

АНО «Центр социальной помощи «Добрые руки»

Памятка для получателей социальных услуг на дому (граждан пожилого возраста и инвалидов)

1. Настоящая Памятка регламентирует права и обязанности получателей социальных услуг, состоящих на надомном социальном обслуживании в учреждении (далее - клиенты), информирует о порядке и условиях предоставления социальных услуг.

Права и обязанности учреждения, как поставщика социальных услуг, определены федеральными и региональными нормативными правовыми актами.

Настоящая Памятка составлена на основании Федерального закона от 28.12.2013г. 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ».

Основные понятия:

1. Социальное обслуживание граждан - деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

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

3. Получатель социальных услуг – это гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.

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

5. Стандарт социальной услуги - основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг.

6. Профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, - система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

Принципы социального обслуживания:

Социальное обслуживание основывается на соблюдении прав человека и уважении достоинства личности, носит гуманный характер и не допускает унижения чести и достоинства человека.

Социальное обслуживание осуществляется также на следующих принципах:

- равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;
- адресность предоставления социальных услуг;
- приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;

- сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;

- добровольность;

- конфиденциальность.

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

Виды социальных услуг.

Получателям социальных услуг с учетом их индивидуальных потребностей предоставляются следующие виды социальных услуг:

1) социально-бытовые, направленные на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту;

2) социально-медицинские, направленные на поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг путем организации ухода, оказания содействия в проведении оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) социально-психологические, предусматривающие оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия;

4) социально-педагогические, направленные на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), организацию их досуга, оказание помощи семье в воспитании детей;

5) социально-трудовые, направленные на оказание помощи в трудоустройстве и в решении других проблем, связанных с трудовой адаптацией;

6) социально-правовые, направленные на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

7) услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов;

8) срочные социальные услуги.

Права и обязанности получателей социальных услуг.

Получатели социальных услуг имеют право на:

- уважительное и гуманное отношение;
- получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;
- выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;
- отказ от предоставления социальных услуг;
- защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- участие в составлении индивидуальных программ;
- обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;
- свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных

организаций, священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время.

Получатели социальных услуг обязаны:

- предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта РФ сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

- своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

- соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

Обращение о предоставлении социального обслуживания:

Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания.

Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

- полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

- наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

- наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;
- отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- отсутствие работы и средств к существованию;
- наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

Уполномоченный орган субъекта Российской Федерации принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления. О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно.

Решение об отказе в социальном обслуживании может быть обжаловано в судебном порядке.

Отказ от социального обслуживания, социальной услуги.

1. Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги. Отказ

оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу.

2. Отказ получателя социальных услуг или его законного представителя от социального обслуживания, социальной услуги освобождает уполномоченный орган субъекта Российской Федерации и поставщиков социальных услуг от ответственности за предоставление социального обслуживания, социальной услуги.

3. Гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме в связи с наличием медицинских противопоказаний, перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения. Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

Социальное обслуживание на дому по системе долговременного ухода

1. Предоставление социальных услуг сиделки "Присмотр и уход", "Санитарно-гигиенический уход" в рамках реализации мероприятий пилотного проекта по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, предусмотренных региональным проектом "Разработка и реализация программы системной поддержки и повышения качества жизни граждан старшего поколения", обеспечивающим достижение целей, показателей и результатов федерального проекта "Старшее поколение", входящего в состав национального проекта "Демография"

2. Социальное обслуживание на дому осуществляется организацией в лице сиделок в течении недели. На одного немобильного с 4 типом приходится 4 часа в день в течении 5 дней в неделю. На одного подопечного с 5 типом приходится 4 часа в день в течении 7 дней в неделю. Выходные у подопечного с 4 типом устанавливаются в соответствии с нуждаемостью подопечного. Время начала и окончания оказания услуг сиделки не регламентируется, график устанавливается индивидуально, в зависимости от нужд подопечного. Для оптимизированного времени по уходу определяется индивидуально. Объем часового обслуживания в неделю не менее 14 часов.

3. Социальное обслуживание на дому предусматривает:

предоставление социальных услуг по утверждённому региональному Стандарту предоставления социальных услуг и тарифов на них;

предоставление дополнительных платных социальных услуг в соответствии с утверждёнными организацией Перечнем и тарифами на них.

4. Социальное обслуживание на дому осуществляется в соответствии с заключённым с клиентом Договором о предоставлении социальных услуг на дому и Индивидуальной программой предоставления социальных услуг (ИППСУ) и ограничено сроком её действия.

5. Предоставление социальных услуг на дому производится в присутствии законного представителя клиента (в отношении несовершеннолетнего либо ребёнка-инвалида) или опекуна (в отношении недееспособного).

6. При надомном социальном обслуживании допускается временное (не более двух месяцев в году суммарно) снятие клиента с социального обслуживания:

по письменному заявлению клиента на период временного индивидуального ухода на время приезда родственников либо отъезда к родственникам;

при невозможности обслуживания по месту предоставления услуг (на дому) на период нахождения клиента в санатории, лечебном учреждении либо при наличии иных объективных причин отсутствия клиента по месту проживания.

В период временного снятия клиента с социального обслуживания услуги не предоставляются и плата не взимается.

7. Клиент не вправе выбирать сиделку, социального работника, и сиделка, социальный работник не вправе выбирать клиента.

8. Социальное обслуживание на дому не распространяется на объекты животного мира, находящиеся в жилом помещении клиента, в том числе на территории усадьбы - для частного домовладения.

9. Социальные услуги не предоставляются, если клиент на момент посещения находился в состоянии алкогольного опьянения либо под воздействием наркотических или психотропных препаратов, о чём социальный работник обязан поставить в известность заведующего отделением.

10. При предоставлении социальных услуг **клиент имеет право на:** получение бесплатно информации о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги, о возможности получения услуг бесплатно, на условиях частичной или полной оплаты, о дополнительных платных социальных услугах и тарифах на них, а также о поставщиках социальных услуг;

выбор вида и объёма оказываемых социальных услуг в рамках ИППСУ, а также дополнительных платных услуг;

конфиденциальность информации личного характера, ставшей

известной при предоставлении социальных услуг;

отказ от социального обслуживания; предоставление заявленных социальных услуг; надлежащий уход, уважительное и гуманное отношение;

информирование заведующего отделением о нарушении договорных обязательств или некорректном поведении, допущенном социальным работником;

защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

11. При предоставлении социальных услуг клиент обязан:

вести себя вежливо и тактично, понимая, что в лице сиделки, социального работника государство ему оказывает помощь, не допускать некорректного поведения, физического насилия (рукоприкладства), нецензурных выражений и других действий, унижающих честь и достоинство социального работника;

принимать заявленные социальные услуги;

в дни посещения (согласно графику) находиться дома и обеспечить сиделки, социальному работнику доступ в жилое помещение для исполнения своих служебных обязанностей;

для осуществления услуг санитарно-гигиенический уход обеспечить сиделку необходимым инвентарем и средствами ухода;

делать социальному работнику (с выдачей необходимой суммы денег) в день предыдущего посещения заказы на приобретение продуктов питания, промышленных товаров, лекарственных препаратов и медицинских изделий, средств санитарии и гигиены, книг и периодической печати (за исключением алкогольной продукции и изделий, запрещённых для реализации на территории Российской Федерации), на оплату счетов за различные услуги, при этом суммарный вес единовременной доставки заказа не должен превышать 7 кг. Если

суммарный вес одного заказа превышает 7 кг, то заказ разделяется на несколько; для доставки габаритных и тяжёлых товаров социальный работник оказывает содействие клиенту в их доставке и подъёму в жилое помещение за счёт средств клиента;

принять сделанный и доставленный заказ, если клиент заранее не смог предупредить социального работника о его изменении;

подписывать (ежемесячно) акт сдачи-приёмки выполненных услуг, заверять личной подписью в дневнике сиделки, социального работника ежедневные осуществленные действия;

соблюдать правила личной гигиены и поддерживать должное санитарное состояние жилища;

предоставлять сиделке, социальному работнику соответствующие документы личного хранения, необходимые для оформления положенных ему льгот, субсидий, пособий, компенсаций и других выплат либо получения государственных и муниципальных услуг;

информировать социального работника о всех видах и размерах доходов (их изменении), учитываемых при расчёте стоимости социального обслуживания на дому;

информировать социального работника о выявленных медицинских противопоказаниях к социальному обслуживанию на дому;

оплачивать в безналичном порядке стоимость обслуживания не позднее 7 числа месяца, следующего за отчётным (через поручение социальному работнику об оплате с выдачей ему необходимой суммы денег).

12. При неоднократном нарушении клиентом настоящих правил организация вправе отказать в предоставлении социальных услуг, а при нарушении клиентом Договора о предоставлении социальных услуг на дому организация вправе расторгнуть в одностороннем порядке.

а) отказать в предоставлении Услуг Заказчику в случае нарушения им условий правил внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, а также в случае возникновения у Заказчика медицинских противопоказаний, указанных в заключении уполномоченной медицинской организации;

б) отказать в предоставлении Услуг Заказчику в случае невозможности оказания Услуг Заказчику из-за его агрессивного поведения, угрожающему жизни и здоровью сотрудника Исполнителя;

в) требовать от Заказчика соблюдения условий правил внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, установленных Исполнителем и включающих вежливое отношение к сотруднику Исполнителя, использование нормативной лексики, пристойное поведение, принятое в цивилизованном обществе, как со стороны Заказчика, так и со стороны его родственников. В случае несоблюдения данного условия договора Исполнитель вправе отказать Заказчику в предоставлении Услуг;

г) изменить размер оплаты Услуг, в случае изменения среднедушевого дохода Заказчика и (или) предельной величины среднедушевого дохода, установленной законом Тамбовской области, тарифов на Услуги, утверждаемых приказом управления социальной защиты и семейной политики области, количества и видов Услуг у Заказчика, известив об этом письменно Заказчика в течение двух дней со дня таких изменений;

д) при необходимости производить замену сотрудника Исполнителя, оказывающего Услуги Заказчику. В случае невозможности произвести замену сотрудника Исполнителя, Исполнитель вправе переместить Заказчика в Лист ожидания до подбора для него нового сотрудника;

е) осуществлять контрольные посещения Заказчика сотрудником

Исполнителя с целью проверки качества предоставления Услуг сотрудником Исполнителя, осуществляющим предоставление Услуг;

ж) в случае нарушения Заказчиком сроков оплаты, приостановить предоставление Услуг до момента оплаты образовавшейся задолженности;

з) получать от Заказчика информацию (сведения, документы), необходимые для выполнения своих обязательств по настоящей Памятке. В случае непредставления либо неполного предоставления Заказчиком такой информации (сведений, документов), Исполнитель вправе приостановить исполнение своих обязательств до предоставления требуемой информации (сведений, документов);

14. Настоящая Памятка для получателей социальных услуг составлена на основе:

- профессионального стандарта «Сиделка (помощник по уходу)», утвержденного Приказом Минтруда России от 30.07.2018 N 507н;
- Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» (в редакции от 01.05.2019);
- закона области от 12.11.2014 № 459-3 «О перечне социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг» (в редакции от 03.06.2020);
- постановления администрации области от 30.03.2016 № 326 «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг» (в редакции от 01.11.2019);
- приказа управления социальной защиты и семейной политики области «Об утверждении стандартов

предоставления социальных услуг в Тамбовской области по формам социального обслуживания» № 110 от 30.07.2020.

Памятка для получателей социальных услуг в Автономной некоммерческой организации «Центр социальной помощи «Добрые руки» рассмотрена и одобрена Учредителями организации, Протокол от «06» сентября 2020 г. № 9-2.