ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ		
	НАЦИОНАЛЬНЫЙ стандарт РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ	**ГОСТ Р 52882-2007**

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Социальные услуги семье

Москва
Стандартинформ
2008

Предисловие

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

Сведения о стандарте

1. РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)
2. ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»
3. УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. № 563-ст
4. В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов Российской Федерации:

от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

5. Настоящий стандарт разработан по заказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации
6. ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

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

Содержание

1. Область применения
2. Нормативные ссылки
3. Термины и определения
4. Состав, объемы и формы социальных услуг
4.1. Социально-бытовые услуги
4.2. Социально-медицинские услуги
4.3. Социально-психологические услуги
4.4. Социально-педагогические услуги
4.5. Социально-экономические услуги
4.6. Социально-правовые услуги

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Социальные услуги семье

Social service of the population. Social services to family

Дата введения - 2009-01-01

1. Область применения

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

Стандарт устанавливает состав, объемы и формы предоставления всего комплекса социальных услуг семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, следующих групп:

- малообеспеченным семьям;
- семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- неполным семьям;
- семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными умственными и физическими возможностями;
- семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев;
- многодетным семьям;
- семьям, имеющим в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов, инвалидов, в том числе детей-инвалидов;
- семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом;
- семьям, где дети и женщины подвергаются любым формам физического, сексуального или психического насилия;
- семьям, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по их воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение либо жестоко обращаются с ними;
- семьям, где родители или дети погибли (умерли) во время несения воинской службы.

Учреждения социального обслуживания семьи в соответствии с Федеральным законом «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» независимо от их ведомственной принадлежности и формы собственности при определении в своих Положениях и в других документах, в соответствии с которыми функционируют учреждения, объемов и форм предоставляемых ими социальных услуг семье должны выполнять требования настоящего стандарта.

2. Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

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

ГОСТ Р 52498-2005 Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети

Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3. Термины и определения

В настоящем стандарте применяют термины по ГОСТ Р 52495.

4. Состав, объемы и формы социальных услуг

Настоящий стандарт разработан в соответствии с положениями федеральных законов (пункт 4 предисловия), ГОСТ Р 52143 и ГОСТ Р 52498.

4.1. Социально-бытовые услуги

4.1.1. Социально-бытовые услуги семьям всех групп (раздел 1) предоставляют в следующих объемах и формах:
- содействие в получении семьями предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-бытовых услуг;
- предоставление при обслуживании семьи (в отделениях дневного пребывания учреждений социального обслуживания) помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, включая обеспечение горячим питанием, постельными принадлежностями и спальными местами;
- обеспечение книгами, газетами, журналами, настольными играми (детей - игрушками) и иным необходимым для организации досуга инвентарем, оборудованием и т.п. согласно утвержденным нормативам;
- содействие в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение, в стационарные учреждения социального обслуживания;
- помощь в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи;
- содействие в оплате жилья и коммунальных услуг;
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями, оказывающими услуги населению;
- содействие в организации обучения детей в школе;
- помощь в организации летнего отдыха и оздоровления особо нуждающихся детей;
- создание условий для отправления религиозных обрядов;
- социальный патронаж.

4.1.2. Дополнительные социально-бытовые услуги семьям отдельных групп в зависимости от особенностей их социального положения предоставляют в следующих объемах и формах:

4.1.2.1. Социально-бытовые услуги малообеспеченным семьям и семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей (при отсутствии или болезни родителей или опекунов по уважительной причине):
- покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов, одежды, обуви и других промышленных товаров первой необходимости;
- содействие в организации ремонта и уборки жилых помещений;
- содействие помещению ребенка (при необходимости) в специализированное учреждение для детей, нуждающихся в социальной реабилитации;

- доставка воды, содействие в обеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения.
4.1.2.2. Социально-бытовые услуги многодетным семьям:
- содействие в улучшении жилищных и бытовых условий.
4.1.2.3. Социально-бытовые услуги семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными возможностями, воспитываемых дома:
- содействие родителям в налаживании быта детей с учетом их физического и психического состояния;
- сопровождение детей вне дома, предоставление транспорта для поездки детей на лечение, обучение, участия в культурных мероприятиях.
4.1.2.4. Социально-бытовые услуги семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев:
- содействие в налаживании быта в сложившейся ситуации;
- оказание помощи в зачислении (при необходимости) в стационарное кризисное отделение учреждения социального обслуживания для обеспечения временных жилищных и бытовых условий нормальной жизнедеятельности.
4.1.2.5. Социально-бытовые услуги семьям, имеющим в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов:
- оказание социально-бытовых услуг на дому (покупка и доставка на дом продуктов питания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, помощь в приготовлении пищи, сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратная их доставка, содействие в оплате жилья, коммунальных услуг и т.д.).
4.1.2.6. Социально-бытовые услуги молодым семьям и семьям с несовершеннолетними родителями:
- содействие в улучшении социально-бытовых условий.

4.2. Социально-медицинские услуги

4.2.1. Социально-медицинские услуги семьям всех групп (раздел 1) предоставляют в следующих объемах и формах:
- оказание помощи в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг;
- учет семей и отдельных граждан, нуждающихся в социально-медицинской помощи; проведение медицинских процедур в соответствии с назначением лечащих врачей и на основании лицензии на этот вид медицинской деятельности;
- санитарно-просветительская работа с семьями;
- обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними;
- проведение мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний;
- организация работы стационара и размещение в нем нуждающихся;
- формирование и организация работы «группы здоровья» по медицинским показаниям и возрастным особенностям членов различных семей;
- содействие в направлении в специализированные лечебные учреждения здравоохранения лиц, нуждающихся в лечении в таких учреждениях;
- содействие в обеспечении (по медицинским показаниям) лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения согласно утвержденным нормативам;
- консультирование по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, современные безопасные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, психосексуальное развитие детей);
- обеспечение ухода с учетом состояния здоровья;
- социально-медицинский патронаж.

4.2.2. Дополнительные социально-медицинские услуги семьям отдельных групп в зависимости от особенностей их социального положения предоставляют в следующих объемах и формах.
4.2.2.1. Социально-медицинские услуги семьям, имеющим на попечении детей-сирот или детей, оставшихся без попечения родителей:
- оказание помощи в уходе за членами семьи с учетом состояния их здоровья;
- обучение родителей основам социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий с приемными детьми в домашних условиях;
- сопровождение нуждающихся детей в лечебно-профилактические учреждения.
4.2.2.2. Социально-медицинские услуги семьям и отдельным гражданам, попавшим в экстремальную ситуацию (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев:
- оказание экстренной медико-психологической и доврачебной помощи.

4.3. Социально-психологические услуги

4.3.1. Социально-психологические услуги семьям всех групп (раздел 1) предоставляют в следующих объемах и формах:
- распространение среди населения психологических знаний;
- организация выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным социально-психологическим проблемам;
- экстренная психологическая (в том числе по телефону) и медико-психологическая помощь;
- психологическая диагностика и обследование личности (детей и родителей);
- психопрофилактическая работа;
- привлечение к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения;
- беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса;
- психологическое консультирование по вопросам:
а) отношений между родителями и детьми, формирования семейных и супружеских отношений, включая сексуальные;
б) предупреждения и преодоления семейных конфликтов;
в) социальной адаптации к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта;
- психотерапевтическая помощь в преодолении переживаемой кризисной ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику членов семьи (в первую очередь - детей), направленная:
а) на исправление неадекватных форм поведения родителей;
б) на проведение психологической коррекции нарушений общения у детей или искажений в их психическом развитии;
в) на создание в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата, нормальных отношений между родителями и детьми;
г) на преодоление неадекватных форм поведения лиц, страдающих психическими заболеваниями;
д) на социальную адаптацию семьи к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта;
е) на восстановление социального статуса, нарушенных связей с семьей и социальную реабилитацию лиц, прошедших курс лечения от алкоголизма, наркомании, токсикомании, вернувшихся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений;
- психологическая коррекция конфликтных взаимоотношений родителей с детьми, неадекватных родительских установок и стереотипов воспитания детей, нарушений супружеских отношений;

- психологические тренинги по снятию последствий нервно-психической напряженности и психотравмирующих ситуаций в семье, вызванных болезнью или инвалидностью членов семьи, общением с лицами, страдающими психическими заболеваниями, формированию личностных предпосылок для адаптации членов семьи к создавшимся условиям, по обработке новых форм и способов поведения членов семьи и психологической поддержке;
- посещение в стационарных учреждениях здравоохранения в целях оказания морально-психологической поддержки;
- социально-психологический патронаж.

4.3.2. Дополнительные социально-психологические услуги семьям отдельных групп в зависимости от особенностей их социального положения предоставляют в следующих объемах и формах.

4.3.2.1. Социально-психологические услуги семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей:
- психологическое консультирование по вопросам отношений между родителями и детьми, специфики семейного воспитания приемных детей, по способам предупреждения и преодоления семейных конфликтов;
- психологическое консультирование семей, желающих принять в семью детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, на этапе осуществления выбора и приема ребенка;
- психотерапевтическая помощь родителям приемных детей в понимании их проблем, выработке умения и навыков социальной адаптации к сложившейся ситуации, в проведении психологической коррекции нарушений общения у детей или искажений в их психическом развитии.

4.3.2.2. Социально-психологические услуги семьям, где есть дети с ограниченными умственными или физическими возможностями:
- психотерапевтическая помощь родителям в проведении психологической коррекции нарушений общения у детей или искажений в их психическом развитии;
- психологические тренинги по снятию психотравмирующих ситуаций в семье, выработке умения и навыков социальной адаптации к сложившейся ситуации;
- психологические консультации по вопросам отношений между родителями и детьми, особенностям индивидуального развития детей с ограниченными возможностями, методике семейного воспитания.

4.3.2.3. Социально-психологические услуги молодым семьям и семьям с несовершеннолетними родителями:
- психологические консультации по вопросам формирования семейных и супружеских отношений, включая сексуальные;
- психотерапевтическая помощь по созданию в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата;
- психологическая коррекция нарушений супружеских отношений.

4.4. Социально-педагогические услуги

4.4.1. Социально-педагогические услуги семьям всех групп (раздел 1) предоставляют в следующих объемах и формах:
- организация выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным социально-педагогическим проблемам;
- распространение и популяризация среди населения педагогических знаний;
- организация работы групп дневного пребывания детей;
- создание обществ, клубов взаимопомощи жителей на территориях, обслуживаемых конкретными учреждениями социального обслуживания;

- организация досуга (экскурсии, встречи с деятелями литературы и искусства, посещение театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи, игры, клубная и кружковая работа, другие культурные мероприятия);
- социально-педагогическое консультирование по вопросам:
а) отношений родителей с детьми, особенностей возрастного и индивидуального развития детей, методике семейного воспитания;
б) налаживания межличностных и внутрисемейных отношений;
в) преодоления семейных конфликтов;
г) ранней профориентации детей и их трудоустройства;
- социально-педагогический патронаж.
4.4.2. Дополнительные социально-педагогические услуги семьям отдельных групп в зависимости от особенностей их социального положения предоставляют в следующих объемах и формах.
4.4.2.1. Социально-педагогические услуги семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей:
- оказание педагогической помощи родителям в воспитании приемных детей с учетом их физического и психического состояния, характера и наклонностей, в предупреждении и преодолении конфликтных ситуаций с ними;
- социально-педагогическое консультирование по вопросам, касающимся особенностей индивидуального развития приемных детей, преодоления их педагогической запущенности и по методике семейного воспитания таких детей.
4.4.2.2. Социально-педагогические услуги семьям с педагогической несостоятельностью родителей, неблагоприятным психолого-педагогическим микроклиматом, жестоким обращением с детьми:
- педагогическая коррекция неадекватных форм поведения родителей и их установок при воспитании детей;
- педагогическая помощь родителям в вопросах преодоления педагогической запущенности или педагогических ошибок с учетом особенностей возрастного и индивидуального развития детей, их характера и наклонностей.
4.4.2.3. Социально-педагогические услуги семьям, имеющим детей с ограниченными умственными и физическими возможностями:
- оказание педагогической помощи родителям в воспитании, обучении и профессиональной подготовке детей с учетом специфики их психического и физического состояния;
- организация и проведение игротерапии детей;
- обучение родителей основам реабилитации детей в домашних условиях;
- подготовка и проведение мероприятий по организации досуга детей вместе с родителями;
- организация внешкольного (при необходимости) образования, налаживания учебного процесса.
4.4.2.4. Социально-педагогические услуги семьям, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев:
- содействие родителям в адаптации детей к сложившейся ситуации, их социально-педагогической реабилитации, преодолении педагогической запущенности;
- оказание педагогической помощи в воспитании детей;
- привлечение к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях и конкурсах, клубной и кружковой работе;
- содействие в устройстве детей в школу или другое учебное заведение.
4.4.2.5. Социально-педагогические услуги молодым семьям и семьям с несовершеннолетними супругами:

- обучение навыкам семейной жизни (навыкам построения адекватных отношений в семье и навыкам позитивного разрешения конфликтов);
- оказание педагогической помощи в создании в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата;
- содействие в преодолении возникающих конфликтов, нарушений семейных и супружеских отношений.

4.5. Социально-экономические услуги

4.5.1. Социально-экономические услуги семьям всех групп (раздел 1) предоставляют в следующих объемах и формах:
- содействие в осуществлении мер социальной поддержки семьям в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- содействие в оказании материальной помощи;
- социальный патронаж семей;
- содействие в решении вопросов самообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и других вопросов улучшения своего материального положения и уровня состоятельности;
- содействие в решении вопросов трудоустройства, выбора профессии, повышения квалификации, в поиске постоянной или временной (сезонной) работы.

4.5.2. Дополнительные социально-экономические услуги семьям отдельных групп в зависимости от особенностей их социального положения предоставляют в следующих объемах и формах.

4.5.2.1. Социально-экономические услуги малообеспеченным семьям:
- привлечение средств для оказания помощи этим семьям (организация благотворительных аукционов, различных лотерей, выставок-продаж бывших в употреблении вещей и т.д.);
- обеспечение бесплатными продуктовыми наборами.

4.5.2.2. Социально-экономические услуги семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей:
- обеспечение бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами;
- содействие в направлении детей (при необходимости) в стационарные учреждения социального обслуживания.

4.5.2.3. Социально-экономические услуги семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев:
- содействие в предоставлении временного жилого помещения.

4.6. Социально-правовые услуги

4.6.1. Социально-правовые услуги семьям всех групп (раздел 1) предоставляют в следующих объемах и формах:
- консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;
- оказание помощи в подготовке и подаче жалоб на действия (или бездействие) официальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права граждан;
- оказание правовой помощи;
- содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством;
- консультирование по социально-правовым вопросам (семейно-брачное, гражданское, жилищное, пенсионное законодательство, права детей, женщин, инвалидов);
- социально-правовой патронаж семей.

4.6.2. Дополнительные социально-правовые услуги семьям отдельных групп в зависимости от особенностей их социального положения предоставляют в следующих объемах и формах.
4.6.2.1. Социально-правовые услуги семьям, где допускают жестокое обращение с детьми:
- содействие в привлечении к ответственности лиц, допускающих жестокое обращение;
- оказание помощи в оформлении документов для направления детей (при необходимости) в учреждения социального обслуживания на временное пребывание.
4.6.2.2. Социально-правовые услуги семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев:
- помощь в оформлении документов, в первую очередь документов, удостоверяющих личность;
- оказание юридической помощи в оформлении документов на осуществление мер социальной поддержки, положенных им по законодательству Российской Федерации, а также документов для трудоустройства;
- проведение юридических консультаций.
4.6.2.3. Социально-правовые услуги бездетным семьям:
- оказание юридической помощи в оформлении документов на усыновление и другие формы семейного воспитания детей.
4.6.2.4. Социально-правовые услуги малообеспеченным, многодетным, неполным семьям, беременным женщинам, кормящим матерям и матерям, находящимся в отпуске по уходу за ребенком:
- оказание юридической помощи в оформлении документов для осуществления мер социальной поддержки, предусмотренных законодательством Российской Федерации.
4.6.2.5. Социально-правовые услуги семьям, в которых родители уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии:
- содействие в оформлении представлений на родителей в комиссии по делам несовершеннолетних;
- содействие в оформлении документов на лишение родителей родительских прав;
- содействие в оформлении документов для направления детей (при необходимости) в учреждения социального обслуживания на временное пребывание.
4.6.2.6. Социально-правовые услуги безработным гражданам и гражданам, вернувшимся из мест лишения свободы, специальных учебно-воспитательных учреждений:
- оказание юридической помощи в оформлении документов для трудоустройства.
Ключевые слова: социальное обслуживание, социальная служба, клиент социальной службы, семья, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-экономические услуги, социально-правовые услуги, трудная жизненная ситуация