ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53062— 2008

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг женщинам

Издание официальное

БЗ 11—2008/429

Москва
Стандартинформ
2009

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 18 декабря 2008 г. № 439-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов:

- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

5 Стандарт разработан по заказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

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

© Стандартинформ, 2009

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 2
3 Термины и определения 2
4 Контроль качества социальных услуг женщинам 2
4.1 Общие положения 2
4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг 2
4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг 2
4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг 4
4.5 Контроль качества социально-психологических услуг 5
4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг 7
4.7 Контроль качества социально-экономических услуг 8
4.8 Контроль качества социально-правовых услуг 9

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг женщинам

Social services of the population. Quality control of social services to women

Дата введения — 2010—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги женщинам, предоставляемые 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 основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых оказавшимся в трудной жизненной ситуации женщинам следующих групп:

- подвергшимся психофизическому насилию;
- получившим психотравмирующий опыт (в том числе подвергающимся сексуальным домогательствам на рабочем месте);
- имеющим эмоциональные нарушения, невротические расстройства, трудности в супружеских отношениях или по поводу девиантного поведения ребенка, его школьных проблем;
- несовершеннолетним «группы риска» из асоциальных семей;
- женщинам «группы риска» (страдающим алкоголизмом, наркоманией);
- пострадавшим от торговли людьми или условий, сходных с рабскими;
- имеющим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, воспитываемых дома;
- женщинам, потерявшим родных и близких (вдовам);
- одиноким матерям с несовершеннолетними детьми;
- несовершеннолетним матерям;
- беременным женщинам (в том числе несовершеннолетним и одиноким);
- кормящим матерям;
- женщинам из неполных семей;
- женщинам, находящимся в состоянии развода, предразводной или послеразводной ситуации;
- женщинам, находящимся в отпуске по уходу за ребенком;
- самостоятельно проживающим выпускницам детских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатов;
- женщинам, находящимся в конфликте с семьей;
- матерям, желающим найти временную работу с сокращенным рабочим днем, на дому или в других определенных условиях;
- женщинам, освободившимся из мест лишения свободы;
- женщинам, находящимся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженкам и вынужденным переселенкам.

Издание официальное

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52142—2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

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

ГОСТ Р 52496—2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения

ГОСТ Р 52886—2007 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам

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 применены термины по ГОСТ Р 52495.

4 Контроль качества социальных услуг женщинам

4.1 Общие положения

4.1.1 Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, обоснованности и своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем женщин — клиентов социальных служб, или нематериальной, определяющей степень улучшения морально-психологического, физического состояния, решения бытовых, правовых и других проблем женщин).

4.1.2 Контроль качества социальных услуг женщинам проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и ГОСТ Р 52886.

4.1.3 Правила, состав и содержание контроля качества социальных услуг женщинам установлены в настоящем стандарте применительно к объему услуг, определенному в ГОСТ Р 52886.

4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

Установлению в настоящем стандарте правил, состава и содержания контроля качества социальных услуг конкретных видов женщинам предшествует изложение порядка и правил контроля основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

К таким факторам относятся:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, правилах и порядке предоставления услуг клиентам учреждения;
- наличие собственной и внешней служб (систем) контроля за деятельностью учреждения.

Контроль указанных выше факторов проводят по ГОСТ Р 52496 (подраздел 4.2).

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 Контроль качества услуг по осуществлению мер социальной поддержки женщин в социально-бытовом обеспечении и по содействию в получении социальных услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляют проверкой своевременности, полноты оказания этого содействия и необходимой помощи в решении стоящих перед ними проблем и удовлетворения при этом законных запросов и нужд женщин.

4.3.2 При контроле качества услуг по предоставлению временного приюта в стационарных отделениях учреждений проверяют своевременность предоставления приюта и полноту удовлетворения нужд женщин.

4.3.3 Контроль качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения или на санаторное лечение осуществляют проверкой, в какой степени это содействие способствовало оперативному направлению клиенток в то или иное учреждение на лечение или отдых, соответствовало ли это направление медицинским показаниям, подтверждающим его необходимость.

4.3.4 Контроль качества услуг, связанных с созданием условий для отправления религиозных обрядов, осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, физическое состояние клиенток, особенности обрядов в различных конфессиях, не допускаются ли ущемления прав свободного отправления обрядов.

4.3.5 Контроль качества услуг по содействию в бытовом устройстве или налаживании семейного быта осуществляют проверкой состава и содержания помощи, которая способствовала улучшению бытовых условий нуждающимся женщинам, справедливому и своевременному решению стоящих перед ними бытовых проблем, созданию нормальных условий жизни и быта.

4.3.6 При контроле качества социального патронажа женщин, нуждающихся в помощи и поддержке, проверяют систематичность и своевременность выявления степени и характера их социальной дезадаптации, могущей усугубить трудную жизненную ситуацию, в которой они оказались, и в полной ли мере оказываются женщинам необходимые в настоящий момент социальная помощь и поддержка.

4.3.7 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, имеющим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, воспитываемых дома, проверяют состав и содержание проводимой работы, в достаточной ли степени содействие, оказываемое женщинам в обучении детей навыкам самообслуживания и трудовым навыкам, в уходе за детьми и их сопровождении вне дома, облегчает труд женщин по воспитанию и обслуживанию детей, способствует созданию в семье нормальных взаимоотношений, учитывая специфику состояния и поведения детей.

4.3.8 При контроле качества дополнительных услуг женщинам из неполных семей и одиноким матерям с несовершеннолетними детьми проверяют своевременность и полноту удовлетворения нужд женщин в таких услугах, как доставка воды, содействие в обеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения, в организации ремонта жилых помещений, обеспечивают ли эти услуги создание нормальных условий семейной жизни женщин.

4.3.9 При контроле качества дополнительных услуг самостоятельно проживающим выпускницам детских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатов проверяют состав и содержание оказываемой помощи, в какой степени содействие в осуществлении мер социальной поддержки на начальном этапе самостоятельной жизни способствует их бытовому устройству, решению жилищной проблемы, помогает им правильно и осознанно овладеть навыками самообслуживания, выполнять элементарные жизненные бытовые операции (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью, правильное расходование финансовых средств и др.).

4.3.10 При контроле качества дополнительных услуг несовершеннолетним матерям проверяют состав и содержание оказываемой помощи, в какой мере помощь, оказываемая в бытовом устройстве, уходе за детьми (ребенком) помогает им усвоить элементарные понятия и навыки в сфере быта и домоводства и решить проблему создания в семье таких условий, которые обеспечивают нормальную семейную жизнь и воспитание детей (ребенка).

4.3.11 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, пострадавшим от торговли людьми или условий, сходных с рабскими, проверяют своевременность предоставления женщинам жилой площади для временного проживания, полноту удовлетворения этих потребностей.

4.3.12 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, освободившимся из мест лишения свободы, проверяют:

- качество услуг, аналогичных указанным в 4.3.5;
- качество услуг, аналогичных указанным в 4.3.11.

4.3.13 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, находящимся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженкам и вынужденным переселенкам, проверяют:

- качество услуг, аналогичных указанным в 4.3.5;

- качество услуг, аналогичных указанным в 4.3.8;
- качество услуг, аналогичных указанным в 4.3.11.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

4.4.1 При контроле качества услуг по оказанию помощи женщинам в получении социально-медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проверяют своевременность и полноту оказания этих услуг, и как учитываются при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние женщин.

4.4.2 Контроль качества услуг по систематическому наблюдению за состоянием здоровья женщин осуществляют проверкой состава и содержания этих наблюдений, квалифицированно ли они проводятся, насколько эффективно способствуют улучшению состояния здоровья женщин и удовлетворяют их потребности.

4.4.3 Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур в соответствии с назначением лечащих врачей, осуществляют проверкой систематичности и полноты проведения предписанных процедур, насколько эффективно влияют они на состояние здоровья женщин и способствуют его улучшению.

4.4.4 При контроле качества санитарно-просветительской работы проверяют состав и содержание этой работы, ее соответствие предъявляемым к ней требованиям и в какой степени она способствует усвоению и правильному применению женщинами с учетом особенностей их социального положения необходимых навыков соблюдения личной гигиены и санитарии.

4.4.5 Контроль качества услуг, касающихся проведения мероприятий, направленных на профилактику обострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний, осуществляют проверкой состава и содержания этих мероприятий, своевременности и полноты проведения предписанных врачами мероприятий и процедур, их эффективности, в какой степени они способствуют успешному лечению заболеваний, защите от них, укреплению физического и психического здоровья женщин.

4.4.6 Контроль качества социально-медицинского патронажа женщин осуществляют проверкой систематичности проведения наблюдений за ними, своевременности выявления возникающих у них проблем, которые могут отрицательно повлиять на их здоровье и усугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию, всю ли необходимую в данный момент социально-медицинскую помощь им оказывают.

4.4.7 Контроль качества консультирования по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, предупреждение нежелательной беременности, современные безопасные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, сексуальные расстройства, психическое развитие детей и т.д.) осуществляют проверкой состава и содержания таких консультаций, в какой степени они способствуют правильному пониманию сути и своевременному решению женщинами стоящих перед ними проблем.

4.4.8 При контроле качества дополнительных услуг беременным женщинам, кормящим матерям и женщинам, находящимся в отпуске по уходу за ребенком, проверяют:

- обеспечивает ли оказываемая им экстренная доврачебная помощь своевременное консультирование и помощь в вопросах мобилизации их физических и духовных ресурсов, в постановке предварительного диагноза, правильном выборе медикаментов и порядка их приема до прибытия врача, своевременный вызов и прибытие врача, сопровождение (при необходимости) нуждающихся в учреждения органов здравоохранения.

4.4.9 При контроле качества дополнительных услуг женщинам из неполных семей, одиноким женщинам с несовершеннолетними детьми, несовершеннолетним матерям проверяют:

- насколько своевременно и полно оказывается помощь этим женщинам в уходе за детьми с учетом состояния их здоровья, все ли необходимое предпринимается для предупреждения возможных заболеваний и их лечения, удовлетворяет ли эта помощь женщин;
- как организовано и проводится обучение матерей основам медико-психологических и социально-медицинских знаний, необходимых для проведения лечебных мероприятий с детьми в домашних условиях, каково содержание и качество этого обучения, в какой степени оно способствует правильному пониманию и практическому применению этих знаний.

4.4.10 При контроле качества дополнительных услуг самостоятельно проживающим выпускницам детских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатов проверяют:

- как организовано обучение выпускниц санитарно-гигиеническим навыкам, каковы результаты этого обучения, в какой степени оно способствует улучшению состояния здоровья и самочувствия выпускниц;

- как практически осуществляется и осуществляется ли индивидуальная работа, направленная на предупреждение вредных привычек (ранняя алкоголизация, курение, наркомания и т.д.) и избавление от них, подготовку к сознательному и ответственному материнству, на гигиеническое и половое воспитание, профилактику венерических заболеваний и СПИДа, все ли нуждающиеся охвачены этой работой, какие конкретные меры по социализации выпускниц принимаются с учетом решения соответствующих проблем, какова результативность этих мер.

4.4.11 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, имеющим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, воспитываемых дома, проверяют:

- своевременно ли и в полной ли мере оказывается помощь в осуществлении предписанных детям с учетом их физического состояния лечебных физкультурно-оздоровительных мероприятий, в оформлении документов для освидетельствования учреждениями медико-социальной экспертизы, в направлении детей (при необходимости) в лечебные учреждения, в какой степени способствует эта помощь укреплению здоровья, улучшению самочувствия, физическому развитию детей.

4.4.12 При контроле качества дополнительных услуг несовершеннолетним «группы риска» из асоциальных семей и женщинам «группы риска» (страдающим алкоголизмом, наркоманией) проверяют:

- качество услуг, аналогичных указанным в 4.4.10;

- как организована и насколько эффективно проводится работа по выявлению женщин и несовершеннолетних, страдающих алкоголизмом и наркоманией, насколько действенным и эффективным является содействие в оказании им профессиональной медицинской помощи, а также предоставление услуг нарколога для несовершеннолетних.

4.4.13 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, пострадавшим от торговли людьми или условий, сходных с рабскими, проверяют:

- насколько полно и квалифицированно проводится медицинская идентификация женщин — жертв торговли людьми или рабского состояния на предмет наличия ВИЧ/СПИДа и других инфекций, передаваемых половым путем, инфекций или увечий, вызванных опасными медицинскими манипуляциями, выполненными в антисанитарных условиях, признаков физического насилия на частях тела, скрытых от постороннего взгляда, хронических заболеваний позвоночника, нарушения слуха, сердечно-сосудистых и дыхательных патологий, слабости зрения и других офтальмологических расстройств, инфекционных заболеваний, запущенных заболеваний (диабета, рака), высокой степени истощения, стоматологических заболеваний и др., какие меры принимаются после идентификации для восстановления здоровья женщин, какова эффективность этих мер и насколько они удовлетворяют нужды женщин;

- в какой степени содействие в оказании комплексной профессиональной медицинской помощи женщинам — жертвам торговли людьми и условий, сходных с рабскими, способствует получению ими полноценных социально-медицинских услуг.

4.4.14 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, освободившимся из мест лишения свободы, проверяют:

- насколько своевременно и полно выявляют женщин, страдающих инфекционными заболеваниями (туберкулезом), запущенными заболеваниями (диабетом, раком), и проводят необходимое лечение, каковы результаты этого лечения;

- качество услуг, аналогичных указанным в 4.4.13.

4.4.15 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, находящимся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженкам и вынужденным переселенкам, проверяют:

- насколько своевременно и квалифицированно оказывается экстренная доврачебная помощь, в какой степени удовлетворяет она потребности женщин, как организован и всегда ли своевременно осуществляется вызов врача на дом и сопровождение женщин в учреждения здравоохранения;

- качество услуг, аналогичных указанным в 4.4.13.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 Контроль качества услуг, связанных с поддержкой женщин в решении проблем мобилизации собственных возможностей и внутренних ресурсов на преодоление трудной жизненной ситуации, осуществляют проверкой своевременности оказания этой поддержки, в чем она выражается, в какой степе-

ни помогает решению указанных проблем и преодолению трудной жизненной ситуации, удовлетворяет ли она клиенток.

4.5.2 При контроле качества экстренной психологической помощи по телефону доверия проверяют, насколько оперативно она предоставлялась, какова ее эффективность, в какой степени предоставленная по телефону консультация содействовала женщинам в мобилизации их духовных, физических и интеллектуальных ресурсов для выхода из критического состояния.

4.5.3 При контроле качества услуг, связанных с привлечением женщин к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения, проверяют наличие таких групп, в какой мере участие в группах содействует поддержанию и укреплению их психического здоровья, выходу из возможного состояния дискомфорта, повышению уровня психологической культуры.

4.5.4 Контроль качества услуг по оказанию психологической помощи, в том числе в форме бесед, общения, поддержания компании, выслушивания, подбадривания, мотивации к активности, психологической поддержки жизненного тонуса осуществляют проверкой состава и содержания такой помощи, насколько эти услуги содействуют укреплению психического здоровья женщин, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

4.5.5 Контроль качества услуг, включающих в себя проведение индивидуальных бесед для выявления актуальных проблем и степени психологического стресса, оказание помощи в их разрешении осуществляют проверкой состава бесед, в какой степени эти услуги помогли выявить и решить имеющиеся проблемы, преодолеть психический стресс, улучшить психическое состояние женщин.

4.5.6 Контроль качества услуг по социально-психологическому консультированию и оказанию психотерапевтической помощи женщинам осуществляют проверкой состава консультаций, насколько своевременно и квалифицированно они были оказаны, удовлетворили ли потребности женщин в осуществлении их социальной реабилитации и адаптации к сложившейся ситуации, в какой степени способствовали оптимальному решению следующих психологических проблем (применительно к различным группам обслуживаемых женщин):

- преодолению женщинами, подвергшимися психофизическому насилию, подвергающимися сексуальным домогательствам на рабочем месте; испытывающими трудности в супружеских отношениях; пострадавшими от торговли людьми или условий, сходных с рабством; освободившимися из мест лишения свободы; находящимися в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженками и вынужденными переселенками, создавшейся ситуации, травмирующей их психику, восстановлению их социального статуса; психологической коррекции поведения лиц, участвующих в совершении насилия над женщиной;

- психологической коррекции нарушений или искажений в психическом развитии детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями и преодолению с помощью психологических тренингов последствий нервно-психической напряженности в семье, вызванной инвалидностью или ограниченными возможностями ребенка;

- преодолению переживаемой женщинами, находящимися в конфликте с семьей, острой конфликтной ситуации, негативно влияющей на физическое и психическое здоровье женщины и семьи;

- преодолению женщинами, потерявшими родных и близких (вдовами), проблем, возникших в связи с этой утратой, выработке умения и навыков жизни в сложившейся ситуации, снятию психологическими тренингами состояния тревожности, нервно-психической напряженности;

- социальной адаптации женщин из неполных семей и одиноких матерей с несовершеннолетними детьми к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта, налаживанию нормальных отношений между родителями и детьми, предупреждению и преодолению семейных конфликтов, созданию в семье благоприятного психологического микроклимата, атмосферы взаимопонимания;

- восстановлению выпускницами детских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимися в социальной реабилитации, и школ-интернатов утраченных контактов с семьей, возвращению выпускниц к родителям или лицам, их заменяющим, установлению их социального статуса в коллективе сверстников, по месту учебы или работы, преодолению или ослаблению искажений в психическом развитии;

- созданию в неполных семьях с несовершеннолетними матерями атмосферы взаимоуважения, взаимопонимания, благоприятного психического климата, формированию нормальных семейных и супружеских отношений, включая сексуальные, психологической коррекции нарушения этих отношений;

- разъяснению беременным женщинам, кормящим матерям и женщинам, находящимся в отпуске по уходу за детьми, особенностей возрастного и индивидуального развития детей, учету этих особен-

ностей при их воспитании; психологической коррекции, направленной на преодоление или ослабление искажений в психическом развитии женщин.

4.5.7 Контроль качества психодиагностики и обследования личностей членов семьи, подвергающих женщин насилию; личностей женщин «группы риска» (страдающих алкоголизмом, наркоманией); женщин, пострадавших от торговли людьми или условий, сходных с рабскими; беременных женщин, кормящих матерей и женщин, находящихся в отпуске по уходу за ребенком; женщин, находящихся в конфликте с семьей, осуществляют проверкой состава и содержания обследования, в какой степени проведенный при этом анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности женщин и членов их семей позволяет получить объективную информацию, необходимую для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекции возможных отклонений в их поведении и взаимоотношениях.

4.5.8 При контроле качества услуг по психологической коррекции нарушения супружеских отношений; конфликтных взаимоотношений в семье; поведения женщин «группы риска» и несовершеннолетних «группы риска» из асоциальных семей; искажений в психическом развитии самостоятельно проживающих выпускниц детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации; конфликтных взаимоотношений женщин с семьей проверяют состав и содержание коррекционных мероприятий, в какой степени эти услуги обеспечивают преодоление или ослабление отклонений и искажений в поведении, эмоциональном состоянии и психическом развитии женщин и окружающих ее членов семьи, во взаимоотношениях между ними (в том числе супружеских), а также разрешение конфликтных ситуаций.

4.5.9 Контроль качества психологических тренингов осуществляют проверкой состава и содержания тренингов, насколько эффективно способствуют они снятию состояния тревожности и нервно-психической напряженности, вызванного различными обстоятельствами (потерей родных и близких людей, разводом, инвалидностью детей или ребенка и т.д.), выработке умения и навыков адаптации к сложившимся условиям жизни и быта, психологической поддержке нуждающихся в ней.

4.5.10 Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой систематичности проведения наблюдений за женщинами, нуждающимися в патронаже, насколько своевременно выявляют в результате этих наблюдений ситуации психического дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие их трудную жизненную ситуацию, в полной ли мере оказывают им необходимую психологическую помощь и поддержку.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

4.6.1 Контроль качества услуг, связанных с организацией досуга, осуществляют проверкой состава и содержания мероприятий, которые организуются и проводятся (посещение театров, выставок, праздники, юбилеи, встречи с деятелями литературы и искусства, концерты художественной самодеятельности, клубная и кружковая работа, другие культурные мероприятия), процента женщин, охваченных этими мероприятиями, в какой степени их проведение способствует повышению интеллектуального и духовного уровня, расширению кругозора женщин, укреплению их здоровья.

4.6.2 При контроле качества услуг, предусматривающих создание обществ, клубов, групп взаимопомощи женщин на территории, обслуживающейся конкретным учреждением, проверяют наличие таких групп, в какой мере участие в клубах и обществах способствует поддержке и оказанию взаимопомощи женщинам, проживающим на этой территории, в решении стоящих перед ними различных социальных проблем.

4.6.3 Контроль качества услуг по социально-педагогическому консультированию и педагогической помощи осуществляют проверкой состава и содержания этой помощи, в какой степени они оказались эффективными и помогли женщинам в своевременном решении следующих социально-педагогических проблем (в зависимости от групп обслуживаемых женщин):

- налаживанию нормальных внутрисемейных отношений между родителями и детьми, созданию в семье благоприятного микроклимата, атмосферы взаимопонимания, взаимоуважения (женщинам, имеющим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями; беременным женщинам, кормящим матерям и женщинам, находящимся в отпуске по уходу за ребенком; женщинам, испытывающим трудности, связанные с девиантным поведением ребенка и его школьными проблемами, несовершеннолетним матерям);

- предупреждению, коррекции и преодолению педагогических ошибок, педагогической запущенности детей и несостоятельности в их воспитании (женщинам из неполных семей и одиноким матерям с

несовершеннолетними детьми; женщинам, испытывающим трудности, связанные с девиантным поведением ребенка и его школьными проблемами; женщинам из асоциальных семей);

- предотвращению и преодолению семейных конфликтов, налаживанию нормальных внутрисемейных отношений (одиноким матерям с несовершеннолетними детьми; женщинам из неполных семей и женщинам, находящимся в конфликте с семьей);

- ранней профессиональной ориентации, профессиональному обучению и трудоустройству детей, их жизненному самоопределению (женщинам из неполных семей, одиноким матерям с несовершеннолетними детьми; женщинам, испытывающим трудности, связанные с девиантным поведением ребенка;

- выработке навыков адаптации женщин к ситуации, складывающейся в результате определенных перемен в жизни (женщинам, находящимся в состоянии развода, предразводной или послеразводной ситуации; самостоятельно проживающим выпускницам детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации; женщинам, испытывающим трудности в супружеских отношениях; женщинам, находящимся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженкам и вынужденным переселенкам);

- усвоению и применению оптимальной методики семейного воспитания, позволяющей учитывать особенности возрастного и индивидуального развития детей, их характер (женщинам, имеющим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями; беременным женщинам и кормящим матерям; женщинам, испытывающим трудности, связанные с девиантным поведением ребенка и его школьными проблемами);

- налаживанию семейного быта, предотвращению и преодолению семейных конфликтов (женщинам, находящимся в конфликте с семьей, женщинам, подвергшимся психофизическому насилию; несовершеннолетним матерям; женщинам, находящимся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженкам и вынужденным переселенкам);

- обучению женщин, имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, основам их реабилитации в домашних условиях, налаживанию процесса образования детей (при необходимости — внешкольного), оказанию педагогической помощи женщинам в воспитании, обучении и профессиональной подготовке детей;

- установлению причин конфликта женщин, находящихся в конфликте с семьей, с остальными членами семьи и его разрешению, налаживанию нормальных внутрисемейных отношений женщин с остальными членами семьи.

4.6.4 При контроле качества услуг, связанных с содействием самостоятельно проживающим выпускницам детских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатов в восстановлении нарушенных связей со школой и статуса в коллективе сверстников, по месту учебы или работы, проверяют состав и содержание помощи, в какой степени эти услуги помогают детям изменить свое отношение к учебе, вернуться в школу или другие учебные заведения, восстановить статус равноправного члена коллектива сверстников, класса, школы.

4.6.5 Контроль качества обучения основам домоводства проживающих самостоятельно выпускниц детских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, и школ-интернатов осуществляют проверкой состава и содержания обучения, как ими усвоены и применяются на практике такие элементарные составляющие домоводства, как приобретение продуктов и приготовление пищи, уход за квартирой (комнатой), мелкий ремонт одежды, рациональное расходование имеющихся в наличии денежных средств и т.д.

4.6.6 При контроле качества социально-педагогического патронажа женщин проверяют систематичность проведения наблюдений, их содержание и в какой степени они способствуют обеспечению правильного воспитания самих женщин и их детей.

4.7 Контроль качества социально-экономических услуг

4.7.1 Контроль качества услуг по осуществлению мер социальной поддержки, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проводят проверкой своевременности оказываемого содействия, его содержания, какова его эффективность в решении конкретных проблем, стоящих перед женщинами, удовлетворяет ли оно их законные запросы.

4.7.2 Контроль качества услуг, связанных с содействием в оказании материальной помощи, осуществляют проверкой состава и содержания этой помощи, насколько способствовало оно полному и

своевременному обеспечению нуждающихся женщин положенными им денежными средствами, продуктами питания, промышленными товарами и другими предметами первой необходимости.

4.7.3 При контроле качества услуг, предусматривающих привлечение средств для оказания помощи матерям с несовершеннолетними детьми, несовершеннолетними матерями и женщинам из неполных семей путем организации различных благотворительных аукционов, лотерей, выставок-продаж бывших в употреблении вещей и других мероприятий проверяют практические результаты этих мероприятий, в какой степени полученные средства и приобретенные вещи позволили удовлетворить потребности нуждающихся женщин.

4.7.4 Контроль качества услуг, связанных с консультированием и содействием в вопросах самообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и в других вопросах этого характера, осуществляют проверкой состава и содержания консультаций, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют женщинам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения материального положения, каковы практические результаты этого консультирования.

4.7.5 Контроль качества услуг по содействию женщинам, желающим найти временную работу, работу на дому или в других определенных условиях; пострадавшим от торговли людьми или условий, сходных с рабскими; освобожденным из мест лишения свободы; беженкам и вынужденным переселенкам, самостоятельно проживающим выпускницам детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, в выборе профессии, поиске работы и устройстве на нее, получении квалификации, временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, повышении квалификации, а также профессиональной ориентации и получении специальности осуществляют проверкой перечня и содержания проведенных мероприятий, насколько своевременно и квалифицированно они были осуществлены, в какой степени помогло положительному решению конкретных проблем женщин, удовлетворило их запросы и потребности.

4.7.6 Контроль качества услуг по оказанию социально-экономической помощи и поддержки на начальном этапе самостоятельной жизни до достижения совершеннолетия выпускницам детских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатов, проживающим самостоятельно, осуществляют проверкой состава и содержания помощи, ее полноты, в какой степени она помогла в решении жизненно важных для них проблем.

4.7.7 При контроле качества социального патронажа нуждающихся в нем женщин проверяют систематичность проведения наблюдений за ними для выявления степени их социальной дезадаптации, усугубляющей трудную жизненную ситуацию и требующей оказания помощи, насколько своевременно и квалифицированно оказывается эта помощь.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

4.8.1 При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права женщин, проверяют перечень и содержание жалоб, в какой степени способствует эта помощь юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресату.

4.8.2 При контроле качества услуг, касающихся консультирования женщин по вопросам, связанным с их правом на социальное обслуживание и защиту своих интересов, а также содействия в осуществлении мер социальной поддержки женщин, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проверяют перечень и содержание консультаций, в каком объеме доводится до нуждающихся в этих услугах женщин необходимая им информация о положенных им по закону правах и мерах социальной поддержки и в какой степени их практическая реализация удовлетворяет запросам женщин.

4.8.3 При контроле качества услуг, связанных с консультированием женщин по социально-правовым вопросам (гражданское, семейно-брачное, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права женщин, детей, инвалидов и т.д.), проверяют состав и содержание консультаций, в полной ли мере получают они необходимую информацию об интересующих их законах и других правовых актах, а также практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и др.), необходимых для справедливого и оперативного решения затронутых в них вопросов.

4.8.4 Контроль качества услуг по оказанию женщинам правовой помощи в оформлении различных юридических документов (на осуществление предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки, выплату пособий и алиментов, на решение других практических

задач по жизненному и трудовому устройству женщин таких групп, как выпускницы детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающиеся в социальной реабилитации, проживающие самостоятельно; женщины, освобожденные из мест лишения свободы; женщины, пострадавшие от торговли людьми или условий, сходных с рабскими; женщины, находящиеся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженки и вынужденные переселенки без документов, удостоверяющих личность, и т.д.) осуществляют проверкой состава и содержания помощи, в какой степени эта помощь обеспечила правильное понимание клиентками сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением, помогла своевременному и объективному решению изложенных в них вопросов.

4.8.5 При контроле качества услуг по содействию в привлечении к ответственности лиц, допускающих насилие по отношению к женщине, проверяют своевременность и полноту оказания помощи пострадавшим от насилия в оформлении и представлении в суд необходимых документов, участвуют ли юристы учреждений социального обслуживания населения в судебных процессах и какова степень их влияния на принятие объективного и справедливого решения суда.

4.8.6 Контроль качества социально-правового патронажа женщин осуществляют проверкой систематичности проведения наблюдений за ними для своевременного выявления и предупреждения возможной угрозы насилия или других противоправных действий в отношении их и своевременно ли оказывают им необходимую в данный момент социально-правовую помощь.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080 Т50

Ключевые слова: социальные услуги, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-экономические услуги, социально-правовые услуги, качество социальных услуг, контроль качества социальных услуг, проверка, женщины

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Т.И. Кононенко*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 30.04.2009. Подписано в печать 18.06.2009. Формат 60x84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,50. Тираж 238 экз. Зак. 373.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6

gost.e-ecolog.ru