Тема 2 «Социальные услуги организаций социальной сферы»

1. Социальные услуги: понятие, формы
2. Социально-психологическая поддержка клиентов организации социального обслуживания
3. Формы социального обслуживания
4. Порядок предоставления социальных услуг
5. Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части ведения документации поставщиками социальных услуг

1. **Социальные услуги: понятие, признаки, классификация**

Федеральный закон N442-ФЗ «Об основах социального обслуживания в Российской Федерации».

**Социальная услуга** — действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;

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

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

**Стандарт социальной услуги** — основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг;

Таким образом можно выделить медицинские, образовательные, бюджетные и иные услуги. К признакам социальных услуг, по мнению Н. В. Путило [5] необходимо отнести следующее:

1) услуги оказываются гражданам в рамках государственной социальной политики и реализации социальных целевых программ;

2) адресная субъектная направленность;

3) перечень услуг является закрытым и нормативно регламентированным;

4) финансирование затрат, связанных с оказанием социальных услуг, осуществляется в основном за счет бюджетных средств и внебюджетных фондов;

5) субъекты, оказывающие услуги, – в основном государственные и муниципальные учреждения.

Также, на наш взгляд, одним из признаков является отсутствие свободы договора, поскольку условия по предоставлению социальных услуг закреплены нормативно правовыми актами. В зависимости от финансовых условий доступности услуг их можно классифицировать следующим образом: 1) бесплатные для всего населения 2) бесплатные для отдельных категорий населения 3) частично оплачиваемые Н. В. Путило предлагает следующее определение социальной услуги – это все виды услуг в сфере реализации социальных прав, оплата которых полностью или частично производится за счет бюджетных средств или средств государственных внебюджетных фондов.

В некоторых отечественных исследованиях используется термин общественные услуги. Например, В. Н. Лексин считает, что для всех социальных государств характерно наличие такого явления, как общественные услуги [6]. Однако характеристики этого вида услуг таковы, что можно назвать их социальными, поскольку они оказываются, как правило, государственными и муниципальными учреждениями и предприятиями, должны быть общедоступными, предоставляться по умеренным ценам или на льготной основе. На сегодняшний день правовое регулирование социальной сферы в России характеризуется наличием огромного несистематизированного массива нормативных правовых актов, принятых органами государственной власти РФ и ее субъектов, а также муниципальных правовых актов, и отсутствием единого кодифицированного источника в этой сфере. В настоящее время сложилась следующая схема формирования нормативной правовой базы в социальной сфере: 1) Укрупненный перечень основных групп публичных услуг в социальной сфере и социальных обязательств изложен в Конституции РФ. 2) По большинству отраслей социальной сферы, перечисленным в Конституции РФ, принимаются базовые федеральные законы (например, «Основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан», «Об основах социального обслу живания населения в Российской Федерации»). Эти законы, в свою очередь, предполагают принятие на их основе специализированных федеральных законов, в том числе по конкретным видам получателей этих услуг (к примеру, «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»). 3) Конституция РФ, блок базовых и специализированных федеральных законов создают основу для разработки базового законодательства субъектов Федерации (законов об образовании, о социальном обслуживании, о социальной защите, и т.п.). 4) На основе базовых региональных законов принимаются дополняющие и развивающие их специализированные законы субъектов РФ. 5) На основе всех перечисленных нормативных правовых актов органами исполнительной власти всех уровней принимаются соответствующие подзаконные акты. 6) На базе вышеуказанных федеральных законов и законов субъектов РФ принимаются соответствующие муниципальные правовые акты. Однако, несмотря на масштабность нормативного правового регулирования социальной сферы, в России пока не существует социального права как полноценной отрасли права. В научной литературе отмечается, что систематизации социального законодательства также препятствует отсутствие единой концепции реформирования нормативной базы в социальной сфере. В этой связи необходимо создавать базовые законы применительно к каждой отрасли законодательства в социальной сфере.

**3. ФОРМЫ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ:**

* социальное обслуживание на дому
* полустационарная форма
* стационарная форма

ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ:

**ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

1. **Социально-бытовые**, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;
2. **Социально-медицинские**, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;
3. **Социально-психологические**, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;
4. **Социально-педагогические**, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;
5. **Социально-трудовые**, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;
6. **Социально-правовые**, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;
7. **Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала** получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;
8. **Срочные** **социальные услуги**:
* обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
* обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
* содействие в получении временного жилого помещения;
* содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
* содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;
* иные срочные социальные услуги.

Предоставление срочных социальных услуг в целях оказания неотложной помощи осуществляется в сроки, обусловленные нуждаемостью получателя социальных услуг, без составления индивидуальной программы и без заключения договора о предоставлении социальных услуг. Основанием для предоставления срочных социальных услуг является заявление получателя социальных услуг, а также получение от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг. Подтверждением предоставления срочных социальных услуг является акт о предоставлении срочных социальных услуг, содержащий сведения о получателе и поставщике этих услуг, видах предоставленных срочных социальных услуг, сроках, дате и об условиях их предоставления. Акт о предоставлении срочных социальных услуг подтверждается подписью их получателя.

Содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение)

При необходимости гражданам, в том числе родителям, опекунам, попечителям, иным законным представителям несовершеннолетних детей, оказывается содействие в предоставлении медицинской, психологической, педагогической, юридической, социальной помощи, не относящейся к социальным услугам (социальное сопровождение).

Социальное сопровождение осуществляется путем привлечения организаций, предоставляющих такую помощь, на основе межведомственного взаимодействия в соответствии со статьей 28 настоящего Федерального закона. Мероприятия по социальному сопровождению отражаются в индивидуальной программе.

**3.ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Порядок предоставления социальных услуг обязателен для исполнения поставщиками социальных услуг.

Порядок предоставления социальных услуг устанавливается по формам социального обслуживания, видам социальных услуг и включает в себя:

1. Наименование социальной услуги;
2. Стандарт социальной услуги;
3. Правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату;
4. Требования к деятельности поставщика социальной услуги в сфере социального обслуживания;
5. Перечень документов, необходимых для предоставления социальной услуги, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальной услуги, и документов, которые подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальной услуги по собственной инициативе;
6. Иные положения в зависимости от формы социального обслуживания, видов социальных услуг.

Стандарт социальной услуги включает в себя:

 Описание социальной услуги, в том числе ее объем;

Сроки предоставления социальной услуги;

Подушевой норматив финансирования социальной услуги;

Показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;

Условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;

Иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

2. **Социально-психологическая поддержка клиентов организации социального обслуживания**

**Психологическая помощь и поддержка** – это психологические воздействия в системе «психолог-клиент», направленные на решение проблем клиента, лежащих в основе глубинных жизненных трудностей и межличностных конфликтов.

**Психологическая помощь** – это обращение человека, который берет на себя определенную ответственность за собственную жизнь, а самое главное признает, что его жизнь пошла не так, как хотелось бы. С точки зрения психологии, этот шаг, можно считать героическим! Потому что сделать шаг обращения за помощью может сделать далеко не каждый. Человеку трудно признавать свои ошибки, признать тот факт, что его жизнь стала либо однообразной, либо не приносит должного чувства полноценной жизни.

**Существует такое представление**, что сильная личность — это та, что может справиться со своими психологическими проблемами самостоятельно. Это, конечно же, **глубокое заблуждение**. Или часто возникает мнение о том, что, дескать, в себе можно разобраться самостоятельно без посторонней помощи. **«Сам себе психолог» — опасный миф**, основанный на наивном бытовом представлении о психологии. Профессиональный опыт показывает, что в сложных, запутанных, приносящих эмоциональное страдание ситуациях разобраться в себе самостоятельно практически не представляется возможным. Почувствовав дискомфорт в желудке или кишечнике, мы спешим к гастроэнтерологу, покалывание в сердце — к кардиологу и т.д., не решаясь, как правило, прибегнуть к самолечению, хотя о желудке или сердце каждый из нас, безусловно, знает гораздо больше, чем о психике. **Людей, у которых нет проблем, не бывает**. Поэтому в психологической помощи и поддержке периодически нуждаются все, и лучше не ждать, пока та или иная проблема приобретет характер непреодолимый, а душевная боль начнет трансформироваться в соматическое заболевание.

А что же такое **психологическая поддержка** для клиента? Это процесс взаимодействия, но ведущую роль в нем играет консультант. Именно психологическая поддержка с его стороны создает для Вас атмосферу доброжелательности, покоя и уверенности в своих силах, способствует снижению тревоги и остроты переживаний.

Задачей психологической поддержки является создание оптимального фона, на котором будут происходить Ваши изменения (спонтанно или в рамках оказания консультантом психологической помощи).

Когда особенно нужна **психологическая поддержка** в жизни?

1.Тогда, когда Вы знаете, чего Вам хочется, и представляете, как этого добиться, но у Вас нет сил или уверенности в том, что это получится.

2.Квалифицированная психологическая поддержка необходима тогда, когда Вы уже приняли решение, но его трудно осуществить (например, из-за негативного отношения окружающих или близких).

3.Интенсивная психологическая поддержка нужна в период расставания или утраты. (ВНИМАНИЕ! Иногда требуется помощь психотерапевта!)

4.Особенно эффективна психологическая поддержка в период осознания собственных ошибок и заблуждений.

Профессиональная **психологическая помощь** нужна в случаях, связанных с:

1.Острым психологическим кризисом (независимо от причины его возникновения);

2.Депрессией;

3.Агрессией;

4.Страхами и навязчивыми состояниями;

5.Потерей смысла и интереса к жизни;

6.Любой ситуацией, где Вы не видите приемлемого для себя решения проблемы или

замечаете, что ваше психологическое состояние продолжает ухудшаться без видимой причины.

**Организационные формы оказания психологической помощи**

***Основные организационные формы оказания психологической помощи***

1.Индивидуальная психологическая помощь - (психолог-клиент)

• экстренная психологическая помощь в экстренных ситуациях (телефон доверия)

 • индивидуальная психолого-педагогическая помощь (в учреждениях образования, например, в школе конкретному ученику или др.)

• индивидуальное психологическое консультирование

• катарсическая психотерапия – термин начал свое существование еще сло времен з. Фрейда (Frank L, 1927) используется для отреагирования в "пассивном состоянии". Клиент принимает самую удобную позу и максимально расслабляется. Он не направляет свои мысли, не борется с ними, View metadata, citation and similar papers at core.ac.uk brought to you by CORE provided by Repository of Gomel State University а отдается пассивно нахлынувшим воспоминаниям и представлениям без их обсуждения и принятия во внимание. Так создается пассивное состояние, которое нормализует болезненное восприятие проблемы, обсуждаемой с психотерапевтом.

• библиотерапия - (от лат. biblio — книга и гр. therapia — лечение) — метод, использующий художественную литературу как одну из форм «лечения» словом. Использование чтения книг с лечебной целью началось в России еще в XIX веке (И. Е. Дядьковский, 1836), но термин вошел в употребление в 20-е годы ХХв. в США. По определению, принятому Ассоциацией больничных библиотек США, библиотерапия — это «использование специально подобранного для чтения материала как терапевтического средства в общей медицине и психиатрии с целью решения личных проблем при помощи направленного чтения». Библиотерапия — специальное коррекционное воздействие на клиента с помощью чтения специально подобранной литературы в целях нормализации или оптимизации его психического состояния.

• Психоанализ – индивидуально ориентированный подход

2. Семейное консультирование (семейная психологическая помощь)

• тренинг эффективности родителя

• поведенческая терапия - основана на теории научения Альберта Бандуры, а также на принципах классического и оперантного обуславливания. В основе этой формы психологической помощи лежит идея, что симптомы психологических расстройств обязаны своим появлением неверно сформированным навыкам. Поведенческая психотерапия ставит своей целью устранение нежелательных форм поведения и выработку полезных для клиента навыков поведения (например, для лечения фобий, поведенческих расстройств и зависимостей)

• коллаборативная терапия (терапия совместного проживания – Спок) - брачные партнеры лечатся различными терапевтами, которые взаимодействуют с целью сохранения брака.

• конкурентная терапия - оба супруга лечатся раздельно одним и тем же терапевтом.

• Совместная терапия - супруги лечатся вместе одним и тем же терапевтом

3. Групповое консультирование (групповая психологическая помощь)

• ролевой и коммуникативный тренинг – когда социальные и психологические барьеры отступают перед мастерством тренировок, упражнений

• психодрама - метод психотерапии и психологического консультирования, созданный Якобом Морено. Классическая психодрама — это терапевтический групповой процесс, в котором используется инструмент драматической импровизации для изучения внутреннего мира человека. Это делается для развития творческого потенциала человека и расширения возможностей адекватного поведения и взаимодействия с людьми.

• тренинг сензитивности (эмпатии)

 • группы встреч - групповые формы психологической взаимоподдержки, основанные на открытости и честности, осознании самого себя, принятие ответственности за свою жизнь, внимании к чувствам.

• разъяснительная психотерапия (лекции)

• телесно-ориентированные тренинги

• арт-терапия как терапия искусством • тренинг делового общения

В Психотерапевтической энциклопедии под редакцией Б.Д. Карвасарского описаны следующие виды психологического консультирования (психологической помощи):

1. Проблемно-ориентированная психологическая помощь - акцент здесь делается на модификации поведения, анализе внешних причин проблемы. Цель работы: формирование и укрепление способности клиента к адекватным ситуации действиям, овладение техниками, позволяющими улучшить самоконтроль. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из поведенческой терапии.

2. Личностно-ориентированная психологическая помощь (анализ индивидуальных, личностных причин проблемы, процесс складывания деструктивных личностных стереотипов, предотвращение подобных проблем в будущем). Консультант здесь принципиально воздерживается от советов и организационной помощи, так как это уводит в сторону от внутренних, глубинных причин проблемы. Много приемов, используемых в рамках этого направления, взято из психоаналитических и постпсихоаналитических течений психотерапии (техники гештальтерапии, гуманистической психотерапии).

3. Решение-ориентированная психологическая помощь (консультирование). Упор здесь делается на активацию собственных ресурсов клиента для решения проблемы. Представители этого подхода обращают внимание на тот факт, что анализ причин проблемы приводит к усилению чувства вины у клиента, что является препятствием к сотрудничеству психолога-консультанта и клиента. Много приемов, используемых в рамках этого подхода, взято из краткосрочной позитивной терапии

Техники решение-ориентированного психологического консультирования:

Активация ресурсов, поиск их у клиента осуществляются с помощью вопросов или цепочек вопросов. Поиск ресурсов может быть ориентирован на прошлое («Что раньше помогало Вам преодолевать подобные проблемы?», «Как такие проблемы решали Ваши родственники, знакомые?»), на настоящее («Что сейчас помогает Вам решать проблему хотя бы временно?») и на будущее («Кто или что могло бы Вам помочь в разрешении проблемы?»).

Наиболее применяемые приемы:

1. «Опора на прогресс»: Был ли в последнее время такой период, когда проблема исчезла или значительно уменьшилась? Как Вы думаете, почему? Что этому способствовало? Что мы все могли бы сделать, чтобы закрепить эти механизмы?

2. «Фантазии о будущем»: Когда проблема может разрешиться? Что может этому способствовать? Пофантазируйте: Если бы мы встретили Вас, когда у Вас уже было все в порядке, и спросили бы: «Что Вам помогло?», то что бы Вы ответили? Что еще могло бы Вам помочь?

3. «Благодарности авансом»: Продумайте, как Вы будете благодарить людей, включенных в Вашу программу за помощь. Далее клиенту предлагается начать авансом реализовывать программу благодарностей.

4. «Проблема как решение»: Чему научила Вас эта проблема? Чем она была полезна для Вас?

5. «Новое позитивное название»: Придумайте какое-нибудь хорошее имя для Вашей проблемы, чтобы мы могли использовать его в беседе. Поиск хорошего имени для своей проблемы побуждает начать анализировать ее позитивные аспекты.

Овчарова Р.В. выделяет шесть бинарных оппозиций, в соответствии с которыми можно составить калейдоскоп видов психологического консультирования (психологической помощи):

• Индивидуальная и групповая психологическая помощь. Групповая психологическая помощь чаще всего организуется после предварительных индивидуальных консультаций для клиентов со сходными психологическими проблемами, или если все они являются членами одной системы межличностных отношений (например, семьи).

• Однократные и многократные консультации.

• Консультации по личному обращению – консультации в результате вызова, направления.

• Без дополнительного тестирования и с дополнительным тестированием.

• Без привлечения методов психологической коррекции (доведение до клиента имеющей отношение к его проблемам психологической информации) и с привлечением этих методов.

• Консультации изолированные и комбинированные с другими методами психологической помощи (например, социально-психологический тренинг между консультациями).

Кроме этого, выделять виды психологического консультирования можно по характеру решаемых задач: возрастно-психологическое, профессиональное, психолого-педагогическое, семейное и другие виды психологического консультирования.

В качестве основания для выделения видов психологического консультирования можно использовать и характер теоретического подхода, в котором работает психолог-консультант: когнитивная психология, бихевиоризм, гуманистическая психология, психоанализ.

Можно также использовать в качестве основания для выделения внутри психологического консультирования видов степень непосредственности или опосредованности контакта между психологом-консультантом и клиентом. В этом плане можно говорить об очном консультировании, консультировании на телефоне доверия, консультировании посредством дистантного письма, консультировании посредством написания популярных книг по психологии или открытых ответов психологов на письма читателей в популярных журналах. Все перечисленные выше формы психологического консультирования кроме очного психологического консультирования можно объединить под единым понятием – дистантное психологическое консультирование.

Социально-психологическая помощь направлена на коррекцию эмоционального состояния получателя услуг, помогает адаптации человека в социуме и семье, преодолению кризисных ситуаций в жизни.

**4.Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части ведения документации поставщиками социальных услуг**

Основная документация поставщиков социальных услуг может включать в себя:

1) устав;

2) положения об отделениях;

3) штатное расписание с указанием наименования должностей персонала и его численности;

4) правила, инструкции, методики, в том числе:

- правила внутреннего трудового распорядка должны определять режим работы учреждения, порядок действия его структурных подразделений и их взаимодействия между собой при оказании социальных услуг;

- правила поведения получателей социальных услуг должны определять их права и обязанности как клиентов учреждения, характер их взаимоотношений с обслуживающим персоналом и между собой, степень ответственности за возможные нарушения режима учреждения;

- должностные инструкции специалистов, устанавливающие их обязанности, права, ответственность за оказываемые социальные услуги, требования к образованию, квалификации, профессиональной подготовке, деловым и моральным качествам, к соблюдению принципов гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности по отношению к обслуживаемым гражданам, необходимости проявлять к ним максимальную чуткость, вежливость, выдержку, предусмотрительность, учитывать их физическое и психическое состояние, а также требования этики взаимоотношений с клиентами и их социальным окружением;

5) документацию на специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы).

Документация (паспорта, технические описания, инструкции по эксплуатации, формуляры и др.) на имеющееся специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, аппаратуру и приборы) предназначена для обеспечения грамотной и эффективной эксплуатации, обслуживания, поддержания в работоспособном состоянии, своевременного выявления и устранения неисправностей, ремонта и замены;

6) документы, связанные с социальным обслуживанием в учреждении:

- личные дела получателей социальных услуг.

Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем, в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

Существенными условиями договора о предоставлении социальных услуг являются положения, определенные индивидуальной программой, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату. Отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении социальных услуг, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Состав документации конкретного поставщика социальных услуг может быть уточнен в зависимости от типа организации социального обслуживания, специфики обслуживаемых категорий населения, характера предоставляемых услуг.

Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части размещения и обновления информации о поставщике социальных услуг на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания

Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

а) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при наличии), режиме и графике работы, контактных телефонах и адресах электронной почты;

б) о структуре и органах управления организации социального обслуживания, в том числе:

наименование структурных подразделений (органов управления) (при наличии);

фамилии, имена, отчества и должности руководителей структурных подразделений, положения о структурных подразделениях (при наличии);

места нахождения обособленных структурных подразделений;

адреса официальных сайтов структурных подразделений в сети "Интернет" (при наличии);

адреса электронной почты структурных подразделений (при наличии);

в) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов организации социального обслуживания (при наличии);

г) о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

д) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (о наличии оборудованных помещений для предоставления социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания, в том числе библиотек, объектов спорта, наличии средств обучения и воспитания, об условиях питания и обеспечения охраны здоровья получателей социальных услуг, доступе к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

е) о перечне предоставляемых социальных услуг по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;

ж) о порядке и условиях предоставления социальных услуг бесплатно и за плату по видам социальных услуг и формам социального обслуживания с приложением образцов договоров о предоставлении социальных услуг бесплатно и за плату;

з) о тарифах на социальные услуги по видам социальных услуг и формам социального обслуживания;

и) о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;

к) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания за счет средств физических и (или) юридических лиц;

л) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и объеме предоставляемых социальных услуг за счет средств физических и (или) юридических лиц;

м) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации (с приложением электронного образа документов);

н) о финансово-хозяйственной деятельности (с приложением электронного образа плана финансово-хозяйственной деятельности);

о) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, о правилах внутреннего трудового распорядка и коллективном договоре (с приложением электронного образа документов);

п) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и об отчетах об исполнении таких предписаний;

р) о проведении независимой оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания;

с) иную информацию, которая размещается, опубликовывается по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Указанная информация подлежит размещению на официальном сайте поставщика социальных услуг и обновлению в течение 10 рабочих дней со дня ее создания, получения или внесения соответствующих изменений.

Пользователю официального сайта предоставляется наглядная информация о структуре официального сайта, включающая в себя ссылку на официальные сайты органа государственной власти субъекта Российской Федерации, осуществляющего предусмотренные Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" полномочия в сфере социального обслуживания, и Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации.

Информация размещается на официальном сайте в текстовой и (или) табличной формах, а также в форме электронного образа копий документов. При размещении информации на официальном сайте и ее обновлении обеспечивается соблюдение требований законодательства Российской Федерации о персональных данных.

Информация на официальном сайте размещается на русском языке, а также может быть размещена на государственных языках республик, входящих в состав Российской Федерации, и (или) на иностранных языках.

Размещенные на официальном сайте сведения должны быть доступны пользователям для ознакомления круглосуточно без взимания платы и иных ограничений.

Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части порядка организации деятельности поставщиков социальных услуг

Поставщики социальных услуг обязаны:

1) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями;

2) предоставлять срочные социальные услуги в соответствии со статьей 21 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

3) предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;

4) использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

5) предоставлять уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

6) осуществлять социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

7) обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

8) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети "Интернет" и услугами почтовой связи, при получении услуг в организациях социального обслуживания;

9) выделять супругам, проживающим в организации социального обслуживания, изолированное жилое помещение для совместного проживания;

10) обеспечивать получателям социальных услуг возможность свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

11) обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг.

Поставщики социальных услуг при оказании социальных услуг не вправе:

1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;

2) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними;

3) помещать детей-инвалидов, не страдающих психическими расстройствами, в стационарные организации социального обслуживания, предназначенные для детей-инвалидов, страдающих психическими расстройствами, и наоборот.

При предоставлении социального обслуживания, в том числе в стационарной форме социального обслуживания, получателю социальных услуг обеспечиваются:

1) надлежащий уход;

2) безопасные условия проживания и предоставления социальных услуг;

3) соблюдение требований и правил пожарной безопасности;

4) соблюдение требований государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов.

Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания в стационарной и полустационарной формах, предназначенных для оказания социальных услуг лицам пожилого возраста, лицам с ограниченными возможностями здоровья и инвалидам, установлены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 27 мая 2016 г. N 69 "Об утверждении СП 2.1.2.3358-16 "Санитарно-эпидемиологические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию, санитарно-гигиеническому и противоэпидемическому режиму работы организаций социального обслуживания" (Зарегистрировано в Минюсте России 23 августа 2016 г. N 43348).

Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей установлены постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 9 февраля 2015 г. N 8 "Об утверждении СанПиН 2.4.3259-15 "Санитарно-эпидемиологические требования к устройству, содержанию и организации режима работы организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей" (Зарегистрировано в Минюсте России 26 марта 2015 г. N 36571).

Должности специалистов в стационарных организациях социального обслуживания замещают лица, осуществляющие свою деятельность на профессиональной основе и соответствующие квалификационным требованиям, предъявляемым к таким должностям.

Государственные организации социального обслуживания создают попечительские советы в соответствии с законодательством Российской Федерации. Структура, порядок формирования, срок полномочий, компетенция попечительского совета и порядок принятия им решений определяются уставом организации социального обслуживания в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Рекомендации по соблюдению обязательных требований в части организации предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг

Социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме.

Социальные услуги в полустационарной форме предоставляются их получателям организацией социального обслуживания в определенное время суток.

Социальные услуги в стационарной форме предоставляются их получателям при постоянном, временном (на срок, определенный индивидуальной программой) или пятидневном (в неделю) круглосуточном проживании в организации социального обслуживания.

Получатели социальных услуг в стационарной форме обеспечиваются жилыми помещениями, а также помещениями для предоставления всех видов социальных услуг. предусмотренных пунктами 1 - 7 статьи 20 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации".

Таким образом, поставщики социальных услуг в стационарной форме должны предоставить помещения для предоставления социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг, а также услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

При предоставлении социальных услуг в полустационарной форме или в стационарной форме поставщиками социальных услуг должны быть обеспечены:

1) возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории организации социального обслуживания, а также при пользовании услугами, предоставляемыми такой организацией.

Сопровождение осуществляется работником организации социального обслуживания при перемещении внутри организации, при входе и выходе из организации, при подъеме и спуске с лестницы, при посещении столовой, буфета и в других ситуациях, когда получатель социальных услуг нуждается в таком сопровождении;

2) возможность для самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания, входа, выхода и перемещения внутри такой организации (в том числе для передвижения в креслах-колясках), для отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации.

Особое значение данный вопрос приобретает для лиц, передвигающихся в креслах-колясках. С целью реализации получателями социальных услуг возможности самостоятельного передвижения по территории организации социального обслуживания помещения организации должны отвечать определенным требованиям. Так, для инвалидов, передвигающихся на кресле-коляске, необходимы достаточная ширина коридоров, дверных проемов, места для разворота коляски, отсутствие порогов и иных резких перепадов высоты. Места, где такие перепады имеются, должны быть оборудованы пандусами, подъемниками, передвижение с этажа на этаж должно осуществляться при помощи специально оборудованных лифтов, подъемников. Для лиц с нарушениями опорно-двигательного аппарата, но передвигающихся без кресла-коляски, большое значение имеет уклон лестницы, определенная высота перил, не скользкое покрытие пола. Для лиц с нарушением зрения (слепых и слабовидящих) ступени лестницы должны иметь контрастное выделение краев, коридоры и лестницы должны иметь ограничительные бортики и т.д. Санитарные комнаты оборудуются поручнями и иными специальными приспособлениями - автоматическим спуском воды, сенсорными смесителями и сушилками для рук и т.д. Вся необходимая информация размещается на расстоянии, с которого она может быть наиболее эффективно визуально воспринята, оборудование располагается в зоне досягаемости для лиц, перемещающихся в креслах-колясках, и т.д. При размещении и выборе характера исполнения элементов информационного обеспечения должны быть учтены углы поля наблюдения, удобные для восприятия визуальной информации; ясное начертание и контрастность, а при необходимости - рельефность изображения; зоны досягаемости для тактильной трости; исключение помех восприятию звуковой и визуальной информации: бликование указателей и знаков, слепящее освещение, совмещение зон действия различных акустических источников, акустическая тень и т.п.;

3) дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение организации социального обслуживания знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля, ознакомление с их помощью с надписями, знаками и иной текстовой и графической информацией на территории такой организации, а также допуск тифлосурдопереводчика, допуск собак-проводников;

4) дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и (или) световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода), допуск сурдопереводчика.

Поставщики социальных услуг предоставляют социальные услуги в соответствии с Порядком предоставления социальных услуг, утвержденным нормативным правовым актом субъекта Российской Федерации обязательным для исполнения поставщиками социальных услуг.

Порядок предоставления социальных услуг устанавливается по формам социального обслуживания, видам социальных услуг и включает в себя:

1) наименование социальной услуги;

2) стандарт социальной услуги;

3) правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату;

4) требования к деятельности поставщика социальной услуги в сфере социального обслуживания;

5) перечень документов, необходимых для предоставления социальной услуги, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальной услуги, и документов, которые подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальной услуги по собственной инициативе.

Стандарт социальной услуги в свою очередь включает в себя:

1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;

2) сроки предоставления социальной услуги;

3) подушевой норматив финансирования социальной услуги;

4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;

5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности.

Ответственность за нарушение обязательных требований в сфере социального обслуживания

В соответствии со статьей 17 Федерального закона от 26 декабря 2008 года N 294-ФЗ "О защите прав юридических лиц и индивидуальных предпринимателей при осуществлении государственного контроля (надзора) и муниципального контроля" в случае выявления при проведении проверки поставщиков социальных услуг нарушений обязательных требований в сфере социального обслуживания должностные лица Федеральной службы по труду и занятости обязаны выдать предписание об устранении выявленных нарушений.

Неисполнение предписания в установленный срок влечет ответственность, предусмотренную частью 1 статьи 19.5 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях.

Обзор документа

Роструд подготовил рекомендации по соблюдению обязательных требований в сфере социального обслуживания, которые содержат:

- порядок ведения документации поставщиками социальных услуг;

- правила размещения и обновления информации о поставщике и об услугах;

- условия ведения деятельности;

- указание на ответственность за нарушение обязательных требований.

Сущность социально- психологической поддержки клиентов. Основные направления и методы социально- психологической поддержки. Виды социально-психологической поддержки. Психопрофилактика, психокоррекция, психологическое консультирование; психотерапию. Особенности социальнопсихологической поддержки различным категориям граждан. Психологические проблемы. Цель психологической помощи. Специфика решения диагностических, коррекционных, профилактических и организационных задач в зависимости от вида учреждения. Организация и содержание специальной психологической помощи в зависимости от возраста нуждающихся в такой помощи. Технология разработки программ психологической помощи. Анализ проблемной ситуации клиента. Определение типа программы, релевантного проблемной ситуации клиента. Учет социальных, медицинских, психологических и других характеристик клиента при составлении программы психологической помощи. Структура психологической помощи. Определение целеполагания, необходимых организационных и иных ресурсов, содержания психологической работы с клиентом. Изменение психических процессов и состояний у лиц пожилого возраста и инвалидов. Нарушение ощущений, восприятия и сознания у лиц пожилого возраста и инвалидов. Особенности и нарушения памяти у инвалидов и лиц пожилого возраста. Психологические особенности личности инвалида. Психологические особенности изменения мышления, внимания у лиц пожилого возраста и инвалидов.