ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55138— 2012

РЕАБИЛИТАЦИЯ ИНВАЛИДОВ

Качество реабилитационных услуг

Основные положения

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

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 381 «Технические средства для инвалидов»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 16 ноября 2012 г. № 935-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы федерального закона Российской Федерации: - от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном формационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (gost.ru)

© Стандартинформ, 2014

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

РЕАБИЛИТАЦИЯ ИНВАЛИДОВ
Качество реабилитационных услуг. Основные положения

Rehabilitation of invalids. Quality of rehabilitation services. Basic rules

Дата введения — 2014—04—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на реабилитационные услуги инвалидам, в том числе инвалидам вследствие боевых действий и военных травм (далее – инвалиды), предоставляемые реабилитационными организациями, предприятиями и учреждениями (далее – учреждения), и устанавливает основные положения, определяющие качество этих услуг.

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 52876 — 2007 Услуги организаций реабилитации инвалидов вследствие боевых действий и военной травмы. Основные положения

ГОСТ Р 52877 — 2007 Услуги по медицинской реабилитации инвалидов. Основные положения

ГОСТ Р 53874 — 2010 Реабилитация инвалидов. Основные виды реабилитационных услуг

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 по стандартизации в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение, на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52876, ГОСТ Р 52877, ГОСТ Р 53874, а также следующий термин с соответствующим определением:

3.1 **качество реабилитационной услуги:** Совокупность свойств реабилитационной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворять потребности инвалида и осуществлять его реабилитацию и социальную адаптацию.

4 Общие положения

4.1 Качество реабилитационных услуг и критерии, которые его характеризуют, рассмотрены в настоящем стандарте применительно к объему и формам услуг, определенным ГОСТ Р 53874.

4.2 Изложению в настоящем стандарте положений и критериев, определяющих качество конкретных реабилитационных услуг, предшествует изложение следующих факторов (условий), оказывающих существенное влияние на качество этих услуг:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;

Издание официальное

- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- специальное и табельное оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппараты, технические средства реабилитации), применяемые в процессе реабилитации инвалидов;
- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления в нем реабилитационных услуг инвалидам – клиентам учреждения;
- наличие и функционирование собственной и внешней систем (служб) контроля качества предоставляемых услуг.

Содержание факторов – по ГОСТ Р 52876, подраздел 4.15.

5 Качество реабилитационных услуг

5.1 Качество услуг по медицинской реабилитации

5.1.1 Качество услуг по восстановительной терапии

5.1.1.1 Качество услуг по медикаментозной терапии определяется тем, в какой степени применение лекарственных средств способствует предупреждению прогрессирования болезни, ее обострений и осложнений.

5.1.1.2 Качество услуг по физиотерапии определяется тем, насколько эффективно применение физических природных и искусственных факторов в реабилитации для коррекции основных патофизиологических сдвигов, усиления компенсаторных механизмов, увеличения резервных возможностей организма, восстановления или повышения физической работоспособности.

5.1.1.3 Качество услуг по механотерапии определяется степенью эффективности применения различных механизмов и приспособлений для восстановления нарушенных функций, систем организма, основанного на выполнении дозированных движений (преимущественно для отдельных сегментов конечностей).

5.1.1.4 Качество услуг по кинезотерапии определяется тем, насколько эффективным и удовлетворяющим инвалида является применение комплекса лечебных мероприятий, включающих активную и пассивную гимнастику для восстановления нарушений функций при повреждениях опорно-двигательного аппарата.

5.1.1.5 Качество услуг по психотерапии определяется тем, насколько оправданным и эффективным является применение комплекса лечебных воздействий на психику, организм и поведение человека и обеспечивают ли методы применения этого комплекса оказание необходимой профессиональной помощи по смягчению или ликвидации психических, нервных и психоматических расстройств.

5.1.1.6 Качество услуг по лечебной физкультуре определяется тем, в какой степени способствует укреплению физического здоровья инвалидов применение различных физических упражнений (гимнастических, спортивно-прикладных и др.), игр, естественных природных факторов (солнце, воздух, вода).

5.1.1.7 Качество услуг по ультразвуковой терапии определяется тем, насколько эффективным оказывается применение упругих механических колебаний, ультразвука для слабого прогревания тканей и в какой степени способствует это прогревание повышению их эластичности, уменьшению мышечного спазма.

5.1.1.8 Качество услуг по проведению массажа любого вида (ручного, аппаратного, комбинированного) определяется степенью его способствования улучшению функционирования того или иного органа, профилактике и улучшению микроциркуляции крови.

5.1.1.9 Качество услуг по мануальной терапии определяется тем, в какой степени позволяет эта терапия, представляющая собой систему ручных лечебных приемов, избавиться от заболеваний или других изменений позвоночника, суставов, мышечного и связочного аппарата, внутренних органов, черепных костей, мембран спинного и головного мозга, черепно-мозговых нервов.

5.1.1.10 Качество услуг по рефлексотерапии определяется уровнем эффективности предусмотренных ею иглоукалывания и прижигания и тем, в какой степени они способствуют улучшению состояния физического здоровья инвалидов.

5.1.1.11 Качество услуг по оздоровлению инвалидов путем предоставления процедур с использованием местных природно-климатических факторов определяется тем, в какой степени используются эти факторы (грязелечение, водолечение, парафиноозокеритовое лечение, фитотерапия, ЛФК, ингаляция, электрофорез и т.п.) и в какой степени способствуют они оздоровлению инвалидов.

5.1.2 Качество услуг по реконструктивной хирургии

5.1.2.1 Качество услуг по реконструктивной хирургии, оказываемых медицинскими учреждениями и включающих в себя операции по пересадке органов и тканей, эндопротезирование (встраивание в структуру внутренних органов внутренних протезов, сочетающих биологическую

совместимость с тканями и адекватное механическое поведение) и другие операции, определяется тем, в какой степени они способствуют восстановлению структуры и функций органов, предотвращению или уменьшению последствий врожденных или приобретенных дефектов и снижению тем самым ограничений жизнедеятельности, компенсации нарушенных функций, сниженных в результате болезни, ранения или травм, вторичной профилактике заболеваний и их осложнений, восстановлению или улучшению трудовых функций либо возвращению дееспособности инвалидов.

5.1.2.2 Качество каждой конкретной услуги по реконструктивной хирургии определяется тем, в какой степени она отвечает требованиям соответствующих стандартов и других нормативных документов в сфере здравоохранения.

5.1.3 Качество услуг по протезированию

Качество услуг по протезированию определяется тем, насколько замена того или иного частично или полностью утраченного органа протезом позволяет замещать им отсутствующую часть тела или органа и максимально сохранять индивидуальные особенности и функциональные способности человека.

5.1.4 Качество услуг по ортезированию

Качество услуг по ортезированию определяется тем, в какой степени ортезы (дополнительные внешние устройства) компенсируют частично или полностью утраченные функции опорно-двигательного аппарата и обеспечивают выполнение этих функций.

5.1.5 Качество услуг по санаторно-куротному лечению

Качество услуг по санаторно-куротному лечению определяется тем, в какой степени инвалиды, нуждающиеся в нем, обеспечиваются путевками, а порядок предоставления путевок соответствует индивидуальным программам реабилитации инвалидов и результатам медико-социальной экспертизы.

5.1.6 Качество услуг по обеспечению инвалидов лекарственными средствами

Качество услуг по обеспечению инвалидов лекарственными средствами определяется степенью соответствия ассортимента предоставляемых им средств перечню, предусмотренному индивидуальной программой реабилитации инвалида, своевременности и полноты предоставляемых необходимых лекарственных средств.

5.1.7 Качество услуг по динамическому наблюдению за инвалидами

Качество услуг по динамическому наблюдению за инвалидами определяется тем, в какой степени организация и проведение контроля за ходом и эффективностью реабилитационного процесса, за наблюдением, изучением и исследованием изменений в состоянии здоровья инвалидов отвечают предъявленным к ним требованиям, а само динамическое наблюдение соответствует индивидуальной программе реабилитации каждого инвалида.

5.2 Качество услуг по профессиональной реабилитации

5.2.1 Качество услуг по профессиональной ориентации

5.2.1.1 Качество услуг по профессиональному информированию определяется степенью обеспечения инвалидов необходимыми сведениями о рынке труда, возможностях профессиональной подготовки и трудового устройства, необходимыми для оказания помощи инвалидам в поиске подходящей для них работы.

5.2.1.2 Качество профессионального консультирования определяется тем, насколько эффективной является оказанная инвалиду помощь в правильном выборе профессионального пути с учетом его интересов, склонностей, способностей и особенностей психофизического состояния, а также в решении проблем, связанных с профессиональным выбором, профессиональным обучением, трудовым устройством.

5.2.1.3 Качество профессионального подбора определяется тем, в какой степени осуществленный совместно с инвалидом выбор из всей совокупности профессий соответствует индивидуальным особенностям этого человека и удовлетворяет его.

5.2.1.4 Качество профессионального отбора определяется тем, насколько правильно и полно установлены пригодность инвалида к выполнению работы в конкретной профессии, его подготовленность и соответствие требованиям, предъявляемым спецификой этой профессии.

5.2.2 Качество услуг по образованию и обучению инвалидов

Качество услуг по образованию и обучению инвалидов определяется тем, насколько квалифицированно оказываются эти услуги и в какой степени оказываемое содействие способствует получению инвалидами общего среднего образования, начального профессионального, среднего и высшего профессионального образования, а также профессиональной переподготовке или повышению квалификации.

5.2.3 Качество услуг по трудоустройству инвалидов

Качество услуг по трудоустройству инвалидов определяется тем, в какой степени содействие в рациональном трудоустройстве инвалида в форме помощи в организации трудовой деятельности в обычных или специально созданных условиях обеспечивает эффективную реализацию его профессиональных способностей.

5.2.4 Качество услуг по производственной адаптации инвалидов

5.2.4.1 Качество услуг по технической адаптации определяется тем, в какой степени услуги, предоставляемые в форме помощи и участия в приспособлении и оснащении рабочего места инвалида, создании ему специальных условий и режима труда, соответствующих его физическим возможностям, помогают инвалиду исполнять осваиваемую профессиональную деятельность в условиях конкретного производства.

5.2.4.2 Качество услуг по социально-психологической адаптации инвалида определяется оценкой помощи в приспособлении к социально-производственной обстановке, условиям труда, адаптации в трудовом коллективе средствами психологического консультирования, психологического тренинга, психотерапии и степенью удовлетворения инвалида этой помощью.

5.3 Качество услуг по социальной реабилитации

5.3.1 Качество услуг по социально-средовой реабилитации

Качество услуг по социально-средовой реабилитации определяется тем, в какой степени полными, квалифицированными, эффективными и удовлетворяющими потребности инвалидов являются услуги:

- по определению наиболее развитых функций инвалидов для их ориентации в окружающей среде и последующего подбора на этой основе вида общественной или семейно-бытовой деятельности;
- обучению инвалидов навыкам ориентации и перемещения в окружающей среде, безопасного пользования средствами транспорта, умению самостоятельно приобретать промышленные и продовольственные товары, посещать общественные места, владеть другими навыками самостоятельного жизнеобеспечения;
- консультированию по обустройству и обеспечению доступности жилого помещения инвалидов (с учетом их ограничений жизнедеятельности);
- содействию в создании условий инвалидам для беспрепятственного доступа к объектам социальной инфраструктуры (жилым, общественным, и производственным зданиям, строениям и сооружениям, спортивным сооружениям, местам отдыха, культурно-зрелищным и другим учреждениям);
- содействию в предоставлении инвалидам технических средств реабилитации, включая помощь в обеспечении тифлотехническими средствами реабилитации слепых и слабовидящих инвалидов и сурдотехническими средствами – глухих и слабослышащих.

5.3.2 Качество услуг по социально-педагогической реабилитации

Качество услуг по социально-педагогической реабилитации определяется тем, в какой степени полными, квалифицированными, эффективными и удовлетворяющими потребности инвалидов являются услуги:

- по формированию мотивации к обучению;
- проведению с инвалидами мероприятий обучающего, развивающего и воспитательного характера с целью овладения необходимыми умениями и навыками по самообслуживанию и жизненному самообеспечению;
- обучению инвалидов, в первую очередь инвалидов вследствие боевых действий и военных травм, навыкам пользования компьютерной техникой, Интернетом, умению ориентироваться в информации и эффективно использовать ее при решении практических задач;
- организации индивидуального обучения инвалидов;
- коррекционной педагогической помощи;
- логопедической помощи (коррекции речевых недостатков);
- оказанию помощи инвалидам в овладении знаниями, навыками и умениями в реализуемой области деятельности;
- обеспечению техническими средствами, необходимыми для обучения.

5.3.3 Качество услуг по социально-психологической реабилитации

Качество услуг по социально-психологической реабилитации определяется тем, в какой степени полными, квалифицированными, эффективными и удовлетворяющими потребности инвалидов являются услуги по психодиагностике и обследованию личности инвалидов, по психологическому консультированию, психологической коррекции, психопрофилактике, психологической работе, социально-психологическому патронажу инвалидов и их семей, психологическому тренингу.

5.3.4 Качество услуг по социокультурной реабилитации

Качество услуг по социокультурной реабилитации определяется тем, в какой степени полной, квалифицированной, эффективной и удовлетворяющей потребности инвалидов является каждая из входящих в данный комплекс услуг:

- организация и обеспечение досуга инвалидов для удовлетворения их духовных и физических потребностей, расширения культурного кругозора;
- обучение инвалида навыкам проведения отдыха, досуга;
- содействие в обеспечении доступности для инвалидов посещений театров, музеев, кинотеатров, библиотек;
- обеспечение или содействие в обеспечении инвалидов компьютерными рабочими местами, сетью Интернет, Интернет-документами, доступными для инвалидов;
- обеспечение инвалидов периодической, учебно-методической, справочно-информационной и художественной литературой, в том числе издаваемой на магнитофонных кассетах и шрифтом Брайля; создание и предоставление инвалидам по зрению возможности пользоваться адаптированными компьютерными рабочими местами, сетью Интернет, Интернет-документами, доступными для инвалидов;
- проведение контроля и оценки физического состояния инвалидов и возможностей их физического восстановления или развития;
- подбор и оптимизация нагрузки инвалидам;
- определение и рекомендации инвалидам вида и объема физических нагрузок, учитывающих особенности их физического состояния и физиологические механизмы воздействия физических нагрузок на системы и организм в целом;
- выполнение инвалидами под руководством обслуживающего персонала физических упражнений;
- содействие в обеспечении доступности для инвалидов объектов спортивно-оздоровительного назначения;
- содействие в обеспечении безопасности и ориентации инвалидов с различными нарушениями жизнедеятельности при занятиях физической культурой и спортом;
- привлечение инвалидов к участию в физкультурно-спортивных занятиях, спортивных мероприятиях;
- подготовка инвалидов-спортсменов для участия в различных российских и международных спортивных мероприятиях.

5.3.5 Качество услуг по социально-бытовой адаптации

Качество услуг по социально-бытовой адаптации определяется тем, в какой степени полной, квалифицированной, эффективной и удовлетворяющей потребности инвалидов является каждая из нижеследующих услуг:

- обучение инвалидов самостоятельно ориентироваться в окружающей бытовой обстановке, правильно воспринимать и анализировать ее состояние, адекватно реагировать на происходящие в ней изменения;
- обучение инвалидов навыкам самообслуживания в быту, пользованию бытовыми приборами;
- оборудование жилых помещений специальными средствами и приспособлениями в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида;
- содействие в адаптации инвалидов к деятельности в конкретных социально-бытовых условиях, приспособлении к этим условиям и к своим ограничениям жизнедеятельности.

5.4 Качество социальных услуг

Качество социальных услуг, предоставляемых, при необходимости, в дополнение к изложенным выше реабилитационным услугам, должно соответствовать требованиям ГОСТ Р 52142.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: реабилитационные услуги, качество реабилитационных услуг, услуги по медицинской реабилитации, услуги по профессиональной реабилитации, услуги по социальной реабилитации, инвалиды

Подписано в печать 01.10.2014. Формат 60x84 1/8.

Усл. печ. л. 0,93. Тираж 34 экз. Зак. 3831.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.

gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru