ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53555— 2009

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий

Издание официальное

БЗ 1—2010/1034

Москва
Стандартинформ
2010

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 15 декабря 2009 г. № 838-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы:

а) законов Российской Федерации:

- от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- от 6 октября 1999 г. № 184-ФЗ «Об общих принципах организации законодательных (представительных) и исполнительных органов государственной власти субъектов Российской Федерации»;
- от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

б) постановлений Правительства Российской Федерации:

- от 5 ноября 1995 г. № 1105 «О мерах по развитию сети учреждений социальной помощи для лиц, оказавшихся в экстремальных условиях без определенного места жительства и занятий»;
- от 25 ноября 1995 г. № 1151 «О федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания»;
- от 8 июня 1996 г. № 670 «Об утверждении Примерного положения об учреждении социальной помощи для лиц без определенного места жительства и занятий»

5 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 и в сети Интернет

© Стандартинформ, 2010

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий

Social services of the population.
Quality control of social services given of persons without the certain place of residence and employment

Дата введения — 2011—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий (далее — бездомные граждане), предоставляемые государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания населения (далее — учреждения), а также гражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере социального обслуживания населения без образования юридического лица.

Стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых бездомным гражданам.

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 53064—2008 Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определенного места жительства и занятий

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.

Издание официальное

4 Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий

4.1 Общие положения

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

4.1.2 Контроль качества социальных услуг бездомным гражданам проводят с целью проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и настоящего стандарта.

4.1.3 Правила, состав и содержание контроля качества услуг бездомным гражданам излагают в настоящем стандарте применительно к их объему, установленному в ГОСТ Р 53064.

4.1.4 Установлению в настоящем стандарте правил, состава и содержания контроля качества социальных услуг конкретных видов бездомным гражданам предшествует изложение порядка и правил контроля основных факторов, существенно 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 бездомным гражданам;
- наличие собственной и внешней служб контроля за деятельностью учреждения.

4.2 Контроль основных факторов, существенно влияющих на качество социальных услуг

Контроль основных факторов проводят в соответствии с требованиями, установленными в ГОСТ Р 52496 (подраздел 4.2).

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 Контроль качества услуг по приему, учету и временному размещению бездомных граждан осуществляют проверкой, в какой мере учитываются при их размещении пол, возраст, психическое и физическое состояние, психологическая совместимость, соответствуют ли состояние и размеры жилых помещений санитарно-гигиеническим нормам, требованиям пожарной безопасности, а также требованиям по приспособленности (доступности) этих помещений для инвалидов.

4.3.2 При контроле качества услуг, связанных с предоставлением койкомест, мебели, инвентаря, обеспечением постельными принадлежностями и предметами личной гигиены, проверяют, всем ли необходимым обеспечиваются бездомные граждане, насколько удобны в пользовании мебель, инвентарь и постельные принадлежности, учитываются ли при их подборе физическое состояние обслуживаемых бездомных граждан (болезнь, малоподвижность и т.д.).

4.3.3 Качество услуг по предоставлению бесплатного горячего питания в период пребывания в учреждении контролируют проверкой его соответствия требованиям утвержденного руководителем учреждения «Положения о порядке предоставления бесплатного питания (талонов) в учреждении социального обслуживания бездомных граждан» по ассортименту, нормам выдачи, калорийности, санитарно-гигиеническим нормам, учитываются ли при его предоставлении физическое состояние бездомных граждан — клиентов учреждения.

4.3.4 При контроле качества услуг по уходу и наблюдению за бездомными гражданами пожилого возраста, в том числе инвалидами — клиентами учреждения, проверяют полноту охвата нуждающихся в уходе и наблюдении, своевременность и полноту оказания услуг, удовлетворенность ими клиентов.

4.3.5 Качество услуг, предоставляемых прачечной по стирке белья, чистке одежды, а также услуг парикмахерских контролируют проверкой, своевременно ли и в полном ли объеме проводится стирка белья, чистка одежды и обслуживание клиентов парикмахерскими, отсутствия претензий к этим услугам.

4.3.6 При контроле качества услуг, связанных с осуществлением мероприятий по социально-трудовой адаптации бездомных граждан, проверяют, как организованы и проводятся мероприятия по поиску необходимых организаций и предприятий и заключению с ними договоров на трудоустройство бездомных граждан, а также по содействию в трудоустройстве на рабочие места в самом учреждении или создаваемых при нем подразделениях, всем ли нуждающимся в трудоустройстве предоставляется такая возможность, как оценивают граждане такие услуги.

4.3.7 Контроль качества услуг, предусматривающих содействие в активизации собственных возможностей бездомных граждан — клиентов учреждения по преодолению возникшей экстремальной ситуации, осуществляют проверкой, в какой форме оказывается это содействие (консультации, беседы, практическая помощь и т.д.), всем ли нуждающимся в нем оно предоставляется, каковы практические результаты содействия, удовлетворены ли граждане этими услугами.

4.3.8 При контроле качества услуг, связанных с предоставлением помещений и созданием условий для отправления религиозных обрядов, проверяют, насколько строго учитываются при этом особенности вероисповедания, возраст, пол, физическое и психическое состояние верующих бездомных граждан, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, не допускаются ли какие-либо ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими, не нарушается ли при проведении обрядов внутренний распорядок работы учреждения и не ущемляются ли интересы атеистов.

4.3.9 Качество услуг по оформлению документов для направления бездомных граждан в учреждения стационарного социального обслуживания или иные учреждения стационарного обслуживания (по показаниям) контролируют проверкой, насколько правильно, полно и своевременно оформляют и отправляют документы, соответствует ли это направление показаниям, нет ли претензий у бездомных граждан к качеству и объему этих услуг.

4.3.10 Контроль качества услуг по содействию в отправке к прежнему либо вновь избранному месту жительства в части сроков отправки и выбора транспортных средств (кроме воздушного транспорта) осуществляют проверкой, удовлетворяют ли бездомных граждан приобретенные для них проездные документы, обеспечены ли они продуктами питания на время пути следования согласно установленным нормам трехразового питания в день.

4.3.11 При контроле качества услуг по профилактике бродяжничества бывших воспитанников детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений социального обслуживания для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, проверяют:

- все ли условия, позволяющие оптимально решать задачи по реабилитации бывших воспитанников, создаются в учреждении, в какой мере способствуют они успешному решению указанных задач, удовлетворены ли создаваемыми условиями бывшие воспитанники;

- в полной ли мере и в какой форме осуществляется содействие в решении вопросов, связанных с восстановлением родственных связей бывших воспитанников, предоставлением им временного проживания в учреждении на период реабилитации до определения их дальнейшего жизнеустройства, формированием у них устойчивой жизненной позиции, возможностью преодоления возникших трудностей собственными силами, оказанием помощи в приобретении (восстановлении) трудовых навыков; в какой степени способствует это содействие успешному решению указанных выше проблем, устраивают ли эти услуги бывших воспитанников.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

4.4.1 Качество услуг по оказанию первой доврачебной медицинской помощи, проведению санитарной обработки, дезинфекции белья, одежды и других вещей контролируют проверкой, насколько тщательно и квалифицированно оказывают эти услуги, все ли бездомные граждане ими охвачены, как проверяют их результаты, не бывает ли при этом каких-либо негативных последствий, удовлетворены ли бездомные граждане этими услугами.

4.4.2 Контроль качества услуг по содействию в госпитализации в стационарные учреждения здравоохранения больных бездомных граждан, нуждающихся в лечении, осуществляют проверкой, в какой мере это содействие способствует своевременному направлению больных на госпитализацию, всем ли больным, нуждающимся в лечении, оказываются такие услуги.

4.4.3 При контроле качества услуг по содействию в обеспечении нуждающихся бездомных граждан протезно-ортопедическими изделиями и другими средствами реабилитации проверяют, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям бездомных граждан и обеспечивают получение ими необходимых технических средств реабилитации.

4.4.4 Качество услуг по оказанию санитарно-гигиенической и противоэпидемической помощи бездомным гражданам контролируют проверкой, насколько своевременно и в необходимых объемах выполняют процедуры, предусмотренные врачами, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия бездомных граждан, устранению ощущений дискомфорта, предотвращению заболеваний эпидемического характера, удовлетворены ли бездомные граждане предоставленными услугами.

4.4.5 Контроль качества услуг, связанных с содействием в проведении медико-социальной экспертизы, осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги помогают бездомным гражданам и орга-

нам Государственной службы медико-социальной экспертизы в правильном установлении или изменении группы инвалидности и степени способности к трудовой деятельности бездомных граждан.

4.4.6 При контроле качества услуг по содействию в оказании бездомным гражданам медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями, и в оформлении инвалидности проверяют, насколько полно и своевременно обеспечивается выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных программой, и какова их результативность, насколько правильно и своевременно оформляются документы по инвалидности.

4.4.7 Качество услуг по организации и проведению лечебно-оздоровительных мероприятий контролируют проверкой, насколько активно привлекаются бездомные граждане — клиенты учреждений к участию в мероприятиях, совмещающих лечение и отдых, для поддержания активного и здорового образа жизни, а также насколько полно удовлетворены граждане этими услугами.

4.4.8 Контроль качества услуг по содействию в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера осуществляют проверкой, как организованы эти мероприятия, каков их состав, в какой степени они способствуют укреплению здоровья бездомных граждан — клиентов учреждений, профилактике инвалидности, социально-медицинской реабилитации инвалидов, предусмотренной индивидуальной программой реабилитации инвалида.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 Контроль качества по предоставлению срочной психологической помощи осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги способствуют поддержанию жизнедеятельности бездомных граждан — клиентов учреждений, пониманию ими своих проблем и представлений о цели в жизни, правильной оценке собственных способностей к ее позитивному изменению.

4.5.2 При контроле качества услуг по оказанию квалифицированной психологической помощи бездомным гражданам, злоупотребляющим алкоголем и употребляющим наркотические средства, проверяют, какие формы психологической помощи оказываются в учреждении (психодиагностическая консультация, психологическая коррекция и другие), насколько эффективно способствуют они искоренению этих вредных и губительных привычек, преодолению деструктивных форм поведения граждан, могущих в состоянии аффекта представлять угрозу для окружающих.

4.5.3 Качество услуг по оказанию морально-психологической поддержки в период трудовой реабилитации контролируют проверкой, в какой степени все практикуемые формы поддержки содействуют успешному освоению бездомными гражданами выбранной ими профессии, укреплению их психического здоровья и уверенности в благополучном будущем.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

4.6.1 Контроль качества услуг по содействию в обучении бездомных граждан, не имеющих профессиональных навыков, осуществляют проверкой, в какой форме оказывается содействие, все ли нуждающиеся в нем им охвачены, каким профессиям проведено обучение бездомных граждан.

4.6.2 При контроле качества услуг, связанных с осуществлением мероприятий по восстановлению профессиональных навыков, в том числе направлением на общественные работы, проверяют, какие мероприятия и в какой форме проводятся, насколько они помогают бездомным гражданам восстанавливать свои забытые знания и утраченный практический опыт в их прежней профессии, удовлетворены ли бездомные граждане этими услугами.

4.6.3 Качество услуг по организации досуга, проведению комплекса культурно-массовых, физкультурно-оздоровительных и других мероприятий контролируют проверкой, какие мероприятия, возможные в условиях учреждения, организуются и проводятся, каков процент их посещаемости, в какой степени эти мероприятия способствуют повышению интеллектуального и духовного уровня бездомных граждан, в достаточной ли мере обеспечены клиенты учреждения книгами, журналами, настольными играми и иным, необходимым для расширения их кругозора.

4.6.4 Контроль качества услуг по социально-педагогической коррекции осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги предотвращают проявление асоциального поведения.

4.6.5 При контроле качества услуг по оказанию педагогической помощи в приобретении (восстановлении) трудовых навыков бездомным гражданам, бывшим воспитанникам детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений социального обслуживания для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, проверяют, как организована помощь и в чем она заключается, всем ли нуждающимся в ней она предоставляется, в какой степени оказание помощи позволяет приобретать (восстанавливать) утраченные трудовые навыки.

4.7 Контроль качества социально-экономических услуг

4.7.1 Контроль качества услуг по оказанию разовой материальной помощи (выдача продуктовых наборов, талонов на бесплатное горячее питание, обеспечение одеждой, обувью и другими предметами

первой необходимости) осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают бездомных граждан всем предназначенным им довольствием и предметами первой необходимости.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

4.8.1 Качество услуг по содействию в восстановлении документов, удостоверяющих личность бездомных граждан, контролируют проверкой, какие виды содействия оказывались (запросы, обращения в соответствующие организации и т.д.), насколько эффективно было это содействие в деле быстрейшего восстановления документов.

4.8.2 Контроль качества услуг по содействию в оформлении регистрации по месту пребывания в паспортно-визовой службе органов внутренних дел осуществляют проверкой, в какой степени это содействие способствует грамотной и своевременной отработке документов, необходимых для оформления регистрации, насколько удовлетворены этой услугой бездомные граждане.

4.8.3 При контроле качества услуг по содействию в поиске родственников и в восстановлении утраченных связей с ними проверяют, насколько своевременно и профессионально подготавливают и направляют в соответствующие организации письма, запросы и другие документы, необходимые для оказания помощи в поиске родственников, в какой степени такое содействие помогает бездомным гражданам.

4.8.4 Качество услуг по содействию в восстановлении утраченной жилой площади контролируют проверкой, в какой мере это содействие помогает профессионально и грамотно подготовить документы для постановки на учет нуждающихся в получении жилой площади (при наличии оснований), а также осуществлять судебное сопровождение по вопросу восстановления прав на утраченное жилье, каковы его результаты.

4.8.5 Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов пенсионного обеспечения осуществляют проверкой, всем ли нуждающимся в получении пенсии оно оказывается, насколько своевременно и профессионально оказывается помощь бездомным гражданам в подготовке и отправке в органы социального обеспечения документов, необходимых для оформления пенсии, в какой степени способствует это содействие успешному решению проблем бездомных граждан по их пенсионному обеспечению.

4.8.6 При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке документов, направляемых в различные инстанции по различным конкретным проблемам бездомных граждан, проверяют, всем ли обратившимся за помощью бездомным гражданам она оказывается, разъясняют ли при этом бездомным гражданам, каким должно быть содержание документов для успешного решения изложенных проблем, насколько юридически грамотно составляются документы, какова практическая польза от этой помощи.

4.8.7 Качество услуг по оказанию правовой помощи в защите прав и интересов бездомных граждан перед работодателями контролируют проверкой, соблюдают ли работодатели условия договоров с бездомными гражданами, какие меры правового характера принимаются к работодателям в случае нарушения ими договоров, в какой степени оказываемая помощь способствует установлению нормальных деловых отношений между работодателями и работниками.

4.8.8 Качество услуг, предусматривающих консультирование бездомных граждан по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.), а также по вопросам, касающимся охраны прав, свободы и здоровья клиентов учреждений, контролируют проверкой, всем ли нуждающимся в консультациях они предоставляются, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию по интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30 Т50

Ключевые слова: контроль качества социальных услуг, проверка, лица без определенного места жительства и занятий, бездомные граждане

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 03.09.2010. Подписано в печать 15.09.2010. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал. Печать офсетная. Усл. печ. л. 0,93. Уч.-изд. л. 0,80. Тираж 131 экз. Зак. 719.

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