ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53058— 2008

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Социальные услуги гражданам пожилого возраста

Издание официальное

БЗ 10—2008/366

Москва
Стандартинформ
2009

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

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

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17 декабря 2008 г. № 435-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы:

федеральных законов Российской Федерации:

- от 12 января 1995 г. № 5- ФЗ «О ветеранах»;
- от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 1995 г. № 1151 «О Федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания»

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

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

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

© Стандартинформ, 2009

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
4.1 Состав, объемы и формы социальных услуг 2

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Социальные услуги гражданам пожилого возраста

Social service of the population.
Social services given for elderly citizens

Дата введения — 2010—01—01

1 Область применения

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

Стандарт устанавливает состав, объемы и формы предоставляемых социальных услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52143—2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

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

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

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

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

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

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52495.

Издание официальное

4 Общие положения

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

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

4.1 Состав, объемы и формы социальных услуг

4.1.1 Социально-бытовые услуги

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

4.1.1.1 Услуги при стационарном социальном обслуживании:

- предоставление жилой площади, помещений для организации реабилитационных мероприятий, трудотерапии и культурно-досуговой деятельности;
- предоставление в пользование мебели согласно утвержденным нормативам;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи, а также информационных услуг;
- приготовление и подача пищи, включая диетическое питание;
- предоставление мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей) согласно утвержденным нормативам;
- обеспечение книгами, газетами, журналами, настольными играми и иным, необходимым для организации досуга;
- социально-бытовые услуги индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера гражданам пожилого возраста, не способным по состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия, как встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь волосы, ногти, мужчинам — брить бороду и усы;
- помощь в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов;
- уборка жилых помещений;
- сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка;
- обеспечение сохранности личных вещей и ценностей, сданных на хранение учреждению согласно установленному порядку;
- предоставление транспорта для поездок граждан пожилого возраста к местам лечения, обучения, консультаций, если по состоянию здоровья им противопоказано пользоваться общественным транспортом;
- предоставление помещений для отправления религиозных обрядов, создание для этого соответствующих условий, не противоречащих правилам внутреннего распорядка и учитывающих интересы верующих различных конфессий и атеистов;
- выполнение функций опекунов и попечителей в отношении граждан пожилого возраста, нуждающихся в опеке или попечительстве;
- предоставление гражданам пожилого возраста — клиентам учреждений возможности пользоваться телефонной связью и почтовыми услугами в соответствии с действующими тарифами;
- выделение супругам из числа проживающих в учреждении граждан пожилого возраста изолированного жилого помещения для совместного проживания;
- обеспечение возможности беспрепятственного приема посетителей клиентами учреждений как в выходные и праздничные дни, так и в рабочие дни в дневное и вечернее время в соответствии с правилами внутреннего распорядка учреждения;
- создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности;
- прием клиентов учреждения на работу в учреждении, доступную им по состоянию здоровья, на условиях трудового договора;
- организация ритуальных услуг.

4.1.1.2 Услуги при полустационарном социальном обслуживании:

- предоставление помещений для организации реабилитационных мероприятий, трудотерапии и культурно-досуговой деятельности;

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

4.1.1.3 Услуги при социальном обслуживании на дому:

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

4.1.2 Социально-медицинские услуги

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

4.1.2.1 Услуги при стационарном социальном обслуживании:

- бесплатное оказание медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях;
- направление нуждающихся в специализированной медицинской помощи на обследование и лечение в государственные и муниципальные учреждения здравоохранения;
- обеспечение ухода с учетом состояния здоровья клиента (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и др.);
- проведение реабилитационных мероприятий (медицинских, социальных и др.);
- оказание первичной медико-санитарной помощи;
- проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;
- организация прохождения диспансеризации (углубленного медицинского осмотра);
- помощь в выполнении процедур, связанных с сохранением здоровья (приеме лекарств, закапывании капель, пользовании катетерами и т.д.);
- профилактика пролежней;
- обеспечение соблюдения санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования;
- помощь в освоении и выполнении посильных физических упражнений;
- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;
- содействие в госпитализации нуждающихся в учреждения здравоохранения, содействие в направлении по медицинским показаниям на санаторно-курортное лечение;
- содействие в получении стоматологической, зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов;
- содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации.

4.1.2.2 Услуги при полустационарном социальном обслуживании:

- оказание санитарно-гигиенических услуг;
- организация лечебно-оздоровительных мероприятий;
- организация лечебно-трудовой деятельности;

- оказание помощи в освоении и выполнении посильных физических упражнений;
- содействие в получении медицинской помощи;
- содействие в проведении реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера.

4.1.2.3 Услуги при социальном обслуживании на дому:

- обеспечение санитарно-гигиенического ухода с учетом состояния здоровья (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и др.);
- помощь в выполнении процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими изделиями медицинского назначения);
- профилактика пролежней;
- поддержание условий проживания граждан пожилого возраста в соответствии с гигиеническими требованиями;
- оказание помощи в освоении и выполнении посильных физических упражнений;
- содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой государственными и муниципальными лечебно-профилактическими учреждениями;
- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;
- содействие в проведении реабилитационных мероприятий медицинского и социального характера;
- содействие в обеспечении по рецептам врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;
- содействие в госпитализации, сопровождение нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения;
- содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;
- содействие в получении путевок на санаторно-курортное лечение.

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

- оказание экстренной доврачебной помощи, вызов врача на дом, сопровождение граждан пожилого возраста в учреждения здравоохранения и посещение их в этих учреждениях;
- выполнение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм и т.д.);
- обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними;
- наблюдение за состоянием здоровья и оказание санитарно-гигиенических услуг гражданам пожилого возраста (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и т.д.);
- помощь в выполнении процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими изделиями медицинского назначения);
- взятие материалов для проведения лабораторных исследований (кал, моча);
- кормление ослабленных граждан пожилого возраста;
- проведение санитарно-просветительской работы;
- профилактика пролежней.

4.1.3 Социально-психологические услуги

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

4.1.3.1 Услуги при стационарном социальном обслуживании:

а) социально-психологическое консультирование (получение от клиента информации о его проблемах, обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов и последующего решения его социально-психологических проблем);

б) психодиагностика и обследование личности (выявление и анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции личности клиента);

в) психологическая коррекция (активное психологическое воздействие, направленное на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиента для обес-

печения соответствия этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам клиента);

г) психологические тренинги (активное психологическое воздействие, направленное на снятие последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формирование личностных предпосылок для адаптации клиента к новым условиям);

д) психологическая помощь и поддержка (психологические воздействия по системе «психолог — клиент», направленные на решение проблем клиента, лежащих в основе глубинных жизненных трудностей и межличностных конфликтов);

е) социально-психологический патронаж (систематическое наблюдение за клиентами для своевременного выявления ситуаций психического дискомфорта или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию, и оказания им, при необходимости, психологической помощи и поддержки);

ж) проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения;

и) психопрофилактическая работа (содействие в формировании у клиентов потребности в психологических знаниях, желания использовать их для работы над собой, своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности клиента).

4.1.3.2 Услуги при полустационарном социальном обслуживании:

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

4.1.3.3 Услуги при социальном обслуживании на дому:

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

4.1.4 Социально-педагогические услуги

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

4.1.4.1 Услуги при стационарном социальном обслуживании:

- услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией: создание условий для использования остаточных трудовых возможностей и участия в лечебно-трудовой деятельности, проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса;
- социально-педагогическое консультирование (оказание помощи клиентам в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности);
- организация досуга (посещение театров, выставок, экскурсий, концерты художественной самодеятельности, юбилеи и другие культурные мероприятия).

4.1.4.2 Услуги при полустационарном социальном обслуживании:

- организация досуга (встречи с деятелями литературы и искусства, посещение концертов, выставок и другие культурные мероприятия);
- обучение доступным профессиональным навыкам, восстановление личного и социального статуса.

4.1.4.3 Услуги при социальном обслуживании на дому:

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

4.1.5 Социально-экономические услуги

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

4.1.5.1 Услуги при стационарном социальном обслуживании:

- компенсация расходов на проезд в учреждения здравоохранения для лечения, консультаций;
- обеспечение при выписке из учреждения одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативам.

4.1.5.2 Услуги при полустационарном социальном обслуживании:

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

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

4.1.5.3 Услуги при социальном обслуживании на дому:

- содействие в трудоустройстве, в том числе на временную работу, работу на дому;
- содействие в оказании материальной помощи;
- консультирование по вопросам самообеспечения.

4.1.6 Социально-правовые услуги

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

4.1.6.1 Услуги при стационарном социальном обслуживании:

- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан пожилого возраста на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия (или бездействие) социальных служб или работников этих служб, нарушающих или ущемляющих законные права граждан;
- оказание помощи в оформлении документов;
- оказание помощи в пенсионном обеспечении и предоставлении других социальных выплат;
- содействие в осуществлении мер социальной поддержки граждан пожилого возраста, установленных законодательством Российской Федерации;
- содействие в получении консультативной помощи;
- обеспечение представительствования в суде для защиты прав и интересов;
- содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством Российской Федерации;
- содействие в сохранении гражданами пожилого возраста занимаемых ими ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах государственного, муниципального и общественного жилых фондов в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение социального обслуживания, а в случаях, если в жилых помещениях остались проживать члены их семей, — в течение всего времени пребывания в этом учреждении, а также содействие во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае их отказа от услуг учреждения по истечении указанного срока, если им не может быть возвращено ранее занимаемое ими жилое помещение.

4.1.6.2 Услуги при полустационарном социальном обслуживании:

- оказание помощи в оформлении документов, в том числе удостоверяющих личность;
- содействие в получении юридических консультаций.

4.1.6.3 Услуги при социальном обслуживании на дому:

- оказание помощи в оформлении документов;
- содействие в осуществлении по отношению к гражданам пожилого возраста мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации;
- оказание помощи в пенсионном обеспечении и предоставлении других социальных выплат;
- содействие в получении юридической помощи, консультаций по социально-правовым вопросам и иных правовых услуг.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080 Т50

Ключевые слова: социальное обслуживание, социальная служба, клиент социальной службы, гражданин пожилого возраста, социальные услуги, содержание и объем социальных услуг, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-правовые услуги

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Т.И. Кононенко*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 15.01.2009. Подписано в печать 11.02.2009. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 0,95. Тираж 283 экз. Зак. 75.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru