

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52885-2007
"Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье"
(утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 563-ст)

Social service of the population. Social services to family

Дата введения - 1 января 2009 г.
Введен впервые

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) социальных 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.