ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 59325— 2021

УСЛУГИ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА ДЕТЕЙ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2021

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ») и Благотворительным фондом профилактики социального сиротства

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 23 марта 2021 г. № 156-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (www.gost.ru)

© Стандартинформ, оформление, 2021

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

УСЛУГИ ПО ПРОФИЛАКТИКЕ СОЦИАЛЬНОГО СИРОТСТВА ДЕТЕЙ

Services for the prevention of social orphan hood of children

Дата введения — 2021—10—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги семьям и детям из этих семей, направленных на профилактику социального сиротства, предоставляемые государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания (далее — учреждения), а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населения без образования юридического лица.

Настоящий стандарт устанавливает общие требования к организации процесса предоставления социальных услуг семьям по профилактике социального сиротства и устанавливает состав, содержание и формы предоставляемых социальных услуг, направленных на профилактику социального сиротства в отношении следующих групп семей (в том числе семьям с приемными детьми):

- семьям, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними;
- семьям, где дети и женщины подвергаются любым формам физического, сексуального или психического насилия;
- женщинам, изъявляющим письменное или устное желание отказа от новорожденного (на этапе беременности или рождения ребенка);
- семьям, находящимся в социально опасном положении.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использована нормативная ссылка на следующий стандарт:

ГОСТ Р 52143 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

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 ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

Издание официальное

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **социальная услуга по профилактике социального сиротства:** Действие или действия по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной, семье в целях обеспечения условий для реализации родителями своих функций по воспитанию, обучению и (или) содержанию своих детей и обеспечение удовлетворения всех их базовых потребностей.

3.2 **качество социальной услуги:** Совокупность свойств этой услуги, обуславливающих ее пригодность удовлетворять потребность семей, в которых определен риск социального сиротства, в восстановлении функций семьи в отношении воспитания и содержания детей и удовлетворения всех их базовых потребностей.

3.3 **социальное сиротство:** Социальное явление, обусловленное наличием в обществе детей, оставшихся без попечения родителей вследствие лишения тех родительских прав, отказа родителей от детей, признания недееспособности родителей и других факторов.

3.4 **риск социального сиротства:** Возникновение факторов в виде внутренних и внешних проблем семьи, которые могут привести к отказу от ребенка или жестокому обращению с ним и пренебрежению его нуждами со стороны родителей, что послужит основанием для изъятия данного ребенка из семьи уполномоченными государственными органами.

3.5 **план реабилитации семьи:** Комплекс мероприятий по решению проблем семьи, послуживших причинами наличия риска социального сиротства, направленный на восстановление функций семьи в отношении воспитания и содержания детей и удовлетворения всех их базовых потребностей.

3.6 **план по обеспечению безопасности:** Комплекс мероприятий на краткосрочный период (до разработки плана реабилитации семьи), разрабатываемый и реализуемый в случаях, в которых необходимо осуществление немедленных интервенций в семью для обеспечения безопасности детей.

4 Общие положения

4.1 Настоящий стандарт разработан в соответствии с [1]—[15].

Настоящий стандарт устанавливает требования к организации процесса предоставления социальных услуг семьям по профилактике социального сиротства, а также состав, содержание и формы предоставляемых социальных услуг, направленных на профилактику социального сиротства.

4.2 Процесс организации предоставления услуг по профилактике социального сиротства включает следующие основные этапы:

- исследование ситуации в семье с целью определения необходимости и целесообразности оказания услуг по профилактике социального сиротства, включая составление и реализацию плана по обеспечению безопасности при необходимости;
- проведение детальной диагностики ситуации в семье, направленной на анализ проблем и факторов, которые служат причинами риска социального сиротства, и разработку плана реабилитации ,семьи;
- реализация плана реабилитации семьи;
- мониторинг и оценка результатов, принятие решения о завершении или продолжении предоставления услуг.

Конкретные виды, состав, содержание, формы и сроки проведения мероприятий определяются учреждениями, оказывающими услуги на основе региональных и федеральных нормативных актов, регулирующих данную сферу деятельности.

4.3 Предоставление услуг должно быть построено на принципах добровольности и уважения к личности родителей и детей. Ключевым принципом является вовлечение семьи на всех этапах организации помощи ей: от диагностики ситуации и анализа проблем, приведших к риску социального сиротства, до совместной реализации плана реабилитации, где описываются зоны ответственности и содержание деятельности родителей и специалистов, оказывающих услуги. Установление доверительных партнерских отношений с семьей является неотъемлемым условием эффективности оказания услуг по профилактике социального сиротства.

4.4 Исследование ситуации в семье с целью определения необходимости и целесообразности оказания услуг по профилактике социального сиротства

4.4.1 Обязательным условием принятия решения о целесообразности предоставления услуг по профилактике социального сиротства является проведение исследования ситуации в семье с целью оценки степени риска социального сиротства, связанного с тем, что в силу комплекса внутренних и внешних причин родители не способны эффективно выполнять свои обязанности по воспитанию, обучению и (или) содержанию детей, что приводит к пренебрежению нуждами детей или риску жестокого обращения.

4.4.2 При исследовании ситуации в семье целесообразно анализировать три группы факторов:

- индивидуальные особенности ребенка: возраст; особенности здоровья и развития, требующие особой заботы, и отношение родителей к ним; признаки нарушений в поведении или состоянии ребенка; особенности травм (при их наличии на момент оценки);
- факторы, связанные с родителями: готовность родителей признать и устранить обстоятельства, создающие условия для причинения ребенку вреда, и стремление его защитить; заболевания родителя, создающие препятствия для заботы о ребенке в соответствии с его (ребенка) потребностями; родительские навыки, соответствующие возрасту и потребностям ребенка; особенности поведения родителей, создающие условия для причинения ребенку вреда или пренебрежения его нуждами;
- факторы, связанные с обстоятельствами жизни семьи и ее опытом: состав семьи и ее способность оказать поддержку ребенку или родителю; бытовые условия и степень их соответствия потребностям ребенка; социальное окружение семьи; стрессовые, кризисные ситуации и способность семьи справляться с ними; наличие предыдущих случаев пренебрежения нуждами ребенка или жестокого обращения с ним.

4.4.3 Исследование ситуации в семье должно включать не только оценку необходимости и целесообразности оказания семье услуг по профилактике социального сиротства, но и оценку безопасности — выявление и оценку средовых и динамических семейных факторов, действие которых с высокой степенью вероятности может в ближайшем будущем представлять угрозу жизни ребенка или причинить серьезный вред его здоровью. Оценка безопасности нацелена на выявление ситуаций, в которых необходимо осуществление немедленных интервенций в семью для обеспечения безопасности детей. Еще одна цель оценки безопасности — получение информации, позволяющей выбрать действия, связанные с наименьшим вмешательством в жизнь семьи, которые могут проводиться по месту проживания ребенка, но в то же время успешно защищать его от непосредственного риска причинения серьезного вреда здоровью. Характер непосредственной угрозы безопасности определяется двумя критериями: способностью причинить ребенку серьезный вред и степенью непосредственности угрозы.

4.4.4 В случае выявления существенных угроз для безопасности ребенка должен быть разработан и реализован План по обеспечению безопасности, который включает действия по нейтрализации/минимизации угроз, выявленных в процессе оценки безопасности.

Этот план носит краткосрочный характер. Его основная задача — защита ребенка от обстоятельств, угрожающих его здоровью и безопасности, до момента завершения детальной оценки рисков, ситуации в семье и начала реализации услуг по профилактике социального сиротства, которые позволят уже на постоянной основе устранить риск причинения ребенку вреда.

4.4.5 Угрожать безопасности ребенка может поведение родителей, других членов семьи; обстоятельства, связанные с бытовыми и социальными условиями проживания. Также немедленного вмешательства может требовать состояние здоровья ребенка на момент оценки. Основанием для составления Плана по обеспечению безопасности служит выявление хотя бы одной угрозы для безопасности ребенка из нижеперечисленных:

- ребенок получил серьезные физические травмы (либо его состояние требует оказания срочной медицинской помощи);
- родитель или опекун не смогли, не могут или не смогут защитить своего ребенка от опасного поведения других людей (в том числе членов семьи), имеющих доступ к ребенку;
- поведение родителя, или опекуна, или другого лица, имеющего доступ к ребенку, грозит нанесением ребенку серьезных травм;
- поведение кого-то из членов семьи или другого человека, имеющего доступ к ребенку, носит насильственный или непредсказуемый характер;
- члены семьи или другие люди, имеющие доступ к ребенку, употребляют алкоголь/наркотики и в состоянии алкогольного/наркотического опьянения не способны контролировать свое поведение;

- члены семьи (в том числе из-за симптомов психического или физического расстройства здоровья) не способны позаботиться о базовых потребностях ребенка, что создает угрозу его жизни и здоровью;
- бытовые условия опасны для жизни и здоровья ребенка;
- насилие между взрослыми членами семьи предполагает серьезную физическую или эмоциональную угрозу для ребенка;
- родитель (или опекун) не может внятно объяснить серьезные повреждения у ребенка или плохое физическое состояние;
- родитель (или опекун) не хочет или не может удовлетворить серьезные физические или психические нужды ребенка, что в ближайшее время, вероятнее всего, нанесет вред здоровью ребенка или подвергнет опасности его жизнь;
- есть признаки того, что ребенок подвергается сексуальному насилию или эксплуатации.

4.4.6 Дополнительным фактором при оценке безопасности является детская ранимость. Чтобы точно определить в текущей ситуации уровень непосредственного риска причинения серьезного вреда здоровью ребенка, важно знать его возраст, состояние здоровья, состояние и уровень развития.

Факторы, которые делают ребенка более уязвимым в отношении действий или бездействия родителей или других членов семьи, одновременно повышают риск причинения вреда этому ребенку. Все дети в возрасте до шести лет (учитывая степень их незрелости во всех сферах развития) обладают повышенной степенью уязвимости, а детей в возрасте до двух лет следует считать крайне уязвимыми. К уязвимым группам относятся дети:

- младшего возраста и/или дети со сравнительно невысоким уровнем развития;
- страдающие хроническими физическими или психическими заболеваниями;
- отстающие в развитии;
- обладающие хрупким телосложением или часто болеющие;
- чьи особенности поведения вызывают негативные эмоции у их родителей;
- неспособные выразить свои потребности или обратиться за помощью.

4.4.7 При составлении Плана по обеспечению безопасности должны быть учтены защитные возможности семьи и ее окружения. Для того чтобы обеспечить безопасность ребенка, специалист должен уметь выявлять защитные ресурсы и возможности родственников ребенка, представителей ближайшего окружения семьи. Выявленные ресурсы необходимо задействовать для уменьшения/нейтрализации непосредственных угроз безопасности ребенка.

Если удается найти и использовать эффективный способ сохранения безопасности ребенка в его семье, появляется возможность не наносить ребенку травму, неизбежно возникающую в результате расставания с близкими людьми.

Если защитные ресурсы семьи явно недостаточны для того, чтобы обеспечить безопасность ребенка без разлуки с близкими, специалист должен изыскать другие возможности защитить его до момента завершения детальной оценки положения дел в семье.

Если действия, проводимые по месту проживания ребенка, не позволяют обеспечить безопасность ребенка, должно быть обеспечено его безопасное размещение вне семьи.

В качестве защитных факторов следует рассматривать в том числе следующие:

- в семье или в окружении ребенка есть взрослые, которые способны и хотят обеспечить ему безопасность;
- члены семьи готовы предпринять немедленные действия по устранению угроз для безопасности ребенка и/или созданию благоприятных условий в доме;
- доступна немедленная помощь родителям в контроле над факторами, несущими угрозу для ребенка (например, привлечение взрослого, который хочет, может и будет помогать матери воздерживаться от выпивки и, соответственно, потери способности ухаживать за ребенком);
- кто-то из членов семьи готов взять на себя контроль над ситуацией и своевременно сообщать об ее ухудшении;
- семья ребенка осознает и стремится помочь защитить его от опасности.

4.4.8 План по обеспечению безопасности должен обладать следующими характеристиками:

- точно указывать, в чем состоит угроза безопасности ребенка;
- все действия плана должны быть направлены на устранение выявленных угроз;
- быть краткосрочным, с указанием сроков выполнения намеченных действий;
- быть реалистичным (семья может выполнять его условия и следовать рекомендациям);
- быть детализированным;

- включать действия по мониторингу ситуации и контролю исполнения каждого мероприятия плана.

4.5 Проведение детальной диагностики ситуации в семье и разработка плана реабилитации семьи

4.5.1 Услуги по профилактике социального сиротства должны быть направлены на восстановление родительских функций, налаживание детско-родительских отношений, развитие связей с социальным окружением, содействие решению социальных, психологических и иных проблем родителей и детей, которые служат факторами, создающими риск социального сиротства.

4.5.2 Услуги по профилактике социального сиротства должны предоставляться на основе плана реабилитации семьи. Содержание и длительность плана реабилитации семьи определяется целями и задачами, которые связаны с решением проблем, послуживших причинами возникновения риска социального сиротства.

4.5.3 В целях разработки плана реабилитации семьи совместно с ней должна быть проведена диагностика ситуации, на основе которой определяются цели, задачи и содержание плана реабилитации семьи. Диагностика направлена на анализ проблем и их причин, приведших к риску социального сиротства, анализ ресурсов семьи (включая взаимодействие со значимым окружением семьи), которые могут быть использованы для решения данных проблем.

4.5.4 В рамках диагностики исследуется история семьи, анализируется социальное окружение и психосоциальные факторы, имеющие преимущественное значение для возникновения и развития процесса использования родителями неподходящих стратегий воспитания и заботы.

4.5.5 Исследование истории семьи позволяет определить, какое родительское поведение было усвоено родителями в их детстве, выявить возможные травматические ситуации, приведшие к их текущему родительскому поведению, определить, как утроена система социальных связей в ней (каких членов семьи можно использовать при построении системы помощи).

4.5.6 Анализ социального окружения позволяет выявить социальные структуры, организации, группы людей или отдельных граждан, с которыми члены семьи поддерживают контакт либо которые стремятся взаимодействовать с семьей, и характер взаимодействия с ними. Анализ социального окружения позволяет увидеть:

- насколько семья включена в здоровый социум либо изолирована от него;
- кто из членов семьи наиболее социально активен, есть ли изолированные от общества члены семьи;
- какие ресурсы общества уже используются семьей, а какие еще могут быть подключены для решения ее проблем;
- какие специалисты других структур, уже взаимодействующих с семьей, могут участвовать в реабилитационной работе.

4.5.7 Оценка психосоциальных факторов включает анализ следующих факторов:

- наличие стресса, кризисные ситуации в семье и умение родителей справляться со стрессовыми ситуациями;
- отношение родителей к насилию, их установки в отношении возможности и эффективности применения насилия в воспитании и взаимодействии с детьми;
- отношение к алкоголю/наркотикам;
- степень понимания нужд и потребностей ребенка, умение понимать причины поведения ребенка;
- отношение родителя к индивидуальным особенностям ребенка (гиперактивность, умственная отсталость, отставание в развитии, эмоциональные расстройства или хронические заболевания и т. д.), умение учитывать особенности при взаимодействии с детьми;
- умение справляться с ролью родителя;
- отношение к возможности попросить помощь и степень использования внешних ресурсов (ресурсы государственных структур, ресурсы других членов семьи, ресурсы окружения и т. д.);
- личные особенности и качества родителей (уверенность в своих силах, способность доверять людям, контролировать свои эмоции, состояние психического здоровья).

4.5.8 Процесс разработки плана реабилитации семьи включает несколько последовательных этапов:

- определение существующей проблемы (причины, по которой данная семья нуждается в услуге по профилактике социального сиротства, видимая потребность, проблема или поведение, которое предполагает риск плохого обращения с ребенком);

- вовлечение семьи в плодотворное партнерство, обоюдная оценка проблем, ставших причиной разработки плана работы;

- оценка природы данной проблемы. Определение того, что стало причиной возникновения проблемы, и оценка возможностей и ресурсов данной семьи для ее решения;

- формулировка целей и задач. Четкое определение и описание желаемых результатов оказания услуги по профилактике социального сиротства, которые должны основываться на оценке ситуации. Задачи должны содержать определенные характеристики, которые служат критерием для определения успешности;

- определение действий, которые необходимы для достижения поставленных целей и решения задач, распределение ответственности между специалистами, членами семьи и другими поставщиками услуг, определение реалистичных временных рамок для завершения работы.

4.5.9 Задачи должны быть совместно сформулированы и согласованы семьей и социальным работником. Несогласия должны быть разрешены до того, как формулирование действий в плане завершено. Готовность семьи к выполнению задач, поставленных планом работы со случаем, напрямую связана с уровнем ее вовлеченности в реализацию плана.

4.5.10 Специалист, который проводит разработку плана реабилитации семьи, должен убедиться в том, что семья знает, как выполнить предписанные действия, и имеет возможность сделать это. Если это не так, действие должно быть переформулировано. Задачи, включенные в план работы со случаем, должны быть поставлены на обоснованный период времени.

4.5.11 При формулировании действий для достижения задач специалист должен рассмотреть и максимально использовать любые сильные стороны семьи, выявленные им или самой семьей в ходе оценки состояния. Выстраивание работы на основе выявленных моментов компетентности и уверенности в своих силах способствует успеху, обеспечивает позитивное усиление позиций и увеличивает уверенность в себе членов семьи при столкновении с трудными проблемами.

Когда для достижения целей семье необходимо освоить значительное количество новых навыков или если возможности семьи ограничены, следует предусмотреть действия, более легкие в реализации, а временные рамки — расширить.

4.5.12 Средний период, на который разрабатывается план реабилитации семьи, составляет от трех до шести месяцев.

4.6 Реализация плана реабилитации семьи

4.6.1 Предоставление услуг должно быть построено на принципах добровольности и уважения к личности родителей и детей. Ключевым принципом является принцип совместного участия, который реализуется через вовлечение семьи на всех этапах организации помощи семье: от диагностики ситуации и анализа проблем, приведших к риску социального сиротства, до совместной реализации плана реабилитации, где описываются зоны ответственности и содержание деятельности родителей и специалистов, оказывающих услуги. Установление доверительных партнерских отношений с семьей является неотъемлемым условием эффективности оказания услуг по профилактике социального сиротства.

4.6.2 Каждый этап предоставления и вид социальных услуг должны быть ориентированы на конкретный реально достижимый результат, отраженный в согласованном с семьей реабилитационном плане. Вовлечение семьи в совместную деятельность по решению проблем, приведших к риску социального сиротства, является важной задачей каждого специалиста, оказывающего услугу по профилактике социального сиротства.

4.6.3 При реализации плана реабилитации семьи специалисты должны:

- объяснять родителям свои намерения и планы;

- всегда выполнять свои обещания или четко объяснять, почему это невозможно;

- постоянно заверять родителей в своем желании помочь и подтверждать это своими поступками;

- честно и прямо обсуждать семейные проблемы и объяснять причины вмешательства органов защиты детства в жизнь семьи;

- правильно истолковывать противоречивое поведение родителей и понимать его амбивалентность;

- напрямую обсуждать с родителями вопрос доверия и позитивно реагировать на попытки сближения со стороны родителей, не ожидая от них взаимности;

- проявлять терпение: позволить родителям самим определять темпы сближения, обеспечивая ненавязчивое и последовательное подкрепление любого движения в нужном направлении.

4.6.4 Составной частью социальных услуг, установленных в настоящем стандарте, могут являться социальные услуги в соответствии с ГОСТ Р 52143 (в том числе социально-бытовые, социально-правовые и др.).

4.6.5 Сведения личного характера о клиентах, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.7 Мониторинг и оценка результатов, принятие решения о завершении или продолжении предоставления услуг

4.7.1 Повторная оценка ситуации в семье, при необходимости корректировка целей и задач плана, оценка прогресса в осуществлении запланированных действий должны производиться, по крайней мере, ежеквартально. При очень активном развитии ситуации необходимы более частые рассмотрения.

4.7.2 Риск социального сиротства считается исчерпанным при условии, что выявленные проблемы, ставшие причиной оказания услуг семье, решены и семья достигла уровня, когда может устойчиво удовлетворять все базовые потребности ребенка.

4.7.3 В качестве основных критериев эффективности услуги по профилактике социального сиротства целесообразно использовать восстановление способности родителей выполнять свои обязанности по воспитанию, обучению и (или) содержанию детей.

4.8 Предоставление социальных услуг по профилактике социального сиротства детей осуществляют с учетом следующих факторов, оказывающих существенное влияние на качество предоставляемых услуг и способствующих повышению эффективности работы учреждения, организующего процесс оказания услуги:

- региональных нормативных документов, закрепляющих межведомственное взаимодействие в реализации услуг по профилактике социального сиротства в рамках плана реабилитации семьи;
- наличного персонала учреждения;
- наличия и состояния собственной и внешней систем (служб) контроля качества предоставляемых услуг.

4.8.1 Межведомственное взаимодействие

4.8.1.1 Как правило, социальные услуги по профилактике социального сиротства предоставляют комплексно, что подразумевает проведение различных социальных услуг специалистами разных профилей и ведомств. В целях эффективности в территории реализации услуги должно быть выстроено межведомственное взаимодействие, обеспечивающее реализацию плана реабилитации семьи.

4.8.1.2 Механизмы межведомственного взаимодействия должны обеспечить включение специалистов различных ведомств (прежде всего системы социальной защиты населения, образования, здравоохранения) в реализацию услуг в рамках плана реабилитации семьи.

4.8.1.3 Механизмы межведомственного взаимодействия должны быть нормативно закреплены на соответствующем уровне.

4.8.2 Укомплектованность учреждений специалистами и уровень их квалификации

4.8.2.1 Учреждение должно быть укомплектовано необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием, обеспечивающих надлежащее качество и объем заявленных в учредительных документах реабилитационных социальных услуг. Важным фактором является число семей, в отношении которой специалист организует услуги по профилактике социального сиротства. Специалист не сможет обеспечить полного соблюдения требований к организации процесса предоставления социальных услуг семьям по профилактике социального сиротства в случае, если он в конкретный промежуток времени одновременно организует процесс для более чем 15 семей.

4.8.2.2 Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей; допускается привлекать необходимых специалистов на договорной основе. Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

4.8.2.3 Для специалистов каждой категории должны быть в наличии должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4.8.2.4 Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

4.8.2.5 Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все специалисты должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.8.2.6 При оказании услуг специалисты должны проявлять к семьям чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение, учитывать их физическое и психическое состояние и уважать их права в рамках закона.

4.8.3 Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения, оказывающего услуги по профилактике социального сиротства детей

4.8.3.1 Учреждения должны иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию реабилитационных социальных услуг на их соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам в области профилактики социального сиротства. Целесообразным является наличие системы супервизий, которая бы позволяла не только оценивать качество реализации услуги, но и оказывать профессиональную и методическую поддержку специалистов.

4.8.3.2 Внешняя система контроля включает в себя контроль, который осуществляют:

- уполномоченные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации;
- общественные объединения (организации, фонды, центры и др.), занимающиеся в соответствии с их учредительными документами защитой интересов граждан соответствующих категорий.

5 Основные виды и характеристика социальных услуг по профилактике социального сиротства

Настоящий стандарт устанавливает следующие виды социальных услуг по профилактике социального сиротства:

- социально-бытовые, направленные на поддержание или обеспечение социальной среды для семей;
- социально-медицинские, направленные на поддержание и улучшение состояния здоровья семей, не предполагающие медицинского вмешательства;
- социально-психологические, предусматривающие содействие в улучшении психического состояния членов семей в целях их адаптации в обществе и формирования позитивных детско-родительских отношений;
- социально-педагогические, направленные на профилактику и устранение отклонений в поведении членов семей, организацию досуга, решение проблем воспитания детей и решение других социально-педагогических проблем;
- социально-трудовые, направленные на поддержание и (или) улучшение жизненного уровня семей путем оказания материальной помощи, содействия в трудоустройстве и решении других проблем занятости и трудоустройства трудоспособных членов семьи,
- социально-правовые, направленные на защиту законных прав и интересов членов семьи, содействие в решении правовых проблем.

5.1 Социально-бытовые услуги

Социально-бытовые услуги семьям предоставляют в следующих формах:

- содействие в осуществлении мер социальной поддержки семьям в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- социальный патронаж семей;
- работа с социальным окружением семьи, способным оказывать поддержку; укрепление поддержки со стороны близких и дальних родственников, разрешение конфликтов, восстановление утраченных связей; выявление в семье или в ближайшем окружении других взрослых, которые могут оказывать таким родителям помощь в уходе за детьми;
- содействие в предоставлении временного жилого помещения семьям с детьми, не имеющим пригодного жилья;

- содействие в улучшении жилищных и бытовых условий многодетным семьям, молодым семьям, семьям с несовершеннолетними родителями;
- оказание социально-бытовых услуг на дому (помощь в приготовлении пищи, покупка и доставка на дом продуктов питания, сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка и т. д.);
- содействие в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение, в стационарные учреждения социального обслуживания;
- помощь в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи;
- содействие в организации обучения детей в школе;
- содействие в организации летнего отдыха и круглогодичного оздоровления детей, находящихся в трудной жизненной ситуации;
- содействие малообеспеченным семьям и семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (при отсутствии по уважительной причине или болезни родителей или опекунов), в организации ремонта и уборки жилых помещений, а также в направлении ребенка (при необходимости) в специализированное учреждение для детей, нуждающихся в социальной реабилитации;
- социально-бытовые услуги семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, воспитываемых дома (содействие родителям в налаживании быта детей с учетом их физического и психического состояния, сопровождение детей вне дома, предоставление транспорта для поездки детей на лечение, обучение, для участия в культурных мероприятиях);
- социально-бытовые услуги семьям, оказавшимся в экстремальной ситуации (содействие в налаживании быта в сложившейся ситуации, оказание помощи в зачислении, при необходимости, в стационарное кризисное отделение учреждения социального обслуживания для обеспечения временных жилищных и бытовых условий нормальной жизнедеятельности).

5.2 Социально-медицинские услуги

Социально-медицинские услуги семьям предоставляют в следующих формах:
- оказание помощи в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг;
- содействие в обеспечении (по медицинским показаниям) лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения согласно утвержденным нормативам;
- содействие в направлении в специализированные лечебные учреждения здравоохранения лиц, нуждающихся в лечении в таких учреждениях;
- социально-медицинский патронаж семей;
- содействие в организации экстренной медико-психологической и первой доврачебной помощи;
- содействие в организации экстренного медико-социального обследования и консультативного врачебного приема;
- создание необходимых условий для проведения процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, профилактические мероприятия и др.), и содействие в проведении процедур, оказываемых врачами узкой специализации (стоматологи, гинекологи, урологи и т. д.);
- доставка членов семьи, при необходимости, в стационарные медицинские учреждения;
- содействие в направлении (по заключению врачей) на санаторно-курортное лечение;
- создание необходимых условий для обеспечения лекарственными средствами;
- лечение, которое осуществляют в соответствии с перечнем лекарств согласно предписанию (рецепту) врача;
- консультирование по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, современные безопасные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, психосексуальное развитие детей);
- обеспечение ухода с учетом состояния здоровья.

5.3 Социально-психологические услуги

Услуги по социально-психологической реабилитации включают в себя:

а) психодиагностику, которая заключается в выявлении психологических особенностей родителя (родителей), определяющих специфику его поведения и взаимоотношений с окружающими, личностные установки, родительскую позицию, возможности коррекции личностных и/или родительских

установок с использованием психодиагностических методов и в анализе полученных данных в целях дальнейшей социально-психологической реабилитации. Оценка степени эффективности адаптивных поведенческих навыков умственно отсталых родителей.

Психодиагностика включает:

- анализ исходной документации на родителя (родителей);
- конкретизацию целей и задач психодиагностики, планирование и разработку ее программы;
- проведение психодиагностики;
- обработку и анализ психодиагностических данных;
- подготовку заключения по результатам психодиагностики;

б) психологическое консультирование, которое представляет собой взаимодействие между психологом и родителем (родителями) с целью оказания психологической помощи для разрешения проблем в области детско-родительских отношений, налаживания межличностных отношений, социализации, включающее:

- выявление значимых для родителя проблем социально-психологического характера в области межличностных взаимоотношений, общения, поведения в семье и с ребенком, в группе, в обществе, при разрешении различных конфликтных ситуаций, проблем личного роста, социализации и др.;
- обсуждение с родителем выявленных проблем с целью раскрытия и мобилизации ресурсов для последующего решения этих проблем;
- оказание первичной психологической помощи в решении выявленных социально-психологических проблем и в формировании позитивной установки и мотивации на социально-психологическую реабилитацию;
- предварительное определение формы и содержания необходимой в дальнейшем услуги по социально-психологической реабилитации, уточнение ее содержания в каждом конкретном случае;
- психологическое консультирование по вопросам предупреждения и преодоления семейных конфликтов, социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта;
- психологическую коррекцию конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания детей;
- помощь родителям в понимании возрастных причин поведения детей и более точной оценки своих индивидуальных качеств и своих успехов в воспитании детей;
- консультирование по вопросам формирования семейных и супружеских отношений, психотерапевтическая помощь по созданию в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата;
- психологическое консультирование семей, имеющих на воспитании детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, по вопросам отношений между родителями и детьми, специфики семейного воспитания приемных детей;
- помощь психолога для осознания родителями причин переживаемого ими чувства эмоциональной депривации и нахождения альтернативных методов удовлетворения своих потребностей, которые не ущемляют интересы детей;
- беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса;
- психологическое консультирование для выявления и решения проблем, ведущих к применению насилия;
- консультации с целью обнаружения и осознания триггеров, ведущих к употреблению ПАВ;

в) психологическую коррекцию, которая заключается в активном психологическом воздействии, направленном на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении родителя с целью:

- помощи родителям в осознании причин переживаемого ими чувства эмоциональной депривации и нахождения альтернативных методов удовлетворения своих потребностей, которые не ущемляют интересы детей;
- восстановления или формирования оптимального функционирования психологических механизмов, обеспечивающих полноценное включение родителя в различные формы социальных отношений и жизнедеятельности, формирование социально-психологической комплектности в соответствии с требованиями социальной среды;
- помощи родителям семей, где есть дети с ограниченными умственными и физическими возможностями, в проведении психологической коррекции нарушений общения у детей или искажений

в их психическом развитии, психологические тренинги по снятию психотравмирующих ситуаций в такой семье, выработке умения и навыков социальной адаптации к сложившейся ситуации;

- психологической помощи в формировании более устойчивых и зрелых личностных установок;

г) психотерапевтическую помощь, представляющую собой систему психологических воздействий, направленных на:

- проработку травматического детского опыта родителей, связанного с жестоким обращением с ними родителями;
- перестройку системы отношений личности в семье, деформированной употреблением наркотиков, психоактивных веществ или алкоголя, и решающих задачи по изучению его отношения к социальному окружению и своей собственной личности;
- работу с убеждениями, касающимися употребления ПАВ;
- функционирование личности и предупреждение возможных психических нарушений, обусловленных в первую очередь социальными отношениями;

д) социально-психологические тренинги, направленные на формирование конструктивных родительских установок, коррекцию межличностного общения, снятие последствий стресса и психотравмирующих ситуаций в семье, коррекцию конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания детей;

е) социально-психологический патронаж, который заключается в систематическом наблюдении за семейной ситуацией для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта, в наблюдении по динамике и эффективности изменения поведения и установок родителей, улучшении ситуации в семье. Осуществляется через посещение семьи, беседы, наблюдение за поведением членов семьи;

ж) экстренная психологическая (в том числе по телефону) и медико-психологическая помощь;

и) клубные формы работы с родителями, психотерапевтические группы, группы взаимопомощи родителей.

5.4 Социально-педагогические услуги

Социально-педагогические услуги семьям предоставляют в следующих формах:

- социально-педагогическое консультирование, направленное на оказание помощи родителям в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (отношения между родителями и детьми, формирование супружеских и семейных отношений, предупреждение и преодоление педагогических и воспитательных ошибок, межличностные отношения, статус в семье и т. д.);
- педагогическая коррекция, направленная на оказание квалифицированной педагогической помощи родителям в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или решении конфликтных ситуаций в семье, а также в исправлении неадекватных родительских установок при воспитании детей;
- организация работы групп дневного пребывания детей;
- социально-педагогическое консультирование по вопросам преодоления семейных конфликтов, ранней профориентации детей и их трудоустройства, по методике семейного воспитания;
- оказание педагогической помощи семьям, имеющим детей с ограниченными умственными и физическими возможностями, в воспитании, обучении и профессиональной подготовке детей с учетом их психического и физического состояния; обучение родителей основам реабилитации таких детей в домашних условиях; организация их внешкольного образования (при необходимости) и налаживание учебного процесса;
- обучение родителей ненасильственным способам поддержания дисциплины и взаимодействия с детьми в соответствии с их (детей) особенностями;
- содействие в устройстве детей в школу или другое учебное заведение;
- репетиторские услуги для детей;
- обучение навыкам семейной жизни (навыкам построения адекватных отношений в семье и навыкам позитивного разрешения конфликтов) молодых семей и семей с несовершеннолетними супругами;
- оказание педагогической помощи родителям в семьях, имеющих на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в воспитании приемных детей с учетом их физического и психологического состояния, характера и наклонностей;
- социально-педагогический патронаж;
- содействие в организации досуговой деятельности детей;

- организация реабилитационного досуга для детей;
- организация и проведение игротерапии детей;
- клубы родителей, группы взаимопомощи;
- организация мероприятий, направленных на семейный досуг.

5.5 Социально-трудовые услуги

Социально-трудовые услуги направлены на обеспечение экономической устойчивости семей. Социально-трудовые услуги предоставляются в следующих формах:

- содействие в оказании материальной помощи;
- содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;
- содействие в предоставлении услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению;
- покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов, одежды, обуви и других промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, содействие в обеспечении топливом проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и/или водоснабжения малообеспеченным семьям;
- привлечение средств для оказания помощи малообеспеченным семьям (взаимодействие с некоммерческими благотворительными организациями, организация благотворительных аукционов, различных лотерей, выставок-продаж бывших в употреблении вещей и т. д.), обеспечение малообеспеченных семей бесплатными продуктовыми наборами;
- содействие в решении вопросов трудоустройства, выбора профессии, повышения квалификации, в поиске постоянной или временной (сезонной) работы;
- содействие в решении вопросов самообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и других вопросов улучшения своего материального положения и уровня состоятельности.

5.6 Социально-правовые услуги

Социально-правовые услуги, изложенные в настоящем подразделе, направлены на обеспечение социальной безопасности семей. Социально-правовые услуги предоставляют в следующих формах:

- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- оказание практической и консультативной помощи семьям в оформлении (восстановлении) различных документов, удостоверяющих личность или направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам семьи, содействие в оформлении регистрации по месту пребывания в паспортно-визовой службе органов внутренних дел;
- социально-правовые услуги малообеспеченным, многодетным, неполным семьям, беременным женщинам, кормящим матерям и матерям, находящимся в отпуске по уходу за ребенком (оказание юридической помощи в оформлении документов для осуществления мер социальной поддержки, предусмотренных законодательством Российской Федерации);
- консультирование по социально-правовым вопросам (семейно-брачное, гражданское, жилищное, пенсионное законодательство, права детей, женщин, инвалидов);
- социально-правовой патронаж семей;
- оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия (или бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан;
- оказание правовой помощи;
- содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

5.7 Комплексные услуги

Комплексные услуги включают набор социально-бытовых, социально-педагогических, социально-правовых, социально-медицинских и социально-экономических услуг и направлены на комплексное решение проблем определенных целевых групп семей.

Комплексные услуги включают:

- предоставление социальной гостиницы для матерей с детьми, в том числе пострадавшим от жестокого обращения;
- услугу домашних помощников;

- сетевую терапию;
- профилактику отказов от новорожденных детей в родовспомогательных учреждениях и женских консультациях, социально-психологическое сопровождение матерей с детьми, изменивших решение об отказе;
- профилактику прерываний беременности и абортов, социально-психологическое сопровождение женщин, изменивших решение о прерывании беременности;
- оказание ранней психолого-педагогической помощи семьям, воспитывающим детей раннего возраста (от 0 до 3,5 лет), имеющим нарушения развития.

5.8 Объемы услуг определяются в соответствии с планом реабилитации семьи.

Библиография

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

[2] Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

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

[4] Федеральный закон от 19 мая 1995 г. № 81-ФЗ «О государственных пособиях гражданам, имеющим детей»

[5] Федеральный закон от 21 декабря 1996 г. № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной защите детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»

[6] Федеральный закон от 29 декабря 2006 г. № 256-ФЗ «О дополнительных мерах государственной поддержки семей, имеющих детей»

[7] Федеральный закон от 24 апреля 2008 г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»

[8] Федеральный закон от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»

[9] Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»

[10] Федеральный закон от 29 декабря 2012 г. № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»

[11] Федеральный закон от 21 июля 2014 г. № 212-ФЗ «Об основах общественного контроля в Российской Федерации»

[12] Семейный кодекс Российской Федерации от 29 декабря 1995 г. № 223-ФЗ

[13] Федеральный закон от 21 ноября 2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации»

[14] Постановление Правительства Российской Федерации от 27 ноября 2000 г. № 896 «Об утверждении Примерных положений о специализированных учреждениях для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации»

[15] Постановление Правительства Российской Федерации от 8 июня 1996 г. № 670 «Об утверждении Примерного положения об учреждении социальной помощи для лиц без определенного места жительства и занятий»

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30 Т50

Ключевые слова: социальное обслуживание населения, услуги по профилактике социального сиротства детей, социальные услуги семьям и детям, профилактика социального сиротства, основные виды социальных услуг, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-трудовые услуги, социально-правовые услуги, социально-бытовые услуги

Редактор *М.Г. Конкина*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 24.03.2021. Подписано в печать 30.03.2021. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»
для комплектования Федерального информационного фонда стандартов,
117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru