

УТВЕРЖДАЮ

Директор

Ассоциации Медико-социальной
помощи «Наджа Альянс»

П.В. Пархомович

« 09 » 01 2025



ПОРЯДОК

предоставления социальных услуг отделения социального обслуживания на дому Ассоциации Медико-социальной помощи «Наджа Альянс»

1. Общие положения

1.1. Настоящий порядок предоставления социальных услуг (далее - Порядок) отделением социального обслуживания на дому (далее – Отделение) Ассоциации Медико-социальной помощи «Наджа Альянс» (далее Ассоциация), разработаны в целях определения общих правил и порядка приема на социальное обслуживание, оказания социальных услуг и отчисления с социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

1.2. Социальное обслуживание на дому включает в себя деятельность по предоставлению социально-бытовых, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых, социально-медицинских услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании, которая направлена на создание комфортных условий для получателей социальных услуг (далее – Получатели).

1.3. Отделение оказывает социальные услуги на дому бесплатно, за плату или частичную плату.

1.4. Основные понятия, используемые в настоящем Порядке:

Адресность - принцип социального обслуживания населения, предусматривающий предоставление социальных услуг конкретным лицам (адресатам), нуждающимся в этих услугах.

Гражданин пожилого возраста - мужчина старше 60 лет, женщина старше 55 лет.

Инвалид - лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

Инвалидность - социальная недостаточность вследствие нарушения здоровья со стойким расстройством функций организма, приводящая к ограничению жизнедеятельности и необходимости в социальной защите.

Индивидуальная программа предоставления социальных услуг – документ, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению.

Качество социальной услуги - совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

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

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

Работник социальной службы - лицо, непосредственно предоставляющее либо организующее предоставление социальных услуг клиентам социальной службы

Социальное обслуживание граждан (далее - социальное обслуживание) - 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;

Социальное сопровождение — содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам.

Стандарт социальной услуги - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.

1.5. Настоящий Порядок обязателен для исполнения работниками Отделения.

2. Правила приема граждан на социальное обслуживание на дому

2.1. В Отделение принимаются граждане пожилого возраста (женщины старше 55 лет, мужчины старше 60 лет), инвалиды, признанные нуждающимися в социальном обслуживании на дому, в связи с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности.

2.2. При приеме на социальное обслуживание на дому гражданин или его законный представитель представляет следующие документы, необходимые для предоставления социальных услуг:

- индивидуальную программу предоставления социальных услуг;
- паспорт, либо иной документ, удостоверяющий личность;
- СНИЛС;
- справку, выданную в установленном порядке, подтверждающую факт установления инвалидности;
- индивидуальную программу реабилитации и/или абилитации инвалида (для лиц, признанных в установленном порядке инвалидами);
- удостоверения и документы, подтверждающие право гражданина на получение мер социальной поддержки (при наличии);
- заключение уполномоченной медицинской организации (справка врачебной комиссии) об отсутствии медицинских противопоказаний для получения социальных услуг на дому (приложение 3);
- заявление о предоставлении социальных услуг (приложение 1, 2).

2.3. С гражданином, либо его законным представителем заключается договор о предоставлении социальных услуг, на основании документов, установленных пунктом 2.2. настоящего Порядка.

2.4. Сведения о гражданине (далее – Получатель) заносятся в журнал получателей социальных услуг.

2.5. При приеме на социальное обслуживание на дому составляется график посещения для оказания социальных услуг, согласно индивидуальной программе предоставления социальных услуг с учетом личной нуждаемости Получателя.

2.6. При приеме в Отделение специалистом по социальной работе формируется личное дело Получателя, которое ведется в процессе предоставления социального обслуживания на дому и архивируется в соответствии с законодательством Российской Федерации после его прекращения.

2.7. Специалист по социальной работе заверяет копии личных документов гражданина по факту предъявления подлинников и включает их в личное дело Получателя. В процессе предоставления социального обслуживания на дому наполняет личное дело документами, необходимыми для предоставления социальных услуг.

2.8. Прием гражданина в Отделение оформляется приказом директора Ассоциации, который издается в день приема на обслуживание.

2.9. При приеме на социальное обслуживание Получатель должен быть ознакомлен с правилами поведения при получении социального обслуживания, регулирующими порядок и условия предоставления социального обслуживания на дому, получить информацию о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут ему предоставлены, сроках, порядке их предоставления. Факт ознакомления с документами подтверждается личной подписью гражданина и/или его законного представителя в журнале.

3. График (режим работы) Отделения

3.1. Часы работы отделения социального обслуживания на дому:

Понедельник	9.00-18.00
Вторник	9.00-17.00
Среда	9.00-17.00
Четверг	9.00-17.00
Пятница	9.00-17.00

Суббота, воскресенье выходные дни.

3.2. Время перерыва для отдыха и питания работников устанавливается правилами внутреннего трудового распорядка Ассоциации – с 13.00 до 14.00 часов.

3.3. График (режим) работы Отделения может быть изменен с учетом природно-климатических условий территории, графика работы общественного транспорта, а также Правил внутреннего трудового распорядка Ассоциации.

4. Перечень социальных услуг, предоставляемых Отделением

Социальные услуги предоставляются Получателям с учетом их индивидуальных потребностей, в соответствии с Законом Ханты-Мансийского АО - Югры от 19 ноября 2014 г. № 93-оз «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Ханты-Мансийском автономном округе - Югре» (с изменениями и дополнениями):

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия

в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

4.1. Социально-бытовые услуги:

- Покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;

- Помощь в приготовлении пищи;

- Оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;

- Сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;

- Покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения);

- Организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;

- Уборка жилых помещений;

- Обеспечение кратковременного присмотра за детьми;

- Уборка снега с прохожей части (в частном секторе, сельской местности);

- Услуги социального такси (в пределах населенного пункта);

- Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;

- Помощь в приеме пищи (кормление);

- Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;

- Содействие в организации ритуальных услуг;

- Содействие в отправлении религиозных обрядов традиционных конфессий.

4.2. Социально - медицинские услуги:

- Выполнение процедур, связанных с наблюдением за здоровьем получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и иные процедуры);

- Проведение оздоровительных мероприятий;

- Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;

- Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных

мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья);

- Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

- Проведений занятий по адаптивной физической культуре;

- Содействие в обеспечении по заключению врача (фельдшера) лекарственными препаратами и изделиями медицинского назначения, в том числе покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка их на дом, сопровождение в медицинские организации (в пределах населенного пункта);

- Содействие в прохождении медико-социальной экспертизы (сопровождение в медицинские организации и бюро медико-социальной экспертизы в пределах населенного пункта, помощь в оформлении документов для установления инвалидности);

- Содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации и средствами ухода.

4.3. Социально-психологические услуги:

- Социально-психологическое консультирование, включая диагностику и коррекцию, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

- Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

- Социально-психологический патронаж;

- Оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия.

4.4. Социально-педагогические услуги:

- Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами;

- Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);

- Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

4.5. Социально-трудовые услуги:

- Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и содействие обучению доступным профессиональным навыкам;

- Оказание помощи в трудоустройстве (помощь в оформлении документов);

- Организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

4.6. Социально-правовые услуги:

- Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

- Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно;

- Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

4.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

- Обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;

- Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

- Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;

- Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

4.8. Отделение вправе предоставлять Получателю по его желанию, выраженному в письменной форме, дополнительно социальные услуги за плату в соответствии с утвержденным пратарифов.

5. Порядок предоставления социальных услуг на дому

5.1. Факт оказания социальных услуг на дому фиксируется в дневнике посещений социального работника Отделения, в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг на основании личного заявления об оказании социальных услуг от гражданина или его законного представителя и договора о предоставлении социальных услуг.

5.2. Периодичность посещения Получателей (от 1 до 5 посещений) осуществляется по индивидуальному графику, утверждаемому в пределах нормы рабочего времени.

5.3. Заведующий отделением распределяет социальных работников, определяет содержание и порядок деятельности, закрепляет за работниками Получателей, утверждает план-график по предоставлению социальных услуг на дому (приложение № 6), осуществляет контроль деятельности.

5.4. Все данные о Получателе и оказанных услугах вносятся в автоматизированный журнал учета.

6. Условия предоставления социальных услуг на дому

6.1. Отделение осуществляет предоставление социальных услуг Получателю бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты, согласно расчету ежемесячной платы, за предоставление социальных услуг на дому.

6.2. Социальные услуги, входящие в перечень социальных услуг поставщиков социальных услуг Ханты-Мансийского автономного округа – Югры, предоставляются на дому бесплатно:

1) получателям социальных услуг, если на дату обращения среднедушевой доход, рассчитанный в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры;

2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

3) инвалидам и ветеранам Великой Отечественной войны, инвалидам боевых действий, членам семей погибших (умерших) инвалидов и ветеранов Великой Отечественной войны, инвалидов и ветеранов боевых действий, бывшим несовершеннолетним узникам концлагерей, гетто и других мест принудительного содержания, созданных фашистами и их союзниками в период второй мировой войны.

6.3. Социальное обслуживание на дому, предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения среднедушевой доход Получателя превышает предельную величину среднедушевого дохода, установленную законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

6.4. Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, но не может превышать пятидесяти процентов разницы между величиной среднедушевого дохода Получателя и предельной величиной среднедушевого дохода, установленной законом Ханты-Мансийского автономного округа – Югры.

7. Отказ от социального обслуживания, социальной услуги

7.1. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги. Отказ оформляется личным заявлением (приложение 4) и вносится в индивидуальную программу Получателя.

7.2. Отказ Получателя или его законного представителя от социального обслуживания, освобождает Ассоциацию от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

7.3. Социальное обслуживание Получателя на дому прекращается в случаях:

- истечения сроков предоставления социального обслуживания, социальной услуги в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг;
- нарушений условий заключенного договора о предоставлении социальных услуг;
- выявления медицинских противопоказаний: тяжелые психические расстройства; хронический алкоголизм; венерические, карантинные инфекционные заболевания, бактерионосительство, вирусоносительство, активные формы туберкулеза; иные тяжелые заболевания, требующие лечения в специализированных учреждениях здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации;
- установления 0 степени индивидуальной потребности в предоставлении социального обслуживания на дому согласно составленному акту оценки индивидуальной потребности гражданина или Получателя.

8. Порядок и формы контроля качества предоставления социальных услуг

8.1. Оценка качества предоставления социальных услуг осуществляется на основании следующих критериев:

- полнота предоставления социальной услуги в соответствии с требованиями стандарта соответствующей социальной услуги и ее своевременность;
- результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (материальная (степень решения материальных или финансовых проблем получателя социальных услуг), оцениваемая путем проведения непосредственного контроля результатов оказания социальной услуги; нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния получателя социальных услуг, удовлетворения его индивидуальных потребностей, решения правовых, бытовых и других проблем), оцениваемая путем проведения опросов получателей социальных услуг).

8.2. Проверка полноты и результативности предоставления социальных услуг осуществляются на основании акта контроля качества предоставления социальных услуг и оценки степени удовлетворенности клиентов полученными социальными услугами (приложение 5, 6).

8.3. Контроль полноты и результативности предоставления социального обслуживания включает в себя проведение проверок, выявление и устранение нарушений прав Получателей, соблюдения и исполнения специалистами Положения об Отделении, инструкций, содержащих порядок предоставления социальных услуг, требований к ведению и хранению учетной и отчетной документации.

8.4. Проведение проверок может носить плановый характер (осуществляться на основании ежемесячных, квартальных, полугодовых и годовых планов работы) и внеплановый характер (по конкретному обращению Получателя).

8.5. Контроль полноты и качества предоставления социальных услуг, соблюдения последовательности действий, принятия решений специалистами, осуществляется заместителем директора, ответственным за организацию работы по предоставлению социальных услуг, исполнительным директором Ассоциации, работниками Ассоциации.

8.6. Результаты проверки оформляются в виде акта, в котором отмечаются выявленные недостатки и предложения по их устранению.

Директору Ассоциации
Медико-социальной помощи
«Наджа Альянс»
П.В. Пархомович

от _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии)
представителя,

наименование государственного органа, органа
местного
самоуправления, общественного объединения,
представляющих
интересы гражданина

реквизиты документа, подтверждающего
полномочия представителя,

реквизиты документа, подтверждающего личность
представителя,

адрес места жительства, адрес нахождения
государственного
органа, органа местного самоуправления,
общественного
объединения)

Заявление
об оказании социальных услуг

Прошу предоставить гр. _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина)
социальные услуги в форме социального обслуживания _____
(указывается форма социального обслуживания)
на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг
от _____ 20____ г. № _____, оказываемые
в _____
(указывается поставщик социальных услуг)

На обработку персональных данных о себе в соответствии со статьей 9 Федерального закона от
27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» для включения в реестр получателей социальных
услуг: _____
(согласен/не согласен)

(подпись) (Ф.И.О.)

« _____ » _____ 201____ г.
(дата заполнения заявления)

Директору Ассоциации
Медико-социальной помощи
«Наджа Альянс»
П.В. Пархомович

от _____
(фамилия, имя, отчество гражданина)

(дата рождения гражданина)

(СНИЛС гражданина) (реквизиты документа,
удостоверяющего личность)

(гражданство, сведения о месте проживания
(пребывания)

на территории Российской Федерации)

(контактный телефон, e-mail (при наличии))

Заявление
об оказании социальных услуг

Прошу предоставить мне социальные услуги в форме социального обслуживания

(указывается форма социального обслуживания)
на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг
от _____ 20____ г. № _____
оказываемые _____

(указывается поставщик социальных услуг)
На обработку персональных данных о себе в соответствии со статьей 9 Федерального закона от
27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных» для включения в реестр получателей социальных
услуг: _____
(согласен/не согласен)

(подпись) (Ф.И.О.)

« _____ » _____ 201____ г.
(дата заполнения заявления)

Медицинская справка (заключение)
для оформления пожилого гражданина/инвалида старше 18 лет
на социальное обслуживание на дому

Наименование медицинской организации, выдавшей справку _____

Выдана _____
(фамилия, имя, отчество)

Дата, месяц, год рождения _____

Адрес места жительства _____

Группа инвалидности _____

Способность к передвижению (нужное подчеркнуть):

- 1.Передвигается самостоятельно.
- 2.Передвигается с помощью других лиц.
- 3.Передвигается с использованием вспомогательных средств (ТСР).
- 4.Немобилен/немобильна.

Способность к самообслуживанию (нужное подчеркнуть):

- 1.Способность к самообслуживанию не ограничена.
- 2.Способность к самообслуживанию частично ограничена (с использованием вспомогательных средств и с частичной помощью других лиц).
- 3.Неспособность к самообслуживанию (нуждается в постоянном постороннем уходе, полная зависимость от других лиц).

Основной диагноз _____

Сопутствующие заболевания _____

Заключение (нужное подчеркнуть):

- 1.Не нуждается в социальном обслуживании на дому.
- 2.Нуждается в социальном обслуживании на дому.
- 3.Нуждается в социально-медицинском обслуживании на дому.
- 4.Нуждается в постоянном круглосуточном, постороннем уходе.
- 5.Нуждается в определении в стационарное социальное учреждение.

Участковый врач-терапевт: _____ / _____
(подпись) (расшифровка подписи)

« ____ » _____ 20 ____ г.

М.П.

Директору Ассоциации
Медико-социальной помощи
«Наджа-Альянс»
П.В. Пархомович

от

(ФИО законного представителя)

проживающего (ей) по адресу _____

ЗАЯВЛЕНИЕ

Прошу снять меня с социального обслуживания на дому:

(Ф.И.О. отчисляемого, паспортные данные)

с «__» _____ 20__ года _____ в связи с

(указать причину)

«__» _____ 20__ год

(подпись)

АКТ
контроля качества предоставления социальных услуг

«_____» _____ 20__ г.

1. Фамилия _____ Имя _____ Отчество _____

2. Дата рождения _____

3. Льготная категория _____

4. Кем
обслуживается _____

5. Какие услуги оказываются _____

6. Проведенные мероприятия (согласно плана) _____

7. Проблемы, выявленные на момент проверки _____

Оценка степени удовлетворенности клиентов полученными социальными услугами
(оценивается по 5-ти бальной шкале)

№ п/п	Показатели	Социальные услуги																									Оказание медицинской помощи на дому								
		Приобретение и доставка продуктовых и промышленных товаров					Уборка жилых помещений					Приготовление и подача пищи					Оформление документов и оплата услуг					Обеспечение лекарственными средствами						Доставка средств реабилитации, сопровождение в ЛПУ, оформление МСЭ							
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5	1	2	3	4	5		1	2	3	4	5			
1.	Своевременно																																		
2.	Качественно																																		
3.	В полном объеме																																		
4.																																			

9.Результат проверки

10.Должность и подписи специалистов, проводивших проверку

Подпись клиента

/