ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 57760— 2017

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Коммуникативные реабилитационные услуги гражданам с ограничениями жизнедеятельности

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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 4 октября 2017 г. № 1324-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы Федеральных законов Российской Федерации от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», от 29 декабря 2012 года № 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации» и постановления Правительства Российской Федерации от 24 ноября 2014 г. № 1236 «Об утверждении примерного перечня социальных услуг по видам социальных услуг»

5 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 (*gost.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, 2017

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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения. 1
4 Общие положения 2
5 Состав, объем, форма и содержание услуг 2

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Коммуникативные реабилитационные услуги гражданам с ограничениями жизнедеятельности

Social services of the population. Communication rehabilitation services to citizens with disabilities

Дата введения — 2018—05—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на реабилитационные коммуникативные услуги, предоставляемые гражданам, имеющим ограничения жизнедеятельности (в том числе детям-инвалидам) государственными, муниципальными и иных форм собственности реабилитационными учреждениями, а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью по реабилитации инвалидов без образования юридического лица.

Настоящий стандарт устанавливает состав, объем, форму и содержание услуг, направленных на повышение коммуникативного потенциала указанных граждан.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52877 Услуги по медицинской реабилитации инвалидов. Основные положения

ГОСТ Р 53059 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам

ГОСТ Р 53873 Реабилитация инвалидов. Услуги по профессиональной реабилитации инвалидов

ГОСТ Р 53874 Реабилитация инвалидов. Основные виды реабилитационных услуг

ГОСТ Р 54738 Реабилитация инвалидов. Услуги по социальной реабилитации инвалидов

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.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 53059, ГОСТ Р 53873, ГОСТ Р 53874, ГОСТ Р 54738, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **коммуникативность:** Врожденная или приобретенная способность, навык, умение передавать правильно свои мысли, чувства, эмоции так, чтобы они были правильно (доходчиво) поняты и восприняты другим человеком (собеседником) или окружающими людьми.

Издание официальное

3.2 **коммуникативный потенциал личности:** Способность личности вступать в коммуникативные связи и отношения с другими личностями и развиваться под их влиянием, сохраняя собственную идентичность.

3.3 **коммуникативные реабилитационные услуги:** Комплекс реабилитационных и социальных услуг, предоставляемых получателю и направленных на повышение коммуникативного потенциала получателя этих услуг.

4 Общие положения

4.1 Настоящий стандарт разработан в соответствии с положениями Федерального закона, постановления Правительств Российской Федерации (пункт 4 предисловия), а также положениями ГОСТ Р 53059, ГОСТ Р 52877, ГОСТ Р 53873, ГОСТ Р 53874, ГОСТ Р 54738.

4.2 Настоящий стандарт отражает новое направление в сфере социального обслуживания населения, связанное с коммуникативностью и коммуникативным потенциалом личности.

4.3 На основе коммуникативного потенциала формируются коммуникативные способности человека (понимание собеседника в процессе коммуникации, понимание себя в процессе коммуникации, способность выстраивать межличностные границы в общении).

4.4 Коммуникативный потенциал имеет особое значение для граждан с ограничениями жизнедеятельности, так как он позволяет им налаживать отношения с другими людьми и пользоваться их участием и помощью в решении вопросов преодоления ограничений жизнедеятельности.

4.5 Эффективную реабилитацию и интеграцию граждан в общество обеспечивают постоянным повышением коммуникативного потенциала и коммуникативности.

4.6 Коммуникативные услуги предоставляют комплексно, последовательно и непрерывно, что подразумевает проведение этих мероприятий специалистами разных профессий и на разных уровнях.

4.7 План мероприятий по предоставлению коммуникативных услуг составляют учреждения социального обслуживания в соответствии с индивидуальной программой реабилитации (абилитации) инвалида (ребенка-инвалида) и предусматривают тесное взаимодействие с соответствующими реабилитационными учреждениями.

4.8 Каждый этап предоставления и вид услуг должен быть ориентирован на конкретную и реально достижимую цель.

4.9 Предоставление коммуникативных услуг включает систему следующих мероприятий:

- обследование социально-бытовых условий проживания граждан — получателей социальных услуг;
- проведение реабилитационно-экспертной диагностики для выявления необходимости конкретных коммуникативных мероприятий индивидуально для каждого гражданина;
- предоставление коммуникативных услуг;
- мониторинг (наблюдение за ходом предоставления услуг);
- подведение итогов предоставления услуг, оценка их эффективности.

5 Состав, объем, форма и содержание услуг

Стандарт устанавливает следующие виды услуг в целях повышения коммуникативного потенциала граждан, имеющих ограничение жизнедеятельности (инвалидов):

- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- содействие в обеспечении инвалидов (детей-инвалидов) средствами ухода и техническими средствами реабилитации и обучение пользованию этими средствами;
- обучение граждан навыкам поведения в быту и общественных местах;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

5.1 Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания

Эти мероприятия включают предоставление услуг по медицинской, профессиональной и социальной реабилитации граждан.

5.1.1 Услуги по медицинской реабилитации

5.1.1.1 Активирующая терапия, представляющая собой воздействие на организм инвалида в целях восстановления или компенсации его нарушенных функций. Активирующая терапия бывает следующих видов:

- медикаментозная терапия — применение лекарственных средств для предупреждения прогрессирования болезни, ее обострения и осложнений;
- физиотерапия — применение физических, природных и искусственных факторов в реабилитации инвалидов для коррекции основных патофизиологических сдвигов для увеличения резервных возможностей организма, восстановления физической работоспособности;
- механотерапия — применение различных механизмов и приспособлений для восстановления нарушенных функций систем организма;
- психотерапия — применение комплекса лечебных воздействий на психику, организм и поведение инвалида психологическими методами, обеспечивающими оказание профессиональной психологической помощи по смягчению или ликвидации психических, нервных и психосоматических расстройств инвалида;
- трудотерапия — применение системы методов восстановления различных нарушенных функций с использованием определенных видов трудовой деятельности;
- кинезотерапия (организация занятий лечебной физкультурой и спортом, физические упражнения (гимнастические, спортивно-прикладные), прогулки — при отсутствии медицинских противопоказаний;
- занятия по рекомендованным или избранным видам спорта, возможность принятия участия в соревнованиях различного уровня;
- массаж, мануальная терапия.

5.1.1.2 Содействие в проведении протезирования — процесса замены частично или полностью утраченного органа искусственным эквивалентом (протезом) и ортезирования — компенсации частично или полностью утраченных функций опорно-двигательного аппарата с помощью дополнительных внешних устройств (ортезов), обеспечивающих выполнения этих функций.

5.1.1.3 Проведение тренировок с использованием следующего тренажерного и спортивного оборудования (при отсутствии медицинского противопоказания):

- дыхательных, силовых, сурдологических, офтальмологических тренажеров;
- беговых дорожек;
- велотренажеров;
- устройств для разработки конечностей и туловища, тренировки статодинамических функций, координации движений.

5.1.2 Услуги по профессиональной реабилитации

Услуги по профессиональной реабилитации включают в себя:

- профессиональное информирование;
- профессиональное консультирование;
- профессиональный подбор;
- профессиональный отбор;
- профессиональное образование.

5.1.2.1 Профессиональное информирование инвалида заключается в ознакомлении с современными видами производства, состоянием рынка труда, различными профессиями и специальностями, требованиями, предъявляемыми профессиями к человеку, возможностями трудоустройства и профессионально-квалификационного роста.

Услуги по профессиональному информированию предоставляются в следующих формах:

- индивидуальное и групповое информирование;
- непосредственное информирование (лекции, семинары, беседы);
- опосредованное информирование (теле- и радиопередачи, видеофильмы, издание газет, журналов, наглядных пособий).

5.1.2.2 Профессиональное консультирование инвалида заключается в оказании помощи ему в профессиональном самоопределении с целью принятия осознанного решения о выборе профессионального пути с учетом его особенностей и возможностей, а также потребностей общества.

Профессиональное консультирование включает в себя:

- определение имеющейся проблемы в области профессионального самоопределения;
- снятие тревожного состояния;

- выявление круга склонностей и сферы профессиональных интересов;
- выяснение необходимости расширения профессиональной информированности;
- оказание помощи в разработке профессиональных планов;
- коррекция неадекватных профессиональных планов.

5.1.2.3 Профессиональное ориентирование (подбор) применительно к инвалиду предполагает подбор ему профессий, в которых наиболее полно и эффективно могут быть учтены его интересы, склонности и способности, реализована остаточная трудоспособность, то есть профессий/специальностей, в которых он может быть конкурентоспособен на рынке труда.

5.1.2.4 Профессиональный отбор заключается в определении степени профессиональной пригодности человека к конкретной профессии/специальности (рабочему месту, должности в соответствии с нормативными требованиями). В процессе профотбора устанавливается соответствие психологических, психофизиологических особенностей человека, его профессиональной подготовки требованиям, предъявляемым спецификой избранной трудовой деятельности.

5.1.2.5 Профессиональное образование инвалидов предполагает подготовку из их числа работников квалифицированного труда (рабочих и служащих) и специалистов соответствующего уровня. Профессиональное образование инвалидов должно быть направлено на формирование у них социальной и профессиональной компетентности, сохранение и укрепление их здоровья и на этой основе — на повышение их трудового потенциала, что обеспечивается созданием специальных условий, в том числе за счет увеличения сроков обучения, сокращения наполняемости учебных групп.

5.1.3 Услуги по социальной реабилитации

Услуги по социальной реабилитации включают:

- социально-средовую реабилитацию;
- социально-психологическую реабилитацию;
- социально-педагогическую реабилитацию;
- социально-культурную реабилитацию;
- социально-бытовую адаптацию.

5.1.3.1 Социально-средовая реабилитация инвалидов

Услуги социально-средовой реабилитации — это комплекс услуг, направленных на интеграцию инвалида в общество путем обеспечения его необходимым набором технических средств реабилитации, средствами ухода, созданием доступной среды.

Услуги по социально-средовой реабилитации представляют инвалидам в следующем составе и формах:

- обеспечение техническими средствами реабилитации и транспортными средствами с учетом ограничения жизнедеятельности;
- обеспечение тифлотехническими средствами реабилитации и собаками-проводниками слепых и слабовидящих инвалидов, сурдотехническими средствами — глухих и слабослышащих инвалидов;
- обеспечение инвалидов с поражением опорно-двигательного аппарата, ведущих активный образ жизни, креслами-колясками;
- обеспечение инвалидов с отсутствием двух верхних конечностей функционально-эстетической одеждой;
- обучение инвалидов (в том числе детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации и средствами ухода;
- рекомендации по адаптации жилья к потребностям инвалида с учетом ограничения его жизнедеятельности.

5.1.3.2 Социально-психологическая реабилитация инвалидов

Услуги по социально-психологической реабилитации — это комплекс услуг, направленных на оказание психологической помощи инвалидам для достижения целей социально-психологической реабилитации и успешной социальной адаптации и интеграции в общество.

Инвалидам предоставляют следующие услуги по социально-психологической реабилитации:

а) психологическое консультирование, включающее выявление значимых для инвалида проблем социально-психологического содержания — в области межличностных отношений, общения, поведения в семье, в группе (учебной, трудовой), в обществе, при разрешении различных конфликтных ситуаций, проблем личностного роста и других, обсуждение с инвалидом выявленных проблем, оказание первичной психологической помощи в решении выявленных проблем с целью раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов для их решения, предварительное определение типа (вида) необходимой в

дальнейшем услуги по социально-психологической реабилитации, уточнение ее содержания в каждом конкретном случае;

б) психологическая реабилитационно-экспертная диагностика, заключающаяся в выявлении психологических особенностей инвалида, определяющих специфику его поведения и взаимоотношений с окружающими, возможности его социальной адаптации с использованием психодиагностических методов и анализа полученных данных в целях социально-психологической реабилитации.

Психологическая реабилитационная-экспертная диагностика включает следующие этапы:

- анализ исходной документации на обследуемого (медицинской и социальной);
- конкретизацию целей и задач психодиагностики и планирование ее программы;
- собеседование;
- отработку и анализ психодиагностических данных;
- подготовку заключения по результатам психодиагностики;
- разработку психологической составляющей индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалида с конкретизацией содержания и направленности услуг по социально-психологической реабилитации;

в) психологическая коррекция, цель которой — активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении инвалида;

г) психологическая профилактика, нацеленная на раннее выявление состояний социально-психологической дезадаптации и систематический контроль за ее проявлениями, на обеспечение и поддержку психологического благополучия инвалидов;

д) социально-психологический тренинг, заключающийся в активном психологическом воздействии, направленном на снятие у инвалида последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, на формирование способностей, позволяющих успешно выполнять различные социальные роли (семейные, профессиональные, общественные и другие) и иметь возможность быть реально включенным в разные области социальных отношений и жизнедеятельности;

е) социально-психологический патронаж, заключающийся в систематическом наблюдении за инвалидами для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта, обусловленных проблемами адаптации инвалида в семье, на производстве, в социуме в целом, и оказания, при необходимости, психологической помощи;

ж) психологическая поддержка, оказание своевременной психологической помощи членам семьи инвалида и помощь в их адаптации в новых условиях жизни.

5.1.3.3 Социально-педагогическая реабилитация инвалидов

Инвалидам предоставляются следующие социально-педагогические услуги:

а) социально-педагогическая диагностика, заключающаяся в выявлении и анализе особенностей образовательного статуса инвалида и членов его семьи, ограничений способности к обучению и потребностей в получении социально-педагогических услуг;

б) социально-педагогическое консультирование, представляющее собой оказание помощи инвалиду в получении образовательных услуг с учетом особенностей образовательного потенциала инвалида и степени ограничений способности к обучению;

в) педагогическая коррекция, направленная на развитие и исправление психических и физических функций инвалида педагогическими методами и средствами;

г) социально-педагогический патронаж и поддержка инвалидов, и членов их семей и включающая в себя курирование условий обучения инвалида в семье, возможности помощи членов семьи в процессе обучения инвалида, содействие в получении общего и профессионального образования, организацию психолого-педагогического и медико-социального сопровождения процесса обучения, содействие во включении инвалида в общественные организации;

д) логопедическая помощь;

е) социально-бытовая адаптация — обучение инвалида самообслуживанию и мероприятия по устройству жилища инвалида в соответствии с имеющимися у него ограничениями жизнедеятельности. Социально-бытовая адаптация — это комплекс мер, направленных на приспособление и активное функционирование инвалида в быту;

ж) социокультурная реабилитация (комплекс мероприятий, направленных на создание условий возможности полноценного участия инвалидов в социокультурных мероприятиях);

и) физкультурно-оздоровительные мероприятия, занятия спортом.

5.2 Обучение инвалидов навыкам поведения в быту и общественных местах

Обучение инвалидов навыкам поведения в быту и общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной деятельности предусматривает:

- проведение мероприятий по овладению навыками самообслуживания (в том числе с помощью технических средств реабилитации), выполнения элементарных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещений, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью);
- обучение правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и другим формам общественной деятельности.

5.3 Оказание помощи в обучении инвалидов навыкам компьютерной грамотности

5.3.1 Проведение занятий в группах с учетом уровня навыков компьютерной грамотности у получателей услуг.

5.3.2 Проведение индивидуальных консультаций.

5.3.3 Объем, состав и содержание мероприятий по оказанию помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности устанавливают в зависимости от уровня коммуникативного потенциала получателя услуг с учетом предполагаемых конкретных видов компьютерной техники и технологий, а также в зависимости от планируемых направлений компьютерной деятельности.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30 Т 50 ОКПД 2 87 88

Ключевые слова: коммуникативность, реабилитационные услуги, коммуникативный потенциал личности, инвалид, услуги, тифлотехнические средства реабилитации, сурдотехнические средства

БЗ 10—2017/14

Редактор *Е.В. Таланцева*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *М.В. Бучная*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 09.10.2017. Подписано в печать 16.10.2017. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26. Тираж 21 экз. Зак. 1963.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123001 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru