

Утвержден
Приказом Федерального
агентства по техническому
регулированию и метрологии
от 17 декабря 2008 г. N 435-ст

Дата введения -
1 января 2010 года

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ
СОЦИАЛЬНЫЕ УСЛУГИ ГРАЖДАНАМ ПОЖИЛОГО ВОЗРАСТА
SOCIAL SERVICE OF THE POPULATION.
SOCIAL SERVICES GIVEN FOR ELDERLY CITIZENS

ГОСТ Р 53058-2008

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании", а правила применения национальных стандартов Российской Федерации - ГОСТ Р 1.0-2004 "Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения".

Сведения о стандарте

1. Разработан Федеральным государственным унитарным предприятием "Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия" (ФГУП "СТАНДАРТИНФОРМ").

2. Внесен Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 "Социальное обслуживание населения".

3. Утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 декабря 2008 г. N 435-ст.

4. В настоящем стандарте реализованы нормы:

Законов Российской Федерации:

- от 12 января 1995 г. N 5-ФЗ "О ветеранах";

- от 2 августа 1995 г. N 122-ФЗ "О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";

- от 10 декабря 1995 г. N 195-ФЗ "Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации";

- от 27 декабря 2002 г. N 184-ФЗ "О техническом регулировании";

Постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 1995 г. N 1151 "О Федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания".

5. Настоящий стандарт разработан по заказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации.

6. Введен впервые.

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе "Национальные стандарты", а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемых информационных указателях "Национальные стандарты". В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе "Национальные стандарты". Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет.

1. Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилого возраста государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания населения (далее - учреждения), а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без образования юридического лица.

Стандарт устанавливает состав, объемы и формы предоставляемых социальных услуг.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р 52143-2003. Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

ГОСТ Р 52495-2005. Социальное обслуживание населения. Термины и определения

ГОСТ Р 52880-2007. Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов

ГОСТ Р 52882-2007. Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания

ГОСТ Р 52884-2007. Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю "Национальные стандарты", который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52495.

4. Общие положения

Настоящий стандарт разработан в соответствии с положениями Федеральных законов и Постановления Правительства Российской Федерации (пункт 4 предисловия) и требованиями ГОСТ Р 52143, ГОСТ Р 52495, ГОСТ Р 52880, ГОСТ Р 52882, ГОСТ Р 52884.

Учреждения независимо от ведомственной принадлежности и форм собственности при определении в своих положениях, уставах и других документах состава, объемов и форм предоставляемых ими социальных услуг гражданам пожилого возраста должны руководствоваться требованиями настоящего стандарта.

4.1. Состав, объемы и формы социальных услуг

4.1.1. Социально-бытовые услуги

Социально-бытовые услуги гражданам пожилого возраста предоставляют в следующих объемах и формах:

4.1.1.1. Услуги при стационарном социальном обслуживании:

- предоставление жилой площади, помещений для организации реабилитационных мероприятий, трудотерапии и культурно-досуговой деятельности;
- предоставление в пользование мебели согласно утвержденным нормативам;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи, а также информационных услуг;
- приготовление и подача пищи, включая диетическое питание;
- предоставление мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей) согласно утвержденным нормативам;
- обеспечение книгами, газетами, журналами, настольными играми и иным, необходимым для организации досуга;
- социально-бытовые услуги индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера гражданам пожилого возраста, не способным по состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия, как встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом

или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь волосы, ногти, мужчинам - брить бороду и усы;

- помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов;
- уборка жилых помещений;
- сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка;
- обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение учреждению согласно установленному порядку;
- предоставление транспорта для поездок граждан пожилого возраста к местам лечения, обучения, консультаций, если по состоянию здоровья им противопоказано пользоваться общественным транспортом;
- предоставление помещений для отправления религиозных обрядов, создание для этого соответствующих условий, не противоречащих правилам внутреннего распорядка и учитывающих интересы верующих различных конфессий и атеистов;
- выполнение функций опекунов и попечителей в отношении граждан пожилого возраста, нуждающихся в опеке или попечительстве;
- предоставление гражданам пожилого возраста - клиентам учреждений возможности пользоваться телефонной связью и почтовыми услугами в соответствии с действующими тарифами;
- выделение супругам из числа проживающих в учреждении граждан пожилого возраста изолированного жилого помещения для совместного проживания;
- обеспечение возможности беспрепятственного приема посетителей клиентами учреждений как в выходные и праздничные дни, так и в рабочие дни в дневное и вечернее время в соответствии с правилами внутреннего распорядка учреждения;
- создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности;
- прием клиентов учреждения на работу в учреждении, доступную им по состоянию здоровья, на условиях трудового договора;

- организация ритуальных услуг.

4.1.1.2. Услуги **при полустационарном** социальном обслуживании:

- предоставление помещений для организации реабилитационных мероприятий, трудотерапии и культурно-досуговой деятельности;
- обеспечение горячим питанием;
- предоставление постельных принадлежностей, спального места в специальном помещении, отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям;
- предоставление условий для соблюдения правил личной гигиены и санитарии;
- обеспечение книгами, газетами, журналами, настольными играми и иным, необходимым для организации досуга;
- содействие в получении направления в стационарные учреждения социального обслуживания при наличии соответствующих показаний.

4.1.1.3. Услуги **при социальном обслуживании на дому**:

- покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов;
- помощь в приготовлении пищи;
- доставка воды, топка печей, содействие в обеспечении топливом - для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и водоснабжения;
- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости;
- сдача вещей в стирку, химическую чистку, ремонт и обратная их доставка;
- содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений;
- содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению;
- помощь в написании писем и другой корреспонденции;
- содействие в обеспечении книгами, газетами, журналами;
- содействие в получении направления в стационарные учреждения социального обслуживания при наличии соответствующих показаний;
- содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий;
- сопровождение в медицинские учреждения;
- содействие в организации ритуальных услуг.

4.1.2. Социально-медицинские услуги

Социально-медицинские услуги гражданам пожилого возраста предоставляют в следующих объемах и формах:

4.1.2.1. Услуги **при стационарном** социальном обслуживании:

- бесплатное оказание медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях;

- направление нуждающихся в специализированной медицинской помощи на обследование и лечение в государственные и муниципальные учреждения здравоохранения;

- обеспечение ухода с учетом состояния здоровья клиента (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и др.);

- проведение реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных и др.);

- оказание первичной медико-санитарной помощи;

- проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;

- организация прохождения диспансеризации (углубленного медицинского осмотра);

- помощь в выполнении процедур, связанных с сохранением здоровья (приеме лекарств, закапывании капель, пользовании катетерами и т.д.);

- профилактика пролежней;

- обеспечение соблюдения санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования;

- помощь в освоении и выполнении посильных физических упражнений;

- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;

- содействие в госпитализации нуждающихся в учреждения здравоохранения, содействие в направлении по медицинским показаниям на санаторно-курортное лечение;

- содействие в получении стоматологической, зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов;

- содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации.

4.1.2.2. Услуги при **полустационарном** социальном обслуживании:

- оказание санитарно-гигиенических услуг;

- организация лечебно-оздоровительных мероприятий;

- организация лечебно-трудовой деятельности;

- оказание помощи в освоении и выполнении посильных физических упражнений;

- содействие в получении медицинской помощи;

- содействие в проведении реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера.

4.1.2.3. Услуги **при социальном обслуживании на дому**:

- обеспечение санитарно-гигиенического ухода с учетом состояния здоровья (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и др.);

- помощь в выполнении процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими изделиями медицинского назначения);

- профилактика пролежней;

- поддержание условий проживания граждан пожилого возраста в соответствии с гигиеническими требованиями;

- оказание помощи в освоении и выполнении посильных физических упражнений;

- содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой государственными и муниципальными лечебно-профилактическими учреждениями;

- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;

- содействие в проведении реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера;

- содействие в обеспечении по рецептам врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

- содействие в госпитализации, сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения;

- содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;

- содействие в получении путевок на санаторно-курортное лечение.

4.1.2.4. **Дополнительные услуги, предоставляемые специализированными отделениями социально-медицинского обслуживания на дому, создаваемыми в учреждениях социального обслуживания или при органах социальной защиты населения:**

- оказание экстренной доврачебной помощи, вызов врача на дом, сопровождение граждан пожилого возраста в учреждения здравоохранения и посещение их в этих учреждениях;

- выполнение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм и т.д.);

- обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними;
- наблюдение за состоянием здоровья и оказание санитарно-гигиенических услуг гражданам пожилого возраста (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причёсывание и т.д.);
- помощь в выполнении процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими изделиями медицинского назначения);
- взятие материалов для проведения лабораторных исследований (кал, моча);
- кормление ослабленных граждан пожилого возраста;
- проведение санитарно-просветительской работы;
- профилактика пролежней.

4.1.3. Социально-психологические услуги

Социально-психологические услуги гражданам пожилого возраста предоставляют в следующих объемах и формах:

4.1.3.1. Услуги при **стационарном** социальном обслуживании:

- а) социально-психологическое консультирование (получение от клиента информации о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего решения его социально-психологических проблем);
- б) психодиагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности клиента);
- в) психологическая коррекция (активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиента, для обеспечения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам клиента);
- г) психологические тренинги (активное психологическое воздействие, направленное на снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формирование личностных предпосылок для адаптации клиента к новым условиям);
- д) психологическая помощь и поддержка (психологические воздействия по системе "психолог - клиент", направленные на решение проблем клиента, лежащих в основе глубинных жизненных трудностей и межличностных конфликтов);
- е) социально-психологический патронаж (систематическое наблюдение за клиентами для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказания им, при необходимости, психологической помощи и поддержки);
- ж) проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения;
- и) психопрофилактическая работа (содействие в формировании у клиентов потребности в психологических знаниях, желания использовать их для работы над собой, своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности клиента).

4.1.3.2. Услуги при **полустационарном** социальном обслуживании:

- социально-психологическое консультирование [см. 4.1.3.1, перечисление "а");
- психодиагностика и обследование личности [см. 4.1.3.1, перечисление "б");
- проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения [см. 4.1.3.1, перечисление "ж");
- психопрофилактическая работа [см. 4.1.3.1, перечисление "и").

4.1.3.3. Услуги при **социальном обслуживании на дому**:

- психологическое консультирование [см. 4.1.3.1, перечисление "а");
- экстренная психологическая помощь (в том числе по телефону);
- оказание психологической помощи, в том числе путем выслушивания, бесед, подбадривания, психологическая поддержка жизненного тонуса;
- социально-психологический патронаж [см. 4.1.3.1, перечисление "е").

4.1.4. Социально-педагогические услуги

Социально-педагогические услуги гражданам пожилого возраста предоставляют в следующих объемах и формах:

4.1.4.1. Услуги **при стационарном** социальном обслуживании:

- услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей и участия в лечебно-трудовой деятельности, проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса;
- социально-педагогическое консультирование (оказание помощи клиентам в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности);

- организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсий, концерты художественной самодеятельности, юбилеи и другие культурные мероприятия).

4.1.4.2. Услуги при **полустационарном** социальном обслуживании:

- организация досуга (встречи с деятелями литературы и искусства, посещение концертов, выставок и другие культурные мероприятия);

- обучение доступным профессиональным навыкам, восстановление личного и социального статуса.

4.1.4.3. Услуги **при социальном обслуживании на дому**:

- содействие в посещении театров, выставок и других культурных мероприятий.

4.1.5. Социально-экономические услуги

Социально-экономические услуги гражданам пожилого возраста предоставляют в следующих объемах и формах:

4.1.5.1. Услуги **при стационарном** социальном обслуживании:

- компенсация расходов на проезд в учреждения здравоохранения для лечения, консультаций;

- обеспечение при выписке из учреждения одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативам.

4.1.5.2. Услуги **при полустационарном** социальном обслуживании:

- обеспечение питанием или продуктовыми наборами на срок, определенный для каждого учреждения органом исполнительной власти субъекта Российской Федерации;

- содействие в трудовом устройстве, в том числе на рабочие места в самом учреждении или создаваемых при нем подразделениях.

4.1.5.3. Услуги **при социальном обслуживании на дому**:

- содействие в трудоустройстве, в том числе на временную работу, работу на дому;

- содействие в оказании материальной помощи;

- консультирование по вопросам самообеспечения.

4.1.6. Социально-правовые услуги

Социально-правовые услуги гражданам пожилого возраста предоставляют в следующих объемах и формах:

4.1.6.1. Услуги **при стационарном** социальном обслуживании:

- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан пожилого возраста на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

- оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия (или бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающих или ущемляющих законные права граждан;

- оказание помощи в оформлении документов;

- оказание помощи в пенсионном обеспечении и предоставлении других социальных выплат;

- содействие в осуществлении мер социальной поддержки граждан пожилого возраста, установленных законодательством Российской Федерации;

- содействие в получении консультативной помощи;

- обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов;

- содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;

- содействие в сохранении гражданами пожилого возраста занимаемых ими ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального и общественного жилых фондов в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение социального обслуживания, а в случаях, если в жилых помещениях остались проживать члены их семей, - в течение всего времени пребывания в этом учреждении, а также содействие во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае их отказа от услуг учреждения по истечении указанного срока, если им не может быть возвращено ранее занимаемое ими жилое помещение.

4.1.6.2. Услуги при **полустационарном** социальном обслуживании:

- оказание помощи в оформлении документов, в том числе удостоверяющих личность;

- содействие в получении юридических консультаций.

4.1.6.3. Услуги при **социальном обслуживании на дому**:

- оказание помощи в оформлении документов;

- содействие в осуществлении по отношению к гражданам пожилого возраста мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации;

- оказание помощи в пенсионном обеспечении и предоставлении других социальных выплат;

- содействие в получении юридической помощи, консультаций по социально-правовым вопросам и иных правовых услуг.