

# **СОЦИАЛЬНО-БЫТОВОЙ ПАТРОНАЖ СЕМЬИ (ДОМАШНИЙ ПОМОЩНИК)**

**ПРОЕКТ СТАНДАРТА УСЛУГИ**

**Москва**

**2012**



**Рабочая группа по разработке стандарта:**

С.П. Борзов

Л.В. Байбородова

М.О. Егорова

Н. Г. Королева

В.В. Попова, канд. филос. наук

И. А. Потапкин, д-р мед. наук

Г. В. Романовская

А.Б. Турова

### **Сведения о стандарте**

1. Настоящий стандарт разработан Национальным Фондом защиты детей от жестокого обращения.

2. В настоящем стандарте реализованы общепризнанные принципы и нормы международного права, Конституции Российской Федерации, федеральных законов, регулирующих сферу соответствующих отношений.

3. Настоящий стандарт разработан для использования юридическими лицами независимо от организационно-правовых форм и форм собственности, физическими лицами, осуществляющих деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

4. Введен впервые.

## **1. Паспорт услуги**

### **1.1. Наименование услуги**

Социально-бытовой патронаж семьи (домашний помощник)

### **1.2. Поставщик услуги**

Определяется в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

### **1.3. Термины и определения, использованные в стандарте услуги**

В настоящем стандарте применены термины и определения в соответствии с законодательством Российской Федерации.

### **1.4. Область применения стандарта услуги**

Настоящий стандарт распространяется на услугу «Социально-бытовой патронаж семьи (домашний помощник)» и устанавливает состав, объем, количественные и качественные показатели предоставления услуги.

Получателями данной услуги являются:

дети, нуждающиеся в защите государства;

малообеспеченные семьи с молодыми родителями, недостаточная родительская компетентность которых стала причиной нарушения прав детей в этой семье;

малообеспеченные неполные семьи с двумя и более детьми, в которых родитель неспособен самостоятельно обеспечить детям уход, соответствующий их минимальным возрастным потребностям;

семьи с детьми с ограниченными возможностями здоровья, где родителям необходима поддержка по организации ухода за детьми (для временного высвобождения времени для решения актуальных проблем семьи).

### **1.5. Цели и задачи предоставления услуги**

Цель предоставления услуги:

снижение риска жестокого обращения с детьми путем обучения родителей необходимым навыкам ухода за детьми и ведения хозяйства.

Задачи предоставления услуги:

обучение родителей навыкам ведения хозяйства во время регулярного совместного выполнения домашних дел с активным вовлечением родителей;

обучение родителей навыкам ухода за детьми через совместную деятельность по уходу родителей и домашнего помощника;

присмотр за детьми в семье во время решения родителями проблем трудоустройства, оформления документов, пособий и т. д.);

обучение родителей умению организовать и контролировать учебную, бытовую и досуговую деятельность детей;

обучение родителей навыкам и способам поощрения и ненасильственного наказания детей;

оказание поддержки родителям через подбадривание, позитивное общение и совместное обсуждение трудностей.

### **1.6. Результат предоставления услуги**

Родители обеспечивают для ребенка безопасные бытовые условия проживания, уход за ребенком в соответствии с возрастными потребностями и состоянием его здоровья.

Родители способны замечать потребности ребёнка и адекватно их удовлетворять.

Родители прекратили применение насильственных приемов воспитания.

### **1.7. Периодичность оказания услуги**

Услуга оказывается однократно. Для семей с новорожденным ребенком и семей выпускников организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, услуга может быть назначена повторно.

5

### **1.8. Правовые основания для предоставления услуги**

Услуга оказывается в соответствии со следующими нормативными правовыми актами международного и российского законодательства:

1. Всеобщая декларация прав человека (1948);
2. Международный пакт об экономических, социальных и культурных правах (1966);
3. Конвенция ООН о правах ребенка (1989);
4. Европейская социальная хартия (1996);
5. Конституция Российской Федерации (1993);
6. Гражданский кодекс Российской Федерации (с изменениями и дополнениями);
7. Семейный кодекс Российской Федерации (в ред. Федерального закона от 30 ноября 2011 № 363-ФЗ);
8. Федеральный закон от 24 июля 1994 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
9. Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

10. Федеральный закон от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

11. Федеральный закон от 6 октября 1999 г. №184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;

12. Федеральный закон от 6 октября 2003 г. №131-ФЗ «Об общих принципах организации местного самоуправления в Российской Федерации»;

13. Федеральный закон от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

14. Федеральный закон от 27 июля 2010 г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»;

15. Федеральный закон от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений»;

16. Федеральный закон от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей» (в ред. Федерального закона от 27 июня 2011 г. № 162-ФЗ)

17. Постановление Правительства Российской Федерации от 10 ноября 2003 г. № 677 «Об общероссийских классификаторах технико-экономической и социальной информации в социально-экономической области»;

18. Постановление Правительства Российской Федерации от 2 сентября 2010 г. № 671 «О порядке формирования государственного задания в отношении федеральных государственных учреждений и финансового обеспечения выполнения государственного задания»;

19. Совместный приказ Минфина России и Минэкономразвития России № 136н/526 от 29 октября 2010 г. «Об утверждении Методических рекомендаций по формированию государственных заданий федеральным государственным учреждениям и контролю за их выполнением»

20. Комплексные рекомендации органам исполнительной власти субъектов Российской Федерации, органам местного самоуправления по реализации Федерального закона от 8 мая 2010 г. № 83-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений» от 16 мая 2011 г. № 12-08-22/1959 (Минфин России).

## **2. Содержание услуги**

### **2.1. Краткое описание услуги**

Услуга направлена на формирование недостающих родительских навыков и умений, которые необходимы для снижения уровня риска жестокого обращения с ребенком в семье. В процессе оказания услуги специалист (домашний помощник) регулярно посещает семью и, в соответствии с разработанным планом, выполняет следующие действия: оказание помощи в бытовых делах, оказание помощи в освоении навыков ухода за детьми или их воспитания, оказание родителям поддержки через обсуждение трудностей.

## 2.2. Основные этапы и мероприятия в рамках оказания услуги

№	Этап	Мероприятия	Продолжительность	Результат	Исполнители
1	Планирование работы домашнего помощника с семьей	Получение домашним помощником информации о проблемах и ресурсах семьи (предоставляет куратор), определение целей и задач работы	0,5 час	Домашний помощник знает цели и задачи своей работы с конкретной семьей, знает о проблемах и ресурсах семьи	Домашний помощник
		Установление контакта с семьей, информирование о причинах назначения семье домашнего помощника, правилах и порядке работы	0,5 час	Все члены семьи знают о причинах назначения домашнего помощника, правилах и порядке совместной работы	
		Выработка совместно с семьей плана-графика посещений семьи и содержания ближайших встреч	0,5 час	План-график работы домашнего помощника и семьи составлен с указанием сроков и ответственных	
2	Выполнение плана-графика посещений семьи	Визиты домашнего помощника в семью	72 час (2 визита в неделю по 3 часа, или 3 визита в неделю по 2 часа)	Ребенку обеспечен лучший уход в результате изменения ситуации в семье. Родители освоили необходимые навыки, позволяющие удовлетворять минимальные возрастные потребности ребенка	Домашний помощник
		Участие в обсуждении и корректировка плана-графика посещений семьи и содержание работы	3 час (по 0,5 час 1 раз в 2 недели 3 месяца)	Скорректирован плана-график посещений семьи, методы работы с семьей	Домашний помощник
3	Прохождение супервизии	Посещение домашним помощником супервизии	3 час (1 час 1 раз в 1 месяц в течение 3 месяцев)	Получены рекомендации по преодолению профессиональных трудностей; предотвращено профессиональное выгорание	Домашний помощник
Итого часов работы по услуге: 79,5 часа в течение 3 месяцев.					



### **3. Организация предоставления услуги**

#### **3.1. Основание для предоставления услуги**

Предоставление услуги осуществляется на основании плана по защите прав ребенка, утверждаемого органом, уполномоченным принимать меры по защите прав и законных интересов детей (орган опеки и попечительства).

#### **3.2. Срок регистрации обращения о предоставлении услуги**

Неприменимо.

#### **3.3. Максимальный срок ожидания оказания услуги с момента поступления обращения о предоставлении услуги**

Неприменимо.

#### **3.4. Одновременное число получателей услуги**

Временные затраты на оказание услуги одной семье составляют 76, 5 часов в течение 3 месяцев.

#### **3.5. Конфиденциальность**

Обеспечивается в соответствии со следующими нормативными правовыми актами Российской Федерации:

1. Федеральный закон Российской Федерации от 27 июля 2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных»;

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

3. Указ Президента Российской Федерации от 6 марта 1997 года № 188 «Об утверждении перечня сведений конфиденциального характера»;

4. Постановление Правительства РФ от 17 ноября 2007 года № 781 «Об утверждении Положения об обеспечении безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 15 сентября 2008 г. № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации».

#### **3.6. Размер платы, взимаемой с заявителя при предоставлении услуги, и способы ее взимания**

Услуга финансируется в соответствии с расчетом стоимости.

#### **3.7. Предоставления услуги в многофункциональных центрах и в электронной форме**

Услуга не оказывается в многофункциональных центрах и в электронной форме.

### **3.8. Документальное сопровождение процесса предоставления услуги**

Перечень обязательной документации, используемой в процессе предоставления услуги:

План работы домашнего помощника с указанием действий, сроков их исполнения и ответственных лиц (Приложение 1).

Рабочий дневник домашнего помощника (Приложение 2)

### **3.9. Исчерпывающий перечень оснований для отказа в предоставлении услуги**

Услуга не оказывается:

семьям в социально опасном положении, в том числе семьям, в которых родители страдают зависимостью от психоактивных веществ;

в случае, если невозможно обеспечить безопасность представителей поставщика услуги в процессе ее оказания.

## **4. Требования к доступности услуги**

**Физическая доступность** – обеспечивается путем выезда специалиста к месту проживания семьи.

**Информационная доступность** – обеспечивается путем распространения через ведомственные методические службы и наличием действующих сайтов поставщиков услуги.

**Психологическая доступность** - обеспечивается путем проведения соответствующей профессиональной подготовки и повышения квалификации специалистов, оказывающих услугу, по вопросам установления контакта, ведения беседы.

**Психологическая безопасность** - обеспечивается созданием безопасных условий, защитой от всех форм дискриминации во время проведения мероприятий услуги, сохранением конфиденциальности информации о личной жизни граждан, полученной в процессе подготовки и проведения мероприятий услуги.

## **5. Требования к процессу оказания услуги**

### **5.1.1. Требования к информационному обеспечению услуги**

Целесообразно обеспечить информирование общественности о наличии услуги, её основных задачах с целью формирования позитивного отношения общества к деятельности, направленной на сохранение ребенка в кровной семье, повышению толерантности по отношению к семьям группы риска.

### 5.1.2. Требования к кадровому обеспечению деятельности по услуге

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы)	Периодичность повышения квалификации	Периодичность супервизии	Единица измерения объема
Домашний помощник	Образование: требований нет; стаж: общий стаж работы не менее 20 лет; успешный опыт воспитания собственных детей, желателен опыт работы с семьями и детьми	Не требуется	1 час 1 раз в месяц	Чел/час

### 5.1.3. Требования к помещениям, в которых предоставляется услуга

Мероприятие по реализации услуги	Тип помещения	Единица измерения объема
Все мероприятия услуги	Проводятся по месту жительства семьи	

### 5.1.4. Требования к техническому обеспечению предоставления услуги

Мероприятие по реализации услуги	Перечень инвентаря и оборудования	Единица измерения объема
Все мероприятия услуги	Не требуется	

### 5.1.5. Расходные материалы для предоставления услуги

Мероприятие по реализации услуги	Перечень расходных материалов	Единица измерения объема
Все мероприятия услуги	Канцелярские товары (тетради, ручки)	Шт.

## 6. Качество услуги

Критерии оценки качества оказания услуги:

динамика повышения родительской компетентности;

динамика развития способности родителей замечать и адекватно реагировать на возрастные потребности ребенка;

уменьшение случаев агрессии родителей в отношении ребенка (детей);

увеличение бытовой самостоятельности родителей;

улучшение бытовых условий проживания ребенка;  
уровень партнерского взаимодействия домашнего помощника с семьей,  
определяемое по результатам супервизии.

Способы оценки качества оказания услуги:

административный контроль;

анкетирование клиентов;

супервизия.

## **7. Контроль реализации услуги**

**7.1.** Контроль выполнения требований к процессу оказания услуги осуществляется посредством административного контроля на основе статистических данных.

**7.2.** Контроль качества оказания услуги осуществляется посредством супервизии.

Приложения:

Приложение 1. Форма «План работы домашнего помощника с семьей»

Приложение 2. Форма «Рабочий дневник домашнего помощника»

## ПЛАН РАБОТЫ ДОМАШНЕГО ПОМОЩНИКА С СЕМЬЕЙ

\_\_\_\_\_  
*ФИО ребенка*

Цель работы:

\_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

Задачи

1. \_\_\_\_\_  
 2. \_\_\_\_\_  
 3. \_\_\_\_\_

План совместных действий семьи \_\_\_\_\_ и домашнего помощника  
 \_\_\_\_\_

Действия родителей	Срок выполнения	Действия домашнего помощника	Срок выполнения
Задача 1			
Задача 2			

Подписи:

Домашний помощник \_\_\_\_\_ ( )  
 Родители \_\_\_\_\_ ( )  
 \_\_\_\_\_ ( )

**РАБОЧИЙ ДНЕВНИК ДОМАШНЕГО ПОМОЩНИКА**

<b>Дата</b>	<b>Цель работы/визита</b>	<b>Краткое описание выполненных работ</b>	<b>Результат</b>	<b>Подпись специалиста</b>

