СОГЛАСОВАНО: УТВЕРЖДЕНО:

Министр труда и социального Директор Областного государственного

развития Ульяновской области автономного учреждения социального

обслуживания «Геронтологический

центр в г. Ульяновске»

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_А.А. Васильев \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_О.Г. Ворончихина

«\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2012г. «\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_2012г.

**Стандарт временного пребывания**

**в Областном государственном автономном учреждении**

**социального обслуживания**

**«Геронтологический центр в г. Ульяновске»**

1. **Общие положения**

1.1. Настоящий стандарт временного пребывания в Областном государственном автономном учреждении социального обслуживания «Геронтологический центр в г. Ульяновске» (далее –стандарт) распространяется на услуги, предоставляемые сверх перечня гарантированных государством социальных услуг для одиноких граждан пожилого возраста и (или) инвалидов, полностью или частично утратившим способность к самообслуживанию и свободному передвижению и временно нуждающимся в уходе; гражданам из их числа, проживающих в семьях, члены которых по объективным причинам (болезнь, убытие в командировку или отпуск и т.д.) временно не могут осуществлять за ними уход, а также родственникам и знакомым клиентов учреждения, приехавшим их навестить из других городов РФ или отдаленных районов Ульяновской области.

1.2. Стандарт устанавливает требования к виду, объёму, качеству, порядку и условиям оказания платных услуг гражданам, находящихся на временном пребывании в условиях стационарного учреждения.

**2. Сведения о содержании и объеме платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске**

2.1. Временное пребывание - это организация и осуществление процесса предоставления платных услуг сверх перечня гарантированных государством социальных услуг, на основе добровольного волеизъявления путем заключения договора на оказание платных услуг и совместного согласованного перечня предоставляемых платных услуг.

В настоящем Стандарте применяются следующие основные понятия:

- Заказчик – законный представитель и (или) близкий родственник Потребителя, Потребитель;

- Потребитель – получатель сервисных услуг, нуждающийся в полной или частичной посторонней помощи;

- Учреждение - исполнитель.

2.2. Оказание платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске осуществляется в соответствии с перечнем стандартных и дополнительных услуг, утверждённых директором учреждения.

2.3. К платным услугам, предоставляемым в учреждении, относятся:

- временное круглосуточное пребывание Заказчика (Потребителя) в условиях стационарного учреждения в специально отведенных жилых помещениях, при наличии свободных мест;

- социальные услуги.

Учреждение оказывает платные услуги в стационарных условиях, предусмотренные Уставом, на основании приказа директора учреждения, перечня платных услуг (Приложение № 1 к Положению «О предоставлении платных услуг в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске»).

Без дополнительной оплаты учреждение предоставляет следующие виды услуг:

- вызов скорой помощи;

- оказание первой доврачебной медицинской помощи.

2.4 Наименование, содержание и объём оказываемых платных услуг:

**Перечень стандартных услуг, оказываемых потребителю на условиях временного пребывания**

**в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Вид услуги | Жилое помещение  «VIP» | Жилое помещение «Стандарт» | Кратность предоставления услуги |
| **Социально-бытовые услуги** | | | | |
| 1. | Предоставление бытового обслуживания. | смена постельного белья | | 1 раз в 2 дня или по мере необходимости |
| уборка жилых помещений (влажное протирание поверхностей, мытье полов, проветривание) | | 2 раза в день |
| стирка личного белья (предоставление бытовой стиральной машины на этаже) | | на период  пребывания |
| 2. | Приготовление и подача питания по нормам учреждения. | Завтрак, обед, полдник, ужин | | на период пребывания |
| 3. | Наблюдение за состоянием здоровья. | измерение температуры тела, | | 2 раза в день |
| измерение артериального давления, пульса | | 2 раза в день |
| осмотр на предмет выявления педикулеза и чесотки | | 1 раз в 10 дней |
| проведение первичного медицинского осмотра | | 1 раз при поступлении |
| помощь в выполнении процедур, связанных с сохранением здоровья (прием лекарств, закапывание капель, натирания) | | ежедневно (при необходимости) |
| 4. | Предоставление гигиенических услуг лицам, неспособным по состоянию здоровья самостоятельно выполнять их. | питье, встать с постели, лечь в постель | | по потребности |
| умывание, помощь в самостоятельном умывании, уход за полостью рта, причесывание, уход за ушами и носом, уход за глазами (промывание) | | 1 раз в день |
| гигиеническая обработка рук | | 4 раза в день, перед принятием пищи |
| гигиеническая обработка ног | | 1 раз в неделю |
| сопровождение в туалет или высаживание на судно | | по потребности |
| смена памперсов | | до 3 раз в день |
| обтирание, подмывание, либо помощь в самостоятельном обтирании, подмывании, | | 1 раз в день |
| купание, помощь в вытирании, одевание, помощь в одевании и сопровождение в постель | | 1 раз в 7 дней |
| кормление | | 4 раза в день на период приема пищи |
| 5. | Предоставление культурно-досуговой деятельности | - посещение культурно-досуговых мероприятий;  - предоставление настольных игр (шашки, шахматы);  - посещение библиотеки;  - посещение бильярда;  - прослушивание радиопередач. | | на период пребывания, согласно распорядку внутри учреждения |

2.5. Платные услуги временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске предоставляются на временной основе, путем заключения договора.

2.6. Стоимость платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске, предусмотренный настоящим стандартом, согласовывается исполнительным органом государственной власти Ульяновской области, уполномоченным в сфере социальной защиты населения.

2.7. Исполнителем установлен период временного пребывания в учреждении, составляющий от 1 до 60 суток, одинаковый для всех Заказчиков и (или) Потребителей.

**3. Нормативные правовые документы, регламентирующие процесс предоставления платных услуг в отделении временного пребывания.**

Настоящий стандарт разработан в соответствии с :

1. Федеральным законом от 02.08.95 №122 – ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
2. Федеральным законом от 10.12.95 №195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
3. Федеральным законом от 03.11.2006 №174-ФЗ «Об автономных учреждениях»;
4. «Гражданским кодексом Российской Федерации»;
5. Законом РФ «О защите прав потребителей» от 07.02.1992 № 2300-1

и другими нормативными актами Российской Федерации.

**4. Требования к информации о предоставлении платной услуги временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г.Ульяновске.**

4.1. При получении платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске Заказчик и(или) Потребитель имеет право на получение достоверной информации:

о наименовании учреждения, его местонахождении;

о лицензировании медицинской деятельности, сроке ее действия, и органе ее выдавшей;

об администрации учреждения;

о режиме работы учреждения;

о перечне видов услуг, предоставляемых учреждением за плату с указанием их цены (прейскурант);

об условиях, сроках, порядке предоставления платных услуг;

о правах, обязанностях, ответственности граждан пожилого возраста и инвалидов, находящихся в учреждении;

о контролирующих организациях, с указанием адресов и телефонов.

Предоставление информации осуществляется бесплатно в доступной форме.

Исполнитель обязан обеспечить наличие в предоставляемом жилом помещении информации о порядке временного пребывания в учреждении, правил противопожарной безопасности и правил пользования электробытовыми приборами. Указанная информация должна доводиться до сведения клиентов на русском языке.

4.2. Заказчик и (или) Потребитель, находясь на круглосуточном временном пребывании в условиях стационарного учреждения, обязан соблюдать правила внутреннего распорядка и правила пожарной безопасности установленные в ОГАУСО ГЦ в г.Ульяновске.

4.3. Заказчик (Потребитель) в соответствии с законодательством Российской Федерации возмещает ущерб в случае утраты или повреждения имущества учреждения, а также несет ответственность за нарушения правил внутреннего распорядка, правил пожарной безопасности.

4.4. Заказчик и(или) Потребитель во время получения платных услуг имеет право отказаться от получения платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске путем оформления письменного заявления.

1. **Требования к квалификации специалистов, оказывающих платную услугу.**
   1. Оказание платных услуг временного пребывания осуществляется сотрудниками Учреждения.
   2. Уровень кадрового обеспечения Учреждения, соответствует ГОСТу Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требование к персоналу учреждений социального обслуживания».

Специалисты учреждения, предоставляющие платную услугу временного пребывания, аттестуются в установленном законодательством порядке, повышают квалификацию с периодичностью, установленной законодательством.

5.2. Специалисты учреждения, при оказании платной услуги временного пребывания обязаны соблюдать устав, правила внутреннего распорядка учреждения, качественно выполнять возложенные на них функциональные обязанности в соответствии с должностными инструкциями, строго следовать профессиональной этике.

5.3. При оказании платной услуги временного пребывания специалисты учреждения, предоставляющие платную услугу временного пребывания, должны проявлять к Потребителям платной услуги временного пребывания максимальную чуткость, вежливость, внимание, выдержку, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

1. **Характеристика используемых в процессе оказания платных услуг материальных ресурсов.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Материальные ресурсы | Жилое помещение  «VIP» | Жилое помещение «Стандарт» |
| 1. | Жилое помещение | Комната 19,2 м2 | Комната 21,8 м2 |
| 2. | Мебель | диван, тумбочка, шкаф, стол, 2 стула, ковер напольный, кухонный стол, комод. | 2 кровати, шкаф,  2 стула, стол,  2 тумбочки, кресло, ковер напольный, кухонный стол, комод. |
| Бытовая техника | телевизор, чайник, микроволновая печь, холодильник. | телевизор, чайник, холодильник. |
| 3. | Специальные средства и приспособления | прикроватный столик, медицинская кровать, кресло-стул с санитарным оснащением, противопролежневая система, судно, мочеприемник, балканская рама, боковое ограждение, поручни | кресло-стул с санитарным оснащением, поручни, ходунки |
| 4. | Тревожная кнопка (вызов дежурной медсестры) | имеется | имеется |
| 5. | Мягкий инвентарь | комплект постельного белья | |
| 6. | Санитарно-гигиенические условия. | умывальник, туалет, душ или ванная комната | |

**7. Порядок (регламент) предоставления платной услуги**

**временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске**

7.1.Предоставление платных услуг оформляется письменными договорами стандартных и дополнительных услуг. Договоры регламентируют условия и сроки получения конкретных услуг, порядок расчетов, права, обязанности и ответственность сторон.

7.2.Заключение договора осуществляется на основании добровольного волеизъявления Заказчика (Потребителя), и совместного согласованного перечня предоставляемых стандартных и дополнительных платных услуг согласно прейскуранта, заключения оценки индивидуальной нуждаемости Потребителя.

7.3. Оценка индивидуальной нуждаемости осуществляется уполномоченным специалистом учреждения, назначенным в соответствии с приказом директора на проведение оценки индивидуальной нуждаемости Потребителя.

Оценка индивидуальной нуждаемости проводится в момент поступления Потребителя за получением услуги временного пребывания на платной основе.

Оценка индивидуальной нуждаемости проводится согласно «Положения об оценке индивидуальной нуждаемости». По результатам проведенной оценки уполномоченным специалистом дается заключение, где указывается степень необходимости оказания дополнительных платных услуг и их объем. В заключении обозначается перечень услуг, кратность их предоставления, количество услуг, а также время, необходимое для предоставления каждой услуги. Заключение является основанием для установления объема дополнительных услуг и внесения изменений в объем оказания дополнительных услуг.

В случае отказа Потребителя от дополнительных платных услуг, исходя из результатов оценки индивидуальной нуждаемости, оформляется отказ в письменном виде.

7.4. Решение о предоставлении платных услуг принимается директором учреждения на основании личного заявления Заказчика (Потребителя) по установленной форме. Исполнитель не вправе без согласия Потребителя предоставлять дополнительные услуги, оказываемые за плату. Потребитель вправе отказаться от оплаты услуг, не предусмотренных договором. Запрещается обуславливать выполнение одних услуг обязательным оказанием других услуг.

7.5.Заказчик и(или) Потребитель вправе заключать договор на бронирование мест в учреждении на временное пребывание путем составления документа, подписанного двумя сторонами, а также путем принятия заявки на бронирование посредством почтовой, телефонной и иной связи, позволяющий достоверно установить, что заявка исходит от Заказчика и(или) Потребителя. В случае опоздания Заказчика и(или) Потребителя с него взимается кроме платы за бронирование также плата за фактический простой жилого помещения, но не более чем за сутки. При опоздании более чем на сутки бронь аннулируется. В случае отказа Заказчика и(или) Потребителя оплатить бронь, его размещение в учреждении производится в порядке общей очередности.

7.6. Заказчик (Потребитель) оплачивает платные услуги в полном объеме, согласно заключенного договора.

Оплата предоставляемых услуг производиться по безналичному расчету на счет учреждения, указанный в договоре, либо в наличной форме денежными средствами в кассу учреждения.

Сроки пересмотра стоимости платных услуг:

- в случае изменения состояния здоровья Потребителя (по заключению врачебной комиссии учреждения), на основании которого учреждение составляет дополнительное соглашение к договору на оказание платных услуг и уведомляет Заказчика (Потребителя);

- в связи с изменениями тарифов по коммунальным услугам и оплате труда обслуживающего персонала.

7.7. Учреждением установлена посуточная оплата за временное пребывание Заказчика и(или) Потребителя.

Плата взимается в соответствии с единым расчетным часом- с 12 часов текущих суток по местному времени. При размещении до расчетного часа (с 0 до 12 часов) плата за пребывание не взимается.

7.8. При поступлении в учреждение Заказчик (Потребитель) предоставляет пакет документов, согласно п.10 настоящего стандарта. Специалист, отвечающий за временное пребывание, проверяет наличие и подлинность предоставленных документов, формирует личное дело Потребителя услуги, ознакамливает с правилами временного пребывания, правилами противопожарной безопасности. Сотрудник учреждения провожает Потребителя в жилое помещение временного пребывания в соответствии с договором для предоставления платной услуги.

7.9. Подача и прием пищи осуществляется согласно установленного норматива и меню по учреждению в общественной столовой Учреждения или в жилом помещении для временного пребывания.

7.10. Потребитель вправе посещать различные культурно-массовые мероприятия, проводимые как внутри, так и на территории Учреждения, согласно установленному распорядку дня внутри Учреждения.

7.11. При отчислении из учреждения Заказчик (Потребитель) обязан сдать сотруднику учреждения жилое помещение с имеющимся инвентарем и прочим имуществом, согласно перечню.

**8. Перечень оснований для отказа в предоставлении платной услуги временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г.Ульяновске.**

8.1. Основаниями для отказа в предоставлении платной услуги являются:

- отсутствие документов, приведенных в перечне документов, необходимых для получения платной услуги, согласно разделу 10 настоящего Стандарта;

- наличие медицинских противопоказаний: инфекционные заболевания, алкоголизм, наркомания, психические заболевания в острой стадии, а также заразные формы кожных, венерических заболеваний и туберкулёза;

- отказ Потребителя и (или) Заказчика от получения платной услуги или от заключения Договора.

8.2. Основанием для приостановления или отказа в предоставлении платной услуги в процессе ее оказания являются:

- несоблюдение Потребителем платной услуги условий Договора;

- сокрытие или представление Заказчиком или Потребителем заведомо ложной информации, влияющей на определение индивидуальной нуждаемости в предоставлении платной услуги или на условия предоставления платной услуги;

- выявление медицинских противопоказаний, указанных в пункте 1 раздела 8 настоящего Стандарта;

- неоднократное нарушение Потребителем Правил внутреннего распорядка для граждан пожилого возраста и инвалидов, находящихся в Областном государственном автономном учреждении социального обслуживания «Геронтологический центр в г. Ульяновске».

**9. Порядок обжалования решений, действий (бездействий) должностных лиц учреждения в процессе предоставления платной услуги временного пребывания**

**в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске**

9.1. Претензии по качеству оказываемых платных услуг, их объемам и срокам оказания предъявляются Заказчиком (Потребителем) к учреждению по телефону в день возникновения претензии или письменно, в том числе с использованием средств факсимильной и электронной связи, но не позднее 3 дней со дня предоставления услуги. Приём обращений (жалоб) Заказчика (Потребителя) осуществляется в соответствии с графиком работы администрации Учреждения. Поступившие обращение (жалоба) подлежит обязательной регистрации в день поступления.

9.2. В обращении, направленном в письменной форме, указываются:

а) наименование Учреждения;

б) должность, фамилия, имя и отчество работника учреждения (при наличии информации), решение, действие (бездействие) которого обжалуется;

в) фамилия, имя, отчество Заказчика (Потребителя);

г) почтовый адрес, по которому должен быть направлен ответ;

д) предмет обращения;

е) обстоятельства, на основании которых Заказчик (Потребитель) считает, что нарушены его права и (или) законные интересы, созданы препятствия к их реализации либо незаконно возложена какая-либо обязанность;

ж) личная подпись Заказчика (Потребителя) и дата.

В подтверждение своих доводов Заказчик (Потребитель) вправе приложить к обращению документы, иные материалы, связанные с обжалованием решений, действий (бездействия) работника Учреждения, либо их копии.

Требования, предъявляемые к обращению, направленному с использованием средств факсимильной и электронной связи, аналогичны требованиям к обращению, направляемому в письменной форме.

Содержание обращения заносится в личное дело Потребителя. В случае если изложенные в обращении факты и обстоятельства являются очевидными и не требуют дополнительной проверки, ответ на обращение с согласия Заказчика (Потребителя) дается устно в ходе личного приёма, о чём делается запись в личном деле Потребителя.

9.3. По результатам рассмотрения жалобы, поступившей в учреждение,   
проводятся проверочные   действия,   по   результатам   которых   директор учреждения  принимает решение  об удовлетворении  (признании неправомерным действия (бездействия) решения), либо об отказе в удовлетворении жалобы.

Если для рассмотрения обращения необходимо проведение проверки, истребование дополнительных материалов, либо принятие иных мер, указанный срок продляется, но не более чем на 30 календарных дней, о чём Заказчику (Потребителю) сообщается в письменной форме в течение 5 рабочих дней со дня принятия решения о продлении срока с обоснованием причин продления срока. Решение о продлении срока принимается директором Учреждения.

9.4.При рассмотрении обращения (жалобы) обеспечивается объективное, всестороннее и своевременное рассмотрение обращения, в случае необходимости - с участием Заказчика (Потребителя), направившего обращение. Письменный ответ, содержащий результаты рассмотрения обращения, направляется Заказчику (Потребителю).

9.5. Основанием для отказа в рассмотрении обращения, направленного в письменной форме, является наличие следующих обстоятельств:

а) обращение не соответствует требованиям, указанным в [пункте](http://www.garant.ru/hotlaw/irkutsk/334262/#2184) 9.2 настоящего стандарта;

б) в обращении содержатся нецензурные либо оскорбительные выражения, угрозы имуществу, жизни, здоровью, в отношении учреждения или его сотрудников, а также членов их семей;

в) текст обращения не поддается прочтению;

г) в обращении содержится вопрос, на который многократно давались письменные ответы по существу в связи с ранее направляемыми обращениями (жалобами), и при этом в обращении (жалобе) не приводятся новые доводы или обстоятельства.

9.6.Обращения Заказчика (Потребителя), содержащие обжалование решений, действий (бездействия) работников Учреждения, не могут направляться этим сотрудникам для рассмотрения и (или) ответа.

9.7. Если в результате рассмотрения обращение (жалоба) будет признана обоснованной, то принимается решение об устранении нарушений, связанных с предоставлением платной услуги временного пребывания, и применении мер ответственности к работнику Учреждения, допустившему нарушения в ходе предоставления платной услуги временного пребывания, повлекшие за собой жалобу Заказчика (Потребителя).

Применение мер ответственности к работнику Учреждения осуществляется директором Учреждения.

9.8. Заказчику (Потребителю) направляется сообщение о принятом решении и действиях, проведенных в соответствии с принятым решением, не позднее 10 дней со дня заявления обращения (жалобы).

9.9. Заказчик (Потребитель)  вправе    обжаловать    решения,    принятые    в    ходе предоставления платной услуги временного пребывания, действия или бездействие директора, работников Учреждения в судебном порядке.

**10. Документальное сопровождение процесса предоставления платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске**

10.1.Обязательный перечень документов, сопровождающих процесс оказания платных услуг временного пребывания:

1) паспорт;

2) справка лечебно-профилактического учреждения о состоянии здоровья, с приложением результатов обследования**:**

кровь на реакцию Вассермана – 6 месяцев;

кровь на ВИЧ – 6 месяцев;

кровь на гепатит В, С – 6 месяцев;

общий анализ крови – 21 день;

общий анализ мочи – 21 день;

кал на яйца гельминтов и паразитарных заболеваний – 10 дней;

результат бактериологического исследования на группу возбудителей кишечных инфекций, дифтерии – 7 дней;

результат флюрографического (R – логического) обследования с описанием и снимком – 6 месяцев;

сведения о полной схеме прививок против дифтерии, столбняка;

справка о регистрации случаев инфекционных заболеваний в течении 21 дней по адресу, откуда он поступает;

3) заявление;

4) договор об оказании платных услуг временного пребывания в ОГАУСО ГЦ в г. Ульяновске;

5) согласие на обработку персональных данных в соответствии с Федеральным законом от 26.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;

6) квитанция об оплате услуг временного пребывания.

10.2. Из предоставленных документов формируется личное дело Потребителя. Личное дело хранится у сотрудника Учреждения, назначенного в соответствии с приказом директора на хранение и обработку данных Потребителя.