

Социальные услуги в Латвии

Коллектив авторов:

Байба Пашевица; Эдвартс Павуленис; Дагния Стаке; Мартиньш Валтерс

1 Виды социальных услуг	2
2 Общие принципы оплаты услуг социального ухода и социальной реабилитации	4
3 Социальные службы самоуправления	5
4 Услуги самоуправления по социальному уходу	6
Услуги социального ухода по месту жительства персоны	7
Услуги институции долгосрочного социального ухода и социальной реабилитации	11
Социальная услуга пансион	13
Услуга кратковременного социального ухода и социальной реабилитации	14
Услуга кратковременного жилища	15
Услуги передышки	15
Дневные центры ухода	16
Специализированные мастерские	17
Групповой дом (квартира)	18
Дом на полпути	19
Кризисные центры	20
Приюты и ночные приюты	21
Услуга семейного ассистента	22
Услуги кризисных телефонов и телефонов доверия	22
Многофункциональные центры социальных услуг	23
Социальная работа в общине	24

Социальные услуги одновременно направлены на помощь реальным нуждам человека, и на направление способностей человека - психологическую устойчивость человека. В Латвии социальные услуги предоставляются, соблюдая следующие основные принципы:

- услуги предоставляются по месту жительства клиента или по возможности ближе к ней;
- социальный уход или социальную реабилитацию в учреждения длительного ухода или реабилитации предоставляют, если объём услуг по месту жительства не достаточен;
- нужды клиента оцениваются индивидуально
- поставщик услуг обеспечивает межинституциональное и межпрофессиональное содействие;
- клиент вовлекается в процесс принятия решения.

1 Виды социальных услуг

Социальные услуги включают:

- услуги по месту жительства клиента;
- уход в учреждениях социального ухода или социальной реабилитации
- услуги профессиональной реабилитации;
- обеспечение техническими вспомогательными средствами.

Услуга социального ухода – совокупность мероприятий, направленное на удовлетворение основных нужд клиента, который имеет объективные трудности позаботиться о себе ввиду старости или функциональных помех. Это включает услуги по месту жительства или в учреждениях длительного социального ухода.

Реабилитация - активный и динамичный процесс во время которого, клиент с неспособностями осваивает знания и умения, для достижения максимального доступного уровня физического, психологического и социального функционирования. Эти услуги создают или воссоздают функции, а также компенсирует утраченные, недостающие или ограниченные способности, обеспечивает средствами, необходимыми для достижения более высокого уровня независимости.

Медицинская реабилитация - отрасль медицины, которая занимается развитием или восстановлением физического, социального, профессионального и образовательного потенциала человека в соответствии с его физиологическими или анатомическими ограничениями, или, в случае долгосрочных и необратимых нарушений здоровья, приспособлением жизни пациента условиям среды и общества. Цель медицинской реабилитации:

- обеспечить персонам с определенными функциональными ограничениями снижение или устранение этих ограничений;
- оценку и предотвращение рисков осложнений.

Социальная реабилитация - совокупность мероприятий, направленное на восстановление и улучшение способностей социального функционирования, восстановление социального статуса и включение в общество. Одна из главных целей - приспособление, адаптация человека к социальной реальности. Это процесс, в котором человек формируется членом общества. Социальная реабилитация:

- помогает научиться уживаться с функциональными ограничениями;
- восстанавливает или обучает навыкам, которые ввиду разных обстоятельств утеряны;
- помогает человеку вернуться в трудовую жизнь;
- помогает включиться в общественные активности.

Психосоциальная реабилитация - направление социальной реабилитации, относящееся к персоне и его семье предоставляющая помощь в решении психосоциальных проблем. Целью психосоциальной реабилитации является:

- помощь в преодолении психологических и социальных последствий болезни;
- возвращение в полноценную жизнь.

Услуги ухода за здоровьем:

- неотложная медицинская помощь - в случае внезапного заболевания или травм, угрожающих жизни пострадавшего;
- первичная медицинская помощь - первое звено связи между пациентом и поставщиком медицинских услуг - семейный врач, помощник врача, сестра, акушерка, зубной врач, а также уход на дому;
- вторичная медицинская помощь - специализированное амбулаторное или стационарное медицинская помощь, ориентированная на неотложную, острую или плановую помощь
- третичная медицинская помощь - высоко специализированные услуги в специализированных лечебных заведениях, предоставляемые специалистами с дополнительной квалификацией.

Цели политики социальных услуг:

- обеспечить предоставление услуг, соответствующих нуждам персоны, для максимального обеспечения способностей персоны позаботиться самой о себе и жить независимо;
- обеспечить способность персоны, с ограниченными возможностями и/или нуждой в неотложную психосоциальную помощь в кризисной ситуации, и членов его семьи интегрироваться в рынок труда
- обеспечить достойные условия жизни и качество услуг персонам, живущим в учреждениях социального обслуживания.

Любой житель имеет право:

- бесплатно получить информацию от поставщиков социальных услуг и помощи о возможности получения услуг и помощи, условиях и порядке получения;
- бесплатно получить консультацию специалиста по социальной работе о решении социальной проблемы;
- требовать и получить социальную помощь и услуги;
- получить письменное обоснование в случае отказа предоставить социальную помощь или услугу;
- участвовать в процессе принятия решения, связанного с предоставлением услуги;
- апеллировать по поводу решения
- обращаться с жалобой по поводу неудовлетворительного качества услуги или не соблюдении прав клиента.

2 Общие принципы оплаты услуг социального ухода и социальной реабилитации

Клиент или его кормилец обязаны оплатить полученные услуги социального ухода или социальной реабилитации.

Кормилец - персона, которая обязана заботиться о супруге, а также о детях, внуках, родителях или прародителях.

Если клиент или его кормилец не в состоянии оплатить услуги, затраты на услугу покрываются из бюджета самоуправления или государственного бюджета в порядке, установленном Кабинетом Министров.

Если персона требует от самоуправления полностью или частично оплаченные долгосрочные социальные услуги, социальная служба самоуправления оценивает материальные ресурсы клиента, учитывая доходы после уплаты налогов. Доходами не считают государственное пособие семье, пособие за ребенка инвалида, пособие для ухода за ребенком инвалидом, пособие для ухода инвалиду, пособие для использования ассистента, компенсацию для транспорта инвалиду с затрудненным

передвижением, пособия в случае смерти, социальные пособия от самоуправления установленные законом. При оценке платёжеспособности учитывается информация о доходах и договорах о содержании, предоставленная персоне. Если персоне имеет кормильца, тот также должен предоставить информацию социальной службе.

В соответствии с статьёй 17 "Закона социальных услуг и социальной помощи" социальные услуги может предоставлять только учреждение, соответствующее требованиям, установленным Кабинетом Министров, и внесенное в Регистр поставщиком социальных услуг. Общие и специальные требования для поставщиков социальных услуг определены в Правилах №.338 Кабинета Министров от 13.06.2017. Требования к лечебным учреждениям определены в Правилах №.60 Кабинета Министров от 20.01.2009.

3 Социальные службы самоуправления

"Законом социальных услуг и социальной помощи" определено, что социальные услуги предоставляются только на основе заключения специалиста по социальной работе.

Социальная служба - учреждение, созданное самоуправлением, которая организует и предоставляет социальные услуги населению.

Социальная работа - профессиональная деятельность по оказанию помощи семьям, группам персон и обществу в целом для содействия и восстановления способности социально функционировать и для создания благоприятных условий такого функционирования.

Социальный уход и услуги социальной реабилитации предоставляются по месту жительства персоны, обеспечивая уход на дому, в дневных центрах и учреждениях социальной реабилитации, сервисных квартирах, приютах, а также в учреждениях долгосрочного социального ухода или социальной реабилитации.

Обязанности социальной службы самоуправления:

- предоставлять персоне информацию о правах на получении социальных услуг и социальной помощи, порядке востребования и получения;
- информировать персону, требующую социальную услугу или помощь, о принятом решении. В случае отказа письменно указать причину отказа, порядок и срок апелляции;
- предоставить персоне психосоциальную или материальную помощь для преодоления кризиса и включения персоны в общество;
- предоставлять информацию и консультации в виде, понятном персоне.

Самоуправление, в котором декларировано место жительства персоны, обязано обеспечить персону возможностью получения соответствующих социальных услуг и помощи. Услуги предоставляются только по заключению специалиста по социальной работе. В первую очередь оценивается возможность предоставления услуги по месту жительства. Только в случае, если такая услуга является недостаточной, социальный уход или реабилитация осуществляется в учреждении долгосрочного социального ухода или реабилитации. Служба самоуправления рассматривает соответствие критериям полученного заявления и документов в течении 10 рабочих дней и информирует о предоставлении услуги или отказе.

Для получения услуги, финансируемые самоуправлением или государством, персона или его законный представитель должны обратиться в социальную службу самоуправления, на территории которой персона декларировало своё место жительства и представить следующие документы:

- заявление с указанием проблемы и предпочитаемого решения;
- информацию о доходах персоны и его законных кормильцев;
- справку семейного врача о состоянии здоровья персоны (степень тяжести функциональных помех, отсутствие медицинских контр-индикаций - активный туберкулёз, инфекционные заболевания, сексуально трансмиссивные заболевания)
- заключение психиатра об отсутствии специальных контр-индикаций и предпочитаемом виде услуги, если услугу желает получить персона или ребёнок с помехами умственного характера;
- копию документа, подтверждающего инвалидность, если долгосрочный уход желает получить инвалид
- другие документы в соответствии с видом социальной услуги.

Если самоуправление получило информацию от физического лица или институции о персоне, которая возможно нуждается в социальных услугах или помощи, самоуправление обязано проверить информацию в порядке, установленном в законе "О социальной безопасности", оценить нужды персону в социальных услугах или помощи, информировать персону или его законного представителя о правах, возможностях и порядке получения социальных услуг или помощи.

4 Услуги самоуправления по социальному уходу.

Полный перечень социальной помощи и социальных услуг во Вашем самоуправлении можно найти в файлах "Pabalsti un pakalpojumi novados 2018" un "Pabalsti un pakalpojumi pilsētās 2018"

Социальные услуги своим жителям предоставляют самоуправления, и они по возможности приближены к домашней среде. Для получения этих услуг, персону или его законный представитель должны обратиться в социальную службу. В законе определены следующие **уровни ухода**:

- первый уровень - физические или умственные способности персоны ограничены умеренно. Персона может и умеет обеспечить свои нужды и здоровье. Необходима небольшая поддержка персоналом определённое число часов в неделю. Поставщик услуг также обеспечивает надзор за здоровьем клиента, установленный врачом.
- второй уровень - физические или умственные способности персоны ограничены умеренно или тяжело. Персона может и умеет обеспечить свои нужды и здоровье, но возможно снижение способностей и умений. Необходима небольшая поддержка персоналом ежедневно. Поставщик услуг также обеспечивает надзор за здоровьем клиента, установленный врачом и наблюдает за изменениями функциональных помех.
- третий уровень - физические или умственные способности персоны тяжело ограничены, Способность персоны обеспечить свои нужды и здоровье, нарушены. Необходима регулярная поддержка персоналом ежедневно. Поставщик услуг также обеспечивает надзор за здоровьем клиента, установленный врачом и наблюдает за изменениями функциональных помех.
- четвертый уровень - физические или умственные способности персоны ограничены очень тяжело. Способность персоны обеспечить свои нужды и здоровье, недостаточны. Необходима круглосуточный уход и надзор. Поставщик услуг также обеспечивает надзор за здоровьем клиента, установленный врачом и наблюдает за изменениями функциональных помех.

Услуги социального ухода по месту жительства персоны

Эти услуги самые востребованные.

Уход на дому - удовлетворение основных нужд персон, которые по объективным причинам не могут это сделать сами.

Основные нужды - пища, одежда, жильё, уход за здоровьем, обязательное образование.

Услуги социального ухода по месту жительства персоны – услуги, приближенные к семейной среде - уход на дому, в дневных центрах ухода, сервисная квартира, групповой дом или квартира.

Услуги социальной реабилитации по месту жительства персоны - индивидуальная работа, услуги специализированных мастерских, кризисные центры, в дневных центрах ухода

Услуги социального ухода по месту жительства персоны включает следующие услуги:

Уход на дому - удовлетворение основных нужд персон, которые по объективным причинам ввиду старости или функциональных помех, не могут это сделать сами, помощь в уходе за домом/ квартирой и в личной гигиене.

Услуги ассистента - проводника обеспечивает физическую и информативную поддержку персонам, которым затруднено передвижение вне дома, посещение поставщиков лечебных услуг, государственных учреждений или самоуправления для решения бытовых вопросов;

Услуга "кнопки безопасности" обеспечивает возможность непрерывной связи, информативную поддержку и помощь 24 часа в сутки персонам, которым по старости или функциональным помехам существует риск оказаться в беспомощном состоянии.

Услугу доставки тёплого обеда на дому обеспечивает персонам, которые из-за физических или умственных помех, или бытовых условий сами не могут приготовить себе тёплую пищу, если персоне не предоставлена другая услуга, в рамках которой, нужда в пище удовлетворена.

Поставщик услуги ухода на дому **обязан** обеспечить клиенту следующий уход по обеспечению основных нужд:

- помощь в обеспечении личной гигиены (помыть, заменить памперсы, причесаться, побриться, уход за протезами, итд.)
- помощь одеться и раздеться, замену постельного белья;
- помощь уложиться в постель и встать, перевернуться в постели;
- приготовление пищи и помощь в приёме пищи;
- доставку продуктов, медикаментов и мелких товаров;
- помощь в уборке дома - мытьё посуды, мокрая уборка помещений, вынести бытовые отходы;
- вызов лечебного персонала, помощь в принятии лекарств;
- помощь в оплате счетов, запись к специалистам
- доставка дров, топление печи
- другие услуги, согласно договора с клиентом или объёмом работ, определённым социальной службой.

Другие обязанности поставщика услуги ухода на дому:

- реализовать услугу в установленном объеме, согласно индивидуальному плану социального ухода или социальной реабилитации и оценки ситуации;
- подыскать с клиентом психологически совместимого работника; если обнаружена несовместимость по возможности предложить замену;
- незамедлительно информировать лечебный персонал, если возникают подозрения в существенном ухудшении или угрозе здоровью клиента;
- обучить родственников клиента, живущих с ним в одном домохозяйстве, уходу за клиентом;
- незамедлительно информировать социальную службу, если уход на дому не достаточен или состояние клиента улучшилось настолько, что объем услуги можно уменьшить или услуге не нужна;
- если по месту жительства не доступно полноценное обеспечение для предоставления услуг на дому и обеспечения личной гигиены, клиента можно доставить к поставщику соответствующей услуги (например, в баню) или прибыть к клиенту с соответствующим оборудованием;
- если для обеспечения личной гигиены клиента необходимо специальное оборудование или для осуществления ухода на дому необходимо привлечь специально обученный персонал, поставщик услуги обеспечивает соответствующие средства и персонал;
- услугу на дому можно организовать виде выезда, в предоставлении услуги одновременно вовлекая несколько специалистов, например, ухаживающий, банщик, парикмахер, психолог)
- поставщик услуги ухода на дому сотрудничает с другими поставщиками услуг, содействуя общению с другими лицами.

Если функциональное состояние клиента переменчиво или существует возможность попадания в ситуацию беспомощности, можно использовать "кнопку безопасности". В "кнопке безопасности" используется специальное запрограммированное под особенности клиента переговорное устройство. После нажатия кнопки, сигнал тревоги поступает не централь службы, где специально обученные работники, выясняют и оценивают ситуацию клиента и обеспечивают надлежащую помощь. При необходимости могут быть привлечена неотложная медицинская помощь, другие службы, родные, соседи. Помощь доступна 24 x 7.

Поставщик услуги "Кнопка безопасности" обеспечивает:

- передачу устройства "кнопка безопасности" в распоряжение клиента на время предоставления услуги;
- техническое обеспечение централи;
- готовность сотрудников принимать сигнал тревоги 24 часа в сутки;
- программирование, техническое обслуживание, бесплатную замену батареек и крепежа, замену или ремонт в случае повреждения устройства, прием информации и помощь в случае перерыва подачи электричества;
- обучение и консультации клиента об использовании сигнальной кнопки и переговорного устройства;
- информативную и консультативную помощь, если клиент связывается с центральной и помощь в осуществлении соответствующих действий - вызов неотложной медицинской помощи, спасательной службы, полиции самоуправления, итд.;
- контрольный надзор работника централи 1 раз в 2 недели, если клиент в этот период не связывался со центральной;
- соблюдение мер безопасности в использовании информации и предметов, которые ему переданы для доступа в жильё клиента (дверные коды, ключи. итд.) для предотвращения доступа посторонних лиц;
- выезд к клиенту и предоставление помощи, если это необходимо.

Решая об уходе на дому, служба оценивает способность клиента и его семьи обеспечить уход, планирует действия, в которых помощь необходима и рассчитывает затраты на услугу. Самоуправление в рамках своих возможностей предлагает уход, предоставляемый профессиональными поставщиками услуг, или предоставляет поддержку семье для обеспечения клиента. Если уход осуществляют члены семьи, самоуправление может поддержать их психологически - консультируя и обучая, и, при необходимости, также материально, если такая поддержка предусмотрена в обязательных правилах самоуправления.

Необходимо учитывать, что клиент обязан заплатить за полученные социальные услуги, в том числе за уход на дому. Если доходы клиента не достаточны, за его обязан платить кормилец. Но средства остающиеся в распоряжении семьи кормильца после оплаты услуги не могут быть меньше суммы рассчитанной умножая минимальную зарплату (430 евро в 2018 году) на коэффициент:

- для семьи 1 персоны - 1.0 ($430.00 \times 1.0 = 430.00$ евро)
- за каждого последующего члена семьи кормильца 0.5 ($430 \times 0.5 = 215$ евро)

Уход на дому может быть предоставлен как в виде минимально необходимой услуги на средства самоуправления, так и в виде расширенного ухода за отдельную плату.

Сервисная квартира особо приспособлена для людей с тяжелыми функциональными помехами. Она обустроена так, чтобы увеличить возможности человека жить самостоятельно, передвигаться и заботиться о себе самому, приспособлены под нужды сеньоров. Жильцам сервисных квартир самоуправление предоставляет необходимые услуги. Круг лиц, имеющих право, получать эту услугу, определяется в обязательных правилах самоуправления. Обычно это право предоставляется отдельно живущему инвалиду или пенсионеру с тяжелыми функциональными помехами, даже если он имеет недвижимость, при соответствии одному из следующих критериев:

- степень функциональных помех превосходит возможности персоны обеспечить независимое проживание в жилой площади, которая она имеет в своём распоряжении;
- получало долгосрочный социальный уход и социальную реабилитацию в институции и в результате успешной реабилитации, нет необходимости находиться в институции.

Услуги институции долгосрочного социального ухода и социальной реабилитации.

Если персона из-за старости или по состоянию здоровья не может о себе позаботиться, жильё, помощь в решении его проблем, социальную реабилитацию и круглосуточный уход может обеспечить институции долгосрочного социального ухода и социальной реабилитации.

Институция долгосрочного социального ухода и социальной реабилитации - социальная институция, которая обеспечивает жильё, полный уход и социальную реабилитацию персонам, которые из-за старости или по состоянию здоровья не может о себе позаботиться, а также сиротам и детям, оставшимся без родительского обеспечения. Эти институции могут также обеспечить клиентам выполнение плана лечения, установленного лечащим врачом, а также создавать структурные единицы, обеспечивающие услуги ухода за здоровьем. Услуги этих институций имеют право получать персоны, если необходимый объем услуг превышает объем доступный при уходе на дому или в дневных центрах.

Услуга социального ухода - совокупность мероприятий в институции долгосрочного социального ухода, направленная на обеспечение основных нужд клиента.

Услуга социальной реабилитации - совокупность мероприятий, направленная на восстановление и улучшение способностей социального функционирования, для обеспечения восстановления социального статуса и включения в общество.

Функциональная помеха - помеха физического или умственного характера, вызванная в результате болезни, травмы или врождённого дефекта, которая ограничивает возможности персоны позаботиться о себе, работать или включиться в общество.

Сеньор имеет право получить услуги, соответствующие его функциональному состоянию и уровню необходимого ухода, а также индивидуальный и профессиональный подход персонала в предоставлении услуги.

Институция долгосрочного социального ухода **должна обеспечить** клиенту в соответствии с его функциональным состоянием и индивидуальным планом социального ухода или реабилитации:

- круглосуточный надзор и индивидуальную поддержку, соответствующую необходимости;
- помощь в уходе за собой и своим телом;
- поддержание и развитие когнитивных способностей (чувствовать, воспринимать, помнить, думать, анализировать, воображать);
- занятия, способствующие развитию умений и движений;
- занятия свободного времени и отдыха;
- прогулки на свежем воздухе;
- мероприятия информирования и образования клиентов;
- консультации специалистов социальной работы, соответствующие необходимости;
- одежду и обувь соответствующие полу, росту, времени года и индивидуальным нуждам
- мягкий инвентарь (спальные принадлежности, бельё, полотенца), средства стирки и гигиены;
- качественное, соответствующее нормам, возрасту и состоянию здоровья питание не реже 4 раз в день;
- вспомогательные технические средства;
- условия для содержательного времяпровождения:
 - помещения и инвентарь для отдыха и занятий;
 - территорию для отдыха;

- возможность посещения мероприятий и занятий культуры и спорта вне институции;
- возможность встреч с друзьями, членами семьи и родственниками;
- обстановку и оборудование комнаты в соответствии с функциональным состоянием клиента;
- регистрацию клиента к врачу и выполнение плана лечения;
- выплата установленной части пенсии для личных нужд пенсионера.

Клиент или его кормилец обязаны оплатить полученные услуги социального ухода или социальной реабилитации. Если персоне требуется от самоуправления полностью или частично оплаченные долгосрочные социальные услуги, социальная служба самоуправления оценивает материальные ресурсы клиента, учитывая доходы после уплаты налогов. Если персоне имеет кормильца, тот также должен предоставить информацию социальной службе.

Если клиент выбирает получать услуги долгосрочного социального ухода в институции самоуправления или институции отобранной в результате закупки самоуправления, клиент за услугу платит 90% от своей пенсии и/или других доходов. Если это не покрывает полную стоимость услуги, разницу может покрыть самоуправление. С 2020 года клиент будет платить 85%

Социальная услуга пансион

Социальная услуга пансион - жильё с уходом или пансион - услуга между уходом на дому и проживанием в институции долгосрочного социального ухода. Эту услугу могут получить персоны, у которых функциональные помехи не так серьёзные, как у обитателей институций долгосрочного социального ухода, за ними требуется меньше надзора и ухода, ибо многое они могут сделать сами с небольшой поддержкой персонала. Поставщик услуги пансион обеспечивает жильё, надзор, поддержку в уходе за собой и в решении социальных проблем.

Поставщик услуги пансион **должен обеспечить:**

- круглосуточное наблюдение хотя-бы одним работником или электронной системой информирования, с которой ознакомлены все клиенты и которой удобно пользоваться в чрезвычайной ситуации;
- одежду и обувь, соответствующей полу, росту, времени года и индивидуальным нуждам, если клиент не может это обеспечить сам;

- мягкий инвентарь (спальные принадлежности, бельё, полотенца), средства стирки и гигиены;
- смену постельного белья по необходимости, но не реже чем раз в 10 дней;
- поддержку в самообслуживании и личной гигиене;
- консультации и поддержку в решении социальных проблем;
- поддержку в выполнении плана лечения, установленного врачом;
- жилую комнату не более чем с двумя жильцами, не менее 6м² на персону
- помещение общего пользования со столом и стульями;
- кухню с электрической или газовой плитой, столом или поверхностью для приготовления пищи, холодильником, посудой и кухонной утварью, шкафом для их хранения
- услугу питания в соответствии возрастом, нормами и состоянием здоровья клиента, если клиент сам это не может обеспечить;
- не менее 1 душа и 1 туалета с умывальником на 6 человек.

Поставщик услуги пансион обеспечивает поддержку клиента, если из-за ухудшения функционального состояния или здоровья не может справиться с уходом за собой и ему необходима другая социальная услуга, соответствующая другому уровню ухода за клиентом.

Уровень ухода за клиентом - численное значение, характеризующая степень недостатка способностей заботиться о себе. Это определяет мультидисциплинарная команда специалистов, на основе тяжести функциональных помех и нужд, а также оценке необходимых действий и ресурсов.

Услуга кратковременного социального ухода и социальной реабилитации

Услуга кратковременного социального ухода и социальной реабилитации (социальные кровати) обеспечивает круглосуточный социальный уход и уход за здоровьем в минимальном объёме сроком до 2 месяцев в календарном году, персонам, которым необходима услуга в объёме, превышающем объём ухода на дому или в дневном центре; если члены семьи не могут обеспечить необходимый уход ввиду занятости или по другим причинам; во время выздоровления персоны или до получения услуги в институции долгосрочного социального ухода и социальной реабилитации. В дополнение к финансированию самоуправления, часть клиентов должна вносить частичную плату, определённую самоуправлением, за услугу. Для определения платы за социальную кровать

учитывается доходы клиента и проживающих с ним членов семьи, но не оценивая материальное положение, в том числе денежные сбережения.

Услуга кратковременного жилища

Услуга кратковременного жилища обеспечивает кратковременное жилище и помощь специалиста социальной работы, с целью найти для персоны (семьи) постоянное место жительства. По необходимости персоне предоставляется и другая социальная помощь и/или услуги. Получателям услуги, которые активно включаются в решении своих проблем (выполняя обязанность участия), это услуга предоставляется до 6 месяцев в году. При необходимости услугу можно получить повторно, но не ранее чем через 1 год.

Услуги передышки

Услуги передышки обеспечивают психологическую и социальную поддержку клиентам с особыми нуждами и их семьям. Цель этой услуги - обеспечить кратковременный круглосуточный уход, облегчая выполнение тяжелых, ответственных и требующих больших усилий обязанностей членов и родственников по уходу. Поставщик услуг передышки обеспечивает персоны с функциональными помехами социальным уходом сроком до 30 дней в году, замещая в уходе членов домохозяйства.

Поставщик услуг передышки **обязан обеспечить:**

- круглосуточный надзор и индивидуальную поддержку, соответствующую необходимости;
- помощь в уходе за собой и обеспечением гигиены;
- консультации специалистов социальной работы, соответствующие необходимости
- поддержание и развитие когнитивных способностей (чувствовать, воспринимать, помнить, думать, анализировать, воображать);
- занятия, способствующие развитию умений и движений;
- занятия свободного времени и отдыха;
- прогулки на свежем воздухе;
- мероприятия информирования и образования клиентов;
- качественное, соответствующее нормам, возрасту и состоянию здоровья питание не реже 4 раз в день;
- консультации специалистов - физиотерапевта, эрготерапевта, логопеда, психиатра, итд., соответственно с необходимостью и возможностями;
- проживание в помещениях, приспособленных под нужды клиента. Если поставщик предоставляет и другие социальные услуги, клиент размещается в отдельном помещении;

- смену постельного белья по мере необходимости, но не реже чем раз в 10 дней;
- другие услуги в соответствии с договором с клиентом или установленные социальной службой.

Дневные центры ухода

Это одна из наиболее востребованных альтернативных услуг. В центрах можно как получить необходимый уход, так и пользоваться разными возможностями проведения свободного времени, развивать свои способности и учиться. Центр дневного ухода - это институция, которая пенсионерам, инвалидам и персонaм с помехами умственного характера в течении рабочего дня обеспечивает:

- услуги социального ухода и социальной реабилитации;
- развитие социальных навыков;
- образование;
- возможности проведения свободного времени

Поставщик услуги дневного центра ухода **должен обеспечить:**

- надзор и индивидуальную поддержку, соответствующую необходимости;
- помощь в уходе за собой;
- консультации специалистов социальной работы, соответствующие необходимости
- поддержание и развитие когнитивных способностей (чувствовать, воспринимать, помнить, думать, анализировать, воображать);
- развитие навыков, способствующих занятости - ткачество, шитьё, обработка дерева, керамика, итд.
- развитие навыков самостоятельного функционирования - домоводство, кулинария, освоение ИТ, итд.
- занятия, способствующие развитию мелкой моторики - рукоделия, ваяние, игры - и других навыков в соответствии с возрастом и функциональным состоянием клиента;
- развитие художественных способностей (рисование, музыка, разные художественные терапии, чтение, прослушивание аудио записей. итд.) и участие в художественной самодеятельности (театр, пение, танцы, итд.)
- физические активности;
- занятия свободного времени и отдыха в соответствии с суточным ритмом;
- мероприятия информирования и образования клиентов;

- консультации специалистов - физиотерапевта, эрготерапевта, логопеда, психиатра, итд., соответственно с необходимостью и возможностями;
- прогулки на свежем воздухе.

Поставщик услуг дневного центра ухода клиенту или его законному представителю оказывает поддержку в решении социальных проблем. Поставщик услуги, если клиент получает услугу не менее 4 часов день, организует питание или обеспечивает возможность съесть взятую с собой еду, в соответствии с договорами. Поставщик услуги обеспечивает хранение еды, взятой клиентом с собой, в холодильнике. Поставщик обеспечивает клиенту возможность еду приготовленную в рамках занятий по развитию бытовых навыков.

Поставщик услуг дневного центра ухода предоставляет законному представителю или персоне, указанной клиентом, информацию о происшествиях, выраженных изменениях в поведении или в функциональном состоянии клиента и од других существенных событиях. Клиент может находиться в дневном центре ухода полный рабочий день или в соответствии с договором.

Государство со-финансирует дневные центры ухода для персон с умственными помехами.

Дневные центры для определённых целевых групп в рабочее время обеспечивают:

- услуги социальной реабилитации;
- преемственность процесса реабилитации;
- развитие социальных навыков;
- образование;
- возможности проведения свободного времени;
- занятия искусством и художественной самодеятельностью;
- содействие клиентов и их близких в решении конкретных социальных проблем;
- работу групп поддержки и взаимопомощи.

Специализированные мастерские

Специализированные мастерские - это услуга социальной реабилитации, которая обеспечивает персонам с функциональными помехами активности способствующие развитию навыков и поддержку специалистов.

Поставщик услуг специализированных мастерских в предоставлении услуги привлекает специалиста в соответствии с профилем мастерской. Например, в работу мастерской для глухих привлекается специалист,

пользующийся языком знаков. Поставщик услуг специализированной мастерской должен обеспечить:

- оценку интересов занятости и умений клиента;
- освоение трудовых навыков;
- индивидуальные или групповые занятия под руководством социального работника;
- мероприятия информирования и образования клиентов соответственно необходимости;
- мероприятия проведения свободного времени
- рабочие помещения оборудованные и обустроенные согласно профилю, правилам охраны труда и требованиям гигиены;
- душевые;
- гардероб или место для переодевания клиентов;
- помещение для отдыха клиентов.

Поставщик услуг специализированной мастерской может организовать питание клиентов, если это не обеспечено другими средствами - клиента, публичного сектора или проектными

Групповой дом (квартира)

Групповой дом (квартира) -это отдельная квартира или дом, в котором персонам с помехами умственного характера, которые имеют объективные трудности жить самостоятельно, но нет необходимости находиться в институции долгосрочного социального ухода и реабилитации, обеспечивают индивидуальную поддержку в решении социальных проблем. Государство частично покрывает расходы за содержание тем персонам, которые после социальной реабилитации в доме на полпути начинают более самостоятельную жизнь.

Поставщик услуги группового дома (квартиры) обязан обеспечить:

- круглосуточное наблюдение хотя-бы одним работником или электронной системой информирования, с которой ознакомлены все клиенты и которой удобно пользоваться в чрезвычайной ситуации;
- жилую комнату не более чем с двумя жильцами, не менее 6м² на персону
- помещение общего пользования со столом и стульями;
- кухню с электрической или газовой плитой, столом или поверхностью для приготовления пищи, холодильником, посудой и кухонной утварью, шкафом для их хранения;
- не менее 1 душа и 1 туалета с умывальником на 6 человек;
- поддержание или коррекцию бытовых навыков;
- поддержку в уходе за собой;

- усовершенствование социальных навыков;
- поддержку в поисках работы и создание понимания трудовых отношений;
- освоение навыков коммуникации, приемлемой в обществе;
- способствование активному образу жизни;
- индивидуальные консультации социального работника;
- занятия в соответствии с индивидуальным планом, если клиент во время рабочего дня не занят или не получает другую регулярную социальную услугу;
- в одном групповом доме живут не более 16 клиентов.

Дом на полпути

Перед переходом из институции долгосрочной социальной реабилитации в групповой дом клиенты могут пройти курс в доме на полпути. Здесь люди с помехами умственного характера осваивают необходимые бытовые навыки - учатся готовить пищу, стирать бельё, ухаживать за собой - дела, которыми они не занимались в институции социального ухода. Поставщик услуг дома на полпути для освоения бытовых и жизненных навыков должен обеспечить:

- одежду и обувь, соответствующей полу, росту, времени года и индивидуальным нуждам, если клиент не может это обеспечить сам;
- мягкий инвентарь (спальные принадлежности, бельё, полотенца), средства стирки и гигиены;
- смену постельного белья по необходимости, но не реже чем раз в 10 дней;
- жилую комнату не более чем с тремя жильцами, не менее 6м² на персону;
- помещение общего пользования со столом и стульями;
- кухню с электрической или газовой плитой, столом или поверхностью для приготовления пищи, холодильником, посудой и кухонной утварью, шкафом для их хранения;
- не менее 1 душа и 1 туалета с умывальником на 8 человек.
- технические вспомогательные средства согласно нормативным актам;
- освоение и укрепление бытовых навыков и навыков ухода за собой:
 - планирование расхода личных средств и покупки;
 - приготовление пищи и поведение за столом;
 - уборка жилых помещений и территории;
 - стирка одежды и глажение, уход за обувью;
- освоение соответствующих трудовых навыков;

- регулярное информирование социальной службы о достижении целей, поставленных в индивидуальном плане.
- просвещение клиента и приобретение навыков по следующим темам:
- понимание роли работы в жизни человека, трудовых отношениях и оплате труда;
- ориентировка в окружающей среде;
- навыки коммуникации;
- пожарная безопасность, электробезопасность, личная безопасность;
- здоровое и здоровый образ жизни;
- права, обязанности и ответственность;
- сексуальность;
- проведение свободного времени;
- важность физических активностей и активного образа жизни;
- другие навыки, в соответствии с нуждами.

Кризисные центры

Кризисные центры - это места, где жители, оказавшиеся в кризисной ситуации, могут получить кратковременную психологическую и другую поддержку. Кризисная ситуация - это ситуация, в которой оказалась семья (персона) в результате катастрофы или других, не зависящих от её воли обстоятельств, и не может своими силами обеспечить свои основные нужды и нуждается в психологической, социальной или материальной помощи. В некоторых кризисных центрах клиентов можно и разместить. Услуги кризисного центра можно получить и без обращения в самоуправление. Если персона нуждается в социальных услугах кризисного центра, она обращается прямо к поставщику услуги и тот сам решает об предоставлении услуги.

Поставщик услуги кризисного центра клиентам **обеспечивает:**

- оценку социальных навыков, их усовершенствование и развитие;
- индивидуальные и групповые занятия для предоставления психологической и социальной помощи;
- безопасное жилье, если услуга предусматривает размещение клиентов;
- размещение клиентов в помещениях, соответствующих требованиям к жилым помещениям;
- помещение общего пользования со столом и стульями;

- кухню с электрической или газовой плитой, столом или поверхностью для приготовления пищи, холодильником, посудой и кухонной утварью, шкафом для их хранения;
- не менее 1 душа и 1 туалета с умывальником на 6 человек;
- полки для размещения одежды, обуви и личных вещей;
- спальные принадлежности, полотенца, средства стирки и гигиены, если необходимо;
- смену постельного белья по необходимости, но не реже чем раз в 10 дней;

Приюты и ночные приюты

Приюты и ночные приюты - это услуга самоуправлений бездомным и персонам, попавшим в кризис. Поставщик услуг приюта и ночного приюта обеспечивает краткосрочное размещение бездомным персонам или персонам в кризисной ситуации, без признаков употребления опьяняющих веществ, что может вызвать риск самому клиенту, другим клиентам или работникам приюта. В приютах клиентов обеспечивают питанием, возможностями личной гигиены и услугами социального работника. Время пребывания в приюте - до 3 месяцев. В ночном приюте клиенту предоставляется ужин и возможности личной гигиены. Если персона нуждается в услугах ночного приюта, она обращается к поставщику услуги напрямую, без обращения в самоуправление, поставщик услуги решает о предоставлении услуги сам.

Поставщик услуг приюта и ночного приюта должен обеспечить:

- отапливаемые помещения со спальными местами;
- помещение для приёма пищи;
- по необходимости - хранение личных вещей клиента (одну единицу с размерами не более 90 x 40 x 40 см)
- консультацию поддержку социального работника;
- информацию о возможных решениях проблем и соответствующих институтах.

Поставщик услуг приюта в дополнение выше перечисленному должен обеспечить дезинфицированными спальными принадлежностями, ужином и завтраком.

Поставщик услуг ночного приюта должен обеспечить:

- возможность ночевки в отапливаемых помещениях (зимой с 18:00 до 8:00; летом с 20:00 до 7:00);
- прием во всё рабочее время, если наружная температура ниже 0°C;
- дезинфицированные спальные принадлежности;

- ужин.

Услуга семейного ассистента

Услуга семейного ассистента обеспечивает поддержку персоны и обучение для освоения социальных навыков, уходе и воспитании детей, ведении домашнего хозяйства, согласно индивидуальному плану социальной реабилитации. Услуга предоставляется социальной службой. Права на получение услуги семейного ассистента могут иметь:

- совершеннолетние персоны с помехами умственного характера, члены семьи которых из-за старости, состояния здоровья или занятости не могут обеспечить необходимую поддержку в освоении социальных и бытовых навыков, в.т.ч., в решении вопросов занятости (до 24 часов в неделю на 1 персону)
- бездомным персонам, не имеющим достаточные навыки для самостоятельной жизни, если персону получает услуги приюта/ночного приюта, а также начиная самостоятельную жизнь.

Услуга семейного ассистента обеспечивает поддержку и помощь в:

- решении жилищных вопросов;
- решении вопросов занятости;
- решении вопросов образования;
- решении вопросов планирования личного бюджета;
- решении вопросов зависимостей;
- решении проблем здоровья;
- в развитии социальных навыков - коммуникация с физическими и юридическими лицами, способность сформулировать свои нужды, ориентация в социальной среде и.т.д.
- в развитии навыков заботиться о себе - личная гигиена, внешний вид и одежда, и.т.д.
- в развитии бытовых навыков - приготовление пищи, стирка, уборка, жилья, покупки, плата за жил ё, планирование времени, и.т.д.
- в развитии и усовершенствованию навыков ухода и воспитания детей.

Услуги кризисных телефонов и телефонов доверия

Кризис - это состояние в котором человек воспринимает событие или ситуацию как непреодолимые трудности, превосходящие привычные способы и стратегии решения. Если напряжение человека не уменьшить, ему грозят серьёзные эмоциональные, физические, когнитивные помехи и нарушения в поведении. Работа кризисной интервенции является

специфическим видом психологической помощи. Помощь кризисного телефона анонимна и доступна 24 часа в сутки, 365 дней в году.

Кризисная интервенция направлена на снижение напряжения (стресса), точно устанавливая и определяя проблему. Специалисты кризисных телефонов проходят особое обучение и готовы выслушать и поддержать любого звонящего. Консультанты не пытаются решить все проблемы клиента, но вместе с клиентом пытаются определить, какую проблему можно решить в данный момент и предоставляют информацию, куда обратиться за помощью.

Поставщик услуги кризисного телефона информирует соответствующие институты о риске самоубийства или случаях насилия, если клиента и его местонахождение можно идентифицировать.

В Риге действует телефон доверия "Центр звонков сеньоров" - по будням с 10:00 до 14:00 по номерам 20224913, 25643438 и 29438355. Сеньоры - добровольцы, принимающие звонки от других сеньоров предоставляют информацию о возможностях добровольческой работы в Рижском самоуправлении и об актуальностях культуры, о возможностях проведения свободного времени. Добровольцы в центре звонков обеспечены информацией для предоставления полноценных ответов.

Зачастую сеньоры звонят с целью просто переговорить актуальные или близкие для них темы, ибо живут в одиночестве и центр звонков подходящее для этого место. Центр звонков работает активно, добровольцы могут сами выбрать наиболее удобное для них время, для использования своего жизненного опыта, навыков и знаний, полученных на семинарах.

Многофункциональные центры социальных услуг

Многофункциональные центры социальных услуг обеспечивают социальные услуги нескольких видов для разных групп клиентов, если в данной территории нет возможностей или неэффективно создавать отдельных поставщиков каждой услуги. Многофункциональные центры социальных услуг для предоставления услуг привлекают работников с соответствующей квалификацией согласно специфике услуг - услуги дневного центра, услуги кризисного центра, услуги социальной реабилитации, и.т.д.

В многофункциональном центре социальных услуг не допускается одновременная работа несовместимыми группами клиентов. Сведения о времени работы с разными группами, специалистах и их приемных часах публично доступны.

Социальная работа в общине

В развитии этих услуг могут активно вовлекаться сеньоры и группы сеньоров. Поставщик услуги, проводящий социальную работу в общине, обеспечивает привлечение социальных ресурсов общим интересам персон, семей или социальных групп, проживающих в одной территориальной единице. Социальными ресурсами являются:

- ресурсы персоны:
 - личные ресурсы - мотивация, необходимые знания и навыки, образование, профессия и.т.д.
 - имущество и денежные средства
- системы поддержки, которых можно использовать для решения социальных проблем клиента:
 - кормильцы клиента - супруг, дети, внуки
 - другие родственники
 - другие физические или юридические лица, которые подтверждают, что предоставят клиенту необходимую поддержку или помощь.

Поставщик социальных услуг в общине привлекает специалистов, соответственно специфичности услуг, и социального работника. Поставщик обеспечивает:

- определение и оценку проблем в общине;
- анализ причин проблем;
- определение целей и реализует задачи для достижения цели;
- привлекает необходимые ресурсы;
- вовлекает лидеров общины в осуществлении задач;
- способствует инициативе населения;
- способствует улучшению отношений в общине;
- организует действия, учитывая нужды, интересы и необходимость населения в социальных услугах;
- организует мероприятия для улучшения социальных навыков населения;
- проводит действия, которые улучшает социальные контакты населения;
- предоставляет поддержку населению общины;
- вовлекает население в разных индивидуальных, групповых и общинных действиях;
- мотивирует население к образованию;
- организует мероприятия проведения свободного времени;
- сотрудничает с НГО общины и поддерживает их активности.