.В. Методические основы социальной реабилитации с инвалидами СПб.: Питер, 2006.-301 с.



## Инструкция

**Название:** Содействие клиенту в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов

**1. Цель:** Содействие получателю социальных услуг в составлении заявлений, ходатайств и других документов правового характера путем содействия в оказании правовой помощи.

**2. Область применения:** Отделения, предоставляющие данную социальную услугу на дому.

**3. Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.

**4. Определения/Общие сведения:**

Правовая (юридическая) помощь — это профессиональная деятельность юристов, направленная на содействие гражданам и юридическим лицам в решении вопросов, связанных с реализацией норм права, что выражается в предоставлении правовых (юридических) услуг.

Во время проведения занятия всегда вести наблюдение за состоянием получателя социальных услуг (утомляемость четкость действий, эмоциональный фон, внимательность и пр.)

В случае неадекватного поведения получателя социальных услуг (агрессия, паника, расстройство и т.п.) оказать психологическую поддержку получателю социальных услуг путем разъяснения и беседы, помочь справиться со своими чувствами, дать возможность выразить свои чувства, эмоции;

**Особые указания:**

**Безопасность.** Услуга должна быть обеспечена безопасным оборудованием и оснащением, надежным и прочным и способствовать сохранению физического и психического здоровья человека.

**Комфорт.** Услуга не должна затруднять физиологическую активность человека или препятствовать ей.

**Доступность информации** обеспечивается с учетом возрастных изменений, индивидуальных особенностей в силу заболеваний (глухота, слепота), а также индивидуального восприятия.

**5. Ресурсы/оснащение:** Канцелярские товары (бумага, ручка, карандаш).

**6. Основная часть:**

6.1. Согласно заявлению получателя социальных услуг об оказании данного вида услуги определить время оказания услуг

6.2. Обратиться к юрисконсульту учреждения и согласовать время выхода в адрес для оказания услуги по восстановлению документов.

6.3. Прибыть в адрес с юрисконсультантом. поприветствовать получателя услуг.

6.4. Провести предварительный опрос получателя услуг о ситуации, послужившей причиной обращения за данной услугой.

6.5. Разъяснить получателю услуг, в чем именно заключается услуга.

6.6. Оказать помощь в написании в случае, если получатель услуг не может по объективных причинам (ограничение зрения, движения и пр.), написать документ собственноручно – написать с его слов.

6.7. Оказывать содействие при общении с юрисконсультom – в случае затруднения в изъяснении – оказать помощь в общении.

6.8. Предоставить получателю услуг информацию о сроках исполнения восстановления документов.

6.9. Поддерживать связь с юрисконсультom до выполнения услуги по восстановлению документов.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Проверка документа проводится руководителем структурного подразделения ежеквартально по параметрам, предусмотренным настоящей операционной процедурой и СМК учреждения.

#### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Инструкция

**Название:** Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов.

1. **Цель:** содействие в оформлении и восстановлении документов.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении срочного социального обслуживания, отделении социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, юрист (юрисконсульт).
4. **Определение/Общие сведения:** услуга оказывается до 4 раз в год, осуществляется в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) получателя социальных услуг. Посещение одной организации для одного получателя социальных услуг — 1 услуга. Перечень документов, подлежащих восстановлению: паспорт, полис ОМС, страховое свидетельство (СНИЛС). Организации доступные для межведомственного взаимодействия: ЦМУ, МФЦ, ГУ МВД, РУВД, ПФР, страховые организации, УФМС. Предварительно необходимо согласовать с получателем услуг дату и время сопровождения (в соответствии с предварительной записью), либо обращения в необходимую организацию. При сопровождении необходимо воспользоваться одним из доступных видов транспорта: «социальным такси» /общественным транспортом, составив маршрут до социально-значимого объекта, и, изучив интервал движения общественного транспорта, и др. Прибыть заранее, помочь собрать все необходимые вещи, документы.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - социальное такси;
  - вспомогательные технические средства реабилитации (кресло-коляска, ходунки, трость).
6. **Основная часть:**
  - Помочь одеться, спуститься вниз;
  - Помочь при посадке в транспорт и высадке;
  - Помочь в снять верхнюю одежду, надеть сменную обувь;
  - Сопровождение из организации, занимающейся оформлением и восстановлением документов обратно до дома (помощь в получении, одевании верхней одежды, обуви; помощь при посадке в транспорт и высадке).
  - Сделать запись в журнале посещений и в отчете, занести информацию об услуге в модуль.
7. **Область и способы проверки выполнения**

Руководитель структурного подразделения проводит, плановые (выход в конкретные адреса, беседа с получателями услуг на дому), внеплановые (по мере возникновения потребности) проверки, осуществляя контроль качества предоставления социальных услуг. Проверяет соответствие услуги, занесенной в модуль, с записью в отчете и журнале учета посещений обслуживаемых на дому, выясняет своевременность оказания услуги и удовлетворенность

получателя услуг, что подтверждается подписью получателя услуг и социального работника в акте о выполнении социальных услуг, журнале учета посещений обслуживаемых на дому.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. (в ред. от 29.07.2021 № 81-ОЗ);
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- Инструкция по качеству оказания социальных услуг для социальных работников отделений социального обслуживания на дому.

#### **Приложение**

Журнал учета посещений обслуживаемых на дому

Дата, время посещения	Аванс, остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб.

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры: Оказание помощи в получении юридических услуг**

1. **Цель:** Осуществление своевременной помощи в получении юридических услуг.
2. **Область применения:** отделения, имеющие в штате юриста (юрисконсульта).
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, юрист (юрисконсульт).
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раз в год. Продолжительность оказания услуги от 15 до 30 минут.
5. **Ресурсы/оснащение:** расходные материалы: канцелярские товары (ручки, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель и т.п.); информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.).
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Знакомство и установление контакта с получателем социальных услуг.
  2. Установление проблемы и потребности получателя услуг.
  3. Ознакомление с документами, предоставленными получателем социальных услуг.
  4. Разъяснение получателю социальных услуг сути и правового содержания интересующих его проблем.
  5. Определение возможных путей их решения.
  6. Разъяснение типов и содержания документов, необходимых для решения проблемы.
  7. Информирование получателя социальных услуг о возможностях получения бесплатной квалифицированной помощи в соответствии с Федеральным законом от 21 ноября 2011 года № 324 – ФЗ «О бесплатной юридической помощи в Российской Федерации», Законом Свердловской области от 05.10.2012 № 79-ОЗ «О бесплатной юридической помощи в Свердловской области» (предоставление адресов, телефонов, режимов работы юридических бюро).
  8. Фиксирование услуги в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги

## Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

## Приложение

### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для предоставления мер социальной поддержки

1. **Цель:** Удовлетворение потребностей получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** отделение срочного социального обслуживания, консультативное отделение, отделение обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, юрист (юрисконсульт).
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раз в год. Подготовка одного пакета документов на предоставление одной меры социальной поддержки для одного получателя социальных услуг – 1 услуга
5. **Ресурсы/оснащение:**

Оборудованное рабочее место: стол, стул, шкаф для документации, шкаф для одежды, стул для получателя социальных услуг, компьютерная техника, телефон, копировальный аппарат, принтер.

Расходные материалы: канцелярские товары (ручка, бумага, файлы и т.п.), информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.)

**6. Основная часть процедуры:**

1. Знакомство и установление контакта с получателем социальной услуги.
2. Установление проблемы и потребности получателя услуги.
3. Изучение и проверка пакета документов, предоставленных получателем социальных услуг, на получение мер социальной поддержки.
4. Прием заявления от гражданина о предоставлении социальной услуги.
5. Помощь получателю социальных услуг в написании заявления в органы власти, предоставляющие меры социальной поддержки.
6. Помощь в подготовке пакета документов для предоставления мер социальной поддержки.
7. Фиксирование выполненной услуги в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение).
8. Подготовка акта о предоставлении социальных услуг.
9. Подписание акта о предоставлении социальных услуг исполнителем и получателем социальных услуг.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается актом о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложение

#### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Обращение в интересах клиента в управление социальной политики, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации

1. **Цель:** Удовлетворение потребностей получателя социальных услуг
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому, отделение срочного социального обслуживания.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Обращение в интересах получателя социальных услуг в управление социальной политики, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг с целью оформления получателю социальных услуг мер социальной поддержки. Услуга предоставляется до 2 раз в месяц.  
Посещение одной организации для одного получателя социальных услуг – 1 услуга
5. **Ресурсы/оснащение:** расходные материалы: канцелярские товары (ручки, бумага, файлы и т.п.); информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.)
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Знакомство и установление контакта с получателем социальной услуги.
  2. Установление проблемы и потребности получателя услуги.
  3. Ознакомление с документами, предоставленными получателем социальных услуг, необходимых для получения мер социальной поддержки.
  4. Проверка пакета документов необходимых для обращения в управление социальной политики, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации.
  5. Обращение в учреждение для оформления мер социальной поддержки получателю социальных услуг.
  6. Информирование получателя социальных услуг о результатах обращения.
  7. Фиксирование выполненной услуги в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение).
  8. Подготовка акта о предоставлении социальных услуг.
  9. Подписание акта о предоставлении социальных услуг исполнителем и получателем социальных услуг.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается актом о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.

2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложение

#### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещения \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

**Стандартная операционная процедура:**

**Название процедуры:** Содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для организации пенсионного обеспечения и предоставления других социальных выплат

1. **Цель:** Осуществление своевременной помощи в подготовке документов по вопросам пенсионного обеспечения или получения иных социальных выплат.
2. **Область применения:** обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, юрист (юрисконсульт), социальный работник
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 3 раз в год. Продолжительность оказания услуги от 30 до 60 минут.
5. **Ресурсы/оснащение:** расходные материалы: канцелярские товары (ручки, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель и т.п.); информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.)
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Знакомство и установление контакта с получателем социальных услуг.
  2. Установление проблемы и потребности получателя услуг.
  3. Информирование получателя социальных услуг по пакету документов, необходимых для оформления социальных выплат.
  4. Ознакомление с документами, предоставленными получателем социальных услуг, для сдачи в пенсионный фонд или иные организации на предоставление социальных выплат.
  5. Проверка наличия пакета документов для обращения в пенсионный фонд или иные организации для начисления выплат.
  6. В случае отсутствия полного пакета документов, информирование об этом получателя социальных услуг.
  7. Помощь получателю социальных услуг в написании заявления на предоставление социальных выплат.
  8. Фиксирование услуги в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

### Приложение

#### Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг
ИТОГО к оплате						

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

### Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в организацию, осуществляющую пенсионное обеспечение или предоставление других социальных выплат

1. **Цель:** Осуществление своевременной помощи по вопросам пенсионного обеспечения или получения иных социальных выплат.
2. **Область применения:** обслуживание на дому.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, социальный работник, юрист (юрисконсульт).
4. **Определение/Общие сведения:** Услуга предоставляется до 2 раз в месяц в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) получателя социальных услуг.
5. **Ресурсы/оснащение:** расходные материалы: канцелярские товары (ручки, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель и т.п.); информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.).
6. **Основная часть процедуры:**
  1. Знакомство и установление контакта с получателем социальной услуги.
  2. Установление проблемы и потребности получателя услуги.
  3. Ознакомление с документами, предоставленными получателем социальных услуг, для сдачи в пенсионный фонд или иные организации на предоставление социальных выплат.
  4. Проверка наличия пакета документов для обращения в пенсионный фонд или иные организации для начисления выплат.
  5. Обращение в интересах получателя социальных услуг в организацию, осуществляющую пенсионное обеспечение, по вопросу организации пенсионного обеспечения или предоставления других социальных выплат.
  6. Информирование получателя социальных услуг о результатах обращения в организации.
  7. При необходимости оказать сопровождение получателя социальных услуг в организации пенсионного обеспечения или предоставления социальных выплат.
  8. При необходимости оказать помощь в одевании и раздевании получателя социальных услуг.
  9. При необходимости вызвать такси.
  10. Оказать помощь при посадке в салон транспортного средства и высадке из него.
  11. Фиксирование услуги в журнале учета оказания социальных услуг (Приложение).
7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется

руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

**Приложение**

**Пример формы Журнала учета оказания социальных услуг**

Наименование учреждения

Адрес учреждения

Контактные телефоны учреждения

Журнал учета  
оказания социальных услуг

за \_\_\_\_\_ 2022 г.

Ф. И. О. получателя социальных услуг \_\_\_\_\_

Адрес проживания \_\_\_\_\_

Дни посещений \_\_\_\_\_

Социальный работник \_\_\_\_\_

Заведующий отделением \_\_\_\_\_

Наименование социальных услуг	Тариф за единицу соц. услуги	Кол-во единиц соц. услуги	Сумма к оплате (руб.)	Дата оказания услуги	ФИО работника	Подпись получателя соц. услуг

ИТОГО к оплате						
----------------	--	--	--	--	--	--

Заведующий отделением \_\_\_\_\_



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов.

- 1. Цель:** разъяснение получателю социальных услуг сути и правового содержания интересующих его вопросов, определение возможных путей их решения, а также порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области.
- 2. Область применения:** Услуга предоставляется в Консультативном отделении, социально – реабилитационном отделении, отделении срочного социального обслуживания, в участковой социальной службе в форме обслуживания на дому.
- 3. Ответственность:** специалист по социальной работе, юрист (юрисконсульт), руководитель структурного подразделения.
- 4. Определение/Общие сведения:**

Социально – правовое консультирование – это взаимодействие между двумя или несколькими людьми, в ходе которого определенные специальные правовые знания специалиста – консультанта используются для оказания помощи получателю социальных услуг, испытывающему различные трудности с реализацией своих прав в связи с недостаточным уровнем своей правовой грамотности по социальным вопросам.

Перед началом проведения консультации специалист:

- уточняет первичный запрос получателя социальных услуг, и его требования к предстоящей консультации;
  - проводит изучение представленных получателем социальных услуг документов.
- 6. Ресурсы/оснащение:**
- расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель);
  - планшет (ноутбук) с интернетом;
  - комплект нормативно-правовых актов:
1. Федеральный закон "Об основах социального обслуживания в РФ" от 28 декабря 2013 г N 442.
  2. Федеральный закон "О социальной защите инвалидов в РФ" от 24 ноября 1995 г N 181.
  3. Постановление Правительства РФ от 20 августа 2003 г. N 512 "О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи" (с изменениями и дополнениями).
  4. Постановление Правительства РФ от 18 октября 2014 г. N 1075 "Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг".



5. Постановление Правительства РФ от 24 ноября 2014 г N 1236 "Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг".

6. Закон Свердловской области от 3 декабря 2014 г N 108 ОЗ "О социальном обслуживании граждан в Свердловской области".

7. Закон Свердловской области от 19 декабря 2016 г N 148 ОЗ "О социальной защите инвалидов".

8. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1149-ПП "Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области".

9. Постановление Правительства Свердловской области от 18.12.2014 г. N 1160-ПП "Об утверждении Порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг".

10. Постановление Правительства Свердловской области от 20 апреля 2016 г N 273 "О реализации мер социальной поддержки отдельных категорий граждан, проживающих в Свердловской области".

11. Постановление Правительства Свердловской области от 1 июля 2021 г. N 397-ПП "О реализации статьи 5-1 Закона Свердловской области от 19 декабря 2016 года N 148-ОЗ О социальной защите инвалидов в Свердловской области".

12. Постановление Правительства Свердловской области от 4 февраля 2021 г. N 26-ПП "Об установлении величины прожиточного минимума в Свердловской области на 2021 год".

13. Приказ Минтруда и соцзащиты РФ от 10 ноября 2014 г N 874н "О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг".

14. Приказ Министерства социальной политики от 11 августа 2015 № 482 "Об утверждении стандартов социальных услуг".

15. Приказ Министерства социальной политики от 29 декабря 2014 N 778 «Об утверждении перечня документов, подтверждающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании».

16. Приказ Министерства социальной политики от 31 декабря 2014 N 783 "Об утверждении формы договора о предоставлении социальных услуг и формы акта о предоставлении социальных услуг"

– информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.);

– бланки заявлений, договоров, актов об оказании услуг.

**6. Основная часть процедуры:**

1) личное знакомство с получателем социальных услуг, установление позитивного контакта;

2) разъяснение получателю социальных услуг сути и правового содержания его вопроса;

3) предложение получателю социальных услуг вариантов разрешения вопроса;

4) разъяснение типов и содержания документов, необходимых для решения вопроса (при необходимости);

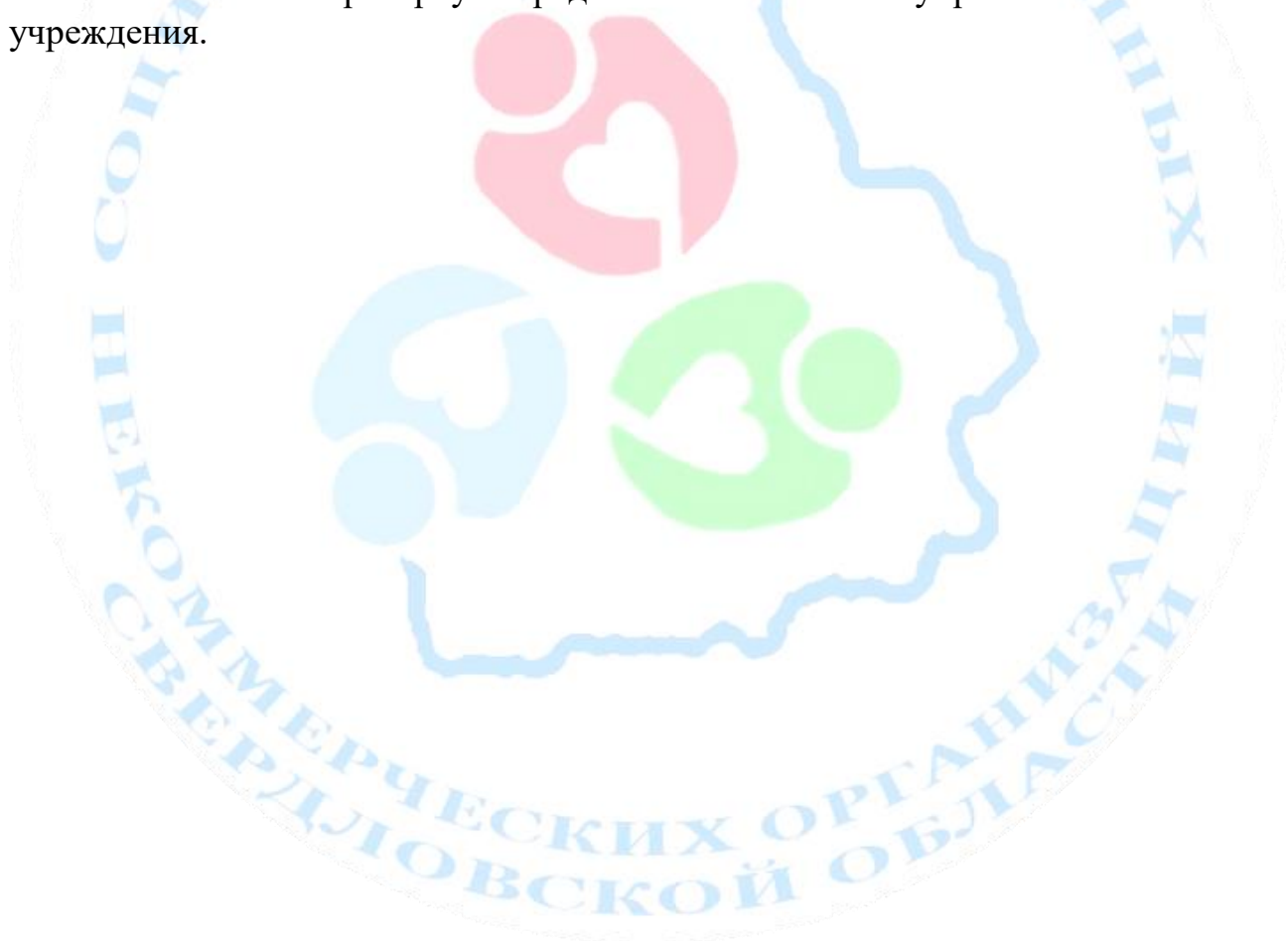
5) фиксирование специалистом информации об оказанной услуге.

Продолжительность оказания услуги от 15 до 30 минут. Периодичность предоставления социальной услуги в форме обслуживания на дому не более 1 раза в месяц.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов» заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 45 минут.

#### **7. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для оформления регистрации по месту пребывания.

1. **Цель:** помощь получателю социальных услуг в оформлении регистрации по месту пребывания.
2. **Область применения:** отделение срочного социального обслуживания.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе, юрисконсульт.
4. **Определение/Общие сведения:** специалист по социальной работе, юрисконсульт должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности. Услуга оказывается в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг. Перед началом проведения консультации специалист уточняет первичный запрос получателю социальных услуг, проводит изучение представленных получателем социальных услуг документов.
5. **Ресурс/Оснащение:**
  - расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель);
  - планшет (ноутбук) с доступом в Интернет;
  - информационные материалы (буклеты, памятки, листовки и т.п.);
  - бланки заявлений, договоров, актов об оказании услуг.
6. **Основная часть процедуры:**
  - лично познакомиться с получателем социальных услуг, установить позитивный контакт;
  - проконсультировать получателя социальных услуг о перечне необходимых для оформления регистрации по месту пребывания документов (паспорт, СНИЛС, свидетельство о праве собственности или договор, подтверждающий право гражданина на регистрацию по месту пребывания);
  - оказать помощь в написании заявления (при необходимости);
  - проинформировать получателя социальных услуг об организациях, осуществляющих регистрацию граждан по месту пребывания (МФЦ, паспортный стол, паспортист ТСЖ и др.), их адресах и графике работы;
  - упаковать документы для регистрации в файл или конверт.
7. **Область и способы проверки выполнения:** производится получателем социальных услуг во время оказания услуги; руководитель структурного подразделения ежемесячно производит проверку соответствия выполнения услуги отчету специалиста по социальной работе или юрисконсульта, акту предоставления социальных услуг. Услуга предоставляется 1 раз в год, подготовка одного пакета документов для одного получателя социальных услуг – 1 услуга.

### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.



## Инструкция

**Название:** Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в органы регистрационного учета

1. **Цель:** содействие в оформлении регистрации по месту пребывания по адресу организации социального обслуживания.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в консультативном отделении, отделении срочного социального обслуживания, отделении социального обслуживания на дому. Услуга предоставляется в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг.
3. **Ответственность:** Руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** услуга предоставляется по мере возникновения потребности до двух раз в месяц, осуществляется в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) получателя социальных услуг. Посещение одной организации для одного получателя социальных услуг — 1 услуга. Предварительно необходимо согласовать с получателем услуг дату и время сопровождения (в соответствии с предварительной записью), либо обращения в необходимую организацию. При сопровождении необходимо воспользоваться одним из доступных видов транспорта: «социальным такси» /общественным транспортом, составив маршрут до социально-значимого объекта, и, изучив интервал движения общественного транспорта, и др. Прибыть заранее, помочь собрать все необходимые вещи, документы.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - Средства индивидуальной защиты (резиновые перчатки, медицинские маски);
  - Средство связи;
  - Журнал учета посещений обслуживаемых на дому социальным работником;
  - Транспорт (средство передвижения) для доставки получателя социальных услуг к объекту социальной инфраструктуры с учетом потребностей (социальное такси, общественный транспорт и др.).
6. **Основная часть:**
  - Прибыть заранее, помочь собрать все необходимые вещи, документы.
  - Помочь одеться, спуститься вниз;
  - Помочь при посадке в транспорт и высадке;
  - В назначенное время в орган регистрационного учета социальный работник/специалист по социальной работе обращается к сотруднику учреждения по вопросу оформления получателю социальных услуг регистрации по месту пребывания по адресу организации социального обслуживания;

- После получения услуг социальный работник/специалист по социальной работе сопровождает получателя социальных услуг обратно до дома (помощь при посадке в транспорт и высадке).
- Сделать запись в журнале посещений и в плане-учете, занести информацию об услуге в модуль.

#### 7. Область и способы проверки выполнения:

Руководитель структурного подразделения проводит, плановые (выход в конкретные адреса, беседа с получателями услуг на дому), внеплановые (по мере возникновения потребности) проверки, осуществляя контроль качества предоставления социальных услуг. Проверяет соответствие услуги, занесенной в модуль, с записью в отчете и журнале учета посещений обслуживаемых на дому, выясняет своевременность оказания услуги и удовлетворенность получателя услуг, что подтверждается подписью получателя услуг и социального работника в акте о выполнении социальных услуг, журнале учета посещений обслуживаемых на дому.

#### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области «О социальном обслуживании граждан в Свердловской области» № 108-ОЗ от 03.12.2014 г. (в ред. от 29.07.2021 № 81-ОЗ);
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями;
- Инструкция по качеству оказания социальных услуг для социальных работников отделений социального обслуживания на дому.

#### Приложение

##### Журнал учета посещений обслуживаемых на дому

Дата, время посещения	Аванс, остаток, руб.	Заказ и расчет	Стоимость услуги, руб.

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг (на дому)

**1. Цель:** Помощь получателю социальных услуг в подготовке и подаче жалоб на действия (или бездействие) организаций социального обслуживания или работников этих организаций, нарушающие или ущемляющие законные права граждан.

**2. Область применения:** Отделения, предоставляющие социальные услуги на дому.

**3. Ответственность:** специалист по социальной работе, юрисконсульт.

**4. Определения/Общие сведения:**

Организациями социального обслуживания являются организации, осуществляющие социальное обслуживание на дому, полустационарное социальное обслуживание, стационарное социальное обслуживание.

Жалоба – обращение гражданина с требованием восстановления нарушенного действиями (бездействием) и решениями органов либо должностных лиц, другими гражданами их прав, свобод или законных интересов.

Специалист учреждения – юрист/юрисконсульт, специалист по социальной работе – сотрудник учреждения социального обслуживания, имеющий профессиональную подготовку и соответствующий квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

Во время предоставления социальной услуги необходимо вести наблюдение за состоянием получателя социальных услуг (утомляемость, четкость действий, эмоциональный фон, внимательность и пр.), оказывать содействие в переходе к состоянию психологического комфорта. В случае неадекватного поведения получателя социальных услуг (агрессия, паника, расстройство и т.п.) оказать психологическую поддержку получателю социальных услуг путем разъяснения и беседы, помочь справиться со своими чувствами, дать возможность выразить свои чувства, эмоции, в крайнем случае, прекратить предоставление социальной услуги, согласовать перенос времени и даты;

Во время предоставления социальной услуги необходимо обеспечить доступность информации получателю социальной услуги с учетом возрастных изменений, индивидуальных особенностей в силу заболеваний (глухота, слепота, ментальные ограничения), а также индивидуального восприятия.

– Перед началом проведения услуги специалист уточняет первичный запрос получателя социальных услуг;

– Проводит изучение представленных получателем социальных услуг документов.

**5. Ресурсы/оснащение:** Канцелярские товары (бумага, ручка, карандаш).

**6. Основная часть процедуры:**

6.1.личное знакомство с получателем социальной услуги, установление позитивного контакта;

6.2.определение подведомственности рассмотрения жалобы получателя социальной услуги (в зависимости от ситуации жалоба может направляться как руководителю организации, так и вышестоящему ведомству).

6.3.выявление нарушения закона, предложение получателю социальной услуги вариантов разрешения вопроса;

6.4.составление жалобы, с указанием на конкретное решение или конкретное действие (или бездействие), совершенное незаконно. Указание конкретных нарушений положений законодательства,

6.5.подача жалобы в соответствующую организацию;

6.6.информирование получателя социальной услуги (лично, по телефону) о передаче его жалобы в соответствующую организацию, информирование о сроках подготовки ответа;

6.7.фиксирование специалистом информации об оказанной услуге в отчетной документации.

6.8.контроль получения результата (ответа) на жалобу получателя социальной услуги (при необходимости).

## **7. Область и способы проверки выполнения**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Проверка документа проводится руководителем структурного подразделения ежеквартально по параметрам, предусмотренным настоящей операционной процедурой и СМК учреждения.

### **Нормативные ссылки**

– Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;

– Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение индивидуального занятия по обучению пользованием средствами ухода и техническими средствами реабилитации.

1. **Цель:** формирование практических навыков, умений самостоятельно пользоваться техническими средствами реабилитации и ухода для создания более удобной среды и условий для независимой жизни.
2. **Область применения:** Услуга предоставляется в отделении срочного социального обслуживания, социально – реабилитационном отделении в форме обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе, инструктор по адаптивной физкультуре, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:**  
Технические средства реабилитации людей с ограничениями жизнедеятельности (ТСР) — средства для облегчения повседневной жизни людей с инвалидностью и другими ограничениями жизнедеятельности.

Проведение индивидуального занятия по обучению пользованием средствами ухода и техническими средствами реабилитации осуществляется в соответствии с:

- заявлением получателя социальных услуг на получение социальной услуги;
- с профессионально – этическими принципами и этикой общения с людьми с ограниченными возможностями.

Перед началом проведения занятия специалист изучает документацию получателя социальных услуг, результаты диагностического обследования и рекомендации специалистов; определяет реабилитационный потенциал получателя социальных услуг (ИПРА, ИПКСУ, медицинское заключение и т.д.).

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Техническое средство реабилитации или средство ухода;
- Инструкция и литература по эксплуатации и использованию ТСР.

**6. Основная часть процедуры:**

- 1) личное знакомство с получателем социальных услуг, установление позитивного контакта;
- 2) подготовка необходимого ТСР, средства ухода;
- 3) ознакомление получателя социальных услуг с инструкцией по использованию ТСР, средства ухода;
- 4) проведение обучения – демонстрация ТСР, ознакомление получателя социальных услуг с возможностями ТСР, инструктаж по использованию ТСР, моделирование ситуации, направленной на адаптацию и полное освоение ТСР.

Продолжительность оказания услуги не менее 20 минут. Периодичность предоставления социальной услуги в форме на дому до 4 раз в год.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Проведение индивидуального занятия по обучению пользованием средствами

ухода и техническими средствами реабилитации» заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 35 минут.

Одно занятие для одного получателя социальных услуг – 1 услуга.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение индивидуальных занятий по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах.

- 1. Цель:** формирование и совершенствование необходимых социально – бытовых навыков и умений.
- 2. Область применения:** Услуга предоставляется в социально – реабилитационном отделении для граждан пожилого возраста.
- 3. Ответственность:** специалист по социальной работе, психолог, руководитель структурного подразделения.
- 4. Определение/Общие сведения:**

Самообслуживание – это труд, направленный на удовлетворение личных потребностей, связанный с процессами одевания, раздевания, еды, с соблюдением правил личной гигиены.

Поведение в быту и общественных местах – это взаимодействие личности с окружающим миром, включающее овладение умениями и навыками, необходимыми в самостоятельной жизни, соблюдение общепринятых мер этикета и культуры.

Социально – бытовая адаптация – это обучение инвалида самообслуживанию и мероприятия по обустройству жилища инвалида в соответствии с имеющимися ограничениями жизнедеятельности.

Проведение индивидуального занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах осуществляется при наличии у получателя социальных услуг:

- остаточных явлений после травм, инсульта; заболеваний опорно – двигательной системы;
- соответствующих показаний для занятий с использованием реабилитационного оборудования, медицинского заключения с рекомендациями врача;
- рекомендациями специалистов федеральных учреждений медико – социальной экспертизы (бюро, главного бюро, Федерального бюро), включенных в индивидуальную программу реабилитации или абилитации инвалида (ИПРА), по направлению социально – бытовой адаптации (раздел ИПРА: Мероприятия по социальной реабилитации или абилитации).

Для оказания услуги обязательным условием является наличие исправного оборудования для проведения занятий; плана проведения занятий; графика посещения занятий. Специалист осуществляет подбор комплекса упражнений для решения конкретной моторно – функциональной проблемы получателя социальных услуг (упражнения для улучшения вращения руки внутрь и наружу, упражнения на сгибание и разгибание суставов руки и пальцев, упражнения на расслабление, отработка захвата).

При составлении программы занятий по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах специалистом используется методический материал (Приложение 1).

Перед началом проведения обучающих занятий специалист проводит:

- изучение представленных получателем социальных услуг документов об отсутствии у него противопоказаний по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах: умственная отсталость, значительное снижение высших психических функций (память, внимание, мышление), состояние утомления, перевозбуждение, двигательные нарушения руки, вызывающие ограничение подвижности пальцев кисти;
- опрос получателей социальных услуг по ежедневной активности.

По окончании занятий специалист проводит анкетирование получателя социальных услуг об эффективности использовании оборудования.

#### **5. Ресурсы/Оснащение:**

Требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг, а также:

- стол, стул (кресло) для специалиста;
- шкаф для одежды;
- шкаф для документации;
- настольная лампа;
- телефон, МФУ;
- расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель), тонер для МФУ;
- оборудование (настольный тренажер для плечевого пояса HC-WL661C, развивающий комплекс «Дон», стол для механотерапии);
- инструменты для обучения социально-бытовым навыкам: специальные столовые приборы (тарелки с бортиками, ложки вилки, ножи с толстыми ручками и изогнутыми наконечникам), молнии, крючки для застегивания пуговиц, мелкие предметы (бусы, прищепки), предметы одежды и обуви;
- стул для получателя социальных услуг;
- помещение, обеспечивающее свободный доступ к оборудованию получателя социальных услуг и специалиста, и условия комфортности;
- специальные средства для обработки (чистки) оборудования;
- бланки «Опросник по ежедневной активности» (Приложение 2);
- бланки анкет «Об эффективности использования реабилитационного оборудования» (Приложение 3).

#### **6. Основная часть процедуры:**

- 1) личное знакомство с получателем социальных услуг, установление позитивного контакта;
- 2) подробное ознакомление с тематикой занятий, временем проведения и правилами работы согласно плана;
- 3) инструктаж по технике безопасности работы на реабилитационном оборудовании;

4) проведение индивидуального занятия специалистом по формированию у получателя социальных услуг бытовых навыков на развивающем комплексе «ДОН», выполнение упражнений под руководством специалиста:

- «Штатив» (поочередное прокатывание гаек в стержнях),
- «Каток» (по липкой дорожке прокатывание валика ладонью),
- «Панель» (навинчивание гаек на резьбовые стержни),
- «Лесенка» (поочередное переступание пальцами со ступеньки на ступеньку),
- «Пульт» (работа с бытовыми приспособлениями: оконные и форточные шпингалеты, вентили, запоры цепочки, розетка и вилка, навесные замки с ключом),
- «Дуга» (перемещение колец по дугообразной траектории),
- «Мозаика» (подбор и перестановка призматических стержней по цвету и длине),
- «Горка» (перемещение руками деревянной штанги по зубчатому наклонному стенду),
- «Шашки» (перестановка на доске кубиков с закрепленной петлей на фалангу пальцев).

5) проведение индивидуального занятия специалистом по формированию у получателя социальных услуг навыков самообслуживания:

- прием пищи (сервировка стола, держание ложки правильно, есть аккуратно, пользование салфеткой, питье из чашки, кружки, стакана, использование при приеме пищи столовых приборов, уборка стола - посуды, сметание крошек, протирание влажной тряпочкой),
- гигиенические навыки (мытьё рук, вытирание полотенцем, причёсывание волос, чистка зубов);
- навыки одевания (одевание и снятие одежды, застегивание и расстёгивание пуговиц и молний, складывание и размещение одежды в шкафу, одевание и снятие обуви, носков, тапочек);

6) наблюдение специалиста за самостоятельной работой получателя социальных услуг на тренажере (при необходимости – скорректировать действия получателя социальных услуг);

7) регулирование нагрузок в соответствии с состоянием и возможностями получателя социальных услуг;

8) обеспечение методически правильного отдыха получателя социальных услуг после каждого выполненного упражнения и поощрение его в виде похвалы;

9) фиксирование специалистом информации об оказанной услуге.

Продолжительность оказания услуги от 20 до 40 минут. Периодичность предоставления социальной услуги до пяти раз в неделю.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Проведение индивидуального занятия по обучению навыкам

самообслуживания, поведения в быту и общественных местах» заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 1 час 10 мин.

## 7. Область и способы проверки выполнения

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с изменениями и дополнениями).
- Инструкция по охране труда для специалиста по социальной работе
- Инструкция по охране труда для психолога

## Приложение 1

### Методический материал

1. Методическое пособие «Социально – бытовая реабилитация граждан пожилого возраста и инвалидов посредством оккупационной терапии с использованием многофункционального комплекса «Дон».
2. Программа по социально – бытовой ориентировке лиц с ограниченными возможностями здоровья (Т.С. Золотухина).

## Приложение 2

Опросник по ежедневной активности

Действия	Могу	Могу с трудом	Не могу	Комментарии
<i>Подвижность</i>				
Ходьба дома				
Ходьба вне дома				
Ходьба по лестнице				
Передвижение в кресле-каталке				
Сесть и встать из кресла-каталки				
Сесть в машину и выйти из нее				
Вождение машины				
Пользование общественным транспортом				

<i>Перемещения</i>				
Сесть и встать из домашнего кресла				
Лечь и встать из кровати				
Перевернуться, сесть в кровати				
Сесть и встать с унитаза				
Пользоваться туалетной бумагой				
Сесть и выйти из ванны				
<i>Самообслуживание</i>				
Вымыть и вытереть лицо и руки				
Вымыть и вытереть верхнюю часть тела				
Вымыть и вытереть все тело				
Почистить зубы				
Выдавить зубную пасту из тюбика				
Подстричь ногти				
Причесать волосы				
Макияж, бритье				
<i>Половая активность</i>				
Сексуальные взаимоотношения				
<i>Одевание</i>				
Одеть/раздеть верхнюю часть тела				
Одеть/раздеть нижнюю часть тела				
Справиться с пуговицами, молнией				
Одеть носки, чулки				
Одеть/снять обувь				
Одеть/снять протез				
<i>Еда, питье</i>				
Разрезать продукты				
Пить из кружки				
<i>Приготовление еды, напитков</i>				
Приготовить горячие напитки				
Пользоваться плитой (электрической или газовой)				
Пользоваться кастрюлями				
Пользоваться теркой				
Открывать банки, бутылки, консервы				
Открывать пакеты				
Стоять во время приготовления пищи				
<i>Домашнее хозяйство</i>				
Пользоваться электрической вилкой и розеткой				
Пользоваться пылесосом				
Пользоваться веником				
Вытирать пыль				
Включать/выключать кран				
Ручная стирка				
Машинная стирка				
Развешивать белье				
Гладить				
Поднимать вещи с пола				

<i>Общее</i>				
Открывать/закрывать входную дверь				
Пользоваться ключами, замком				
Обращаться с деньгами				
Пользоваться телефоном				
Писать				
<i>Делать покупки</i>				
<i>Работа</i>				
Можете ли вы работать?				
Выполнять различные задания на работе				
<i>Досуг</i>				
Заниматься обычным досугом				
Пользоваться пультом переключения телевизионных программ				

Есть ли у Вас какие-либо другие трудности? Пожалуйста, опишите ниже:

---



---

Какова Ваша основная проблема, которую бы Вы хотели преодолеть?

---



---

СПАСИБО ЗА ЗАПОЛНЕНИЕ ОПРОСНИКА!

### Приложение 3

#### Анкета «Об эффективности использования реабилитационного оборудования»

№	Показатели	Индикаторы	Итого
1.	Как Вы бы охарактеризовали оборудование?	Качественное	
		Не качественное	
		Эффективное	
		Неэффективное	
		Современное	
2.	Как Вы бы оценили уровень безопасности при использовании данного оборудования?	Безопасно	
		Не устойчивое	
		Не внушает доверие	
3.	Оцените физическую и навигационную доступность?	Доступно	
		Комфортно	
		Не доступно	
		Не удобно	
4.	Как Вы считаете, занятия с использованием данного оборудования принесли Вам пользу?	Бесполезны	
		Малополезны	
		Полезны	
5.	Вы бы рекомендовали занятия с использованием данного оборудования своим знакомым, имеющим подобные ограничения жизнедеятельности?	Не знаю	
		Нет	
		Рекомендую	
6.	Вы планируете продолжить реабилитацию с использованием данного оборудования в следующий раз?	Да	
		Нет	
		Не знаю	
7.		Отлично	



	Как Вы оцениваете проведенные реабилитационные мероприятия по данному направлению реабилитации?	Хорошо	
		Удовлетворительно	
		Плохо	
8.	Ваши предложения и пожелания		



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Проведение индивидуальных занятий по обучению навыкам компьютерной грамотности

**1. Цель:** Сформировать знания и умения в сфере компьютерной грамотности граждан пожилого возраста, повысить социальный статус, избавить от комплексов, расширить круг единомышленников и готовность получения государственных и муниципальных услуг в электронном виде.

**2. Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.

**3. Ответственность:** специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.

**4. Общие сведения:**

Перед началом проведения обучающих занятий специалист проводит изучение представленных получателем социальных услуг документов об отсутствии у него противопоказаний к проведению обучающих занятий по компьютерной грамотности: умственная отсталость, значительное снижение высших психических функций (память, внимание, мышление), состояние утомления, перевозбуждение, двигательные нарушения руки, вызывающие ограничение подвижности пальцев кисти.

При составлении программы обучения навыкам компьютерной грамотности специалистом используется методический материал (Приложение 1). Программа обучения может быть скорректирована с учетом анализа результатов анкетирования получателя социальных услуг (Приложение 2).

**5. Оснащение:**

- стол, стул (кресло) для специалиста;
- стол (стол компьютерный), стул для получателя социальных услуг;
- настольная лампа;
- компьютерная техника;
- телефон, МФУ;
- расходные материалы: канцелярские товары (набор ручек, бумага А4, файлы, папка скоросшиватель), тонер для МФУ;
- план проведения занятий по обучению компьютерной грамотности;
- график занятий по обучению компьютерной грамотности;
- бланки анкет для граждан пожилого возраста по определению уровня знаний и востребованности в обучении навыкам компьютерной грамотности (Приложение 2);
- бланки анкет «Итоговые тесты» (Приложение 3).

**6. Основная часть процедуры:**

- личное знакомство с получателем социальных услуг;
- проведение анкетирования получателя социальных услуг по определению уровня знаний и востребованности в обучении навыкам компьютерной грамотности;

- проведение вводного занятия с получателем социальных услуг по работе с компьютером;
- проведение инструктажа с получателем социальных услуг о правилах безопасной работы на компьютере;
- составление плана проведения занятий по обучению компьютерной грамотности с учетом анализа результатов анкетирования получателя социальных услуг;
- проведение занятий по обучению навыкам компьютерной грамотности:
  - а) освоение первичных навыков ПК (1 – 4 занятие):
    - знакомство с первичными навыками работы на ПК;
    - основные устройства ПК;
    - операционная система;
    - программная оболочка «Windows»;
    - текстовый редактор Microsoft WORD;
    - запуск программы;
    - форматирование текста, используя все инструменты;
    - вставка рисунка, вставка таблицы;
  - б) освоение сети ИНТЕРНЕТ (5 – 6 занятие):
    - поиск информации в сети и сохранение её в ПК;
    - почтовый ящик;
    - регистрация почтового ящика.
- в ходе заключительного занятия проводится анкетирование получателя социальных услуг с заполнением анкеты «Итоговые тесты» (на предмет усвоения учебного материала) и ответы на вопросы обучающихся, оценка эффективности обучения;
- фиксирование специалистом информации об оказанной услуге.

Продолжительность оказания услуги 40 минут. Периодичность предоставления социальной услуги до 15 услуг в год.

Время предоставления услуги с учетом времени на подготовку к услуге «Проведение индивидуального занятия по обучению навыкам компьютерной грамотности» заполнению необходимой документации, и оказание самой услуги составляет 1 час.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

**Методический материал для обучения навыкам компьютерной грамотности**

1. Компьютерная грамотность: Учебно-методическое пособие для слушателей. – Екатеринбург: Издательство АМБ, 2013.
2. Простой и понятный самоучитель Word и Excel / Василий Леонов. – Москва: Эксмо, 2014.
3. Самый полезный самоучитель работы на компьютере/Иван Жуков. – новейшее, доп. и испр. изд. - Москва: АСТ, 2014.
4. Методика обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья основам компьютерной грамотности (1 уровень) /Капитохина Л.Ф.- ГБУ СО «Областной центр реабилитации инвалидов», 2010.
5. Методика обучения лиц с ограниченными возможностями здоровья основам компьютерной грамотности (2 уровень) /Капитохина Л.Ф.- ГБУ СО «Областной центр реабилитации инвалидов», 2010.

Приложение 2

**Анкета для граждан пожилого возраста и инвалидов по определению уровня знаний и востребованности в обучении навыкам компьютерной грамотности**

*Пожалуйста, внимательно ознакомьтесь с каждым вопросом и возможными вариантами ответов. Выберите свой вариант ответа и отметьте его. Если есть необходимость, запишите свой вариант ответа.*

Поля, отмеченные звездочкой (\*), обязательны для заполнения!

**1. С какой целью Вы решили обучиться компьютерной грамотности? (не более 2 вариантов ответа) из множества \***

- Для саморазвития;
- Для решения жизненно-бытовых проблем;
- Возможность трудоустройства;
- Для социальной коммуникации;
- Для самореализации;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**2. Возникают ли у Вас некоторые сложности при обучении? (один вариант ответа) \***

- да;
- скорее да, чем нет;
- скорее нет, чем да;
- нет;
- затрудняюсь ответить.

**3. С какими нижеперечисленными трудностями Вы сталкивались? (не более 3 вариантов ответа) \***

- Замедление реакций при более быстрой утомляемости;
- Ухудшение способности к восприятию;
- Сужение поля внимания;
- Трудности распределения и переключения внимания;
- Снижение способности к концентрации и сосредоточению внимания;
- Повышенная чувствительность к посторонним помехам;
- Некоторое уменьшение возможностей памяти;
- Трудности воспроизведения;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**4. Имеется ли у Вас дома компьютер? (один вариант ответа) \***

- Да;
- Нет

**5. Вы пользуетесь компьютером? \***

- Да
- Нет

**6. Обучались ли Вы прежде работать на компьютере?**

- Да
- Нет

**7. Укажите наиболее важные причины использования компьютера \***

- Источник информации (новости, погода и т.д.);
- Использование государственных услуг (жилищно-коммунальных, медицинских, образовательных, социальных);
- Общение с близкими или с незнакомыми людьми;
- Переписка по электронной почте;
- Покупки через интернет;
- Прослушивание радио и музыки, просмотр видео и телепередач;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**8. Популярна ли тема компьютерной грамотности среди ваших ровесников? \***

- Да;
- Нет;
- Затрудняюсь ответить.

**9. Как давно вы задумались о необходимости обучиться компьютерной грамотности? \***

- Очень давно;
- Достаточно давно;
- Недавно.

**12. Как Вам легче учиться? \***

- Дистанционно;
- На очных занятиях.

**13. Интернет - это неотъемлемая часть вашей жизни? (один вариант ответа) \***

- да;
- скорее да, чем нет;
- скорее нет, чем да;
- нет.

**14. Вы хотите научиться пользоваться компьютером и сетью Интернет потому что: \***

- Легко ориентируетесь в теме, и это не составляет особого труда;
- Интересно, узнаю много нового;
- Нет других аналогичных ресурсов;
- Это необходимость;
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**15. Знаете ли Вы?**

- Об устройстве компьютера и основных правилах работы с сетью Интернет;
- Порядок включения и выключения компьютера;
- Правила подключения устройств: веб-камеры, принтера, сканера, фото и видеокамеры;
- Назначение основных элементов интерфейса операционной системы: кнопка пуск, главное меню, проводник, панель управления;

- Назначение и порядок использования основных приложений операционной системы: (текстовых, графических редакторов, электронных таблиц);
- Порядок подключения и отключения сети;
- Порядок и правила использования антивирусной защиты, источники сетевых угроз и способы защиты от них
- Правила пользования поисковыми системами, принципы составления запросов
- Свой вариант ответа \_\_\_\_\_

**16. Вы знаете, что такое электронная почта?**

- Да
- Нет

**17. У Вас есть E-mail?**

- Да
- Нет

**16. В результате обучения хочу уметь:**

- Включать/выключать компьютер, сохранять информацию на электронных носителях (флеш-накопителях, компакт -дисках и др.)
- Находить и скачивать нужную информацию в Интернете
- Работать в программа Word (текстовый редактор, Power Point (презентации), Excel (таблицы) и др. программах
- Создавать адрес электронной почты, регистрироваться на сайтах
- Другое \_\_\_\_\_

**И несколько слов о себе:**

Укажите Ваш пол: \*

- жен.
- муж.

Укажите Ваш возраст: \*

- 18-50 лет
- 50-60 лет;
- 61-70 лет;
- 71-80 лет;
- 80 лет и старше.

**СПАСИБО!**

**Итоговые тесты**

**Ф.И.О.** \_\_\_\_\_

**Дата** \_\_\_\_\_

**Тема 1. Управление компьютером.**

1. Как закрыть указанное окно?
2. Какими способами можно развернуть окно на весь экран, свернуть?
3. Какие клавиши осуществляют: запуск действий компьютера, отмену действий?
4. Что такое «рабочий стол», где можно посмотреть все имеющиеся программы?

**Тема 2. Набор текста с помощью компьютера.**

1. *Какой клавишей можно удалить символ слева от курсора?*
  - Delete
  - Backspace
  - Home
  - Insert
  - Пробел
2. *Какой клавишей можно удалить символ справа от курсора?*
  - Стрелка вправо (клавиши управления курсором)
  - End
  - Delete
  - Backspace
  - Insert
  - Tab
3. *Какая комбинация клавиш позволяет поменять раскладку клавиатуры (язык ввода)? Выберите все правильные ответы.*
  - Tab+Alt
  - Shift+Alt
  - Ctrl+Shift
  - CapsLock+Shift
  - Alt+Ctrl

**Тема 3. Поиск информации в Интернете**

1. *Если у Вас на компьютере нет доступа к сети Интернет, сможете ли Вы зайти в браузер?*



- Да, смогу, но для работы в нем нужна сеть Интернет
- Нет, не смогу
- Да, смогу, смогу и на нем работать
- Смотря какой браузер

2. Выберите из списка поисковые системы. Возможно несколько вариантов ответа.

- Google.ru
- Google Chrome
- Yandex.ru
- Opera
- D Mail.ru

3. Если адрес сайта заканчивается на .ru, то что это значит?

- Сайт зарегистрирован коммерческой организацией
- Сайт относится к России
- Сайт предназначен для регистрации информационных ресурсов
- Сайт используется для образовательных ресурсов
- Автор сайта когда-то жил в России

4. Какую информацию надо писать в строке поиска поисковой системы? (Отметьте все правильные варианты).

- Адрес сайта
- Запрос для поиска
- Ключевое слово поиска
- Ваше имя и фамилию

#### **Тема 4. Система хранения данных.**

1. Для чего нужен жесткий диск?

- Он помогает поддерживать температурный режим в системном блоке
- На нем хранится информация, которая есть в компьютере
- На него записывают информацию и затем используют, вставляя в дисковод компьютера
- На нем записана вся системная информация, но не записана личная информация пользователя

2. К какому виду относится флэш-накопитель?

- Локальная память
- Оперативная память
- Внутренняя память
- Кэш-память

- Внешняя память

## **Тема 5. Создание документов сложной структуры.**

1. *Каким образом можно изменить значение графы, число столбцов в таблице? (Выберите все правильные ответы).*

- Выбрать пункт 'По содержимому'
- Напечатать значение в графе 'Число столбцов' самостоятельно
- Стрелками рядом с графой
- Поставить метку в графе 'по умолчанию для новых таблиц'
- Выбрать пункт 'по ширине окна'

## **Тема 6. Электронная почта.**

1. *Если при отправке письма по электронной почте бы не указали адрес получателя, то кто получит письмо?*

- Письмо попадет в банк неполученных писем
- Письмо не отправится
- Письмо придет на мой адрес
- Письмо придет последнему адресату
- Письмо получит директор почтовой службы

2. *Выберите правильные адреса электронной почты из списка.*

- PoZnAnle\_info@mail.ru
- poznanie\_Info.maii.ru
- Poznanie\_jnfo@ru
- Poznanie\_\_info@Dmessage

3. *Если после отправки сообщения, Вы увидели, что допустили в нем ошибку, можете ли Вы исправить ее до того, как адресат прочитает письмо?*

- Нет, после отправления сообщения я ничего не могу исправить в письме
- Да, пока адресат не прочитал письмо, я могу внести любые изменения
- После отправки я могу изменять только текст, но не могу изменить вложенный файл

- После отправки я могу изменять только вложенный файл, но не могу изменить текст

## **Тема 7. Государственные услуги, предоставляемые в электронной форме**

1. *Какие возможности есть на Едином портале государственных муниципальных услуг gosuslugi.ru*

- Можно узнать о своей налоговой задолженности
- Можно найти адреса одноклассников по их ФИО и году рождения
- Можно подать заявление на получение загранпаспорта
- Можно оплатить штрафы ГИБДД
- Можно оплатить коммунальные услуги

2. *Можно ли записаться на прием к Врачу с помощью электронной регистратуры не на текущую неделю?*

- Да, можно
- Нет, нельзя, сайт не предоставляет такой возможности
- Можно, но нельзя выбрать точное время приема

## **Тема 8. Социальные сервисы сети Интернет**

1. *Выберете из списка социальные сети?*

- Вконтакте
- Пообщаемся?
- Одноклассники
- Вразговоре
- Фэйсбук

2. *Какова цель социальных сетей?*

- Формирование групп людей по политическим интересам по обмену персональными данными между пользователями при расширении круга Интернет-сообщества
- Оценка фотографии знакомых
- Общение людей по всему миру

3. *Что такое форум, в чем состоит его суть?*

- Общение с одноклассниками
- Общение со множеством пользователей путем создания тем
- Купля-продажа квартир

4. *Что такое аккаунт?*

- Маленькая картинка в настройках электронной почты
- Адрес электронной почты + аватар + ник
- Антивирусная программа

**Вопросы:**

1. Удовлетворены ли Вы содержанием компьютерных курсов, компетентностью преподавателя, был ли Вам интересен данный материал?

---

---

---

---

---

---

---

---

2. Пожелания, что бы Вы хотели еще узнать, какие вопросы, темы рассмотреть в дальнейшем?

---

---

---

---

---

---

---

---

Подпись \_\_\_\_\_



## Инструкция

**Название:** Обучение навыкам самообслуживания получателей социальных услуг, состоящих на учете в ПНД.

1. **Цель:** освоение получателем социальных услуг элементарных практических социально-бытовых навыков, умение ими пользоваться для успешной социализации в обществе.
2. **Область применения:** учреждения социального обслуживания населения, структурные подразделения учреждений, оказывающие социальные услуги.
3. **Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе, имеющий профессиональную подготовку и соответствующий квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.
4. **Общие сведения:** социальная услуга предоставляется по мере необходимости, 1 услуга – 60 минут. Услуга предоставляется по месту проживания получателя социальных услуг.
5. **Оснащение:**
  - Рекомендации медицинского учреждения (ПНД) о возможности обучения получателя социальных услуг навыкам самообслуживания на дому;
  - Планшетный компьютер или мобильный телефон;
  - Теоретический и наглядный материал для обучения (инструкции, иллюстрации, схемы, алгоритмы, видеоролики и т.п.);
  - Тренировочный инвентарь (в зависимости от вида обучения – питание, здоровье, личная гигиена, уборка, стирка, средства связи, распределение денежных средств и т.п.);
  - Дневник наблюдений по формированию навыков самообслуживания;
  - Ручка.
6. **Основная часть:**
  - 6.1. Определить с получателем социальных услуг вид обучения конкретного навыка.
  - 6.2. Провести с получателем социальных услуг теоретическую часть обучения, с использованием наглядных пособий.
  - 6.3. При необходимости повторить теоретическую часть обучения до полного усвоения материала.
  - 6.4. Используя тренировочный инвентарь, продемонстрировать получателю социальных услуг выполнение приемов по изучаемому навыку личным примером.
  - 6.5. Предоставить возможность получателю социальных услуг отработать весь алгоритм действий самостоятельно.
  - 6.6. Проконтролировать выполнение практических действий, оказывая получателю социальных услуг стимулирующую или направляющую помощь для преодоления затруднений.

6.7. При необходимости повторить практическую часть обучения до полного усвоения материала.

6.8. Подвести итоги, определить результативность, зафиксировать итоги обучения в дневник наблюдений.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

**Особые указания:**

1. Все операции, в интересах получателя социальных услуг, производятся с учетом положений Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ.

2. При обучении руководствоваться диагностическими рекомендациями медицинского учреждения.

3. Проводить обучение элементарным навыкам только при наличии разрешения на данный вид деятельности.

4. Обладать необходимым запасом знаний, навыков и умений.



**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Обучение навыкам использования технических средств реабилитации.

**1. Цель:** Обучение получателей социальных услуг использованию и применению технических средств реабилитации для компенсации или устранения ограничений жизнедеятельности и максимальной реализации реабилитационного потенциала, для обеспечения нормального образа жизни и восполнения базовых потребностей – возможности выполнять физиологические нужды, навыки самообслуживания, нормально передвигаться и т.п.

**2. Область применения:** Отделения, предоставляющие данную социальную услугу в форме социального обслуживания на дому.

**3. Ответственность:** Социальный работник, специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.

**4. Общие сведения:**

Обычно услуга сопряжена с услугой 2.14. Социальная услуга по временному обеспечению техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации.

Под техническим средством реабилитации (ТСР) понимается любое изделие, инструмент, оборудование, устройство, прибор, приспособление или техническая система, используемые человеком для компенсации ограничений жизнедеятельности, вызванных болезнью или травмой. В зависимости от назначения все ТСР обычно подразделяют на три группы: протезно-ортопедические изделия; средства передвижения; средства, облегчающие жизнь (средства для ухода, быта и досуга).

Обучение направлено на приобретение и отработку навыков получателей социальных услуг (инвалидов) при использовании и применении технических средств реабилитации для компенсации или устранения ограничений жизнедеятельности и максимальной реализации реабилитационного потенциала.

Исполнитель должен полностью владеть информацией об эксплуатации ТСР. К основной характеристике ТСР принадлежит безопасность пользования. Она складывается из конструктивного решения, при котором использование технического средства не должно причинять ущерб здоровью, применения материалов, также безвредных для людей, дизайна, не создающего дискомфорт. Эксплуатация ТСР должна быть простой, его пользованию можно научить любого. Оно должно иметь максимум надежности, легко подвергаться восстановлению, при нештатных ситуациях (авариях) не распадаться на части, способные причинить вред пользователям.

Персонал должен иметь профессиональную (специальную) подготовку и соответствовать квалификационным требованиям, установленным для соответствующей профессии, специальности.

**5. Оснащение:**

- Памятки по использованию ТСР.

- Технические средства реабилитации в пункте проката размещены по внутреннему стандарту учреждения.

**6. Основная часть процедуры:**

1. Информирование, консультирование (что это за средство, для чего предназначено, меры безопасности, согласно инструкции к средству);
2. Инструктирование (разъяснение и показ приёмов пользования ТСР);
3. Обучение (отработка навыков и умений пользованием ТСР, совместно с обучающим и самостоятельно);
4. Контроль обучения (наблюдение):
  - самостоятельный показ получателям социальных услуг полученных навыков;
  - в случае неправильного выполнения шагов инструкции по пользованию ТСР, возвращаемся к пунктам 2 – 3;
5. Выдача рекомендаций (памяток).

**7. Область и способы проверки выполнения:** Услуга предоставляется по мере возникновения потребности. Технические средства в пункте проката выдаются на срок до 6 месяцев.

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг.

**Особые указания:**

1. Безопасность. Любое ТСР должно быть безопасным, надежным и прочным и способствовать сохранению физического и психического здоровья человека.
2. Функциональность и простота в обслуживании. ТСР должны давать тот объем помощи, который необходим, в частности, улучшение мобильности в квартире, на улице, самостоятельное бытовое обслуживание.
3. Комфорт. Любые приспособления должны улучшать положение тела и движения человека с ограниченными возможностями здоровья. ТСР не должны затруднять физиологическую активность человека или препятствовать ей.
4. Индивидуальность подбора ТСР с учетом социальных критериев человека с ограниченными возможностями здоровья. При назначении конкретных ТСР должны приниматься во внимание (в дополнении к установленным медицинским показаниям) такие факторы, как, социальное окружение человека, условия его проживания (обеспеченность жильем, возможность использования ТСР в имеющемся жилищном пространстве); возраст; уровень притязаний человека на обеспечение ТСР.
5. Доступность информации об использовании ТСР. Принимая во внимание возрастные изменения, индивидуальные особенности в силу заболеваний (глухота, слепота) обучение должно проходить по разным форматам.



Формат обучения для слабослышащих и с полной потерей слуха получателей социальных услуг: печатные материалы, обучающие видео-уроки, визуализация действий по использованию ТСР.

Формат обучения для получателей социальных услуг, страдающих потерей зрения: проговаривание, помощь аудиоплеера, тактильное знакомство с правилами использования ТСР.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»;
- Стандарты социальных услуг Свердловской области, утв. приказом Министерством социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг в новой редакции» (с внесёнными изменениями).

#### **Приложение**

##### **Методические рекомендации**

Божков И. А., Севастьянов М. А. Технические средства реабилитации: теория и практика назначения и подбора в медицинской организации // Росс. семейный врач. 2013. Номер, страницы С. 23-27. Волчок Н. Сделать жизнь более удобной // Социальная защита, 2014, № 1(259), страницы 5-7.

### **ПАМЯТКА** **по использованию ТСР**

- Использовать ТСР по назначению.
- Не производить разборку, поддерживать в исправном состоянии.
- Если заметили неполадки ТСР, незамедлительно сообщить соц. работнику или заведующей.
- Бережно относиться к ТСР.



### **ПАМЯТКА** **по использованию ходунков**



- Никогда не пытайтесь подняться по лестнице с ходунками.
- Не переносите весь вес тела на одну сторону рамы — ходунки могут опрокинуться.
- Не ходите по мокрому полу.
- Не пытайтесь ходить, когда у вас кружится голова.
- Не используйте ходунки, если не уверены в их исправности.
- Регулярно проверяйте наконечники ходунков на предмет повреждений и потертостей.

## Инструкция

**Название:** обучение навыкам использования ПК, мобильных телефонов, планшетов, смарт часов.

1. **Цель:** улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг и (или) расширение его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности с помощью обучения элементарным практическим навыкам использования современных цифровых устройств.
2. **Область применения:** учреждения социального обслуживания населения, структурные подразделения учреждений, оказывающие социальные услуги.
3. **Ответственность:** социальный работник, имеющий профессиональную подготовку и соответствующий квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.
4. **Общие сведения:** социальная услуга предоставляется по мере необходимости, 1 услуга – до 30 минут рабочего времени. Услуга предоставляется по месту проживания получателя социальных услуг.
5. **Оснащение:**
  - Планшетный компьютер или мобильный телефон, или планшет, или смарт часы;
  - Теоретический и наглядный материал для обучения (инструкции, схемы, алгоритмы, видеоролики и т.п.);
  - Блокнот или тетрадь для записей;
  - Ручка.
6. **Основная часть:**
  1. Определить с получателем социальных услуг вид цифрового устройства.
  2. Провести с получателем социальных услуг теоретическую часть обучения, с использованием наглядного материала.
  3. Используя блокнот и ручку записать последовательность необходимых действий (алгоритм) для выбранного цифрового устройства.
  4. Используя цифровое устройство, продемонстрировать получателю социальных услуг выполнение алгоритма личным примером.
  5. Предоставить возможность получателю социальных услуг отработать весь алгоритм действий самостоятельно на цифровом устройстве.
  6. Проконтролировать выполнение практических действий, оказывая получателю социальных услуг помощь для преодоления затруднений.
  7. При необходимости повторить практическую часть обучения до полного усвоения материала.
  8. Подвести итоги и определить результативность обучения.
  9. Используя блокнот и ручку записать наиболее часто совершаемые получателем социальных услуг ошибки в алгоритме и возможность обратных действий для возврата к изучаемому алгоритму.
  10. Отработать ошибки и возможность обратных действий для полного усвоения материала получателем социальных услуг.

### Особые указания:

- проверить наличие всех необходимых приложений на цифровом устройстве;
- проверить подключение сети Интернет на цифровом устройстве;
- при возможности – предоставить наглядный материал в виде ссылок на страницы сети Интернет;
- все операции, в интересах получателя социальных услуг, производятся с учетом положений Федерального закона "О персональных данных" от 27.07.2006 N 152-ФЗ;
- социальный работник должен обладать необходимым запасом знаний, навыков и умений.

**7. Область и способы проверки выполнения:** областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ.
- Постановление Правительства Свердловской области «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области» от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП.

### Приложение

#### Глава 3 Рекомендации по использованию сотового телефона

##### *Правила пользования:*

- 1) Не следует разговаривать непрерывно более 3 – 4 минут; пользуйтесь чаще услугами SMS
- 2) Слушайте музыку через наушники не более 10 – 15 минут.
- 3) Смотрите на дисплей телефона не более 15 минут.
- 4) Предпочитайте телефон с внешней антенной.
- 5) Телефон нужно держать подальше от головы, прежде чем начать говорить, нужно подождать 1-2 секунды.
- 6) Старайтесь не использовать телефон в учебных заведениях.
- 7) Желательно не вести бесед в местах, где возникают проблемы со связью. Когда аппарат теряет связь, он начинает увеличивать интенсивность излучения – вашему здоровью это совсем не полезно.
- 8) Носите телефон в чехле в отдельном кармашке сумки или портфеля; ни в коем случае не носить мобильный телефон на шее, в карманах пиджаков, курток, джинсах.
- 9) Контролируйте уровень заряда аккумулятора, при слабой зарядке – уровень излучение сотового аппарата возрастает.
- 10) регулярно протирайте телефоны бактерицидными салфетками



**НАИБОЛЕЕ РАСПРОСТРАНЕННЫЕ СХЕМЫ ТЕЛЕФОННОГО МОШЕННИЧЕСТВА**



**«ВАША КАРТА ЗАБЛОКИРОВАНА»**  
SMS-сообщение о якобы заблокированной банковской карте, для разблокировки которой требуется сообщить ПИН-код Вашей карты, либо провести определенные действия с помощью банкомата - **МОШЕННИКИ**

**«РОДСТВЕННИК В БЕДЕ»**  
Требование крупной суммы денег для решения проблемы с якобы попавшим в беду родственником - **МОШЕННИКИ**

**«ВЫ ВЫИГРАЛИ»**  
SMS-сообщение о том, что Вы стали победителем и вам положен приз - **МОШЕННИКИ**

**«ВИРУСНАЯ АТАКА»**  
SMS-сообщение со ссылкой на какой-либо интернет ресурс, содержащий вредоносную программу, дающую доступ мошенникам к Вашей банковской карте - **МОШЕННИКИ**

**«ВАМ ПОЛОЖЕНА КОМПЕНСАЦИЯ»**  
Вам якобы положена компенсация за приобретаемые ранее некачественные БАДы либо иные медицинские препараты, для получения которой Вам необходимо оплатить какие-либо пошлины или проценты - **МОШЕННИКИ**

**«ОШИБОЧНЫЙ ПЕРЕВОД СРЕДСТВ»**  
Вас просят вернуть деньги за ошибочный перевод средств, дополнительно снимая средства со счета по чеку - **МОШЕННИКИ**

**«ПРЕДОПЛАТА ЗА ТОВАР НА САЙТЕ»**  
В социальных сетях, на сайтах АВИТО, ДРОМ.РУ, ОДНОКЛАССНИКИ, ВКОНТАКТЕ и др. сайтах доверчивым покупателям предлагают внести предоплату за несуществующий товар, однако в дальнейшем связь с лжепродавцом прекращается - **МОШЕННИКИ**

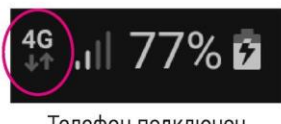
**ПОМНИТЕ! ЧТОБЫ НЕ СТАТЬ ЖЕРТВОЙ ТЕЛЕФОННЫХ МОШЕННИКОВ**

Помните! Если Вам звонят и тревожным голосом сообщают, что Ваш близкий попал в беду, либо Вы выиграли приз, либо Вам положена какая-либо компенсация, не верьте - это мошенники! Никогда не переходите по ссылкам, присланным в SMS-сообщении с незнакомых номеров! Никому не сообщайте ПИН-код вашей банковской карты!

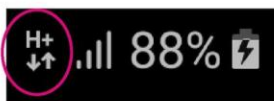



## Инструкция по использованию WhatsApp (Вотсап)

Что такое WhatsApp? Это приложение (программа) для обмена текстовыми сообщениями, совершения голосовых и видеозвонков, отправки и приема фотографий и видео. Для работы этого приложения нужен интернет, для отправки и приема текстовых сообщений - любой, для голосовых и видеозвонков 3G или LTE (4G), но лучше всего WiFi (ВайФай). Определить, как ваш телефон подключен к интернету в данный момент очень легко - нужно просто найти вверху дисплея (рядом с часами) один из значков



Телефон подключен с использованием 4G (LTE) соединения. Возможны и голосовые и видеозвонки



Телефон подключен с использованием 3G соединения. Возможны голосовые звонки, можно отправлять фотографии



Телефон подключен с использованием WiFi соединения. Можно звонить, отправлять фото и видео.

← Подключение через SIM-карту

↑ Подключение через WiFi (домашний интернет)

## Так выглядит основное окно WhatsApp

в нем отображаются **чаты**. **Чат** - это переписка.

Чат с мамой, чат с братом, чат с другом - с кем угодно. Чтобы начать переписку - нужно просто записать номер сотового в вашу телефонную книгу



## Инструкция

**Название:** Обучение родственников навыкам ухода за гражданами пожилого возраста (лежачими, после мед. вмешательства)

1. **Цель:** Освоение знаний и навыков, и умение применять их в практической деятельности.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе, имеющий профессиональную подготовку и соответствующий квалификационным требованиям, установленным для данной профессии, специальности.
4. **Общие сведения:** Периодичность оказания социальной услуги – по мере необходимости, 1 услуга – 30 минут.
5. **Оснащение:**
  - Инструкции теоретических основ ухода за получателем социальных услуг;
  - Правила гигиенического ухода за получателем социальных услуг;
  - Ручка;
  - Блокнот.
6. **Основная часть:**
  - 6.1. Предоставить родственникам получателя социальных услуг информацию о лечении и уходе;
  - 6.2. Объяснить родственникам получателя социальных услуг значение соблюдения диеты и питьевого режима;
  - 6.3. Объяснить родственникам получателя социальных услуг опасность изоляции и одиночества, способы её преодоления;
  - 6.4. Объяснить родственникам получателя социальных услуг важность приёма назначенных врачом лекарственных средств;
  - 6.5. Помочь родственникам получателя социальных услуг выбрать необходимые средства по уходу за получателем социальных услуг в соответствии с его личными предпочтениями;
  - 6.6. Научить родственников получателя социальных услуг способам ухода за получателем социальных услуг;
  - 6.7. Научить родственников правильно использовать специальные приспособления и вспомогательные средства при уходе за получателем социальных услуг;
  - 6.8. Убедить родственников получателя социальных услуг в необходимости вести дневник контроля.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

**Особые указания:**

- Исполнитель должен быть обучен методам доврачебной помощи.

**ПАМЯТКИ, ИНСТРУКЦИИ по уходу за гражданами пожилого возраста (лежачими, после мед. вмешательства).**

**Средства малой реабилитации.**

- Персональный тазик – предмет, который каждый пациент должен иметь, прежде всего, для проведения утреннего и вечернего туалета. Помыть лежачего пациента в постели невозможно без этого аксессуара, а его использование должно быть строго индивидуальным.
- Надувая ванночка для мытья головы в постели. Ее использование очень просто и удобно. Подушка изготовлена для того, чтобы волосы не контактировали с грязной водой. После того, как ванночка будет накачана воздухом, ее кладут под голову подопечного. Для удобства сложите одно полотенце и положите его между верхней поверхностью плеч и ванной. Положение отводного шланга ванной должно быть ниже предполагаемого уровня воды. опустите отводной шланг в ведро для сбора грязной воды (шланг не должен перегибаться). Смочите волосы и нанесите шампунь на влажные волосы. Помойте волосы, при мере необходимости – повторно. Контролируйте отток грязной воды в ведро. После окончания мытья головы вытрите волосы насухо. Удалите воду из-под головы человека, помойте ванну проточной водой, насухо ее вытрите и обработайте антисептическим средством. При необходимости удалите из надувной ванны воздух. После этого ванну можно сложить и хранить до последующего использования.

**Гигиена рук.**

Гигиена рук является главной мерой предупреждения и контроля распространения инфекции, особенно опасной для ослабленного организма подопечного. Руки необходимо мыть перед началом работы и неоднократно в течение дня. Мытье рук защищает вас, человека, за которым вы ухаживаете, и его семью. Когда необходимо мыть руки?

- Перед и после контакта с больным человеком, предметами его обихода (постельное белье, одежда, предметы личной гигиены и т.д.)
- Перед мытьем и обработкой оборудования
- После контакта с биологическими выделениями
- После мытья туалета и помощи больному в осуществлении личной гигиены



- После работы с бельём, личной одеждой или другими предметами, на которых могут быть выделения больного
- После чихания или высмаркивания

### **Техника мытья рук:**

1. Смочите руки водой;
2. Нанесите мыло в количестве достаточном для того, чтобы покрыть все обрабатываемые поверхности;
3. Втирайте мыло в ладони;
4. Втирайте мыло ладонью правой руки во внешнюю сторону левой (пальцы сплетены) и наоборот;
5. Втирайте мыло в ладони рук (пальцы переплетены);
6. Внешняя сторона пальцев одной руки прилегает на другую;
7. Вращательными движениями правой руки втирайте мыло ладонью в большой палец левой руки и наоборот;
8. Перемещаясь вперед и назад, вращательными движениями сжатыми пальцами правой руки, втирайте мыло в ладонь левой руки и наоборот;
9. Тщательно промойте руки под проточной водой;
10. Тщательно высушите руки при помощи одноразового полотенца.

### **Уход за полостью рта**

Для мобильного пациента достаточно создать удобства при осуществлении процедуры, можно деликатно напомнить о необходимости ее проведения. Для частично мобильного пациента, если он не в состоянии сам чистить зубы, ухаживающий должен стать его «рукой». Необходимо встать за пациентом, взять его руку с зажатой зубной щеткой и провести эту процедуру. Пациент должен видеть себя в зеркало, сидя перед раковиной.

Если уход за полостью рта проводится в постели, то порядок действий, следующий:

- Приготовить резиновые перчатки, стакан с водой, зубную пасту, мягкую зубную щетку, полотенце, емкость для сбора промывных вод, мешок для мусора;
- Объяснить пациенту ход предстоящей процедуры;
- Придать пациенту положение полусидя или сидя в постели;
- Пациенту повернуть голову набок;
- Положить полотенце на грудь пациента;
- Вымыть руки, надеть перчатки;
- Под подбородок пациента на полотенце поставить емкость для сбора промывных вод;
- Попросить пациента набрать в рот воду и прополоскать рот;

- Смочить водой зубную щетку и нанести на нее зубную пасту;
  - Почистить верхние зубы пациента, условно разделив все зубы на верхней и нижней челюстях на четыре сегмента (лучше начинать чистить зубы с верхней челюсти);
  - Расположив зубную щетку на щечной поверхности верхних зубов приблизительно под углом 45°, «выметающим» движением сверху вниз провести по каждому сегменту не менее 10 раз;
  - Почистить жевательные поверхности верхних зубов;
  - Расположив щетку перпендикулярно верхним зубам, почистить их нёбные поверхности осторожными «выметающими» движениями сверху вниз (все четыре сегмента);
  - Аналогично почистить нижние зубы (щечную и жевательную поверхности), а затем – язык пациента;
  - Помочь пациенту прополоскать рот водой;
  - При необходимости вытереть подбородок;
  - Убрать емкость, полотенце;
  - Снять резиновые перчатки, вымыть руки.
- Если пациент не в состоянии глотать слюну, то обработка полости рта проводится тампоном, смоченным в ополаскивателе для рта, обрабатывается нёбо, внутренняя поверхность щек, зубы, десны, язык, губы.

#### **Умывание**

- установите доверительные отношения с пациентом;
- объясните ход процедуры;
- подготовьте все необходимое;
- по возможности придайте пациенту удобное положение;
- шею, грудь закройте клеенкой и пеленкой;
- вымойте руки, наденьте перчатки.

#### **Выполнение процедуры:**

- смочите рукавичку, отожмите и наденьте на руку;
- протрите лоб, веки, щеки, нос, подбородок и шею пациента;
- осушите лицо, шею полотенцем;
- спросите пациента о самочувствии, и если он в состоянии сам вымыть руки, то поставьте таз на кровать и помогите ему вымыть руки;
- если пациент не может вымыть руки самостоятельно, то протрите смоченной рукавичкой каждый палец и ладонь с обеих сторон, затем протрите полотенцем.

#### **Завершение процедуры:**

- рукавичку поместите в дезинфицирующий раствор, затем хорошо ее прополощите, высушите и положите в тумбочку пациента;
- пеленку поместите в мешок для грязного белья;
- снимите перчатки, поместите их в дезинфицирующий раствор;
- вымойте руки.

Примечание: 2 раза в день (утром и вечером) необходимо протирать кожу тяжелобольного пациента при помощи рукавички или салфетки, смоченной в растворе: 1 ст.л. спирта или уксуса на 0,5 л. воды, либо в слабом растворе перманганата калия. Техника выполнения такая же, как и при умывании, но выполняется процедура в положении пациента лежа или сидя в кровати.



### Инструкция

**Название:** Выбор предприятия торговли по ассортименту представленного товара.

1. **Цель:** получение необходимой информации у предприятия торговли предоставленного товара.
2. **Область применения:** настоящая инструкция выбор предприятия торговли по ассортименту представленного товара относится к отделению социального обслуживания на дому и распространяется на оказание социальной услуги на дому.
3. **Ответственность:** ответственность за качественное и своевременное оказание услуги лежит на социальном работнике.
4. **Общие сведения:** периодичность оказания социальной услуги – по мере необходимости, продолжительность оказания услуги 20 минут.
5. **Оснащение:** Планшет с выходом в интернет, блокнот для записей, ручка.
6. **Основная часть:**
  - 6.1 Выяснить у получателя социальных услуг вид товара, который ему необходим.
  - 6.2.Совместно с получателем социальных услуг выбрать необходимый товар в интернете. Определиться со стоимостью товара, его качеством и ближайшей точкой его реализации. При необходимости почитать отзывы о товаре.
  - 6.3.В случае отсутствия информации о товаре в интернете, посетить предприятия торговли, в которых возможна реализация необходимого товара.
  - 6.4.Связаться с выбранным предприятием торговли и выяснить наличие товара.
  - 6.5.Записать в блокнот контакты предприятия торговли и запланировать поездку.
  - 6.6.Общий вес не должен превышать более 7 килограмм.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

## Инструкция

**Название:** сопровождение до предприятия торговли.

1. **Цель:** выбор, покупка и доставка на дом продуктов питания, товаров народного потребления.
2. **Область применения:** настоящая инструкция сопровождение до предприятия торговли относится к отделению социального обслуживания на дому и распространяется на оказание социальной услуги на дому.
3. **Ответственность:** ответственность за качественное и своевременное оказание услуги лежит на социальном работнике.
4. **Общие сведения:** периодичность оказания социальной услуги – по мере необходимости, продолжительность оказания услуги 60 минут.
5. **Оснащение:** Сумка – тележка, планшетный ПК.
6. **Основная часть:**
  - 6.1. Выяснить у получателя социальных услуг дату и время планируемого похода до выбранного заранее предприятия торговли;
  - 6.2. Выбрать безопасный маршрут и способ передвижения для сопровождения получателя социальных услуг;
  - 6.3. При необходимости, организовать подачу средства передвижения получателю социальных услуг (социальное такси, такси);
  - 6.4. Оказать помощь получателю социальных услуг в одевании, если получатель социальных услуг не может одеться самостоятельно;
  - 6.5. Оказать помощь получателю социальных услуг в поэтажной транспортировке, если в этом есть необходимость;
  - 6.6. Сопроводить получателя социальных услуг к выбранному предприятию торговли соблюдая правила дорожного движения;
  - 6.7. Совместно с получателем социальных услуг посетить предприятие торговли;
  - 6.8. Оказать помощь получателю социальных услуг в транспортировке приобретенных товаров, при невозможности транспортировки самостоятельно, помочь получателю социальных услуг оформить документы на доставку приобретенных товаров;
  - 6.9. Сопроводить получателя социальных услуг от места выбранного предприятия торговли до дома соблюдая правила дорожного движения;
  - 6.10. Оказать помощь получателю социальных услуг в поэтажной транспортировке, если в этом есть необходимость;
  - 6.11. Оказать помощь получателю социальных услуг в раздевании если получатель социальных услуг не может снять верхнюю одежду и обувь самостоятельно;
  - 6.12. Если приобретенный товар транспортировался силами социального работника, переместить его на указанное получателем социальных услуг место.

**7. Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.



### Инструкция

**Название:** совместный выбор и покупка одежды, обуви, бытовой техники, мобильного телефона и т.д.

1. **Цель:** обеспечение получателя социальных услуг необходимыми товарами и услугами.
2. **Область применения:** настоящая технологическая инструкция относится к отделению социального обслуживания на дому и распространяется на оказание социальной услуги на дому.
3. **Ответственность:** ответственность за качественное и своевременное оказание услуги лежит на социальном работнике.
4. **Общие сведения:** периодичность оказания социальной услуги – по мере необходимости, продолжительность оказания услуги 60 минут.
5. **Оснащение:** Сумка – тележка, автомобиль для доставки.
6. **Основная часть:**
  1. Выяснить у получателя социальных услуг размер обуви, одежды, параметры и габариты для приобретения бытовой техники;
  2. Обозначить сезонность приобретаемой одежды;
  3. Определиться с выбором товара в онлайн – магазине или предложить поход в предприятие торговли.
  4. Проконсультироваться с продавцом магазина или при онлайн покупке произвести заказ выбранного товара.
  5. Визуально проверить товар на качество, безопасность.
  6. Если товар подошел по размеру, цене и остальным параметрам, пройти на кассу с получателем социальных услуг и оплатить товар;
  7. Необходимо сохранить чеки на приобретённые товары до момента истечения гарантии.
7. **Область и способы проверки выполнения:** Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством организации.

### Инструкция

**Название процедуры:** Общение по телефону со специалистами организаций

1. **Цель:** установление контакта со специалистом для организации и/или проведения информационной работы.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе.
4. **Определение/Общие сведения:** услуга носит заявительный характер, предоставляется по просьбе получателя социальных услуг, осуществляется в связи с невозможностью по состоянию здоровья получить консультацию лично. Услуга оказывается по телефону.
5. **Ресурсы/Оснащение:** Помещение, телефон сотовый или стационарный
6. **Основная часть:**
  - При исходящем звонке специалист должен чётко произнести название учреждения, должность, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество) и поприветствовать собеседника.
  - Выяснить удобно ли разговаривать.
  - Изложить первичное сообщение от получателя социальных услуг (изложение цели звонка).
  - Активно выслушать собеседника.
  - При необходимости задать вопросы на прояснение.
  - С предварительного согласия получателя социальных услуг, сообщить специалисту фамилию, имя, отчество получателя социальных услуг, его адрес проживания и номер телефона.
  - Повторно изложить специалисту проблему получателя социальных услуг и согласовать перечень документов, которые нужно подготовить для встречи. Специалист и получатель социальных услуг договариваются, какие именно моменты будут обсуждаться для решения проблемы.
  - Согласовать с получателем социальных услуг и специалистом время выезда на дом.
  - Согласовать со специалистом форму и сроки составления заявки на выезд к получателю социальных услуг.
  - Завершить диалог.

Этот этап включает заключение договора о дальнейшем взаимодействии (если требуется), предоставление информации для дальнейших контактов с специалистом, установление периодичности контактов, сообщение режима работы учреждения, отделения, специалиста.

В конце телефонного разговора специалист должен поблагодарить собеседника за уделенное ему время.

Время подготовки к оказанию услуги 10 минут. Время оказания услуги – до 30 минут. Время документирования – 10 минут. Частота оказания услуги – по мере необходимости.



**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данной инструкции проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: журнал учета услуг, журнал «Телефонные переговоры».

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».



**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** создание заявки на выезд.

1. **Цель:** обеспечение получения консультации на дому.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.
3. **Ответственность:** специалист по социальной работе.
4. **Определение/Общие сведения:** для обеспечения выезда специалиста на дом, специалист по социальной работе делает заявку в организации на бумажном носителе или в форме электронного документа. При отправке электронного документа должны соблюдаться правила защиты персональных данных, отправка документов посредством VipNet Client — многофункционального программного комплекса для защиты локальных и удалённых рабочих мест сотрудников, сертифицированного ФСБ России. После подачи заявки, специалист информирует получателя социальных услуг о времени ожидания ответа организации.
5. **Ресурсы/Оснащение:** рабочий кабинет: стол, стул, шкаф, стул для получателя социальных услуг, компьютерная техника, подключенная к сети Интернет, защищенный канал связи, копировальный аппарат, принтер, телефон, журнал учета услуг.

**6. Основная часть процедуры:**

Для создания заявки на выезд специалиста организации, специалист по социальной работе делает информационный (межведомственный) запрос в управление социальной политики, организацию, осуществляющую пенсионное обеспечение, многофункциональный центр, бюро медико-социальной экспертизы, или другие социально-значимые учреждения.

Межведомственный запрос должен содержать:

- наименование учреждения, направляющего межведомственный запрос;
- наименование органа и (или) организации, в адрес которых направляется межведомственный запрос;
- указание проблемы получателя социальных услуг, его персональные данные, адрес проживания и телефон;
- указание на запрашиваемые сведения и (или) документы получателя социальных услуг;
- состав комиссионной группы (при необходимости);
- контактную информацию для направления ответа на межведомственный запрос;
- предварительную дату выезда на дом специалиста;
- дату направления межведомственного запроса и его номер;
- фамилию, имя, отчество и должность лица, подготовившего и направившего межведомственный запрос, а также номер служебного телефона и (или) адрес электронной почты данного лица для связи.

Межведомственный запрос направляется в форме электронного документа либо на бумажном носителе с соблюдением требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Время подготовки к оказанию услуги 20 минут. Время оказания услуги – 20 минут. Время документирования – 10 минут. Частота оказания услуги – по мере необходимости.

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».

**Стандартная операционная процедура**

**Название процедуры:** Ожидание специалиста совместно с получателем на дому.

1. **Цель:** обеспечение получения консультации на дому.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** руководитель структурного подразделения, специалист по социальной работе, социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** при ожидании выезда специалиста на дом, специалист по социальной работе предварительно информирует получателя о времени посещения специалиста, оговаривает перечень необходимых документов, необходимых для предъявления специалисту (по потребности), разъясняет суть содержания его проблемы и о возможности ее решения.
5. **Ресурсы/Оснащение:** помещение, стол, стул.
6. **Основная часть процедуры:**

При ожидании выезда специалиста на дом, специалист по социальной работе заранее информирует получателя о времени его посещения, ФИО ответственного лица (заведующий подразделением, специалист по социальной работе или социальный работник), который будет присутствовать при встрече специалиста и получателя.

- специалист по социальной работе приходит на адрес получателя заранее перед выездом специалиста на 20-30 минут;
- представляется получателю, называя фамилию, имя, отчество;
- согласовывает с получателем социальных услуг место приема специалиста, наличие стула (ев), стола;
- при необходимости, оказывает помощь получателю в перемещении к месту приема специалиста или помогает получателю занять удобное положение тела;
- информирует получателя о должности, квалификации и составе комиссионной группы специалиста (ов), которые выедут на дом к получателю;
- выслушивает запрос получателя социальных услуг, совместно с ним вычленяет ключевую проблему;
- изучает документы, представленные получателем социальных услуг, отражающие суть заявленной проблемы;
- дает рекомендации о возможных правовых путях решения проблемы;
- согласовывает с получателем социальных услуг о нуждаемости в его присутствии во время консультации специалиста (ов);

Время оказания услуги – 30 минут. Время документирования – 10 минут. Частота оказания услуги – по мере необходимости.

7. **Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно-отчетной документации и наличием ответа на запрос во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».



## Инструкция

**Название:** Создание заказа на маркете.

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделения, предоставляющие данную социальную услугу в форме социального обслуживания на дому (отделение социального обслуживания на дому).
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Интернет – маркет (далее – маркет) – это онлайн каталог с продовольственными и непродовольственными товарами. Оформление заказов через маркеты доставки товаров осуществляются в соответствии с графиком посещения получателя социальных услуг. Одна услуга включает в себя создание заказа в мобильном приложении, оплата заказа и трекинг.  
**Периодичность:** Услуга предоставляется два раза в неделю.
5. **Оснащение:**
  - 5.1. Рабочий планшет с доступом к сети интернет;
  - 5.2. Блокнот, ручка.
6. **Основная часть:**
  - 6.1. Выявить у получателя социальных услуг потребность в продовольственных и непродовольственных товарах;
  - 6.2. С помощью рабочего планшета и сети Интернет открыть необходимый сайт или приложение маркета;
  - 6.3. В предлагаемом перечне выбрать необходимые товары и поместить их в корзину маркета;
  - 6.4. Согласовать с получателем социальных услуг выбранные товары, их стоимость, срок доставки и форму оплаты;
  - 6.5. Перейти к оплате товара.Время подготовки к оказанию услуги до 5 минут. Время оказания услуги – до 20 минут.
7. **Область и способы проверки выполнения:**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

Выполнение данной инструкции проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: журнал учета услуг, акт о предоставлении платных социальных услуг.

### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».



**Инструкция****Название:** Оплата заказа.

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделения, предоставляющие данную социальную услугу в форме социального обслуживания на дому (отделение социального обслуживания на дому).
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Интернет – маркет (далее – маркет) – это онлайн каталог с продовольственными и непродовольственными товарами. Оформление заказов через маркеты доставки товаров осуществляются в соответствии с графиком посещений получателя социальных услуг. Одна услуга включает в себя создание заказа в мобильном приложении, оплата заказа и трекинг.  
Время оказания услуги – до 5 минут. Время документирования – до 5 минут.  
**Периодичность:** Услуга предоставляется два раза в неделю.
5. **Оснащение:**
  - 5.1. Рабочий планшет с доступом к сети интернет;
  - 5.2. Рабочая банковская карта;
  - 5.3. Блокнот, ручка.
6. **Основная часть:**
  - 6.1. Согласовать с получателем социальных услуг выбранные товары, их стоимость, срок доставки и форму оплаты;
  - 6.2. Взять у получателя социальных услуг денежные средства на оплату товара;
  - 6.3. Произвести запись в журнале социального работника о передаче денежных средств;
  - 6.4. Завершить оформление заказа на маркете, ввести адрес доставки, время получения;
  - 6.5. Произвести оплату заказанного товара с помощью рабочей банковской карты (при оплате товара следовать инструкции маркета);
  - 6.6. Сообщить получателю социальных услуг время доставки товара, указанное на маркете после завершения оформления.
7. **Область и способы проверки выполнения:**  
Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.  
Выполнение данной инструкции проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.  
Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: журнал учета услуг, акт о предоставлении платных социальных услуг.



### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».



**Стандартная операционная процедура****Название процедуры: Трекинг заказа.**

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделения, предоставляющие данную социальную услугу в форме социального обслуживания на дому (отделение социального обслуживания на дому).
3. **Ответственность:** Социальный работник, заведующий отделением.
4. **Общие сведения:** Интернет – маркет (далее – маркет) – это онлайн каталог с продовольственными и непродовольственными товарами. Оформление заказов через маркеты доставки товаров осуществляются в соответствии с графиком посещений получателя социальных услуг. Одна услуга включает в себя создание заказа в мобильном приложении, оплата заказа и трекинг.  
Время оказания услуги – до 5 минут.

**Периодичность:** Услуга предоставляется два раза в неделю.

**5. Оснащение:**

- 5.1. Рабочий планшет с доступом к сети интернет;
- 5.2. Блокнот, ручка.

**6. Основная часть процедуры:**

- 6.1. После оплаты заказа в интернет – маркете магазин может позвонить с уточняющими вопросами или с информацией о наличии и отсутствии товара;
- 6.2. Если мобильное приложение или интернет – сайт по продаже товаров позволяет, то можно просмотреть информацию о статусе заказа:
  - заказ создан;
  - принят в обработку;
  - готовится к доставке;
  - передан курьеру;
  - поступил в пункт выдачи;
  - получен.

**7. Область и способы проверки выполнения:**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

Выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: журнал учета услуг, акт о предоставлении платных социальных услуг.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

– Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».



**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Получение заказа и доставка получателю.

1. **Цель:** оказание помощи в удовлетворении повседневных бытовых потребностей получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделения, предоставляющие данную социальную услугу в форме социального обслуживания на дому (отделение социального обслуживания на дому).
3. **Ответственность:** Социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Общие сведения:** Интернет – маркет – это онлайн каталог с продовольственными и непродовольственными товарами. При доставке товара курьером получатель социальных услуг самостоятельно встречает курьера по месту жительства. Получение в пункте выдачи заказов и доставка их получателю осуществляется по запросу получателя социальных услуг и является отдельной услугой.

Время оказания услуги: до 30 минут.

**Периодичность:** Услуга предоставляется по запросу получателя социальных услуг.5. **Оснащение:** Мобильный телефон, блокнот, ручка.6. **Основная часть процедуры:**

6.1. При оформлении заказа в интернет – маркете указывается способ получения товара. Если заказ доставляет курьер, то в назначенное время получатель социальных услуг принимает товар по месту жительства.

6.2. При получении заказа в пункте выдачи социальным работником получатель социальных услуг передает номер заказа, адрес пункта доставки и дату получения. Во время движения по маршруту туда и обратно необходимо соблюдать правила дорожного движения, использовать одежду и обувь в соответствии с требованиями охраны труда организации.

7. **Область и способы проверки выполнения:**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг.

Выполнение данного СОПа проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: журнал учета услуг, акт о предоставлении платных социальных услуг.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг

поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».



## Инструкция

**Название:** Вызов неотложной скорой помощи.

- 1. Цель:** Устранить явления, угрожающие жизни получателя социальных услуг, а также предупредить дальнейшие повреждения и возможные осложнения, требующих срочного медицинского вмешательства.
- 2. Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
- 3. Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе.
- 4. Определение/Общие сведения:** Скорая медицинская помощь на территории Российской Федерации оказывается пациентам, обратившимся за помощью непосредственно в государственные и муниципальные медицинские организации скорой медицинской помощи.

Вызов бригады скорой медицинской помощи осуществляется по телефону путем набора номеров "03" или "112", по телефонам медицинской организации скорой медицинской помощи или при непосредственном обращении в медицинскую организацию скорой медицинской помощи

Продолжительность оказания услуги не более 20 мин, периодичность оказания услуги – по мере необходимости.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Планшет,
- Ручка,
- Блокнот,
- Документы.

**6. Основная часть:**

1. Осуществить вызов бригады скорой медицинской помощи по телефону (планшету) путем набора номеров "03" или "112";
2. Ответить на все вопросы оператора;
3. Назвать адрес вызова (район города, улицу, номер дома и квартиры, этаж, номер подъезда и код замка входной двери);
4. Назвать ФИО, пол, возраст пациента;
5. Описать жалобы пациента, внешние проявления (признаки) его состояния (заболевания);
6. Сообщить номер контактного телефона;
7. Вызывающий скорую помощь кладет трубку только после сообщения всей, известной ему информации, и когда он четко услышал ответ диспетчера «Вызов принят».
8. Сообщить родственникам о вызове скорой помощи для получателя социальных услуг.

**Скорую помощь необходимо вызвать в следующих случаях:**

1. Внезапные выраженные нарушения сознания;
2. Внезапные выраженные нарушения дыхания;
3. Внезапные выраженные нарушения гемодинамики;

4. Внезапные выраженные нарушения психики;
5. Внезапный выраженный болевой синдром;
6. Внезапные выраженные нарушения функции какого-либо органа или системы;
7. Травмы любой этиологии – тяжелые и средней степени тяжести;
8. Химическая травма;
9. Внезапные кровотечения любой этиологии.

**7. Область и способы проверки выполнения**

Контроль качества предоставления услуги, осуществляет руководитель структурного подразделения. Обязательность внесения данной услуги в журнал посещения социального работника.

Периодичность – ежемесячно.



## Инструкция

**Название:** Ожидание бригады неотложной скорой помощи или автомобиля для перевозки

- 1. Цель:** содействие в оказании неотложной скорой медицинской помощи получателю социальных услуг.
- 2. Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
- 3. Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе.
- 4. Определение/Общие сведения:** Скорая медицинская помощь на территории Российской Федерации оказывается пациентам, обратившимся за помощью непосредственно в государственные и муниципальные медицинские организации скорой медицинской помощи.

Продолжительность оказания услуги не более 20 мин, периодичность оказания услуги – по мере необходимости.

**5. Ресурсы/оснащение:**

- Планшет,
- Ручка,
- Блокнот,
- Документы.

**6. Основная часть:**

1. По возможности организовать встречу бригады скорой медицинской помощи;
2. Изолировать домашних животных, которые могут осложнить оказание медицинской помощи пациенту, а также причинить вред здоровью и имуществу медицинских работников бригады скорой медицинской помощи;
3. Обеспечить бригаде скорой медицинской помощи беспрепятственный доступ (в обуви, с оснащением) к пациенту и создать необходимые условия для оказания скорой медицинской помощи;
4. Предоставить бригаде скорой медицинской помощи документы пациента (паспорт, страховой полис и медицинские документы) при их наличии;
5. При приезде бригады скорой помощи четко и внятно рассказать врачу, что произошло и что сделали.

До приезда скорой помощи необходимо:

1. Измерить уровень артериального давления (АД);
2. Успокоить больного, оказать моральную поддержку, не суетиться не показывать больному чрезмерное беспокойства;
3. Обеспечить доступ воздуха, расстегнуть стесняющую одежду.

**7. Область и способы проверки выполнения:**

Контроль качества предоставления услуги, осуществляет руководитель структурного подразделения. Обязательность внесения данной услуги в журнал посещения социального работника.

Периодичность – ежемесячно.



## Стандартная операционная процедура

**Название процедуры:** Сопровождение до стационара

1. **Цель:** доставка получателя социальных услуг в медицинское учреждение.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе.
4. **Определение/Общие сведения:** Транспортировка граждан в целях спасения и сохранения здоровья.

Продолжительность оказания услуги не более 30 минут, периодичность оказания услуги – по мере необходимости.

5. **Ресурсы/оснащение:**

- Планшет,
- Ручка,
- Блокнот,
- Документы.

6. **Основная часть процедуры:**

1. Оказание услуги в сборе сменной одежды, обуви, санитарно-гигиенические средства, документов;
2. Оказание помощи в одевании и снятии верхней одежды;
3. Помощь в закрытии квартиры;
4. Оказание помощи при посадке в салон транспортного средства и высадке из него;
5. Во время транспортировки осуществляется непрерывное наблюдение за состоянием получателя социальных услуг.
6. Поставить в известность родственников.

При оказании услуги необходимо уточнить адрес медицинского учреждения.

7. **Область и способы проверки выполнения**

Контроль качества предоставления услуги, осуществляет руководитель структурного подразделения. Обязательность внесения данной услуги в журнал посещения социального работника.

Периодичность – ежемесячно.

**Инструкция****Название:** Ожидание помещения в отделение

1. **Цель:** содействие в госпитализации получателя социальных услуг, нуждающегося в медицинской помощи.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе.
4. **Определение/Общие сведения:** Госпитализация нуждающихся в медицинской помощи в стационар лечебного учреждения.  
Продолжительность оказания услуги не более 60 минут, периодичность оказания услуги – по мере необходимости.
5. **Ресурсы/оснащение:**
  - Планшет,
  - Ручка,
  - Блокнот,
  - Документы.
6. **Основная часть:**
  1. Оказать помощь в снятии верхней одежды;
  2. Предоставить документы пациента (паспорт, страховой полис и медицинские документы) при их наличии;
  3. Сопроводить получателя социальных услуг по кабинетам для проведения осмотра врачом, взятие материала для лабораторного исследования.
  4. Поставить в известность родственников.

**Особые указания:**

1. Сопровождение больного из приёмного покоя в отделение осуществляет дежурная медицинская сестра приемного отделения;
  2. Уточнить, в какое отделение помещен получатель социальных услуг, номер палаты;
  3. Уточнить, в какие дни и время принимают передачи.
7. **Область и способы проверки выполнения**  
Контроль качества предоставления услуги, осуществляет руководитель структурного подразделения. Обязательность внесения данной услуги в журнал посещения социального работника.  
Периодичность – ежемесячно.

### Инструкция

**Название:** вызов автомобиля для перевозки получателя домой.

1. **Цель:** доставка получателя услуг домой.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник.
4. **Общие сведения:** Уточнить с получателем, в какую службу «такси» делать заявку.
5. **Оснащение:**
  - Планшет,
  - Ручка,
  - Блокнот.
6. **Основная часть:**
  1. Уточнить дату и точное время поездки;
  2. Выяснить состояние и уточнить способ перевозки (в коляске или положение лежа);
  3. Оформить заявку на транспорт, назвать адрес (улицу, номер дома);
  4. Уточнить маршрут движения, чтобы максимально избежать пробки и возможные задержки в движении;
  5. Выбрать перевозчика на выгодных условиях (цена).
  6. Внести описание данной услуги в журнал посещения социального работника;

#### Особые указания

Знать номера телефонов службы перевозки больных.

Время оказания услуги 15 минут – 1 услуга.

7. **Область и способы проверки выполнения:** контроль качества предоставления услуги, осуществляет руководитель структурного подразделения.

**Стандартная операционная процедура**  
**Название процедуры: Сопровождение до дома.**

1. **Цель:** сопровождение и доставка получателя социальных услуг домой.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе
4. **Определение/Общие сведения:** Сопровождение от социально-значимого объекта до дома.

Продолжительность оказания услуги не более 60 мин, периодичность оказания услуги – по мере необходимости.

**5. Ресурсы/Оснащение:**

- Планшет,
- Ручка,
- Блокнот.

**6. Основная часть процедуры:**

1. Оказание помощи в одевании и снятии верхней одежды;
2. Оказание помощи при посадке в салон транспортного средства и высадке из него;
3. Назвать адрес вызова (район города, улицу, номер дома и квартиры, этаж, номер подъезда и код замка входной двери);
4. Помощь в подъеме по лестнице до квартиры.

При оказании услуги необходимо:

1. Соблюдать правила дорожного движения;
2. Во время сопровождения наблюдать за состоянием получателя социальных услуг.

**7. Область и способы проверки выполнения**

Контроль качества предоставления услуги, осуществляет руководитель структурного подразделения. Обязательность внесения данной услуги в журнал посещения социального работника.

Периодичность – ежемесячно.

## Инструкция

**Название:** Организация звонка через специальное приложение WhatsApp, VK, Viber, Skype и др.

- 1. Цель:** поддержание контактов получателя социальных услуг с его родственниками (или друзьями).
- 2. Область применения:** отделение социального обслуживания на дому граждан.
- 3. Ответственность:** социальный работник.
- 4. Определение/Общие сведения:** услуга направлена на установление быстрого и удобного контакта, обмена данными между получателем социальных услуг и родственниками получателя социальных услуг. Услуга оказывается через специальные приложения (WhatsApp, VK, Viber, Skype и др.).
- 5. Ресурсы/Оснащение:** помещение, сотовый телефон, планшет, ноутбук или компьютер

**6. Основная часть:**

Для организации звонка родственникам (или друзьям) получателя социальных услуг через специальное приложение, социальный работник заранее оговаривает с получателем социальных услуг его проблему или вопросы, которые нужно решить во время звонка.

- Совместно с получателем социальных услуг определить дату, время, и периодичность проведения сессии.
- Выяснить у получателя социальных услуг контакты и ФИО родственников (или друзей), с которыми будет устанавливаться контакт через приложение.
- Сделать предварительный звонок (сообщение) родственникам (или друзьям) получателя социальных услуг и сообщить о его желании поддерживать с ним контакт (если пожилой человек самостоятельно не имеет возможности позвонить).
- При исходящем звонке (сообщении) социальный работник должен чётко произнести (написать) название учреждения, должность, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество), поприветствовать собеседника.
- Выяснить удобно ли разговаривать.
- Изложить цель звонка/сообщения (передать желание получателя социальных услуг о проведении звонков через специальное приложение).
- Согласовать с родственниками (или друзьями) дату, время и периодичность проведения сессий.
- Завершить диалог.

Время подготовки к оказанию услуги 5 минут. Время оказания услуги – до 10 минут. Время документирования – 10 минут. Частота оказания услуги – по мере необходимости.

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данной инструкции проверяется руководителем структурного подразделения путем

изучения записей в учетно – отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: журнал учета услуг, журнал «Телефонные переговоры».

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».



## Инструкция

**Название:** Передача информации о состоянии здоровья, решения различных вопросов

**1. Цель:** установление контакта между социальным работником и родственниками получателя социальных услуг для передачи информации и состояния здоровья и решения различных вопросов

**2. Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.

**3. Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.

**4. Определение/Общие сведения:** услуга носит информативный характер. Социальный работник или заведующий подразделением оповещает родственников о состоянии здоровья получателя социальных услуг, информирует о возникших вопросах в ходе работы, разъясняет суть содержания проблемы и о возможности ее решения.

**5. Ресурсы/Оснащение:** помещение, стационарный или сотовый телефон, ноутбук или компьютер (для передачи информации через специальное приложение WhatsApp, VK, Viber, Skype и др.).

**6. Основная часть:**

При передаче информации, социальный работник или заведующий подразделением заранее согласовывает с получателем социальных услуг персональную информацию, возможную для передачи его родственникам (или друзьям), цель и возможные варианты решения вопросов.

- При необходимости, помогает получателю занять удобное положение тела (или пройти к месту, с которого будет осуществляться передача информации через специальное приложение WhatsApp, VK, Viber, Skype и др.).
- При исходящем звонке/сообщении социальный работник (или заведующий подразделением) должен чётко произнести/написать название учреждения, должность, представиться (назвав свою фамилию, имя и отчество) и поприветствовать собеседника.
- Выяснить удобно ли разговаривать.
- Изложить первичное сообщение от получателя о состоянии его здоровья и других вопросов (изложение цели звонка).
- Выслушать родственников.
- Предложить решение проблемы по данным вопросам.
- Согласовать с родственниками данное решение проблемы.
- Завершить диалог.

В конце разговора специалист должен поблагодарить собеседника за уделенное ему время.

Время подготовки к оказанию услуги 5 минут. Время оказания услуги – до 30 минут. Время документирования – 10 минут. Частота оказания услуги – по мере необходимости.

**7. Область и способы проверки выполнения:** выполнение данной инструкции проверяется руководителем структурного подразделения путем изучения записей в учетно – отчетной документации во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги: журнал учета услуг, журнал «Телефонные переговоры».

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. N 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области».





## Инструкция

**Название:** Оплата членских взносов

1. **Цель:** сохранение членства гражданина и поддержание контакта с организацией.
  2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания.
  3. **Ответственность:** социальный работник.
  4. **Общие сведения:** Передача денежных средств в соответствующие организации. Социальный работник должен владеть информацией о расположении соответствующей организации.
  5. **Оснащение:**
    - Сумка
    - Планшет
    - Ручка
    - Блокнот
  6. **Основная часть:**
    - уточнить адрес и часы работы организации;
    - уточнить сумму членских взносов;
    - обратиться в интересах получателя социальных услуг в соответствующую организацию;
    - оплатить членские взносы с оформлением необходимых документов;
    - предоставить получателю социальных услуг отчет об оказанной услуге;
    - Оформить данную услугу с указанием суммы в журнал посещения социального работника.
- Особые указания:**
- удобная обувь на нескользящей подошве;
  - соблюдение правил дорожного движения.
7. **Область и способы проверки выполнения:** контроль качества предоставления услуги осуществляет руководитель структурного подразделения.

## Инструкция

**Название:** Получение подарков от организации

**1. Цель:** создание положительной атмосферы от своевременного получения и вручения подарков от организаций получателю социальных услуг, демонстрация уважения, проявление добрых намерений.

**2. Область применения:** Отделение социального обслуживания.

**3. Ответственность:** социальный работник.

**4. Определение/Общие сведения:** Получение и доставка подарка получателю социальных услуг. Исполнитель должен владеть информацией о расположении соответствующей организации.

Продолжительность оказания услуги до 40 минут, периодичность оказания услуги – по мере необходимости.

**5. Ресурсы/Оснащение:**

- сумка

**6. Основная часть:**

- уточнить адрес и часы работы организации;
- уточнить размер и примерный вес подарка;
- обратиться в соответствующую организацию;
- получить и доставить подарок получателю социальных услуг.

Оказывать услугу необходимо в удобной обуви на нескользящей подошве; соблюдать правила дорожного движения.

**7. Область и способы проверки выполнения**

Контроль качества предоставления услуги, осуществляет руководитель структурного подразделения. Обязательность внесения данной услуги в журнал посещения социального работника.

Периодичность – ежемесячно.

## Инструкция

**Название:** Получение билетов в учреждения досуга

1. **Цель:** организация досуга получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** Отделение социального обслуживания.
3. **Ответственность:** социальный работник.
4. **Определение/Общие сведения:** Получение и доставка билетов получателю социальных услуг. Социальный работник должен владеть информацией о расположении соответствующей организации.

Продолжительность оказания услуги до 40 минут, периодичность оказания услуги – по мере необходимости.

5. **Ресурсы/Оснащение:**

- Сумка

6. **Основная часть:**

- обратиться в учреждение досуга;
- получить билеты;
- уточнить адрес учреждения досуга, время начала и продолжительность мероприятия;
- доставить билеты получателю социальных услуг;
- разъяснить получателю социальных услуг адрес учреждения друга, время и продолжительность мероприятия.

Оказывать услугу необходимо в удобной обуви на нескользящей подошве; соблюдать правила дорожного движения.

7. **Область и способы проверки выполнения**

Контроль качества предоставления услуги, осуществляет руководитель структурного подразделения. Обязательность внесения данной услуги в журнал посещения социального работника.

Периодичность – ежемесячно.

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Мониторинг мероприятий по запросу получателя

1. **Цель:** подбор мероприятия по запросу получателя социальных услуг для удовлетворения потребностей получателя социальных услуг.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/общие сведения:** информационная услуга, носит заявительный характер, оказывается по мере возникновения потребности.
5. **Ресурсы/оснащение:** помещение, стол, стул, персональный компьютер, доступ в интернет, сотовый телефон, планшет, ноутбук.
6. **Основная часть процедуры:**

При подборе мероприятия, социальный работник заранее оговаривает с получателем социальных услуг направление мероприятия и желаемый результат посещения.

- Сбор и анализ информации по мероприятиям по запросу получателя социальных услуг
- Выбор получателем социальных услуг вида досуга – мероприятия
- Информирование получателя социальных услуг о дате, времени и стоимости билетов на мероприятие (обзор мероприятий).

Время подготовки к оказанию услуги 5 минут. Время оказания услуги – 20 минут. Время документирования – 5 минут. Частота оказания услуги – по мере необходимости.

7. **Область и способы проверки выполнения:** выполненная услуга фиксируется в журнале социального работника, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения на проверку.

**Показатели качества:**

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

### Инструкция

**Название:** Покупка билета в организации культурно-массового досуга.

1. **Цель:** организация посещения получателем социальных услуг мероприятия культурно-массового досуга.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, специалист по социальной работе, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/Общие сведения:** услуга носит заявительный характер, оказывается через Интернет – ресурс, по мере возникновения потребности, осуществляется в соответствии с графиком оказания услуг. Одна услуга включает покупку билета на одно мероприятие.
5. **Ресурсы/Оснащение:** планшет с доступом в интернет, или сотовый телефон.
6. **Основная часть:**
  - 6.1 С помощью планшета, сотового телефона открыть необходимый сайт.
  - 6.2 В предлагаемом перечне выбрать вид мероприятия.
  - 6.3 Согласовать с получателем социальных услуг дату, время посещения, стоимость билета на мероприятие.
  - 6.4 Перейти к оплате билета онлайн. (В случае невозможности провести оплату через сайт, забронировать по телефону билеты на мероприятие в кассе учреждения с последующим выкупом).
  - 6.5 Получить денежные средства от получателя социальных услуг на оплату мероприятия. Подтверждением оплаты является электронный билет, квитанция, ваучер (или билет, приобретенный в кассе учреждения).
  - 6.6 Зафиксировать в журнале номер брони, время, дату, стоимость билета на мероприятие.

Время подготовки к оказанию услуги 5 минут. Время оказания услуги, в зависимости от способа покупки билета – до 20 минут.

7. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале социального работника, подтверждается подписями социального работника и получателя социальных услуг и предоставляется руководителю структурного подразделения для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг. Показатели качества является своевременное оказание услуги и удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

#### Нормативные ссылки

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

**Стандартная операционная процедура****Название процедуры:** Сопровождение получателя на мероприятие

1. **Цель:** организация досуга.
2. **Область применения:** отделение социального обслуживания на дому.
3. **Ответственность:** социальный работник, руководитель структурного подразделения.
4. **Определение/общие сведения:** услуга носит заявительный характер, оказывается по желанию получателя социальных услуг. Социальный работник сопровождает получателя социальных услуг при посещении мероприятий в организации культурно-массового досуга и обратно путем самостоятельного передвижения, либо на общественном транспорте, такси, социальном такси в рабочее время социального работника. Заранее оговаривается с получателем время встречи, учитывая способ передвижения.
5. **Ресурсы/оснащение:** транспортное средство, социальное такси; вспомогательные технические средства реабилитации (кресло-коляска, ходунки, трость).
6. **Основная часть процедуры:**
  - Социальный работник приходит к получателю в назначенное время. При необходимости помогает получателю социальных услуг одеться, обуться, спуститься по лестнице (в лифте), оказывая необходимую поддержку.
  - Сопровождение маломобильного гражданина, имеющего стойкие нарушения функций зрения, слуха и самостоятельного передвижения, осуществляется путем самостоятельного передвижения с помощью технических средств, либо на общественном транспорте, такси, социальном такси. При сопровождении получателя социальных услуг в инвалидном кресле – социальный работник должен убедиться в исправности тормоза, и всего кресла. При исправном оборудовании должен медленно катить кресло-коляску до места назначения, соблюдая правила дорожного движения. В случае использования такси, оплата проезда производится за счет получателя.
  - Социальный работник оказывает помощь (поддержку) при посадке в транспортное средство, во время движения и при выходе из него.
  - Социальный работник, находясь на адресе получателя социальных услуг, фиксирует в журнале оказания услуг время начала оказания услуги.
  - По прибытии на мероприятие, помогает зайти в помещение, снять получателю социальных услуг верхнюю одежду и сопровождает получателя социальных услуг до нужного места.
  - Оговаривает с получателем время его встречи.
  - По окончании мероприятия социальный работник встречает получателя в установленное время, при необходимости помогает в одевании, при посадке в салон транспортного средства. Сопровождает получателя социальных услуг до дома.

- Фиксирует время окончания услуги с записью в журнале социального работника.

Сопровождение одного получателя на мероприятие – 1 услуга, сопровождение одного получателя с мероприятия – 1 услуга. Сопровождение в одну сторону до 30 минут. Каждый дополнительный час – 1 услуга. Услуга оказывается до 1 раза в месяц.

#### **7. Область и способы проверки выполнения:**

Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность получателя социальных услуг. Способы, частота проверок и ответственные за проверку определяются системой управления качеством учреждения.

#### **Нормативные ссылки**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями.

**Индивидуальная программа предоставления социальных услуг  
1 маршрут**

**Типовая Индивидуальная программа предоставления социальных услуг  
(ИППСУ)**

(наименование органа, уполномоченного на составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг)

**Индивидуальная программа предоставления социальных услуг**

**31.03.2022**

№ \_\_\_\_\_

(дата составления)

1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) \_\_\_\_\_
2. Пол \_\_\_\_\_ 3. Дата рождения \_\_\_\_\_
4. Адрес места жительства:  
почтовый индекс \_\_\_\_\_ город (район) \_\_\_\_\_  
село \_\_\_\_\_ улица \_\_\_\_\_ дом № \_\_\_\_\_  
корпус \_\_\_\_\_ квартира \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_
5. Адрес места работы:  
почтовый индекс \_\_\_\_\_ город (район) \_\_\_\_\_  
улица \_\_\_\_\_ дом \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_
6. Серия, номер паспорта или данные иного документа, удостоверяющего личность, дата выдачи этих документов, наименование выдавшего органа
7. Адрес электронной почты (при наличии) \_\_\_\_\_
8. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг разработана впервые, повторно (нужное подчеркнуть) на срок до: **30.03.2023**
9. Форма социального обслуживания: **полустационар**
10. Виды социальных услуг:

**I. Социально-бытовые**

№ п/п	Наименование социально-бытовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме в дневное время	30 единиц	Ежедневно до 2 раз в день	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	
2	Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми	15 единиц	Ежедневно	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	



3	Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам	15 единиц	Ежедневно	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	
---	--	-----------	-----------	--------------------------------	--

## II. Социально-медицинские

№ п/п	Наименование социально-медицинской услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий	15 единиц	Ежедневно	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	
2	Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни	3 единицы	До 3 раз в течении курса реабилитации	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	

## III. Социально-психологические

№ п/п	Наименование социально-психологической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	75 единиц	До 5 раз в неделю	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	
2	Оказание психологической помощи в группе, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая	75 единиц	До 5 раз в неделю	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	

	поддержка жизненного тонуса клиентов				
--	--------------------------------------	--	--	--	--

#### IV. Социально-педагогические

№ п/п	Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	6 единиц	До 2 раз в неделю	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	
2	Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	12 единиц	До 4 раз в неделю	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	

#### V. Социально-трудовые

№ п/п	Наименование социально-трудовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	12 единиц	До 4 раз в неделю	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	

#### VI. Социально-правовые

№ п/п	Наименование услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов	1 единица	Не более 1 раза в месяц	С 04.04.2022 по 22.04.2022 год	

## Форма социального обслуживания: стационар

### І. Социально-бытовые

№ п/п	Наименование социально-бытовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Предоставление совершеннолетним гражданам жилых помещений в условиях круглосуточного пребывания	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
2	Предоставление в пользование совершеннолетним гражданам мебели согласно утвержденным нормативам	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
3	Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в стационарной форме	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
4	Предоставление в пользование постельных принадлежностей совершеннолетним гражданам	2 единицы	1 раз в 7 дней	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
5	Уборка жилых помещений	14 единиц	Ежедневно (не менее 2 раз в сутки)	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
6	Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
7	Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

	совершеннолетним гражданам				
--	----------------------------	--	--	--	--

## II. Социально-медицинские

№ п/п	Наименование социально-правовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Оздоровительные мероприятия, направленные на коррекцию функциональных возможностей систем организма	10 единиц	5 раз в неделю в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
2	Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	14 единиц	До 7 раз в неделю в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
3	Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий	14 единиц	Ежедневно в течение курса реабилитации на протяжении 14 рабочих дней, 1 раз в год	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
4	Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателя социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое)	14 единиц	До 7 раз в неделю в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
5	Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателя)	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

	социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателем социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)				
6	Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни	2 единицы	2 раза в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
7	Проведение индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни	2 единицы	2 раза в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

### III. Социально-психологические

№ п/п	Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонение в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психической коррекции личности получателя	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

	социальных услуг				
2	Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
3	Психологический тренинг в группе для совершеннолетних граждан	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
4	Индивидуальное социально-психологическое консультирование	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
5	Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	10 единиц	До 5 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

#### IV. Социально-педагогические

№ п/п	Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	4 единицы	До 2 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
2	Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	8 единиц	До 4 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

#### V. Социально-трудоустройство

№ п/п	Наименование социально-трудовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	4 единицы	До 4 раз в течении курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

## VI. Социально-правовые

№ п/п	Наименование услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов	1 единица	Не более 1 раза в месяц	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

## VII. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов

№ п/п	Наименование услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения	4 единицы	До 2 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
2	Проведение занятий в группе по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах	10 единиц	До 5 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
3	Проведение индивидуального занятия по обучению	6 единиц	6 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

навыкам компьютерной грамотности.				
-----------------------------------	--	--	--	--

Примечания:

1. Объем предоставления социальной услуги указывается с соответствующей единицей измерения (например, м<sup>2</sup>, шт., место, комплект) в случаях, когда объем может быть определен единицами измерения.

2. При заполнении графы “срок предоставления услуги” указывается дата начала предоставления социальной услуги и дата ее окончания.

3. При заполнении графы “отметка о выполнении” поставщиком социальных услуг делается запись: “выполнена”, “выполнена частично”, “не выполнена” (с указанием причины).

**11. Условия предоставления социальных услуг:**

(указываются необходимые условия,

которые должны соблюдаться поставщиком социальных услуг при оказании социальных услуг с учетом формы

социального обслуживания)

**12. Перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг:**

Наименование поставщика социальных услуг	Адрес места нахождения поставщика социальных услуг	Контактная информация поставщика социальных услуг (телефоны, адрес электронной почты и т.п.)

**13. Отказ от социального обслуживания, социальной услуги:**

Наименование формы социального обслуживания, вида социальных услуг, социальной услуги, от которых отказывается получатель социальных услуг	Причины отказа	Дата отказа	Подпись получателя социальных услуг

**14. Мероприятия по социальному сопровождению:**

Вид социального сопровождения	Получатель <sup>1</sup>	Отметка о выполнении <sup>2</sup>

С содержанием индивидуальной программы предоставления социальных услуг согласен

(подпись получателя социальных услуг или его законного представителя<sup>3</sup>)

(расшифровка подписи)

Лицо, уполномоченное на подписание индивидуальной программы предоставления социальных услуг уполномоченного органа субъекта Российской Федерации

(должность лица, подпись)

(расшифровка подписи)



## Типовая Индивидуальная программа предоставления социальных услуг (ИППСУ)

(наименование органа, уполномоченного на составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг)

### Индивидуальная программа предоставления социальных услуг

09.01.2022

№ \_\_\_\_\_

(дата составления)

1. Фамилия, имя, отчество (при наличии) \_\_\_\_\_
2. Пол \_\_\_\_\_ 3. Дата рождения \_\_\_\_\_
4. Адрес места жительства:  
почтовый индекс \_\_\_\_\_ город (район) \_\_\_\_\_  
село \_\_\_\_\_ улица \_\_\_\_\_ дом № \_\_\_\_\_  
корпус \_\_\_\_\_ квартира \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_
5. Адрес места работы:  
почтовый индекс \_\_\_\_\_ город (район) \_\_\_\_\_  
улица \_\_\_\_\_ дом \_\_\_\_\_ телефон \_\_\_\_\_
6. Серия, номер паспорта или данные иного документа, удостоверяющего личность, дата выдачи этих документов, наименование выдавшего органа
7. Адрес электронной почты (при наличии) \_\_\_\_\_
8. Индивидуальная программа предоставления социальных услуг разработана впервые, повторно (нужное подчеркнуть) на срок до: **08.01.2023**
9. Форма социального обслуживания: **на дому**
10. Виды социальных услуг:

### I. Социально-бытовые

№ п/п	Наименование социально-бытовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Покупка и доставка на дом продуктов питания в районе проживания	102 единицы	До 2 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
2	Покупка в районе проживания клиента и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов	51 единица	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

3	Помощь в приготовлении пищи	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
4	Помощь в приеме пищи (кормление)	255 единиц	1 раз в день в дни посещения	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
5	Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
6	Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
7	Доставка воды на дом клиенту, проживающему в жилом помещении без центрального водоснабжения (до 20 литров воды)	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
8	Доставка топлива (дров, угля, торфяных брикетов)	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
9	Топка печей в жилом помещении без центрального отопления	96 единиц	В период с сентября по ноябрь и с апреля по май до 3 раз в неделю, с декабря по март до 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
10	Организация помощи в проведении ремонта жилых помещения	2 единицы	2 раза в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
11	Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

	обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающие услуги населению				
12	Уборка жилых помещений (очистка или протирка от пыли (без мытья) полов или стен)	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
13	Уборка жилых помещений (очистка или протирка от пыли (без мытья) наружных поверхностей корпусной мебели, бытовой техники, подоконников)	51 единица	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
14	Уборка жилых помещений (очистка от пыли ковров или ковровых дорожек, портьер, мягкой мебели пылесосом)	51 единица	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
15	Уборка жилых помещений (мытьё полов или стен туалетной, ванной комнаты)	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
16	Уборка жилых помещений (мытьё полов)	51 единица	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
17	Уборка жилых помещений (мытьё раковин)	51 единица	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
18	Уборка жилых помещений (мытьё ванны)	51 единица	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
19	Уборка жилых помещений (мытьё унитазов)	51 единица	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

20	Уборка помещений (мытьё дверей)	жилых (мытьё)	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
21	Уборка помещений (вынос жидких отходов в домах, не оборудованных системой канализации)	жилых бытовых	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
22	Уборка помещений (вынос мусора в домах с мусоропроводом)	жилых	102 единицы	До 2 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
23	Уборка помещений (вынос мусора в мусорный контейнер)	жилых	102 единицы	До 2 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
24	Уборка помещений (мытьё газовой (электрической) плиты)	жилых	51 единица	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
24	Уборка помещений (подготовка холодильника к мытью)	жилых	4 единицы	До 4 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
25	Уборка помещений (мытьё холодильника внутри и снаружи (без передвижения холодильника))	жилых	4 единицы	До 4 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
26	Уборка помещений (мытьё окон, в том числе с балконной дверью, за исключением элементов остекления балконов и лоджий)	жилых	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
27	Уборка помещений (мытьё)	жилых	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

	посуды)				
28	Сопровождение в медицинские организации	49 единиц	До 4 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
29	Помывка клиента в ванной, в душе	49 единиц	До 4 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
30	Туалет тела	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
31	Умывание	510 единиц	До 2 раз в день	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
32	Уход за волосами	255 единиц	До 1 раза в день	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
33	Стрижка ногтей на руках	51 единица	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
34	Стрижка ногтей на ногах	13 единиц	1 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
35	Помощь в уходе за зубами	255 единиц	1 раз в день посещения	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
36	Смена постельного белья	153 единицы	До 3 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
37	Смена нательного белья	153 единицы	До 3 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
38	Помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов	13 единиц	До 1 раза в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
39	Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка	49 единиц	До 4 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
40	Стрига вещей клиента	98 единиц	До 8 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
41	Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

	корреспонденции				
42	Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи и другими предприятиями, оказывающими населению услуги, а также информационных услуг	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
43	Доставка граждан к социально значимым объектам	30 единиц	До 30 услуг в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

## II. Социально-медицинские

№ п/п	Наименование социально-медицинской услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями по телефону, через сеть Интернет.	6 единиц	До 6 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
2	Личное обращение в медицинскую организацию	6 единиц	До 6 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
3	Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	153 единицы	До 3 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
4	Организация и проведение индивидуальных оздоровительных мероприятий	15 единиц	Ежедневно в течение курса реабилитации на протяжении 15 рабочих дней 1	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

			раз в год		
5	Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое)	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
6	Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями	3 единицы	До 3 услуг в год, при возникновении показаний к госпитализации либо показаний на санаторно-курортное лечение	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
7	Обращение в интересах клиента или сопровождение в медицинскую организацию, подразделение Фонда пенсионного и социального страхования Российской Федерации, управление социальной политики	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
8	Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий,	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

	наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)				
<sup>9</sup>	Проведение индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу жизни	49 единиц	До 4 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
<sup>10</sup>	Сопровождение клиента в страховую медицинскую компанию	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
<sup>11</sup>	Осуществление посреднических действий между клиентом и организациями, осуществляющими проведение реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера	3 единицы	До 3 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
<sup>12</sup>	Сопровождение клиента в организации, осуществляющие проведение реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
<sup>13</sup>	Содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
<sup>14</sup>	Временное обеспечение техническими средствами ухода,	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	



	реабилитации и адаптации				
15	Доставка технических средств ухода, реабилитации и адаптации получателю, имеющему ограничения в передвижении	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
16	Социальная услуга по обеспечению отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
17	Содействие в обеспечении по рецептам врачей-специалистов лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения	102 единицы	До 2 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
18	Осуществление посреднических действий между клиентом и медицинскими организациями	4 единицы	До 4 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
19	Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в медицинскую организацию, бюро медико-социальной экспертизы	4 единицы	До 4 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
20	Осуществление посреднических действий между клиентом и	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

	медицинскими организациями по телефону, через сеть Интернет				
21	Личное обращение социального работника в медицинскую организацию	5 единиц	До 5 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

### III. Социально-психологические

№ п/п	Наименование социально-психологической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
2	Психологическая коррекция в группе для совершеннолетних граждан	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
3	Индивидуальное социально-психологическое консультирование	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
4	Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
5	Социально-психологический патронаж	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

### IV. Социально-педагогические

№ п/п	Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	102 единицы	До 2 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
2	Проведение индивидуального занятия по обучению родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг	4 единицы	До 4 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
3	Социально-педагогическая диагностика	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
4	Индивидуальное социально-педагогическое консультирование	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
5	Индивидуальная социально-педагогическая коррекция	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
6	Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	204 единицы	До 4 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

### V. Социально-трудовые

№ п/п	Наименование социально-трудовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Проведение индивидуального занятия по использованию трудовых возможностей и	15 единиц	До 15 услуг, 1 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

	обучению доступным профессиональным навыкам				
2	Организация и проведение индивидуальных занятий по социально-трудовой реабилитации с целью восстановления, развития остаточных трудовых возможностей, по обучению доступным профессиональным навыкам с учетом адекватных физических и психических возможностей клиента	51 единицы	До 1 раза в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

### VI. Социально-правовые

№ п/п	Наименование услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Содействие клиенту в подготовке обращений в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов	4 единицы	До 4 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
2	Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в различные организации по вопросу оформления и восстановления документов	4 единицы	До 4 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
3	Оказание помощи в получении юридических услуг	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
4	Содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для	2 единицы	До 2 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

	предоставления мер социальной поддержки				
5	Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в управление социальной политики, многофункциональный центр предоставления государственных и муниципальных услуг, Фонд пенсионного и социального страхования Российской Федерации	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
6	Содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для организации пенсионного обеспечения и предоставления других социальных выплат	3 единицы	До 3 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
7	Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в организацию, осуществляющую пенсионное обеспечение или предоставление других социальных выплат	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
8	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защите	12 единиц	Не более 1 раза в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

	интересов				
<sup>9</sup>	Содействие клиенту в подготовке документов, необходимых для оформления регистрации по месту пребывания	1 единица	1 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
<sup>10</sup>	Обращение в интересах клиента либо сопровождение клиента в органы регистрационного учета	25 единиц	До 2 раз в месяц	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
<sup>11</sup>	Услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг	7 единиц	До 7 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

**VII. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов**

№ п/п	Наименование услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
<sup>1</sup>	Проведение индивидуального занятия по обучению пользованием средствами ухода и техническими средствами реабилитации	4 единицы	До 4 раз в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
<sup>2</sup>	Проведение индивидуального занятия по обучению навыкам самообслуживания, поведение в быту и общественных местах	255 единиц	До 5 раз в неделю	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	
<sup>3</sup>	Проведение индивидуального занятия по обучению	15 единиц	До 15 услуг в год	С 09.01.2022 по 08.01.2023 год	

	навыкам компьютерной грамотности				
--	----------------------------------	--	--	--	--

## Форма социального обслуживания: полустационар

### І. Социально-бытовые

№ п/п	Наименование социально-бытовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Обеспечение горячим питанием совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в полустационарной форме в дневное время	30 единиц	Ежедневно до 2 раз в день	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	
2	Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми	15 единиц	Ежедневно	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	
3	Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам	15 единиц	Ежедневно	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	

### ІІ. Социально-медицинские

№ п/п	Наименование социально-медицинской услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий	15 единиц	Ежедневно	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	
2	Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни	3 единицы	До 3 раз в течении курса реабилитации	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	

### III. Социально-психологические

№ п/п	Наименование социально-психологической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	75 единиц	До 5 раз в неделю	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	
2	Оказание психологической помощи в группе, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	75 единиц	До 5 раз в неделю	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	

### IV. Социально-педагогические

№ п/п	Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	6 единица	До 2 раз в неделю	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	
2	Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	12 единиц	До 4 раз в неделю	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	

### V. Социально-трудовые

№ п/п	Наименование социально-	Объем предоставления	Периодичность	Срок предоставления	Отметка
-------	-------------------------	----------------------	---------------	---------------------	---------



	трудоуслуги	услуги	предоставления услуги	услуги	о выполнении
1	Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	12 единиц	До 4 раз в неделю	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	

## VI. Социально-правовые

№ п/п	Наименование услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов	1 единица	Не более 1 раза в месяц	С 04.07.2022 по 22.07.2022 год	

## Форма социального обслуживания: стационар

### I. Социально-бытовые

№ п/п	Наименование социально-бытовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Предоставление совершеннолетним гражданам жилых помещений в условиях круглосуточного пребывания	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
2	Предоставление в пользование совершеннолетним гражданам мебели согласно утвержденным нормативам	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
3	Обеспечение горячим питанием	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по	

	совершеннолетних граждан, получающих социальные услуги в стационарной форме			16.10.2022 год	
4	Предоставление в пользование постельных принадлежностей совершеннолетним гражданам	2 единицы	1 раз в 7 дней	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
5	Уборка жилых помещений	14 единиц	Ежедневно (не менее 2 раз в сутки)	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
6	Организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
7	Предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии совершеннолетним гражданам	14 единиц	Ежедневно	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

## II. Социально-медицинские

№ п/п	Наименование социально-правовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Оздоровительные мероприятия, направленные на коррекцию функциональных возможностей систем организма	10 единиц	5 раз в неделю в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
2	Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их	14 единиц	До 7 раз в неделю в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

	здоровья				
<sup>3</sup>	Организация и проведение групповых оздоровительных мероприятий	14 единиц	Ежедневно в течение курса реабилитации на протяжении 14 рабочих дней, 1 раз в год	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
<sup>4</sup>	Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателя социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и другое)	14 единиц	До 7 раз в неделю в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
<sup>5</sup>	Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателя социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателем социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
<sup>6</sup>	Проведение групповых занятий, обучающих здоровому образу жизни	2 единицы	2 раза в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
<sup>7</sup>	Проведение индивидуальных занятий, обучающих здоровому образу	2 единицы	2 раза в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

	ЖИЗНИ				
--	-------	--	--	--	--

### III. Социально-психологические

№ п/п	Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Психологическая диагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонение в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психической коррекции личности получателя социальных услуг	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
2	Индивидуальная психологическая коррекция для совершеннолетних граждан	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
3	Психологический тренинг в группе для совершеннолетних граждан	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
4	Индивидуальное социально-психологическое консультирование	1 единица	1 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

5	Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседа, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов	10 единиц	До 5 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
---	--	-----------	-------------------	--------------------------------	--

#### IV. Социально-педагогические

№ п/п	Наименование социально-педагогической услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсии, концерта и другие мероприятия)	4 единица	До 2 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
2	Формирование у получателей социальных услуг позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)	8 единиц	До 4 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

#### V. Социально-трудовые

№ п/п	Наименование социально-трудовой услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Проведение занятия в группе по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам	4 единицы	До 4 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

#### VI. Социально-правовые

№ п/п	Наименование услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Консультирование по вопросам, связанным с	1 единица	1 раз в течение курса	С 03.10.2022 по	

правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов		реабилитации	16.10.2022 год	
--	--	--------------	----------------	--

**VII. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов**

№ п/п	Наименование услуги	Объем предоставления услуги	Периодичность предоставления услуги	Срок предоставления услуги	Отметка о выполнении
1	Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения	4 единицы	До 2 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
2	Проведение занятий в группе по обучению навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах	10 единиц	До 5 раз в неделю	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	
3	Проведение индивидуального занятия по обучению навыкам компьютерной грамотности.	6 единиц	6 раз в течение курса реабилитации	С 03.10.2022 по 16.10.2022 год	

Примечания:

1. Объем предоставления социальной услуги указывается с соответствующей единицей измерения (например, м<sup>2</sup>, шт., место, комплект) в случаях, когда объем может быть определен единицами измерения.

2. При заполнении графы “срок предоставления услуги” указывается дата начала предоставления социальной услуги и дата ее окончания.

3. При заполнении графы “отметка о выполнении” поставщиком социальных услуг делается запись: “выполнена”, “выполнена частично”, “не выполнена” (с указанием причины).

**11. Условия предоставления социальных услуг:**

\_\_\_\_\_ (указываются необходимые условия,

\_\_\_\_\_ которые должны соблюдаться поставщиком социальных услуг при оказании социальных услуг с учетом формы

\_\_\_\_\_ социального обслуживания

**12. Перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг:**

Наименование поставщика социальных услуг	Адрес места нахождения поставщика социальных услуг	Контактная информация поставщика социальных услуг (телефоны, адрес электронной почты и т.п.)

**13. Отказ от социального обслуживания, социальной услуги:**

Наименование формы социального обслуживания, вида социальных услуг, социальной услуги, от которых отказывается получатель социальных услуг	Причины отказа	Дата отказа	Подпись получателя социальных услуг

**14. Мероприятия по социальному сопровождению:**

Вид социального сопровождения	Получатель <sup>1</sup>	Отметка о выполнении <sup>2</sup>

С содержанием индивидуальной программы предоставления социальных услуг согласен

\_\_\_\_\_  
(подпись получателя социальных услуг или его законного представителя<sup>3</sup>)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

Лицо, уполномоченное на подписание индивидуальной программы предоставления социальных услуг уполномоченного органа субъекта Российской Федерации

\_\_\_\_\_  
(должность лица, подпись)

\_\_\_\_\_  
(расшифровка подписи)

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

### о выполнении индивидуальной программы предоставления социальных услуг

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг  
реализована полностью (не полностью) (нужное подчеркнуть).

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-бытовых социальных услуг: \_\_\_\_\_.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-медицинских социальных услуг: \_\_\_\_\_.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-психологических социальных услуг: \_\_\_\_\_.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-педагогических социальных услуг: \_\_\_\_\_.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-трудовых социальных услуг: \_\_\_\_\_.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления социально-правовых социальных услуг: \_\_\_\_\_.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов \_\_\_\_\_.

Оценка результатов реализации индивидуальной программы предоставления мероприятий по социальному сопровождению: \_\_\_\_\_.

Примечание: Оценка результатов указывается на основании анализа реализации индивидуальной программы предоставления социальных услуг применительно к улучшению условий жизнедеятельности и (или) расширению возможностей получателя социальных услуг самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Рекомендации: \_\_\_\_\_.

(подпись лица, уполномоченного  
на подписание индивидуальной программы  
предоставления социальных услуг)

(расшифровка подписи)

“ \_\_\_\_ ” \_\_\_\_\_ 20 \_\_\_\_ г.

М.П.

<sup>1</sup> Получатель – родитель, опекун, попечитель, иной законный представитель несовершеннолетних детей.

<sup>2</sup> Организация, оказывающая социальное сопровождение, ставит отметку: “выполнено”, “выполнено частично”, “не выполнено” (с указанием причины).

<sup>3</sup> Подчеркнуть статус лица, поставившего подпись.



## Список литературы

1. О.В. Краснова, А.Г. Лидерс – Социальная психология старости.

