

ПРАВИТЕЛЬСТВО
ПРИДНЕСТРОВКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ

ПОСТАНОВЛЕНИЕ

13 августа 2015 года

№ 214

Об утверждении государственных стандартов
социального обслуживания
Приднестровской Молдавской Республики

В соответствии со статьей 76-6 Конституции Приднестровской Молдавской Республики, Конституционным законом Приднестровской Молдавской Республики от 30 ноября 2011 года № 224-КЗ-V «О Правительстве Приднестровской Молдавской Республики» (САЗ 11-48) с дополнением, внесенным Конституционным законом Приднестровской Молдавской Республики от 26 октября 2012 года № 206-КЗД-V (САЗ 12-44), Законом Приднестровской Молдавской Республики от 27 июня 2007 года № 237-3-IV «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» (САЗ 07-27) с изменениями, внесенными законами Приднестровской Молдавской Республики от 24 декабря 2012 года № 274-ЗИ-V (САЗ 12-53), от 18 марта 2014 года № 71-ЗИ-V (САЗ 14-12), Правительство Приднестровской Молдавской Республики
п о с т а н о в л я е т:

1. Утвердить:

а) государственный стандарт социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики «Социальное обслуживание. Термины и определения» (Приложение № 1 к настоящему Постановлению);

б) государственный стандарт социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики «Социальное обслуживание. Классификация учреждений социального обслуживания» (Приложение № 2 к настоящему Постановлению);

в) государственный стандарт социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики «Социальное обслуживание. Основные виды социальных услуг» (Приложение № 3 к настоящему Постановлению);

г) государственный стандарт социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики «Социальное обслуживание. Система качества учреждений социального обслуживания» (Приложение № 4 к настоящему Постановлению);

д) государственный стандарт социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики «Социальное обслуживание.

Оказание социальной услуги сиделки (помощника по уходу) гражданам, нуждающимся в постороннем уходе, службами социальной помощи городов (районов) Приднестровской Молдавской Республики» (Приложение № 5 к настоящему Постановлению).

2. Установить, что государственные стандарты социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики, утвержденные пунктом 1 настоящего Постановления (далее – государственные стандарты социального обслуживания), распространяются на социальные услуги, предоставляемые социальными службами всех форм собственности, находящимися на территории Приднестровской Молдавской Республики.

3. Ответственность за исполнение настоящего Постановления возложить на министра по социальной защите и труду Приднестровской Молдавской Республики, глав государственных администраций городов и районов.

4. Контроль за исполнением настоящего Постановления возложить на первого заместителя Председателя Правительства Приднестровской Молдавской Республики.

5. Настоящее Постановление вступает в силу со дня, следующего за днем его официального опубликования.

ПРЕДСЕДАТЕЛЬ ПРАВИТЕЛЬСТВА

Т.ТУРАНСКАЯ

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
«СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ.
ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ»

1. Общие положения

1. Настоящий государственный стандарт социального обслуживания устанавливает термины и определения понятий в области социального обслуживания населения.

2. Термины, установленные настоящим государственным стандартом социального обслуживания, обязательны для применения во всех видах документации и литературы по социальному обслуживанию населения.

2. Термины и определения

3. Государственный стандарт социального обслуживания – нормативный правовой акт, устанавливающий основные требования к объему и качеству социальных услуг, предоставляемых гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации, порядку и условиям их предоставления.

4. Социальное обслуживание – комплексная деятельность органов государственного управления и местного самоуправления, а также социальных служб по организации и оказанию населению социальных услуг.

5. Социальные услуги – виды деятельности (работ), направленные на удовлетворение потребностей граждан, совершаемые в их интересах, по оказанию помощи в трудных жизненных ситуациях, по их прогнозированию и профилактике.

6. Объем социальных услуг – перечень предоставляемых населению социальных услуг с указанием их видов.

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

8. Социальная служба – организация независимо от формы собственности и организационно-правовой формы, а также индивидуальный предприниматель, предоставляющие социальные услуги.

9. Работник социальной службы – специалист, получивший высшее, среднее или начальное профессиональное образование, соответствующее требованиям и характеру выполняемой работы, имеющий опыт работы

и склонный по своим личным качествам к оказанию социальных услуг.

10. Инвалид – лицо, которое имеет нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость его социальной защиты.

11. Гражданин пожилого возраста – мужчина в возрасте 60 (шестидесяти) и женщина в возрасте 55 (пятидесяти пяти) лет и старше.

12. Трудная жизненная ситуация – ситуация, объективно нарушающая нормальную жизнедеятельность гражданина, или ситуация, которую он не может преодолеть самостоятельно:

а) инвалидность;

б) преклонный возраст (старость);

в) болезнь;

г) устойчивая психическая зависимость, последствия насилия или ситуаций, связанных с риском для жизни.

13. Социальная адаптация – система мероприятий, направленных на приспособление гражданина, находящегося в трудной жизненной ситуации, к принятым в обществе правилам и нормам поведения, окружающей его среде жизнедеятельности.

14. Социальная недостаточность – условия социальной среды, ограничивающие жизнедеятельность человека и приводящие к необходимости его социальной защиты.

15. Социальная реабилитация – система мероприятий, направленных на восстановление гражданином социальных связей, социального статуса, устранение или возможно полную компенсацию ограничений жизнедеятельности.

16. Учреждение социального обслуживания – социальная служба, образованная в форме юридического лица независимо от организационно-правовой формы и формы собственности.

3. Виды социальных услуг

17. Социально-бытовая услуга – социальная услуга, направленная на поддержание или обеспечение жизнедеятельности граждан в быту.

18. Социально-медицинская услуга – социальная услуга, предоставляемая гражданам в целях поддержания и улучшения состояния их здоровья, социально-медицинской реабилитации путем организации лечебно-оздоровительных мероприятий, предоставления медикаментов и медицинской техники, консультирования, содействия в своевременном получении квалифицированной медицинской помощи, в решении других социально-медицинских проблем жизнедеятельности.

19. Социально-психологическая услуга – социальная услуга, направленная на содействие гражданам в улучшении их психического состояния, восстановлении способности к адаптации в среде жизнедеятельности.

20. Психологическая коррекция – социально-психологическая услуга,

закрывающаяся в активном психологическом воздействии, направленном на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении гражданина с целью обеспечить соответствие этих отклонений возрастным нормативам, требованиям социальной среды и интересам гражданина (снятие стрессовых и купирование депрессивных состояний, профилактика обострений у больных с психическими нарушениями).

21. Социально-педагогическая услуга – социальная услуга, направленная на организацию досуга граждан, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности.

22. Социально-правовая услуга – социальная услуга, предоставляемая гражданам для поддержания или изменения их правового статуса, оказания юридической помощи, защиты законных прав и интересов, содействия в решении других социально-правовых проблем жизнедеятельности.

4. Типы и виды учреждений социального обслуживания

23. По типам учреждения социального обслуживания подразделяются на:

- а) стационарные учреждения социального обслуживания;
- б) полустационарные учреждения социального обслуживания;
- в) учреждения социального обслуживания на дому.

24. Стационарное учреждение социального обслуживания – учреждение социального обслуживания, которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам в условиях круглосуточного пребывания.

25. Полустационарное учреждение социального обслуживания – учреждение социального обслуживания, которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам в условиях пребывания в учреждении в течение определенного времени суток.

26. Учреждение социального обслуживания на дому – учреждение социального обслуживания, которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам по месту их жительства.

27. По видам учреждения социального обслуживания подразделяются на:

- а) дома-интернаты;
- б) реабилитационные центры;
- в) кризисные центры помощи;
- г) центры дневного (ночного) пребывания.

28. Дом-интернат – учреждение социального обслуживания, предназначенное для постоянного или временного (до 6 месяцев) проживания граждан, нуждающихся в уходе, бытовом и медицинском обслуживании.

29. Реабилитационный центр – учреждение социального обслуживания, предназначенное для социальной реабилитации граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

30. Кризисный центр помощи – учреждение социального обслуживания,

предназначенное для социальной реабилитации и социальной адаптации, психологической коррекции граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

31. Центр дневного (ночного) пребывания – учреждение социального обслуживания, предназначенное для оказания в дневное (ночное) время социальных услуг гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

32. Учреждения социального обслуживания могут создаваться для оказания социальных услуг определенным категориям граждан, оказавшихся в трудной жизненной ситуации (детям-инвалидам, инвалидам, сохранившим способность к самообслуживанию, гражданам пожилого возраста, ветеранам войны и труда, гражданам, страдающим хроническими психическими заболеваниями, и другим).

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
«СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ. КЛАССИФИКАЦИЯ
УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ»

1. Учреждения социального обслуживания (далее – учреждения) классифицируют по следующим основным признакам:

- а) по форме собственности учреждения;
- б) по типу учреждения;
- в) по виду учреждения.

2. По форме собственности учреждения подразделяются на:

а) государственные учреждения социального обслуживания – это некоммерческие юридические лица, созданные в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, учредителями которых выступает Приднестровская Молдавская Республика в лице исполнительного органа государственной власти, в ведении которого находятся вопросы социальной защиты населения;

б) муниципальные учреждения социального обслуживания – это некоммерческие юридические лица, созданные в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, учредителями которых выступает муниципальное образование;

в) учреждения социального обслуживания негосударственной формы собственности – это юридические лица, созданные в порядке, установленном действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики, учредителями которых выступают юридические лица, объединения граждан и физические лица.

3. В зависимости от условий, в которых предоставляются социальные услуги населению, учреждения подразделяют на следующие типы:

- а) стационарные учреждения социального обслуживания;
- б) полустационарные учреждения социального обслуживания;
- в) учреждения социального обслуживания на дому.

4. В зависимости от их предназначения, номенклатуры (состава) и характера предоставляемых услуг учреждения социального обслуживания подразделяют на следующие виды:

- а) дом-интернат;
- б) реабилитационный центр;
- в) кризисный центр помощи;
- г) центр дневного (ночного) пребывания.

5. Перечень структурных подразделений, входящих в состав любого из учреждений, устанавливается учредительными документами учреждения.

6. В состав домов-интернатов могут входить структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему и размещению отдельной категории граждан, на предоставление услуг которой специализировано учреждение, предоставлению данной категории граждан всех необходимых видов социальных услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических и социально-правовых), а также карантинное отделение, изолятор, ритуальный зал.

В состав домов-интернатов, специализированных на оказании социальных услуг гражданам, страдающим хроническими психическими заболеваниями, кроме того могут входить лечебно-производственные (трудовые) мастерские, а в учреждениях, расположенных в сельской местности, – подсобные сельские хозяйства, необходимые для осуществления лечебно-трудовой и активирующей терапии.

Дома-интернаты, специализирующиеся на оказании социальных услуг ветеранам войны и труда, могут включать одно-, двухкомнатные квартиры, предназначенные для постоянного проживания указанных граждан, и иметь комплекс служб социально-бытового, медицинского и культурного назначения (медицинский кабинет, библиотека, помещение для клубной работы, столовая (буфет), помещения для трудовой деятельности другие помещения и службы для предоставления различных социальных услуг).

7. В состав реабилитационных центров могут входить следующие структурные подразделения:

- а) приемное отделение;
- б) отделение медико-социальной реабилитации;
- в) отделение социальной реабилитации;
- г) отделение психолого-педагогической помощи;

д) отделение дневного (ночного) пребывания или стационарное отделение в зависимости от типа учреждения.

8. В состав кризисных центров помощи могут входить отделение дневного (ночного) пребывания, стационарное отделение в зависимости от типа учреждения.

9. В состав центров дневного (ночного) пребывания могут входить следующие структурные подразделения:

- а) приемное отделение;
- б) отделение медико-социальной реабилитации;
- в) отделение социальной реабилитации;
- г) отделение психолого-педагогической помощи.

10. В структуре учреждений социального обслуживания могут создаваться иные структурные подразделения, деятельность которых должна обеспечивать осуществление основных задач.

ГОСУДАРСТВЕННЫЙ СТАНДАРТ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
ПРИДНЕСТРОВСКОЙ МОЛДАВСКОЙ РЕСПУБЛИКИ
«СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ»

1. Общие положения

1. Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания (далее – учреждения), а также на социальные услуги, предоставляемые иными социальными службами независимо от формы собственности и организационно-правовой формы, устанавливает основные виды социальных услуг, предоставляемых гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию (далее – клиент), и требования к порядку и условиям оказания этих услуг.

2. Социальные услуги должны предусматривать помощь и всестороннюю поддержку гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

2. Основные виды социальных услуг

3. Социальные услуги в зависимости от их назначения подразделяют на следующие основные виды:

- а) социально-бытовые;
- б) социально-медицинские;
- в) социально-психологические;
- г) социально-педагогические;
- д) социально-правовые.

4. Социальные услуги предоставляются гражданам:

- а) в стационарных учреждениях социального обслуживания;
- б) в полустационарных учреждениях социального обслуживания;
- в) социальными службами, оказывающими социальные услуги на дому.

5. При принятии решения о предоставлении гражданам конкретных социальных услуг учитываются:

- а) интересы гражданина;
- б) состояние здоровья гражданина;
- в) специфика трудной жизненной ситуации, в которой находится гражданин;

г) содержание индивидуальной программы реабилитации (при наличии такой программы);

д) кратковременность или долговременность потребности в предоставлении социальных услуг;

е) материальные возможности гражданина;

ж) другие объективные факторы.

б. Социально-бытовые услуги, предоставляемые гражданам, проживающим в стационарных или полустационарных учреждениях социального обслуживания, включают в себя:

а) предоставление гражданам жилой площади, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания.

Предоставляемое жилое помещение должно соответствовать санитарно-гигиеническим нормам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным, и обеспечивать удобство проживания граждан (быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства и удобны для граждан пожилого возраста и инвалидов). При размещении граждан должны быть учтены их физическое и психическое состояние, склонности, психологическая совместимость.

Помещения, предназначенные для осуществления реабилитации, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение необходимых мероприятий и учитывать специфику обслуживаемых граждан;

б) предоставление в пользование мебели.

Мебель предоставляется в пользование гражданам в соответствии с утвержденными нормами. Предоставляемая мебель должна быть удобной и подобранной с учетом физического состояния обслуживаемых граждан;

в) приготовление и подача пищи гражданам, включая диетическое питание.

Горячее питание, включая диетическое питание, должно приготавливаться из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности по калорийности, учитывать состояния здоровья граждан, соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям и утвержденным нормам;

г) предоставление мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей).

Комплекты мягкого инвентаря предоставляются гражданам согласно утвержденным нормам. Предоставляемый мягкий инвентарь должен быть удобен в носке или использовании, соответствовать росту и размерам граждан, соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

д) предоставление социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера.

Данные услуги предоставляются ежедневно гражданам, не способным по состоянию здоровья выполнить обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять пищу, пить,

пользоваться туалетом или судном, передвигаться по палате и вне палаты, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, менять нательное и постельное белье);

е) оказание помощи в написании и прочтении писем;

ж) предоставление транспорта при необходимости перевозки граждан, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания, в учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях, если по состоянию здоровья или условиям пребывания им противопоказано пользование общественным транспортом;

з) организация ритуальных услуг при отсутствии у умершего гражданина родственников или их нежелании заняться погребением.

7. Социально-бытовые услуги, предоставляемые службами социальной помощи на дому, включают в себя:

а) покупку в районе проживания клиента за счет его средств и доставку на дом продуктов питания и (или) промышленных товаров первой необходимости.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) составление списка продуктов, необходимых клиенту, и (или) составление списка промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов – в общей сложности не более 7 (семи) килограммов за 1 (одно) посещение;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до 3 (трех) раз в неделю;

3) единица социальной услуги – одна покупка и доставка продуктов и (или) промышленных товаров первой необходимости до 7 (семи) килограммов – 1 (одна) услуга;

б) помощь в приготовлении пищи.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) согласование с клиентом меню, подготовка рабочего места, мытье и чистка овощей, фруктов; нарезка хлебных, колбасных, мясных изделий; кипячение воды, молока и тому подобное; термическая обработка подготовленных продуктов; уборка рабочего места, мытье посуды (не более 10 (десяти) предметов) в теплой воде с моющим средством, ополаскивание в пределах 10 (десяти) минут рабочего времени. Норма времени: не более 3 (трех) блюд в пределах 60 (шестидесяти) минут рабочего времени;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до 3 (трех) раз в неделю;

3) единица социальной услуги – помощь в приготовлении пищи за 1 (одно) посещение одного клиента – 1 (одна) услуга;

в) доставку воды на дом клиенту, проживающему в жилом помещении без центрального водоснабжения.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) подготовка емкости для доставки воды, наполнение емкостей водой, доставка воды из водозаборного устройства (колонка, колодец) в пределах района проживания клиента, размещение наполненных емкостей в отведенном месте;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до 3 (трех) раз в неделю;

3) единица социальной услуги – одна доставка до 20 (двадцати) литров воды – 1 (одна) услуга;

г) содействие в обеспечении твердым топливом для клиентов, проживающих в жилых помещениях без центрального отопления (покупка твердого топлива за счет средств клиента, проживающего в жилых помещениях без центрального отопления, и содействие в его доставке).

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) услуга по покупке и доставке топлива предусматривает оформление заказа на приобретение топлива и контроль за его исполнением;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется не реже 1 (одного) раза в год;

3) единица социальной услуги – оформление одного заказа на доставку топлива для топки 1 (одной) печи – 1 (одна) услуга;

д) доставку твердого топлива до печи.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) доставка твердого топлива (дров или угля) от места складирования на придомовой территории в объеме, необходимом для топки 1 (одной) печи, весом до 7 (семи) килограммов;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется в отопительный период до 3 (трех) раз в неделю;

3) единица социальной услуги – 1 (одна) доставка твердого топлива весом до 7 (семи) килограммов для топки 1 (одной) печи – 1 (одна) услуга;

е) топку печей.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) подготовка печи к топке (открытие поддувала и задвижки, очистка топочной и поддувала от золы), растопка печи, подкладывание в топочную топлива, после полного сгорания топлива сгребание остатков на колосниковую решетку, проверка топочной; инструктаж клиента о необходимости контроля за поддувалом и задвижкой; вынос золы в пределах 1 (одного) часа рабочего времени;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется в отопительный период до 3 (трех) раз в неделю;

3) единица социальной услуги – топка печи за одно посещение 1 (одного) клиента – 1 (одна) услуга;

ж) организацию уборки жилых помещений: сухая уборка жилого помещения, очистка от пыли (без мытья) полов или стен, наружных поверхностей корпусной мебели, бытовой техники, подоконников, дверей.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) подготовка к работе уборочного инвентаря, предоставляемого клиентом; сухая уборка (очистка от пыли влажной тряпкой или веником) свободных поверхностей стен, наружных поверхностей мебели, бытовой техники, подоконников, дверей в жилом помещении площадью не более 34 (тридцати четырех) квадратных метров (жилая комната, кухня, коридор,

ванная комната, туалет) без передвижения крупногабаритной мебели в пределах 20 (двадцати) минут рабочего времени;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до 4 (четырёх) раз в месяц;

3) единица социальной услуги – сухая уборка или протирка от пыли (без мытья) стен в жилом помещении площадью не более 34 (тридцати четырёх) квадратных метров – 1 (одна) услуга;

з) организацию уборки жилых помещений: подметание, уборка пылесосом пола, ковровых покрытий, мягкой мебели.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) подготовка к работе пылесоса, предоставляемого клиентом; очистка от пыли пылесосом ковров или ковровых дорожек, портьер, мягкой мебели в жилом помещении площадью не более 34 (тридцати четырёх) квадратных метров (жилая комната, кухня, коридор, ванная комната, туалет) без передвижения крупногабаритной мебели в пределах 20 (двадцати) минут рабочего времени;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до 4 (четырёх) раз в месяц;

3) единица социальной услуги – подметание, уборка пылесосом в жилом помещении площадью не более 34 (тридцати четырёх) квадратных метров – 1 (одна) услуга;

и) организацию уборки жилых помещений: влажная уборка (мытьё) свободного от покрытия ковровыми изделиями пола жилого помещения.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) подготовка к работе инвентаря, предоставляемого клиентом; влажная уборка (мытьё) свободного от покрытия ковровыми изделиями пола жилого помещения площадью не более 34 (тридцати четырёх) квадратных метров, до 20 (двадцати) минут рабочего времени за 1 (одно) посещение;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до 2 (двух) раз в месяц;

3) единица социальной услуги – влажная уборка в жилом помещении площадью не более 34 (тридцати четырёх) квадратных метров – 1 (одна) услуга;

к) организацию уборки жилых помещений: мытьё газовой (электрической) плиты.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) подготовка к работе уборочного инвентаря и чистящих средств, предоставляемых клиентом; мытьё лицевых свободных поверхностей плиты (без ее передвижения), внешней панели, ручек, внутренней и варочной поверхностей с применением моющих средств с учетом рекомендаций от производителя, уборка мусора и кусочков пригоревшей пищи при помощи влажной и мягкой тряпочки, смачивание загрязненных поверхностей теплой водой при помощи мягкой губки, смывание загрязнений теплой водой, применение моющего средства, смывание моющего средства, вытирание насухо в пределах 15 (пятнадцати) минут рабочего времени;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется не менее 2 (двух) раз в месяц;

3) единица социальной услуги – мытье 1 (одной) газовой (электрической) плиты – 1 (одна) услуга;

л) организацию уборки жилых помещений: мытье холодильника внутри и снаружи (без передвижения холодильника).

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) переключение холодильника в режим размораживания или отключение от электропитания (в соответствии с инструкцией производителя), выемка продуктов питания (размещение скоропортящихся продуктов в прохладном месте) и съемных деталей (ящики, лотки, полки, проволочные стеллажи и контейнеры) в пределах 20 (двадцати) минут рабочего времени за 1 (одно) посещение; подготовка к работе уборочного инвентаря и чистящих средств, предоставляемых клиентом; мытье наружных свободных, внутренних поверхностей, съемных деталей холодильника, находящегося в жилом помещении, с использованием специальных моющих средств, промывание всех поверхностей и деталей чистой водой, вытирание насухо, расстановка съемных деталей, продуктов питания, подключение к электропитанию. Норма времени: в пределах 1 (одного) часа рабочего времени за 1 (одно) посещение;

2) периодичность предоставления социальной услуги: по мере необходимости, но не более 1 (одного) раза в 3 (три) месяца;

3) единица социальной услуги – мытье 1 (одного) холодильника – 1 (одна) услуга;

м) организация уборки жилых помещений: мытье раковин, ванны.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) подготовка к работе уборочного инвентаря и чистящих средств, предоставляемых клиентом; обработка раковины (в кухне или ванной комнате), ванны чистящим средством, промывание проточной водой. Норма времени: в пределах 10 (десяти) минут рабочего времени;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется по мере необходимости, но не более 4 (четырёх) раз в месяц;

3) единица социальной услуги – мытье 1 (одной) ванны или 1 (одной) раковины – 1 (одна) услуга;

н) вынос бытового мусора, жидких бытовых отходов в домах, не оборудованных системой канализации.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) бытовой мусор в специальном ведре или заранее упакованный в пакеты объемом не более 30 (тридцати) литров весом до 7 (семи) килограммов выносится в мусоропровод, мусорный контейнер, расположенный в пределах пешеходной доступности, специальное ведро для мусора после опорожнения доставляется клиенту, в пределах 10 (десяти) минут рабочего времени за 1 (одно) посещение; жидкие бытовые отходы весом до 7 (семи) килограммов в специальном ведре выносятся в специально отведенное место (выгребная яма, выгреб), находящиеся во дворе жилого дома; специальное ведро для отходов после опорожнения доставляется клиенту, в пределах 10 (десяти) минут рабочего времени за 1 (одно) посещение;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до 3 (трех) раз в неделю;

3) единица социальной услуги – 1 (один) вынос мусора, 1 (один) вынос жидких бытовых отходов – 1 (одна) услуга;

о) чистку дорожек от снега и сорняков.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) чистка дорожек от снега и от сорняков шириной до 1 (одного) метра при необходимости для обеспечения подхода к жилым домам и надворным постройкам для домов, расположенных в частном секторе, в пределах 30 (тридцати) минут рабочего времени за 1 (одно) посещение;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется при необходимости до 3 (трех) раз в неделю;

3) единица социальной услуги – чистка дорожек от снега и сорняков шириной до 1 (одного) метра в пределах 30 (тридцати) минут рабочего времени – 1 (одна) услуга;

п) организацию помощи в проведении ремонта жилых помещений.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) обращение в интересах клиента либо его сопровождение в организации, оказывающие услуги по проведению ремонта жилых помещений, до 1 (одного) часа работы, включая время в пути. Осуществляется в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) клиента;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется по мере необходимости, но не чаще 1 (одного) раза в год (продолжительность – не более 60 (шестидесяти) минут);

3) единица социальной услуги – посещение 1 (одной) организации для одного клиента – 1 (одна) услуга;

р) содействие в организации предоставления услуг организациями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими организациями, оказывающими услуги населению.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) проведение 1 (одного) мероприятия клиенту либо его сопровождение в организации торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другие организации, оказывающие услуги населению, до 1 (одного) часа рабочего времени, включая время в пути. Осуществляется в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) клиента;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до 2 (двух) двух раз в месяц;

3) единица социальной услуги – посещение 1 (одной) организации для 1 (одного) клиента – 1 (одна) услуга;

с) помощь в оплате жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи за счет средств клиента.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) согласование с клиентом порядка, суммы и срока оплаты жилого помещения, коммунальных услуг и услуг связи, посещение пункта приема

платежей для внесения оплаты в пределах 1 (одного) часа рабочего времени, включая время в пути;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется 1 (один) раз в месяц;

3) единица социальной услуги – посещение 1 (одного) пункта оплаты для 1 (одного) клиента – 1 (одна) услуга;

т) сдачу за счет средств клиента вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратную их доставку; стирка вещей в автоматической стиральной машине клиента.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) сбор и подготовка личных вещей клиента, предназначенных для стирки, химчистки или ремонта: бытовая одежда – не более 5 (пяти) изделий, верхняя одежда – не более 2 (двух) изделий, крупногабаритные вещи – не более 2 (двух) изделий, постельное белье – не более 10 (десяти) изделий, доставка и сдача в стирку, химчистку или в ремонт личных вещей клиента в пределах 1 (одного) часа рабочего времени, включая время в пути. Сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт осуществляется в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) клиента. Сортировка, загрузка (выгрузка) вещей, выбор средства для стирки и режима стирки в автоматической стиральной машине клиента, развешивание вещей;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется до 4 (четырех) раз в месяц;

3) единица социальной услуги – 1 (одна) сдача вещей для 1 (одного) клиента в 1 (один) пункт приема вещей для стирки, химчистки или ремонта или 1 (одно) получение вещей для 1 (одного) клиента в 1 (одном) пункте выдачи вещей, 1 (одна) стирка в автоматической стиральной машине в выбранном режиме – 1 (одна) услуга;

Сортировка и загрузка вещей – до 10 (десяти) минут, выгрузка и развешивание вещей – до 15 (пятнадцати) минут рабочего времени;

у) содействие в обеспечении отдельных категорий граждан протезно-ортопедическими изделиями, техническими средствами ухода, реабилитации и адаптации. Доставка протезно-ортопедических изделий, технических средств ухода, реабилитации и адаптации нуждающемуся в них клиенту.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) обращение в интересах клиента в специализированную организацию, осуществляющую выдачу протезно-ортопедических изделий, технических средств ухода, реабилитации и адаптации. Доставка протезно-ортопедических изделий, технических средств ухода, реабилитации и адаптации нуждающемуся в них клиенту осуществляется в пределах муниципального образования по месту проживания (пребывания) клиента;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется по мере возникновения потребности, но не более 1 (одного) раза в месяц;

3) единица социальной услуги – обращение в интересах клиента либо его сопровождение в 1 (одну) организацию – 1 (одна) услуга; 1 (одна) доставка

протезно-ортопедического изделия, технических средств ухода, реабилитации и адаптации 1 (одному) клиенту – 1 (одна) услуга;

ф) организация работы на приусадебном участке с привлечением иных лиц (служб) за счет средств клиента.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) поиск специализированной организации или работников, волонтеров, обращение в интересах клиента либо его сопровождение в организации, осуществляющие работы на приусадебном участке, в том числе обработку, вспашку земли; содействие в заключении гражданско-правовых договоров на выполнение соответствующих работ;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется с апреля по сентябрь по необходимости, но не более 1 (одного) раза в месяц;

3) единица социальной услуги – обращение в интересах клиента либо его сопровождение в 1 (одну) организацию;

х) оказание помощи в написании, оформлении и прочтении писем и различных документов.

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) ознакомление клиента с текстом письма (документа), разъяснение его содержания, помощь в написании письма (документа), включающая подготовку письменных принадлежностей, запись текста под диктовку клиента, прочтение текста письма вслух для возможной его корректировки, написание реквизитов адресата и адреса отправителя, до 30 (тридцати) минут рабочего времени за 1 (одно) посещение;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется по мере возникновения надобности;

3) единица социальной услуги – помощь в написании или прочтении 1 (одного) письма (документа) – 1 (одна) услуга;

ц) содействие общению клиентов (услуги в целях повышения коммуникативного потенциала).

Мероприятия и норматив предоставления социальной услуги:

1) эмоциональная поддержка, общение с клиентом, чтение вслух журналов, газет и книг, проведение бесед, занятий, направленных на формирование у клиента позитивных интересов, в пределах 15 (пятнадцати) минут рабочего времени;

2) периодичность предоставления социальной услуги: услуга предоставляется по мере возникновения надобности;

3) единица социальной услуги: общение с клиентом посредством проведения бесед, занятий, чтение журналов, газет и книг – 1 (одна) услуга.

8. Социально-медицинские услуги включают в себя:

а) оказание первичной медицинской помощи, лечебно-оздоровительных мероприятий гражданам, проживающим в стационарных учреждениях социального обслуживания.

Первичная медицинская помощь оказывается гражданам при возникновении несчастного случая или внезапного экстренного заболевания (наложение жгута при кровотечениях, осуществление искусственного

дыхания, удаление рвотных масс и так далее) до приезда бригады скорой медицинской помощи;

б) содействие в получении медицинской помощи в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях;

в) содействие в обеспечении или осуществление ухода за гражданами осуществляется с учетом их состояния здоровья и предусматривает содействие в получении гражданами или оказание социально-медицинских услуг санитарно-гигиенического характера (наблюдение за состоянием здоровья, обмывание, гигиенические ванны, промывка и обработка медицинскими препаратами ротовой полости, носоглотки, глаз, ушей, обтирание, стрижка ногтей, причесывание, а также помощь в передвижении (при необходимости), по назначению врача выдачу лекарств и проведение медицинских процедур);

г) содействие в проведении медико-социальной экспертизы.

Содействие в проведении медико-социальной экспертизы осуществляется путем проведения дополнительного обследования граждан в учреждениях социального обслуживания (в том числе и реабилитационной направленности), проведения обследования условий и характера профессиональной деятельности граждан, их социально-бытового положения, формирования ответов на запросы КВЭЖ о предоставлении необходимых сведений в рамках программ дополнительного освидетельствования, утвержденных КВЭЖ, а также путем формирования заключений консультантами, привлекаемыми к проведению медико-социальной экспертизы.

Содействие в проведении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи организациям (учреждениям) медико-социальной экспертизы в правильном определении потребностей граждан в мерах социальной защиты, включая социальную реабилитацию, в мерах социальной защиты;

д) проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера.

Проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера осуществляется в соответствии с индивидуальными программами реабилитации граждан и обеспечивает выполнение оптимального для каждого гражданина набора разработанных мероприятий по социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации, социально-бытовой адаптации и медицинской реабилитации, включающей восстановительную терапию, реконструктивную хирургию, протезирование и ортезирование;

е) содействие в госпитализации;

ж) содействие в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи;

з) содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;

и) проведение лечебно-оздоровительных мероприятий и лечебно-трудовой деятельности для граждан, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания.

Организация лечебно-оздоровительных мероприятий и лечебно-трудовой деятельности должна обеспечивать привлечение граждан к посильной трудовой деятельности в зависимости от состояния здоровья, совмещаемой с лечением и отдыхом, и осуществляться с целью поддержания их активного образа жизни. Оказание помощи в выполнении физических упражнений должно осуществляться с целью укрепления здоровья граждан и обеспечивать овладение ими комплексом физических упражнений, безопасных и доступных для их физического здоровья.

9. Социально-психологические услуги включают в себя:

а) проведение психологического консультирования и социально-психологических бесед.

Социально-психологическое консультирование (беседа) должно помочь гражданам в налаживании межличностных отношений, способствовать созданию комфортных условий проживания и мобилизации их внутренних ресурсов на решение возникшей проблемы;

б) осуществление психологической коррекции.

Психологическая коррекция (снятие стрессовых и купирование депрессивных состояний, профилактика обострений у больных с психическими нарушениями) должна обеспечивать преодоление и ослабление отклонений в развитии граждан и способствовать повышению их эмоциональной устойчивости.

10. Социально-педагогические услуги включают в себя:

а) осуществление социально-педагогической диагностики и обследование личности;

б) содействие гражданам в получении образования путем проведения мероприятий по обучению граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию, доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса;

в) организация досуговой деятельности и проведение кружковой работы.

Организация досуга граждан должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан и способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности граждан, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий;

г) организация социально-трудовой реабилитации путем проведения мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам и восстановлению личностного и социального статуса или создания условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности;

д) обучение граждан навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения.

Обучение должно быть наглядным и эффективным. Результатом обучения является освоение ими таких бытовых процедур, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за собой и за жилым помещением;

е) организация обучения (в рамках общего образования) несовершеннолетних граждан, нуждающихся в социальной реабилитации, содействие в профессиональной ориентации, дальнейшем обучении и трудоустройстве;

ж) консультирование родителей детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов, основам их реабилитации в домашних условиях.

11. К социально-правовым услугам относятся:

а) консультирование по социально-правовым вопросам.

Консультирование граждан по социально-правовым вопросам должно содержать максимально полную информацию об установленных законодательством Приднестровской Молдавской Республики правах на получение социального обслуживания, а также о способах правовой защиты нарушенных прав граждан;

б) оказание помощи в оформлении документов;

в) оказание помощи в вопросах пенсионного обеспечения.

Оказание помощи в вопросах пенсионного обеспечения может выражаться в получении по доверенности пенсий, пособий и других социальных выплат;

г) содействие в получении бесплатной помощи адвоката или обеспечение представительства в суде.

Предоставление данной услуги должно осуществляться в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики и гарантировать гражданам квалифицированную юридическую защиту их прав и законных интересов;

д) защита прав и законных интересов недееспособных граждан, помещенных в учреждения социального обслуживания;

е) выполнение обязанностей опекуна в отношении недееспособных граждан в соответствии с действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики;

ж) содействие в получении установленных действующим законодательством Приднестровской Молдавской Республики мер социальной поддержки.

Государственный стандарт
социального обслуживания
Приднестровской Молдавской Республики
«Социальное обслуживание.
Система качества учреждений социального обслуживания»

1. Общие положения

1. Настоящий государственный стандарт распространяется на социальное обслуживание населения и устанавливает требования к системе качества учреждений социального обслуживания (далее – учреждения), предоставляющих социальные услуги (далее – услуги) различным категориям населения, оказавшимся в трудной жизненной ситуации (далее – клиент).

Государственный стандарт социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики «Социальное обслуживание. Система качества учреждений социального обслуживания» (далее – Стандарт) разработан с целью его использования в качестве базовой нормативной основы при разработке систем качества учреждений применительно к специфике их деятельности.

2. Требования к системе качества учреждения

2. Требования к системе качества учреждения установлены настоящим Стандартом в соответствии с положениями Закона Приднестровской Молдавской Республики от 27 июня 2007 года № 237-3-IV «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» (САЗ 07-27).

3. Под системой качества учреждения понимают совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности работников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (трудовых, материально-технических, информационных), обеспечивающей осуществление административного руководства качеством услуг.

4. Систему качества учреждения создают для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

5. Система качества учреждения должна являться неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

6. Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

7. Основными задачами, на решение которых должна быть направлена система качества учреждения, являются:

а) осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

б) предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

в) обеспечение стабильного уровня качества услуг;

г) решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждений.

8. Разработка и функционирование системы качества учреждения должны базироваться на следующих основных принципах:

а) приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;

б) предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

в) соблюдения положений нормативных актов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

г) обеспеченности учреждения соответствующими материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества);

д) четкого распределения полномочий и ответственности работников за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

е) личной ответственности руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества учреждения, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества учреждения;

ж) обеспечение личной ответственности каждого работника за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

з) документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;

и) обеспечения понимания всеми работниками учреждения требований системы качества к политике в области качества учреждения.

3. Основные факторы, влияющие на качество услуг, и порядок их использования при формировании системы качества учреждений

9. При формировании системы качества учреждения (при определении политики учреждения в области качества, разработки документации системы качества учреждения, организации работ по качеству учреждения) необходимо учитывать ряд факторов (критериев) различного характера, которые в значительной мере влияют на качество предоставляемых услуг.

Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы качества учреждения и в практической деятельности учреждения будут способствовать повышению качества услуг.

10. Основными факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг, являются:

а) наличие документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

б) условия размещения учреждения;

в) укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

г) специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и так далее);

д) состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления им услуг клиентам.

11. В состав документации системы качества учреждения должны входить:

а) положение об учреждении (устав учреждения), включающее в себя сведения о предназначении учреждения, порядке его формирования, содержания, реорганизации, сведения об основных задачах его деятельности, категориях обслуживаемых лиц, порядке и условиях зачисления на обслуживание, о структурных подразделениях и их основных задачах, сведения об объеме и порядке предоставления ими услуг и о других организационных и технических вопросах;

б) положения о структурных подразделениях учреждения, содержащие сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о дополнительных документах, необходимых для зачисления на обслуживание в данное подразделение, сведения о количестве работников подразделения, их основных обязанностях;

в) руководства, служебные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения;

г) документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

д) стандарты социального обслуживания населения в Приднестровской Молдавской Республике, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг.

В зависимости от того, насколько качественно составлены эти документы, насколько квалифицированно и четко изложены в них обязанности, права, порядок выполнения различных процедур при предоставлении услуг и другие функции работников, зависит эффективность работы учреждения и качество предоставляемых им услуг.

Указанные документы должны составлять основу документации системы качества учреждения. В процессе формирования системы качества учреждения они могут быть при необходимости откорректированы с целью приведения их содержания в соответствие с требованиями, предъявляемыми к ним как к части документации системы качества учреждения.

12. Условия размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу, должны быть следующими:

а) учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий клиентов, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения должны быть оснащены телефонной связью;

б) по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда.

В связи с этим при разработке системы качества учреждения должны быть предусмотрены меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности – на их улучшение.

13. Факторы укомплектованности учреждения работниками и их квалификации также должны найти отражение в системе качества учреждения как один из важнейших факторов, влияющих на качество услуг.

В числе таких факторов, подлежащих решению в рамках системы качества учреждения, могут быть:

а) полная укомплектованность учреждения необходимыми работниками в соответствии со штатным расписанием;

б) подбор работников с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

в) четкое распределение обязанностей работников, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

г) обязательная аттестация работников в установленном порядке;

д) воспитание у всех работников учреждения высоких морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

е) принятие мер к недопущению разглашения работниками учреждения сведений личного характера о клиентах и их персональных данных и принятие

мер к лицам, допустившим разглашение указанных сведений, в порядке, установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

14. Для качественного предоставления услуг учреждение должно быть оснащено специальным оборудованием и приборами, обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Для этих целей в системе качества учреждения должны быть предусмотрены мероприятия, направленные на то, чтобы оборудование и приборы использовались строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержались в технически исправном состоянии.

15. Факторы информации должны являться составной частью системы качества учреждения, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов.

16. В документации системы качества учреждения должны быть изложены следующие требования к информации:

а) учреждение обязано доводить до клиентов свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Приднестровской Молдавской Республики, представлять по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор;

б) состав информации об услугах должен включать в себя:

1) перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;

2) характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

3) взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;

4) возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;

5) установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;

б) правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;

в) информация должна быть достоверной и полной. Если представление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда.

4. Документальное оформление системы качества

17. Систему качества учреждения оформляют в виде комплекта документов (руководств, положений, инструкций, методик), в которых устанавливают требования к системе качества учреждения в целом и к ее составным частям, указанным в пункте 3 настоящего Стандарта.

18. Нормативно-методическая база системы качества учреждения является неотъемлемым элементом системы качества учреждения и

формируется в целях достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

19. Степень документированности системы качества различных учреждений может отличаться в зависимости от:

- а) размера и предназначения учреждения, характера и объема предоставляемых услуг, обслуживаемых категорий клиентов;
- б) сложности процесса по предоставлению услуг;
- в) компетенции работников учреждения.

Документация может быть любой формы и на любом носителе.

20. Документация системы качества учреждения должна оформляться как составная часть всей документации учреждения и утверждаться в установленном порядке.

21. Основным документом системы качества учреждения является руководство по качеству.

В нем излагают общее описание системы качества применительно к конкретному учреждению, разъясняют политику учреждения в области качества, отражают организационную структуру системы качества, задачи и функции структурных подразделений учреждения в области качества, приводят сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества учреждения, устанавливают порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества учреждения.

22. Политика в области качества учреждения должна представлять собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении.

23. Цели политики в области системы качества учреждения должны отражать следующие вопросы:

- а) обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- б) повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- в) принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;
- г) прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения.

24. Наряду с подробным изложением целей, задач и принципов в руководстве по качеству учреждения должны быть четко определены и сформулированы порядок и способы (методы) их реализации.

25. Ответственность за политику в области качества несет руководитель учреждения.

Руководитель учреждения должен обеспечить разъяснение политики в области качества учреждения и доведение ее до всех работников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всех работников учреждения, осуществляющих руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

26. В формировании политики в области качества учреждения должны принимать участие все руководящие работники.

27. Политика учреждения в области качества должна охватывать все направления его деятельности, соответствовать потребностям и запросам клиентов, способствовать улучшению социальных и экономических показателей учреждения. Политика учреждения в области качества должна содержать также обязательство руководящих работников учреждения осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания клиентов.

28. Политика учреждения в области качества учреждения должна внедряться во всех структурных подразделениях учреждения и регулярно подвергаться анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

29. Реализация политики учреждения в области качества учреждения должна быть обеспечена необходимыми ресурсами (трудовыми, материально-техническими, информационными).

30. Для выполнения принятой учреждением политики в области качества перед структурными подразделениями учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды, которые при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

31. В учреждении должны проводиться мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми работниками учреждения.

32. Организационная структура системы качества учреждения может быть представлена в виде схемы (с необходимым пояснением), на которой должны быть изображены все структурные подразделения, непосредственно участвующие в предоставлении услуг или обеспечивающие их предоставление.

33. В пояснении к схеме должны быть отражены задачи, функции и ответственность всех структурных подразделений учреждения в области качества и приведены сведения о документах всех уровней, которые должны составлять нормативно-методическую базу системы качества учреждения.

5. Полномочия и ответственность работников учреждения

34. В системе качества учреждения должны быть четко определены полномочия, ответственность и взаимодействие всех работников учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

35. В учреждении должно быть назначено ответственное лицо из числа руководителей учреждения, которое независимо от других возложенных на него обязанностей должно отвечать за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Стандартом, и иметь полномочия для:

а) обеспечения разработки системы качества учреждения, ее внедрения и реализации;

б) представления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы качества учреждения с целью ее анализа и

использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

36. В учреждении должен быть установлен порядок разработки (или корректировки, при необходимости), рассмотрения, утверждения и ведения всех документов, относящихся к системе качества учреждения.

6. Организация проверки системы качества

37. В системе качества учреждения должен быть разработан и реализован порядок проведения проверок качества. Внутренние проверки системы качества учреждения проводятся по решению руководителя учреждения согласно плану или вне плана с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

38. Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения должен быть представитель руководства, ответственный за систему качества учреждения.

39. Эффективность системы качества учреждения определяют по результатам ее оценок, получаемых при плановых и внеплановых проверках.

В процессе проверки системы качества учреждений (и ее составных частей) осуществляют:

а) контроль соответствия системы качества учреждения требованиям настоящего стандарта и документации на нее;

б) анализ и оценку состояния функционирования системы качества учреждения в целом и отдельных ее составных частей;

в) анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных правовых актов;

г) анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг;

д) выработку действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества учреждения.

40. Периодичность плановых проверок устанавливают в зависимости от результатов анализа качества услуг.

41. Внеплановую проверку системы качества учреждения или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых структурным подразделением учреждения или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

42. После окончания проверки ее результаты оформляют в виде отчета о состоянии системы качества учреждения, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в

области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

43. Результаты проверок системы качества учреждения являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации по системе качества учреждения.

7. Подготовка кадров

44. В учреждении должен быть разработан, документально оформлен и утвержден план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке) работников, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

45. Мероприятиями, указанными в пункте 44 настоящего Стандарта, должны быть охвачены все работники учреждения, непосредственно влияющие на качество услуг, включая руководящий состав всех уровней.

46. При разработке и реализации плана мероприятий по подготовке кадров необходимо учитывать изложенные в пункте 13 настоящего Стандарта факторы, касающиеся порядка работы с работниками учреждения.

8. Анализ функционирования системы качества руководством учреждения

47. Систему качества учреждения периодически должно анализировать руководство учреждения для того, чтобы можно было убедиться, что система качества учреждения соответствует предъявляемым к ней требованиям и эффективна.

48. Анализ должен включать оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно руководством или представителем руководства, ответственным за функционирование системы качества учреждения.

49. Результаты подобных анализов используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы качества учреждения.

9. Контроль и оценка качества услуг

50. При контроле и оценке качества услуг учреждение должно:

а) проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;

б) обеспечить самоконтроль работников, предоставляющих услуги, как составную часть процесса контроля;

в) обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг;

г) практиковать в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов оказываемыми услугами путем проведения письменных и устных опросов.

Сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг следует проводить постоянно, чтобы оценить совместимость двух мер их качества, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

ПРИЛОЖЕНИЕ № 5
к Постановлению Правительства
Приднестровской Молдавской
Республики
от 13 августа 2015 года № 214

Государственный стандарт
социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики
«Социальное обслуживание. Оказание социальной услуги сиделки
(помощника по уходу) гражданам, нуждающимся в постороннем уходе,
службами социальной помощи городов (районов)
Приднестровской Молдавской Республики»

1. Общие положения

1. Настоящий государственный стандарт социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики «Социальное обслуживание. Оказание социальной услуги сиделки (помощника по уходу) гражданам, нуждающимся в постороннем уходе, службами социальной помощи городов (районов) Приднестровской Молдавской Республики» (далее – Стандарт) определяет порядок и условия оказания на дому социальной услуги сиделки (помощника по уходу) гражданам, нуждающимся в постороннем уходе, службами социальной помощи городов (районов) Приднестровской Молдавской Республики (далее – Службы социальной помощи).

2. Оказание социальной услуги сиделки (помощника по уходу) гражданам, нуждающимся в постороннем уходе, службами социальной помощи является одним из видов нестационарного социального обслуживания граждан пожилого возраста (женщин старше 55 лет, мужчин старше 60 лет) и инвалидов, признанных нуждающимися в постоянном или временном постороннем уходе (далее – граждане, нуждающиеся в постороннем уходе).

3. Социальная услуга сиделки (помощника по уходу) гражданам, нуждающимся в постороннем уходе, службами социальной помощи (далее – социальная услуга сиделки) оказывается сверх гарантированного государством перечня социально-бытовых услуг, предусмотренного пунктом 7 Приложения № 3 к настоящему Постановлению, в целях обеспечения граждан, нуждающихся в постороннем уходе, максимально возможной бытовой и (или) социальной самостоятельности в повседневной жизнедеятельности на дому, в случае полной или частичной утраты способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия

инвалидности, а также в целях оказания эффективной поддержки семьям, предоставляющим тяжелобольным семейный уход.

4. Социальная услуга сиделки оказывается в течение периода, определенного договором на оказание социальной услуги сиделки, на временной основе, почасово, в рабочие дни Службы социальной помощи с 8.00 до 17.00 часов, при увеличении стоимости услуги согласно тарифу в период с 18.00 до 22.00 часов, с 6.00 до 8.00 часов, а также с 22.00 до 6.00 часов, в выходные, праздничные дни, в соответствии с Перечнем услуг, оказываемых при предоставлении социальной услуги сиделки (далее – Перечень услуг), предусмотренным Приложением № 1 к настоящему Стандарту.

5. Для оказания социальной услуги сиделки в штатное расписание Службы социальной помощи вводятся должности социальных работников, имеющих специальные знания, умения и навыки, необходимые для профессиональной деятельности по осуществлению постоянного постороннего ухода.

6. Перечень услуг и период времени, требуемый для оказания социальной услуги сиделки, согласовывается в индивидуальном порядке и предусматривается договором, заключаемым между гражданином, нуждающимся в постороннем уходе (его законным представителем), и Службой социальной помощи по примерной форме, предусмотренной Приложением № 6 к настоящему Стандарту.

7. График работы социального работника, оказывающего социальную услугу сиделки, утверждается руководителем Службы социальной помощи.

8. Социальный работник, оказывающий социальную услугу сиделки, в целях качественного ее оказания осуществляет свою деятельность во взаимодействии с территориальными лечебно-профилактическими учреждениями.

9. Социальные работники, оказывающие социальную услугу сиделки, бесплатно обеспечиваются специальной одеждой, обувью и инвентарем согласно Перечню и нормам выдачи специальной одежды, обуви и других средств индивидуальной защиты, предоставляемых работникам Службы социальной помощи, оказывающим социальную услугу сиделки, утвержденному исполнительным органом государственной власти, в ведении которого находятся вопросы социальной защиты населения.

10. В целях исполнения служебных обязанностей социальным работникам, оказывающим социальную услугу сиделки, производится возмещение расходов на проезд на транспорте общего пользования (за исключением таксомоторных перевозок).

11. Служба социальной помощи обязана обеспечить безопасное оказание социальной услуги сиделки.

12. Общий контроль за качеством социальной услуги сиделки, оказываемой социальными работниками, осуществляет руководитель Службы социальной помощи.

2. Порядок оказания социальной услуги сиделки

13. Социальная услуга сиделки оказывается при условии добровольного согласия гражданина, нуждающегося в постороннем уходе (его законного представителя).

14. Служба социальной помощи до заключения договора на оказание социальной услуги сиделки представляет гражданам, нуждающимся в постороннем уходе (их законным представителям), информацию о Перечне социальных услуг и перечне гарантированных государством социальных услуг в целях осуществления возможности выбора услуг, а также доводит до их сведения информацию о:

а) наименовании Службы социальной помощи, его юридическом адресе и режиме работы, контактных номерах телефонов;

б) порядке оказания социальных услуг, входящих в перечень гарантированных государством социальных услуг, платных услуг, порядке их оплаты;

в) порядке обжалования действий (бездействия) социальных работников Службы социальной помощи, оказывающих социальную услугу сиделки, и (или) иных работников;

г) правилах поведения граждан, нуждающихся в постороннем уходе, при предоставлении социальной услуги сиделки.

15. Для заключения договора на оказание социальной услуги сиделки граждане, нуждающиеся в постороннем уходе (их законные представители), подают в Службы социальной помощи по месту жительства заявление по форме, предусмотренной Приложением № 2 к настоящему Стандарту, и предъявляют следующие документы:

а) копию документа, удостоверяющего личность гражданина, нуждающегося в постороннем уходе;

б) копию документа, удостоверяющего личность, и копию документа, подтверждающего полномочия законного представителя (при наличии законного представителя);

в) медицинскую справку территориального лечебно-профилактического учреждения о состоянии здоровья, содержащую информацию о наличии медицинских показаний и (или) отсутствии медицинских противопоказаний для оказания социальной услуги сиделки (форма № 086-2/у).

При подаче заявления лицо, его принимающее, обязано осуществить проверку соответствия документов, указанных в подпунктах «а», «б» настоящего пункта, оригиналам.

16. В течение 2 (двух) рабочих дней со дня поступления заявления на оказание социальной услуги сиделки руководитель Службы социальной помощи организует обследование условий проживания гражданина, нуждающегося в постороннем уходе, с составлением акта обследования условий его проживания по форме, предусмотренной Приложением № 3 к настоящему Стандарту.

17. Руководитель Службы социальной помощи не позднее 7 (семи) рабочих дней со дня подачи заявления на основании документов, указанных в пунктах 15 и 16 настоящего Стандарта, принимает решение об оказании социальной услуги сиделки или выносит мотивированное решение об отказе в оказании социальной услуги сиделки. Не позднее 2 (двух) рабочих дней со дня принятия решения Служба социальной помощи направляет уведомление за подписью руководителя учреждения по форме, предусмотренной Приложением № 4 к настоящему Стандарту. В случае принятия решения об отказе в оказании социальной услуги сиделки в уведомлении указываются основания такого отказа.

18. Основанием для отказа в оказании социальной услуги сиделки является наличие у граждан, нуждающихся в постороннем уходе, заболеваний, требующих лечения в специализированных лечебно-профилактических учреждениях, подтвержденное заключением территориального лечебно-профилактического учреждения.

19. При наличии в Службе социальной помощи очередности граждан, нуждающихся в постороннем уходе, на оказание социальной услуги сиделки, указанные лица ставятся в очередь согласно дате регистрации заявления на оказание социальной услуги сиделки. В этом случае очередность учитывается в журнале учета граждан, нуждающихся в оказании социальной услуги сиделки.

20. На каждого гражданина, нуждающегося в постороннем уходе, принятого на обслуживание в целях оказания социальной услуги сиделки, Службой социальной помощи оформляется личное дело и ведется дневник по форме, предусмотренной Приложением № 5 к настоящему Стандарту.

21. При оказании социальной услуги сиделки используются медикаменты, средства гигиены, моющие средства, предоставляемые гражданами, нуждающимися в постороннем уходе (их законными представителями).

22. Основанием для прекращения оказания социальной услуги сиделки является:

а) заявление гражданина, нуждающегося в постороннем уходе (его законного представителя), с указанием причин, по которым необходимо прекратить оказание социальной услуги сиделки;

б) истечение срока договора, заключенного с гражданином, нуждающимся в постороннем уходе (его законными представителями), на оказание социальной услуги сиделки;

в) выявление у гражданина, нуждающегося в постороннем уходе, заболеваний, требующих лечения в специализированных лечебно-профилактических учреждениях;

г) нарушение условий договора, в том числе по оплате за оказание социальной услуги сиделки;

д) несоблюдение гражданином, нуждающимся в постороннем уходе, правил поведения при оказании социальной услуги сиделки;

е) помещение гражданина, нуждающегося в постороннем уходе, в стационарное учреждение социального обслуживания населения или лечебно-профилактическое учреждение;

ж) изменение места жительства гражданина, нуждающегося в постороннем уходе;

з) смерть гражданина, нуждающегося в постороннем уходе.

23. Споры по вопросам оказания социальной услуги сиделки рассматриваются в порядке, установленном законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

Приложение № 1
к Государственному стандарту
социального обслуживания
Приднестровской Молдавской
Республики «Социальное обслуживание.
Оказание социальной услуги сиделки
(помощника по уходу) гражданам,
нуждающимся в постороннем уходе,
службами социальной помощи городов
(районов) Приднестровской
Молдавской Республики»

Перечень услуг, оказываемых при предоставлении социальной услуги
сиделки (помощника по уходу)

1. Приготовление пищи для гражданина, нуждающегося в постороннем уходе.
2. Разогрев приготовленной пищи.
3. Оказание помощи при приеме пищи, кормление гражданина, нуждающегося в постороннем уходе.
4. Подготовка питья, помощь в питье.
5. Мытье посуды после кормления, уборка прикроватного столика (стола) после еды и удаление пищевых отходов.
6. Наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, определение артериального давления, измерение уровня сахара в крови личным глюкометром гражданина, нуждающегося в постороннем уходе, осмотр кожных покровов).
7. При поступлении жалоб гражданина, нуждающегося в постороннем уходе, на самочувствие и состояние здоровья либо при появлении внешних признаков недомогания – обращение в лечебно-профилактические учреждения и сообщение родственникам и (или) законным представителям.
8. Проведение в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур (обеспечение приема и контроль за приемом лекарственных препаратов, закапывание капель, наложение компрессов, горчичников, намазывание (натираение), растирание кремами, мазями, гелями, измерение температуры тела, измерение артериального давления).
9. Оказание помощи при передвижениях по комнате, при ходьбе, при пересаживании с кровати на кресло, переворачивание лежащего гражданина, нуждающегося в постороннем уходе.
10. Оказание помощи в выполнении посильных физических упражнений, организация и проведение прогулки гражданина, нуждающегося в постороннем уходе.
11. Смена постельного и нательного белья.
12. Гигиенический уход (умывание, помощь в умывании лица, мытье, помощь в мытье рук, обтирание, обмывание тела).

13. Проведение процедур, направленных на профилактику пролежней, обработка пролежней в соответствии с назначением врача.

14. Замена памперса, подача и вынос судна, мытье и дезинфекция судна, сопровождение в туалет.

15. Причесывание.

16. Помощь в бритье.

17. Стрижка ногтей без патологии.

18. Влажная уборка комнаты гражданина, нуждающегося в постороннем уходе (вытирание пыли, мытье полов).

19. Топка печи (для граждан, нуждающихся в постороннем уходе, проживающих в жилых помещениях без централизованного отопления).

20. Замачивание белья, машинная стирка белья гражданина, нуждающегося в постороннем уходе (при наличии машинки-автомат).

21. Общение с гражданином, нуждающимся в постороннем уходе, эмоциональная поддержка.

22. Чтение вслух журналов, газет и книг.

23. Проведение бесед, занятий, направленных на формирование у гражданина, нуждающегося в постороннем уходе, позитивных интересов.

Приложение № 2
к Государственному стандарту социального обслуживания Приднестровской Молдавской Республики «Социальное обслуживание. Оказание социальной услуги сиделки (помощника по уходу) гражданам, нуждающимся в постороннем уходе, службами социальной помощи городов (районов) Приднестровской Молдавской Республики»

Директору _____

_____ (указать наименование Службы социальной помощи города)

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, нуждающегося в постороннем уходе)

_____ (дата, месяц, год рождения)

_____ (адрес проживания, телефон)

_____ (наименование документа, удостоверяющего личность, серия, №, кем выдан, дата выдачи)

ЗАЯВЛЕНИЕ

на оказание социальной услуги сиделки (помощника по уходу)

Прошу предоставить мне социальную услугу сиделки (помощника по уходу) сроком на _____

_____ (указать количество месяцев, дней недели, количество часов в день)

С условиями оказания социальных услуг сиделки (помощника по уходу), их содержанием, с расчетом стоимости услуг и Правилами поведения граждан, нуждающихся в постороннем уходе, при оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу) ознакомлен(а) и согласен(а).

Даю согласие _____

_____ (указать полное наименование учреждения)

на обработку содержащихся в настоящем заявлении моих персональных данных в соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 16 апреля 2010 года № 53-3-IV «О персональных данных» (САЗ 10-15).

Дата «_____» _____ 20__ г.

Личная подпись заявителя _____

От имени гражданина, нуждающегося в постороннем уходе, настоящее заявление _____

заполнено

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

проживающим(ей) по адресу _____

(адрес, телефон)

Личная подпись законного представителя _____

В присутствии:

(фамилия, имя, отчество (при наличии) работника учреждения)

(Подпись)

Приложение № 3
к Государственному стандарту социального
обслуживания Приднестровской Молдавской
Республики «Социальное обслуживание.
Оказание социальной услуги сиделки
(помощника по уходу)
гражданам, нуждающимся в посторонней
помощи, службами социальной помощи городов
(районов) Приднестровской Молдавской
Республики»

АКТ

обследования условий проживания гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу)

(наименование учреждения, осуществляющего обследование)

В составе комиссии, осуществляющей обследование условий проживания гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу), с указанием способности к самообслуживанию и (или) способности к самостоятельному передвижению или ее отсутствию:

(указываются фамилия, имя, отчество (при наличии) и должность члена комиссии)

в присутствии

(указывается лицо, в чьем присутствии производится обследование)

установили следующее.

1. Данные гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу)

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

дата рождения _____ пол _____
паспорт № _____ дата выдачи _____
кем выдан _____

Адрес проживания и регистрации по месту жительства (прописки) в случае, если данные адреса различны

Номера телефонов _____
Пенсионное удостоверение (при наличии) № _____

дата выдачи _____ кем выдано _____

2. Семейное положение гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу)

Степень
родства _____

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

Дата

рождения

Место работы, учебы

Сведения о регистрации (прописке) в жилом помещении, в котором проживает (зарегистрирован) гражданин, нуждающийся в постороннем уходе и в оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу)

3. Способность к самообслуживанию гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу)

Может ли гражданин, нуждающийся в постороннем уходе и в оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу), осуществлять действия, в том числе:	Самостоятельно		С трудом		С посторонней помощью	
	Да	Нет	Да	Нет	Да	Нет
Лечь (встать) с постели						
Одеться						
Умыться						
Побриться						
Провести гигиенические процедуры полости рта						
Причесаться						
Принять ванну, душ						
Помыться в бане, жилом помещении						
Пользоваться туалетом						
Пользоваться судном						
Приготовить пищу						
Помыть посуду						
Пользоваться газовой плитой						
Пользоваться электрической плитой						
Топить печь						
Принести в дом дрова, уголь						
Принести воду						
Стирать						
Провести уборку жилого помещения						
Осуществлять денежные расчеты						
Передвигаться внутри жилого помещения						
Перемещаться из кровати в коляску						
Перемещаться из коляски в кровать						

Заключение по итогам проведения обследования от «___» _____ 20__ года.

Подписи членов комиссии:

_____	_____	_____
Фамилия, имя, отчество (при наличии)	должность	подпись
_____	_____	_____
Фамилия, имя, отчество (при наличии)	должность	подпись
_____	_____	_____

Подпись гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу), либо его законного представителя:

С заключением по итогам проведения обследования ознакомлен(а). Согласен(на) на обработку персональных данных, содержащихся в настоящем Акте, в соответствии с Законом Приднестровской Молдавской Республики от 16 апреля 2010 года № 53-3-IV «О персональных данных» (САЗ 10-15).

Подпись

Фамилия, имя, отчество (при наличии)

Дата «_____» _____ 20__ года.

Приложение № 4
к Государственному стандарту социального
обслуживания Приднестровской
Молдавской Республики «Социальное
обслуживание. Оказание социальной услуги
сиделки (помощника по уходу)
гражданам, нуждающимся в постороннем
уходе, службами социальной помощи
городов (районов) Приднестровской
Молдавской Республики»

Фамилия, имя, отчество (при
наличии) гражданина,
нуждающегося в постороннем уходе
и в оказании социальных услуг
сиделки (помощника по уходу)
(законного представителя), адрес
проживания, контактный телефон

дата _____

№ _____

УВЕДОМЛЕНИЕ

Рассмотрев заявление о предоставлении социальной услуги сиделки (помощника по
уходу), на основании представленных документов и проведенного _____

(указать полное наименование учреждения, проводившего обследование)

обследования условий проживания гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в
оказании социальных услуг сиделки (помощника по уходу), принято решение об оказании

(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в оказании социальных услуг
сиделки (помощника по уходу))

социальной услуг сиделки (помощника по уходу).

Подпись
руководителя

Расшифровка подписи

УВЕДОМЛЕНИЕ

Фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в оказании социальных услуг сиделки (помощника по уходу) (законного представителя), адрес проживания, контактный телефон

дата _____

№ _____

Рассмотрев заявление о предоставлении социальной услуги сиделки (помощника по уходу), на основании представленных документов и проведенного _____

(указать полное наименование учреждения, проводившего обследование)

обследования условий проживания, гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в оказании социальных услуг сиделки (помощника по уходу), принято решение об отказе в оказании

(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, нуждающегося в постороннем уходе и в оказании социальных услуг сиделки (помощника по уходу))

социальных услуг сиделки (помощника по уходу).

Основание:

(указываются основания отказа)

Подпись руководителя

Расшифровка подписи

Приложение № 5
к Государственному стандарту социального
обслуживания Приднестровской Молдавской
Республики «Социальное обслуживание.
Оказание социальной услуги сиделки
(помощника по уходу)
гражданам, нуждающимся в постороннем
уходе,
службами социальной помощи городов
(районов)
Приднестровской Молдавской Республики»

_____ (полное наименование службы социальной помощи)

ДНЕВНИК

социального работника _____ телефон _____,
оказывающего социальную услугу сиделки (помощника по уходу)

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, нуждающегося в постороннем уходе)

Фамилия, имя, отчество (при наличии) работника, ответственного за организацию
деятельности по оказанию социальной услуги сиделки (помощника по уходу)

_____ телефон

Фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя учреждения

_____ телефон _____

_____ (город, район)

20__ год

Дата, период пребывания у гражданина, нуждающегося в постороннем уходе	Объем оказанной социальной услуги сиделки (помощника по уходу)	Подпись гражданина, нуждающегося в постороннем уходе (законного представителя)	Подпись социального работника, оказывающего социальную услугу сиделки	Примечание

Проверил:

_____ (должность работника, ответственного за организацию деятельности по оказанию социальной услуги сиделки (помощника по уходу))

_____ (Подпись)

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

Приложение № 6
к Государственному стандарту социального
обслуживания Приднестровской Молдавской
Республики «Социальное обслуживание.
Оказание социальной услуги сиделки
(помощника по уходу) гражданам,
нуждающимся в постороннем уходе,
службами социальной помощи городов
(районов) Приднестровской Молдавской
Республики»

Примерная форма

Договор
на оказание социальной услуги сиделки (помощника по уходу)

_____ «__» _____ 202__ года.

(полное наименование Службы социальной помощи)

именуемое в дальнейшем «**Исполнитель**» в лице _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии) руководителя учреждения)

действующего на основании _____, с одной стороны, и
гражданин(ка) _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии))

«__» _____ года рождения, _____

(паспортные данные, регистрация (прописка) по месту жительства (пребывания),
место фактического проживания)

именуемый(ая) в дальнейшем «**Клиент**», с другой стороны, и

именуемый в дальнейшем «**Заказчик**» (указывается в случае, если Договор оформляется
законным представителем гражданина, нуждающегося в постороннем уходе), с третьей
стороны, совместно именуемые «Стороны», заключили настоящий Договор о
нижеследующем.

1. Предмет Договора

1.1. Исполнитель обязуется на основании письменного заявления Клиента
(Заказчика) оказывать _____
(фамилия, имя, отчество (при наличии) гражданина, нуждающегося в постороннем уходе)
социальную услугу сиделки (помощника по уходу) (далее – Услуга) силами работника
Исполнителя (далее – социальный работник) в соответствии с Перечнем услуг,
оказываемых при предоставлении социальной услуги сиделки (помощника по уходу),
предусмотренным Приложением № 1 к настоящему Договору.

1.2. Клиент (Заказчик) обязуется производить оплату Услуг в порядке и сроки, предусмотренные настоящим Договором.

1.3. Место оказания Услуг: _____.

1.4. По результатам оказания Услуг Исполнитель представляет Клиенту (Заказчику) Акт оказанных услуг, подписанный Исполнителем, в 2 (двух) экземплярах, составленный по форме согласно Приложению № 4 к настоящему Договору.

1.5. В случае наличия у Клиента (Заказчика) претензий к качеству оказанных Услуг он мотивированно излагает их в письменном виде и направляет в виде претензии Исполнителю. Претензия должна содержать конкретные замечания Клиента (Заказчика) относительно качества оказываемых Услуг.

1.6. В случае, если Клиент (Заказчик) после завершения оказания Услуг в конце рабочего дня социального работника не подпишет Акт оказанных услуг и не направит Исполнителю мотивированный отказ от приема Услуг (претензию), Услуги считаются принятыми Клиентом (Заказчиком).

2. Права и обязанности Сторон

2.1. Исполнитель обязан:

- а) предоставить социального работника для оказания Клиенту Услуги;
- б) предоставлять бесплатно в доступной форме Клиенту (Заказчику) информацию о правах и обязанностях Сторон, о видах оказываемых Услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, стоимости Услуг;
- в) регулярно (не реже 1 (одного) раза в месяц) контролировать качество и объем предоставляемых Услуг;
- г) не допускать для оказания Услуг социального работника в состоянии алкогольного, наркотического, токсического опьянения;
- д) разъяснять Клиенту (Заказчику) действия, осуществляемые при оказании Услуг;
- е) организовать устранение недостатков оказанных Услуг, допущенных по вине социального работника, не позднее следующего рабочего дня после заявления претензии Клиентом (Заказчиком) в адрес Исполнителя;
- ж) производить замену социального работника по мотивированному требованию Клиента (Заказчика);
- з) возобновить предоставление Услуг по письменному заявлению Клиента (Заказчика) в случае изменения обстоятельств, указанных в подпункте «ж» пункта 2.8 настоящего Договора;
- и) без письменного согласия Клиента (Заказчика) не вносить изменения в настоящий Договор;
- к) использовать информацию о Клиенте (Заказчике) в соответствии с установленными Законом Приднестровской Молдавской Республики от 16 апреля 2010 года № 53-3-IV «О персональных данных» (САЗ 10-15) требованиями о защите персональных данных.

2.2. Социальный работник обязан:

- а) посещать Клиента в соответствии с Графиком работы по оказанию социальных услуг сиделки (помощника по уходу), предусмотренным Приложением № 2 к настоящему Договору, и оказывать услуги надлежащего качества;
- б) при поступлении жалоб от Клиента на самочувствие и состояние здоровья либо при появлении внешних признаков недомогания обратиться в лечебно-профилактические учреждения и сообщить родственникам и (или) законным представителям (Заказчику), при ухудшении состояния здоровья Клиента немедленно вызывать скорую (неотложную) помощь;
- в) разъяснять Клиенту (Заказчику) действия, осуществляемые при оказании Услуг;

г) осуществлять устранение недостатков оказанных Услуг, допущенных по вине социального работника, за свой счет и не позднее следующего рабочего дня после заявления претензии Клиентом (Заказчиком) в адрес Исполнителя;

д) не разглашать сведения о Клиенте (Заказчике), ставшие известными при оказании Услуг;

е) вносить сведения об оказанных Услугах в отчетную документацию (дневник социального работника).

2.3. Исполнитель имеет право:

а) производить замену социального работника по собственному усмотрению с учетом пожеланий Клиента (Заказчика);

б) предупредить Клиента (Заказчика) о возможном расторжении настоящего Договора в случае грубого поведения Клиента (Заказчика) по отношению к социальному работнику;

в) отказать в предоставлении Услуг Клиенту (Заказчику) в случае нарушения Клиентом (Заказчиком) условий настоящего Договора, а также в случае возникновения у Клиента медицинских противопоказаний, указанных в заключении территориального лечебно-профилактического учреждения;

г) в одностороннем порядке изменить размер оплаты Услуг, установленный в пункте 3.2 настоящего Договора, известив об этом письменно Клиента (Заказчика) не позднее, чем за 1 (один) месяц.

2.4. Социальный работник, вправе не оказывать Услуги по настоящему Договору Клиенту (Заказчику), находящемуся в состоянии наркотического, алкогольного или токсического опьянения.

2.5. Клиент (Заказчик) обязан:

а) соблюдать условия настоящего Договора;

б) предоставлять моющие средства, предметы и средства, необходимые для ухода и гигиены, лекарственные средства для обеспечения лечения, назначенного лечащим врачом лечебно-профилактического учреждения;

в) обеспечить социальному работнику беспрепятственный доступ в помещение, где находится Клиент, в период оказания Услуг;

г) не создавать социальному работнику препятствий при оказании Услуг;

д) в целях осуществления контроля за оказанием Услуг удостоверить своей подписью сведения об оказанных Услугах в отчетной документации социального работника за каждый день оказания услуг;

е) предоставлять Исполнителю сведения и документы, необходимые для оказания Услуг, в том числе заключение территориального лечебно-профилактического учреждения о состоянии здоровья Клиента, медицинские предписания, назначенные Клиенту лечащим врачом лечебно-профилактического учреждения, контактные телефоны, адреса родственников (законных представителей) для экстренной связи;

ж) ставить в известность Исполнителя о нарушении условий настоящего Договора или нетактичном поведении социального работника, оказывающего Услуги, в течение 3 (трех) рабочих дней с момента установления факта нарушения условий Договора или нетактичного поведения социального работника;

з) оплачивать Услуги в объеме и на условиях, предусмотренных настоящим Договором;

и) информировать в письменной форме Исполнителя о возникновении (изменении) обстоятельств, влекущих изменение (расторжение) настоящего Договора;

к) соблюдать Правила поведения граждан при оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу) при оказании Услуг, предусмотренные Приложением № 3 к настоящему Договору.

2.6. Клиент (Заказчик) имеет право:

а) на получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и

обязанностях, видах Услуг, которые оказываются и (или) будут оказаны, а также их стоимости;

б) на защиту своих персональных данных при использовании их Исполнителем, в соответствии Законом Приднестровской Молдавской Республики от 16 апреля 2010 года № 53-3-IV «О персональных данных» (САЗ 10-15);

в) потребовать расторжения настоящего Договора при нарушении Исполнителем условий настоящего Договора;

г) предъявлять претензии о недостатках при оказании Услуг в устной или письменной форме в день их обнаружения, но не позднее 3 (трех) дней после оказания Услуг, с требованием об устранении данных недостатков;

д) на получение Услуги надлежащего качества в объемах и в сроках, установленных настоящим Договором;

е) на отказ от оказания Услуг в случае выявления нарушения условий Договора, допущенных по вине социального работника, уведомив об этом Исполнителя, и потребовать замены социального работника;

ж) на получение информации о действиях, осуществляемых социальным работником при оказании Услуг;

з) на возобновление получения Услуг, предоставляемых по настоящему Договору, в случае изменения обстоятельств, препятствовавших их предоставлению.

2.7. Клиент (Заказчик) не вправе:

а) требовать предоставления Услуг без оплаты;

б) требовать предоставления Услуг, которые не указаны в Перечне услуг, оказываемых при предоставлении социальной услуги сиделки (помощника по уходу), предусмотренным Приложением № 1 к настоящему Договору;

в) требовать предоставления Услуг, находясь в состоянии наркотического, алкогольного или токсического опьянения.

3. Стоимость услуг сиделки (помощника по уходу)

3.1. Стоимость 1 (одного) часа, затраченного на оказание Услуг, определяется в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики в области цен (тарифов) и ценообразования.

3.2. Стоимость Услуг, предусмотренных настоящим Договором, составляет

_____ рублей
Приднестровской Молдавской Республики в час.

3.3. После подписания настоящего Договора и до начала предоставления Услуг Клиент (Заказчик) вносит предварительную оплату в размере 100 процентов стоимости Услуги, указанной в пункте 3.2 настоящего Договора, путем перечисления денежных средств на расчетный счет Исполнителя в течение 3 (трех) календарных дней.

Далее оплата за предоставление Услуг производится Клиентом (Заказчиком) в соответствии с настоящим Договором ежемесячно путем внесения 100 процентов предоплаты в срок до последнего числа месяца.

3.4. Исполнитель и Клиент (Заказчик) подписывают Акт оказанных услуг по форме, предусмотренной Приложением № 4 к настоящему Договору.

3.5. В случае несвоевременной оплаты (неоплаты) стоимости Услуг Исполнитель имеет право расторгнуть настоящий Договор.

4. Ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по Договору

4.1. Стороны несут ответственность за неисполнение или ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору в соответствии с законодательством Приднестровской Молдавской Республики.

4.2. Любые изменения и дополнения, вносимые в настоящий Договор, действительны лишь при условии, что они оформляются дополнительными соглашениями в письменном виде, подписанными Сторонами. Приложения к настоящему Договору составляют его неотъемлемую часть.

4.3. Исполнитель имеет право расторгнуть договор в одностороннем порядке, предупредив в письменном виде Клиента (Заказчика) не позднее чем за 5 (пять) дней до даты предполагаемого расторжения настоящего Договора в случаях:

а) неоднократного (более 5 (пяти) раз) грубого поведения Клиента (Заказчика) по отношению к социальному работнику;

б) выявления у Клиента медицинских противопоказаний к предоставлению услуг (тяжелые психические расстройства либо заболевания, требующие лечения в специализированных лечебно-профилактических учреждениях);

в) нарушения Клиентом (Заказчиком) обязательств, предусмотренных настоящим Договором.

4.4. Клиент (Заказчик) имеет право досрочно расторгнуть настоящий Договор, предупредив об этом Исполнителя в письменном виде или по телефону не позднее чем за 3 (три) дня до даты предполагаемого расторжения настоящего Договора.

4.5. В случае прекращения или расторжения настоящего Договора Стороны не освобождаются от ответственности за неисполнение либо ненадлежащее исполнение обязательств по настоящему Договору.

5. Сроки действия Договора

5.1. Настоящий Договор вступает в силу с «__» _____ 20__ года и действует по «__» _____ 20__ года включительно.

5.2. Действие настоящего Договора приостанавливается на период возникновения обстоятельств, препятствующих его исполнению.

5.3. Настоящий Договор считается расторгнутым независимо от воли Сторон в случае ликвидации Исполнителя либо смерти Клиента.

5.4. Настоящий Договор составлен на русском языке, в _____ экземплярах, имеющих равную юридическую силу, по одному для каждой из Сторон.

6. Реквизиты и подписи Сторон

Исполнитель	Клиент	Заказчик (при наличии)

Приложение № 1
к Договору на оказание
социальной услуги сиделки
от _____ № _____

Перечень услуг, оказываемых при предоставлении
социальной услуги сиделки
(помощника по уходу)

№ п/п	Наименование	Отметка о нуждаемости
1.	Приготовление пищи для Клиента	
2.	Разогрев приготовленной пищи	
3.	Оказание помощи при приеме пищи, кормление ослабленного Клиента	
4.	Подготовка питья, помощь в питье	
5.	Мытье посуды после кормления, уборка прикроватного столика (стола) после еды и удаление пищевых отходов	
6.	Наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, определение артериального давления, измерение уровня сахара в крови личным глюкометром Клиента, осмотр кожных покровов)	
7.	При поступлении жалоб от Клиента на самочувствие и состояние здоровья либо при появлении у Клиента внешних признаков недомогания - обращение в лечебно-профилактические учреждения и сообщение родственникам (законным представителям), при ухудшении состояния здоровья Клиента немедленно вызывать скорую (неотложную) помощь	
8.	Проведение в соответствии с назначением лечащего врача лечебно-профилактического учреждения медицинских процедур (обеспечение приема и контроль за приемом лекарственных препаратов, закапывание капель, наложение компрессов, горчичников, намазывание (натирание, растирание кремами, мазями, гелями)	
9.	Оказание помощи при передвижениях по комнате, при ходьбе, при пересаживании с кровати на кресло, переворачивание лежащего Клиента	
10.	Оказание помощи в выполнении посильных физических упражнений, организация и проведение прогулки Клиента	
11.	Смена постельного и нательного белья Клиенту	
12.	Гигиенический уход Клиента (умывание, помощь в умывании лица, мытье, помощь в мытье рук, обтирание, обмывание тела)	
13.	Проведение процедур Клиенту, направленных на профилактику пролежней, обработка пролежней в соответствии с назначением лечащего врача лечебно-профилактического учреждения	
14.	Замена памперса, подача и вынос судна, мытье и дезинфекция судна, сопровождение в туалет Клиента	
15.	Причесывание	
16.	Помощь в бритье	
17.	Стрижка ногтей без патологии	
18.	Влажная уборка комнаты Клиента (вытирание пыли, мытье полов)	
19.	Топка печи (для Клиентов, проживающих в жилых помещениях без централизованного отопления)	

20.	Замачивание белья, машинная стирка белья Клиента (при наличии машинки – автомат)	
21.	Общение с Клиентом, эмоциональная поддержка	
22.	Чтение вслух журналов, газет и книг	
23.	Проведение бесед, занятий, направленных на формирование у Клиента позитивных интересов	
ИТОГО видов услуг		

Приложение № 2
к Договору на оказание
социальной услуги сиделки
(помощника по уходу)
от _____ № _____

График работы по оказанию социальной услуги
сиделки (помощника по уходу)

Календарная дата	Количество часов	График оказания услуг с __ по __ часов
ИТОГО количество часов, определяемых по тарификации:		

Правила поведения граждан
при оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу)

1. Клиент (Заказчик) имеет право на:

- а) выражение согласия на оказание социальной услуги (помощника по уходу);
- б) выбор вида услуг в соответствии с Перечнем услуг, оказываемых при предоставлении социальной услуги сиделки (помощника по уходу);
- в) уважительное и гуманное отношение со стороны социального работника, оказывающего социальную услугу сиделки (помощника по уходу);
- г) представление информации о своих правах, обязанностях и условиях оказания социальной услуги сиделки (помощника по уходу);
- д) отказ от оказания социальных услуг сиделки (помощника по уходу);
- е) конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной социальному работнику, оказывающему социальную услугу сиделки (помощника по уходу), при исполнении должностных обязанностей;
- ж) информирование Исполнителя о нарушении договора или некорректном поведении по отношению к себе, допущенном социальным работником при оказании социальной услуги сиделки (помощника по уходу);
- з) защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

2. Клиент (Заказчик) обязаны:

- а) представлять достоверную и исчерпывающую информацию, необходимую для качественного оказания социальной услуги сиделки (помощника по уходу);
- б) обеспечивать выполнение обязательств, предусмотренных Договором;
- в) уважительно относиться к социальному работнику, оказывающему социальную услугу сиделки (помощника по уходу);
- г) заранее (за 1 (один) – 2 (два) дня) оповещать Исполнителя и социального работника об отсутствии необходимости оказания услуг в конкретный день;
- д) обеспечивать беспрепятственный доступ социального работника в жилое помещение Клиента в целях оказания социальных услуг;
- е) создавать условия, не подвергающие опасности жизнь и здоровье социального работника;
- ж) поддерживать должное санитарное состояние жилого помещения Клиента в силу физических возможностей;
- з) соблюдать правила личной гигиены в силу физических возможностей;
- и) соблюдать общепризнанные нормы поведения;
- к) соблюдать настоящие Правила;
- л) в период оказания социальной услуги сиделки (помощника по уходу) не находиться в состоянии алкогольного или токсического опьянения, под воздействием наркотических средств и психотропных веществ (кроме случаев их употребления по назначению врача);
- м) не употреблять в общении с социальным работником нецензурную брань, не применять физическое насилие и другие действия, унижающие его человеческое достоинство;
- н) не требовать от социального работника обслуживания третьих лиц: соседей, родственников, гостей;
- о) оплачивать социальную услугу сиделки (помощника по уходу) в соответствии со сроками, установленными Договором.

АКТ
оказанных услуг
от _____ 20__ года

Настоящий Акт составлен о том, что Исполнитель в лице социального работника, оказывающего социальную услугу сиделки (помощника по уходу),

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))
в период с _____ по _____ часов _____ 202__ года в соответствии с условиями Договора № _____ от _____ оказал Клиенту

_____ (фамилия, имя, отчество (при наличии))
следующие виды социальных услуг сиделки (помощника по уходу):

№ п/п	Наименование вида социальной услуги	Общее количество времени, затраченного на оказание социальной услуги	Стоимость оказанных услуг
ИТОГО:			

Претензии к объему и качеству оказанных услуг отсутствуют.

Клиент (Заказчик):

_____ / _____

(фамилия, имя, отчество (при наличии) Заказчика/Клиента, подпись)

«__» _____ 20__ года

Социальный работник,
оказывающий социальную услугу
сиделки (помощника по уходу):

_____ / _____

(подпись)

«__» _____ 20__ года