ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53348— 2019

Социальное обслуживание населения

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ИНВАЛИДАМ

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2019

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 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2019 г. № 643-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 53348—2014

5 В настоящем стандарте реализованы нормы:

а) федеральных законов:

- от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- 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»;

б) постановления Правительства Российской Федерации 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»

*Правила применения настоящего стандарта установлены в статье 26 Федерального закона от 29 июня 2015 г. № 162-ФЗ «О стандартизации в Российской Федерации». 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 информационном 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.e-ecolog.ru

© Стандартинформ, оформление, 2019

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 ИНВАЛИДАМ

Social service of the population.
Quality control of social services to the disabled persons

Дата введения — 2020—05—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые инвалидам, в том числе детям-инвалидам, 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.

Настоящий стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых инвалидам.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ Р 52495 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

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

ГОСТ Р 53059 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам

ГОСТ Р 57760 Социальное обслуживание населения. Коммуникативные реабилитационные услуги гражданам с ограничениями жизнедеятельности

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 ежегодному 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 52495.

Издание официальное

4 Контроль качества социальных услуг инвалидам

4.1 Общие положения

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

4.1.2 Контроль качества социальных услуг инвалидам проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и ГОСТ Р 53059.

4.1.3 Основные правила, состав и содержание контроля качества услуг изложены в настоящем стандарте применительно к их объему, установленному в ГОСТ Р 53059.

4.1.4 Установлению в настоящем стандарте основных правил, состава и содержания контроля качества социальных услуг конкретных видов инвалидам предшествует изложение правил контроля основных факторов, оказывающих существенное влияние 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, правила и порядок предоставления услуг клиентам учреждения;
- наличие собственной и внешней служб (систем) контроля за деятельностью учреждения.

4.1.5 Особое внимание в настоящем стандарте уделено контролю качества социальных услуг, направленных на обеспечение экономической устойчивости и социальной безопасности инвалидов, заключающихся в осуществлении необходимых превентивных мер по их защите от нежелательных жизненных факторов, определяемых как трудная жизненная ситуация, характеризуемая возможной бедностью, болезнью, бездомностью, одиночеством, опасностью криминального характера и другими негативными факторами.

Предоставление указанных в настоящем стандарте услуг обеспечивает социальную безопасность инвалидов по всем аспектам (бытовому, медицинскому, психологическому, юридическому) в течение всего времени пребывания инвалидов в учреждении, а также способствует их социализации и дальнейшей интеграции в общество после снятия с социального обслуживания.

4.1.6 В настоящем стандарте установлен следующий порядок изложения услуг: услуги, предусматривающие контроль качества услуг, направленных в первую очередь на обеспечение социальной безопасности и экономической устойчивости инвалидов, излагаются в начале каждого из разделов стандарта, определяющего соответствующий вид услуг (социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических, социально-правовых), затем следует изложение прочих социальных услуг.

Исключением из этого порядка является порядок изложения социально-правовых услуг, поскольку все они направлены на обеспечение социальной безопасности.

Учреждения независимо от ведомственной принадлежности и форм собственности при определении в своих положениях, уставах и других документах состава, объемов и форм, предоставляемых ими социальных услуг инвалидам должны руководствоваться положениями настоящего стандарта.

4.2 Контроль основных факторов, оказывающих существенное влияние на качество социальных услуг

Контроль основных факторов проводят в соответствии с требованиями, установленными в ГОСТ Р 52496.

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 Контроль качества социально-бытовых услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности

4.3.1.1 Контроль качества жилой площади, предоставляемой инвалидам при стационарном социальном обслуживании, осуществляют проверкой ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам

по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобствами проживающих инвалидов, а также требованиям пожарной безопасности, обязательному оснащению телефонной и другими видами связи, обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания, защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т. д.), отрицательно влияющих на здоровье инвалидов, персонала учреждения и на качество предоставляемых услуг, а также требованиям к приспособлениям и устройствам, обеспечивающим проживание инвалидов (пандусам, поручням, расширенным дверным проемам, лифтовым подъемникам и т. д.).

Одновременно проверяют, насколько учтены при размещении клиентов в жилых помещениях их психологическая совместимость, наклонности, физическое и психическое состояния.

4.3.1.2 Контроль качества помещений, предоставляемых для проведения реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурно-бытового обслуживания, осуществляют проверкой их соответствия требованиям к размерам, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

4.3.1.3 Контроль качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых клиентам, осуществляют проверкой, насколько они адаптированы к нуждам и запросам инвалидов, удобны в пользовании, в какой степени отвечают требованиям санитарных норм и современного дизайна, не применялись ли при их изготовлении токсичные материалы, учитывается ли при их подборе физическое состояние инвалидов (тяжелобольных, малоподвижных и т. д.).

4.3.1.4 Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, контролируют проверкой соответствия этого содействия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов инвалидов в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

4.3.1.5 Контроль качества услуг, связанных с приготовлением и подачей горячего питания, включая диетическое питание, осуществляют проверкой доброкачественности продуктов, из которых оно приготовлено, удовлетворяет ли это питание потребности инвалидов по ассортименту, нормам выдачи, температуре и калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его подаче физическое состояние инвалидов.

4.3.1.6 Контроль качества услуг по обеспечению инвалидов мягким инвентарем (одеждой, в том числе специального назначения, обувью, в том числе ортопедической в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, нательным бельем, постельными принадлежностями) осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают инвалиды положенное им, насколько получаемые одежда, обувь и белье удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам клиентов, учитывают ли характер и группу инвалидности, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам.

4.3.1.7 Качество социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера инвалидам — клиентам учреждений стационарного социального обслуживания, по состоянию здоровья неспособным выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия, как встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь волосы и ногти, мужчинам — брить бороду и усы, контролируют проверкой, в какой степени обеспечивают эти услуги возможность выполнения необходимых инвалидам процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к клиентам.

4.3.1.8 Контроль качества услуг по оказанию инвалидам помощи в пользовании:

- специально оборудованными средствами транспорта;
- средствами для обмена информацией, получения и передачи информации для инвалидов с нарушениями слуха, зрения и голосообразования;
- специальными приспособлениями для пользования средствами личной гигиены;
- приспособлениями для захвата и передвижения предметов;
- приспособлениями для одевания и раздевания;
- слуховыми аппаратами;
- оптическими средствами —

осуществляют проверкой, как организована и проводится эта помощь, в какой степени она способствует умелому и безопасному пользованию указанными средствами и приспособлениями, какова эффективность и удовлетворены ли инвалиды этой помощью.

4.3.1.9 Качество услуг по ознакомлению инвалидов с правилами пользования оборудованием для подъема и перемещения (пассажирскими лифтами, подъемниками, перилами, стойками, поручнями, различными креслами-колясками и т. д.), оказанию практической помощи в пользовании этим оборудованием осуществляют проверкой, все ли инвалиды ознакомлены с этими правилами и аккуратно ли их выполняют, как способствует практическая помощь умелому и безопасному пользованию этим оборудованием, удовлетворены ли инвалиды указанными услугами.

4.3.2 Контроль качества прочих социально-бытовых услуг

4.3.2.1 Контроль качества услуг инвалидам, обслуживаемым в учреждениях полустационарного социального обслуживания или на дому, по содействию в получении направления в стационарные учреждения социального обслуживания осуществляют проверкой, в какой степени это содействие способствовало обоснованному направлению клиента в необходимое ему учреждение при наличии соответствующих показаний.

4.3.2.2 Контроль качества услуг инвалидам, обслуживаемым на дому, по покупке и доставке на дом продуктов питания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, оказанию помощи в приготовлении пищи, доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и/или водоснабжения, сдаче вещей в стирку, химическую чистку, ремонт и обратной их доставке, по содействию в организации ремонта и уборки жилых помещений осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности инвалидов в решении перечисленных проблем для создания им нормальных условий жизни.

4.3.2.3 Контроль качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении инвалидов книгами, газетами, журналами, настольными играми (детей — игрушками), по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции осуществляют проверкой, насколько полно удовлетворяются при этом запросы инвалидов и оказывается помощь в подборе необходимых материалов.

4.3.2.4 Контроль качества услуг по предоставлению помещений для отправления религиозных обрядов осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этом особенности вероисповедания, возраст, пол, физическое и психическое состояние инвалидов, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, не допускаются ли какие ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими, а также не нарушаются ли при этом правила внутреннего распорядка учреждения и интересы атеистов.

4.3.2.5 Качество услуг, связанных с выделением супругам из числа проживающих в учреждениях стационарного социального обслуживания изолированного жилого помещения для совместного проживания, контролируют проверкой, оперативно ли оказана эта услуга и удовлетворила ли она запросы и нужды инвалидов.

4.3.2.6 Контроль качества услуг по исполнению специалистами учреждений социального обслуживания функций опекунов и попечителей осуществляют проверкой, всем ли инвалидам, нуждающимся в опеке или попечительстве, предоставляются эти услуги, как они влияют на положительное решение стоящих перед инвалидами проблем и удовлетворены ли инвалиды оказываемыми услугами.

4.3.2.7 Качество услуг по оснащению занимаемых инвалидами жилых помещений специальными средствами и приспособлениями контролируют проверкой, все ли необходимые средства и приспособления, необходимые для реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации каждого инвалида — клиента учреждения, имеются в наличии, отвечают ли они предъявленным к ним требованиям по своему техническому состоянию и удобству применения, удовлетворяют ли нужды инвалидов.

4.3.2.8 Контроль качества услуг по содействию в предоставлении в личное пользование инвалидам — клиентам учреждений таких средств, как приспособления для восстановления способности к самостоятельному передвижению, различные кресла-коляски, приспособления для приготовления и приема пищи, одежда специального назначения для инвалидов, осуществляют проверкой, всем ли инвалидам предоставлены необходимые средства, приборы, приспособления, насколько они отвечают требованиям индивидуальной программы реабилитации конкретных инвалидов, находятся ли в технически исправном состоянии, насколько знакомы инвалиды с порядком и правилами их использования, удовлетворены ли инвалиды оказываемой им помощью со стороны специалистов учреждения.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

4.4.1 Контроль качества социально-медицинских услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности

4.4.1.1 Контроль качества услуг по оказанию медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их результативность в части улучшения состояния здоровья инвалидов.

Контроль качества услуг по направлению инвалидов, нуждающихся в специализированной медицинской помощи, на обследование и лечение в государственные учреждения здравоохранения осуществляют проверкой, все ли нуждающиеся в этих услугах и своевременно ли направляются в указанные учреждения, как влияют проведенные обследование и лечение на улучшение состояния здоровья инвалидов.

4.4.1.2 Контроль качества услуг по проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию экстренной доврачебной помощи осуществляют проверкой, обеспечиваются ли такой организацией обслуживания потребности инвалидов — клиентов учреждений стационарного социального обслуживания в указанных социально-медицинских услугах до прибытия лечащего врача и до начала систематического лечения.

4.4.1.3 Качество услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм и т. д.), а также с оказанием помощи в выполнении медицинских процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими медицинскими изделиями), контролируют проверкой, насколько квалифицированно и четко проводятся эти процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда клиентам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала, удовлетворены ли инвалиды этими услугами.

4.4.1.4 Контроль качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги помогают федеральным учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении потребностей освидетельствуемых инвалидов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

4.4.1.5 Качество услуг по организации прохождения диспансеризации контролируют проверкой, в какой степени и как оперативно была обеспечена доступность и возможность своевременного посещения клиентами всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

4.4.1.6 Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения и содействием в направлении по медицинским показаниям на санаторно-курортное лечение, осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно удовлетворены при этом законные потребности и пожелания клиентов.

4.4.1.7 Качество услуг, связанных с подкожными и внутримышечными введениями лекарственных препаратов по медицинским показаниям, взятием материалов для проведения лабораторных исследований, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, контролируют проверкой, насколько своевременно и в полном ли объеме выполняют указанные выше процедуры, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

4.4.1.8 Контроль качества услуг по организации экстренной доврачебной помощи осуществляют проверкой, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное консультирование инвалидов, оказание им помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия лечащего врача.

4.4.1.9 Контроль качества консультирования по социально-медицинским вопросам осуществляют проверкой, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем.

4.4.1.10 Качество услуг по организации лечебно-трудовой деятельности инвалидов — клиентов учреждений стационарного социального обслуживания контролируют проверкой, как активно привле-

каются они к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, для поддержания активного образа жизни, насколько полно обеспечена потребность инвалидов в адаптированных для них средствах для лечебно-трудовой деятельности (швейных и вязальных машинах и приспособлениях для них, приспособлениях для рукоделия, приспособлениях для других видов работ).

4.4.2 Контроль качества прочих социально-медицинских услуг

4.4.2.1 Контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений осуществляют проверкой, в какой степени она способствует овладению доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений для систематического выполнения и укрепления здоровья.

4.4.2.2 Контроль качества услуг по профилактике и лечению пролежней осуществляют проверкой, регулярно ли проводятся все необходимые для этой цели мероприятия, в какой степени способствуют они заживлению пролежней, удовлетворяют ли эти услуги инвалидов.

4.4.2.3 Качество услуг по проведению диагностики и восстановительного лечения инвалидов в кабинетах биологической обратной связи (опорно-двигательных, логотерапевтических, коррекции зрения, кардиопульманологических, урологических, акушерско-гинекологических, коррекции психоэмоционального состояния) контролируют проверкой, в какой степени аппаратура указанных кабинетов позволяет проводить эффективную диагностику и успешное лечение инвалидов и удовлетворяет их нужды.

4.4.2.4 Контроль качества услуг по проведению лечебно-оздоровительных мероприятий для инвалидов с использованием гимнастических колец, различных эспандеров, гантелей, столов, ракеток и мячей для настольного тенниса, шведских стенок, кистевых динамометров и других приспособлений осуществляют проверкой, как часто проводятся эти мероприятия, сколько инвалидов принимает в них участие, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья инвалидов.

4.4.2.5 Контроль качества услуг, связанных с оказанием содействия в проведении оздоровительных тренингов для детей-инвалидов с использованием различных тренажеров (аэробных, силовых, гребных, велотренажеров, беговых дорожек, манежей, бегунков, батутов, тренажеров для укрепления позвоночника, шведских стенок, шариковых бассейнов и др.), осуществляют проверкой, со всеми ли детьми-инвалидами, которым предписаны указанные тренинги, они проводятся, в полной ли мере используются при тренингах указанные тренажеры, насколько способствуют тренинги оздоровлению детей, удовлетворены ли дети этими услугами.

4.4.2.6 Качество услуг, предусматривающих оказание содействия занятиям с детьми-инвалидами в сенсорных комнатах с использованием набора средств (ламп на соляных кристаллах, воздушно-пузырьковых колонок, набора различных массажных мячей, валиков, комплекта для климато- и ароматерапии с набором солей и ароматических масел, сухого душа) контролируют проверкой, как организованы и проводятся эти занятия, все ли дети, нуждающиеся в них, привлекаются к их проведению, в полной ли мере и насколько эффективно применяются на занятиях указанные выше средства, в какой степени содействуют подобные занятия укреплению здоровья детей и развитию их физических возможностей.

4.4.2.7 Контроль качества услуг оказания содействия в организации игр с детьми-инвалидами в игровых комнатах с набором различных игр («Кто быстрее», «За рулем», «Баскетбол» и т. д.) осуществляют проверкой, в полной ли мере отвечает организация игр существующим правилам и методикам их проведения, насколько эффективны и безопасны игры для детей и в какой степени помогают они физическому развитию и укреплению их здоровья.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 Контроль качества социально-психологических услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности

4.5.1.1 Контроль качества социально-психологического консультирования осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и полно оно проводится и оказывает ли клиентам необходимую помощь в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми.

4.5.1.2 Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, в какой степени проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности инвалида, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить информацию, необходимую для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

4.5.1.3 Качество услуг по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоя-

нии и поведении клиентов и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

4.5.1.4 Контроль качества психотерапевтической помощи осуществляют проверкой, насколько она способствует эффективному решению проблем, составляющих основу жизненных трудностей и межличностных конфликтов.

4.5.1.5 Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за инвалидами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуацию психического дискомфорта, межличностных конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию инвалидов, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

4.5.1.6 Качество психопрофилактической работы контролируют проверкой, в какой степени она обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике инвалидов, содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности клиентов.

4.5.1.7 Контроль качества психологических тренингов осуществляют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию у инвалидов последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям жизни.

4.5.2 Контроль качества прочих социально-психологических услуг

4.5.2.1 Контроль качества услуг по привлечению инвалидов к участию в группах взаимной поддержки, клубах общения осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги способствуют выходу инвалидов из состояния дискомфорта (при наличии такового), поддержанию и укреплению психического здоровья, повышению уровня психологической культуры.

4.5.2.2 Качество психологической помощи, включающей в себя беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мобилизацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги способствуют укреплению психического здоровья инвалидов, повышению их психической защищенности и стрессоустойчивости.

4.5.2.3 Контроль качества услуг по экстренной психологической помощи (в том числе по телефону) осуществляют проверкой, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное консультирование клиентов по интересующим их проблемам для содействия в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации.

4.5.2.4 Контроль качества услуг, связанных с проведением мероприятий по психологической разгрузке инвалидов с использованием оборудования для ароматерапии, аудиоаппаратуры с набором кассет, компакт-дисков, видеомагнитофонов, телевизоров, осуществляют проверкой, правильно ли организованы эти мероприятия, все ли инвалиды, которым они предписаны, привлечены к их проведению, насколько грамотно и эффективно используются при этом указанные выше средства, насколько способствуют проводимые мероприятия психологической разгрузке и улучшению психического здоровья инвалидов.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

4.6.1 Контроль качества социально-педагогических услуг, направленных на обеспечение социальной безопасности

4.6.1.1 Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждениях условий, позволяющих инвалидам с максимальной пользой для здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам.

4.6.1.2 Качество услуг по организации получения инвалидами образования с учетом их физических возможностей и умственных способностей контролируют проверкой, все ли необходимые условия созданы для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими образования по специальным программам, а также для получения школьного образования по специальным программам, удовлетворяют ли такие условия детей-инвалидов и их родителей (законных представителей).

4.6.1.3 Качество услуг по социально-педагогическому консультированию контролируют проверкой, в какой степени оно помогает инвалидам в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

4.6.2 Контроль качества прочих социально-педагогических услуг

4.6.2.1 Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания в быту и общественных местах осуществляют проверкой, как проводится это обучение, как дети усваивают и применяют на практике полученные знания.

4.6.2.2 Контроль качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания осуществляют проверкой, какие мероприятия организуются и проводятся (экскурсии, посещение театров, выставок, праздники, юбилеи, игротерапия детей-инвалидов, другие культурные мероприятия), какой процент общего числа инвалидов охвачен этими мероприятиями, в какой степени эти услуги удовлетворяют культурные и духовные запросы инвалидов, способствуют расширению их общего и культурного кругозора, укреплению их психического здоровья.

4.7 Контроль качества социально-трудовых услуг

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

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

4.7.3 Контроль качества услуг по содействию: инвалидам, желающим найти временную работу, работу на дому или в других отдельных условиях; освобожденным из мест лишения свободы; беженцам и вынужденным переселенцам; самостоятельно проживающим выпускникам детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, выборе профессии, поиске и устройстве на работу, получении квалификации, временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, повышении квалификации, а также профессиональной ориентации и получении специальности, осуществляют путем проверки перечня и содержания проведенных мероприятий, насколько своевременно и квалифицированно они были осуществлены, в какой степени это помогло положительному решению конкретных проблем, удовлетворило запросы и потребности.

4.7.4 Контроль качества услуг, связанных с консультированием инвалидов по вопросам трудоустройства, осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют инвалидам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, каковы практические результаты консультирования.

4.7.5 При контроле качества услуг, связанных с осуществлением мероприятий по социально-трудовой адаптации инвалидов, проверяют, как организованы и проведены мероприятия по поиску необходимых организаций и предприятий и заключению с ними договоров на трудоустройство инвалидов, а также по содействию в трудоустройстве на рабочие места в само учреждение или в создаваемых при нем подразделениях, всем ли нуждающимся в трудоустройстве предоставлена такая возможность, как оценивают инвалиды такие услуги.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

Все социально-правовые услуги, изложенные в настоящем подразделе, направлены на обеспечение социальной безопасности инвалидов. Услуги предоставляются в следующих объемах и формах:

4.8.1 Качество услуг, связанных с консультированием по вопросам прав инвалидов на социальное обслуживание и защиту своих интересов, контролируют проверкой, в полной ли мере доводят до них нужную информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

Качество услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб контролируют проверкой, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

4.8.2 Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении гражданами различных юридических документов (документов, удостоверяющих личность, документов на получение положенных по

законодательству мер социальной поддержки, пенсий, пособий, на решение других вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь обеспечила уяснение инвалидами — клиентами учреждений 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 проблем инвалида.

4.8.3 Качество услуг по содействию в получении инвалидами — клиентами учреждений стационарного социального обслуживания бесплатной помощи адвоката с целью защиты их прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической помощи для принятия объективного решения по конкретному вопросу.

4.8.4 Контроль качества услуг, связанных с содействием сохранения жилых помещений, занимаемых ранее инвалидами — клиентами учреждений стационарного социального обслуживания, а также во внеочередном обеспечении их жилым помещением в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляют проверкой, в полной ли мере обеспечивает это содействие защиту клиентов от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади и недопущение ущемления их законных прав и интересов.

4.8.5 Контроль качества услуг, предусматривающих содействие в получении консультативной помощи инвалидам по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) и оказание им различной юридической помощи, осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают они 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.

4.8.6 Качество услуг по оказанию помощи в учреждениях стационарного социального обслуживания детям-инвалидам, являющимся сиротами или лишенными родительского попечительства по достижении 18-летнего возраста, в обеспечении их жилыми помещениями контролируют проверкой, всем ли нуждающимся детям и своевременно ли оказана эта помощь, в какой степени она способствует решению интересующих их жилищных проблем по обеспечению положенным им жилым помещением, удовлетворены ли дети этой помощью.

4.9 Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала

Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала осуществляют по правилам ГОСТ Р 52496 на соответствие ГОСТ Р 57760.

4.10 Контроль качества срочных социальных услуг

4.10.1 Контроль качества услуг, связанных с содействием в оказании материальной помощи, осуществляют путем проверки состава и содержания этой помощи, насколько способствовала она полному и своевременному обеспечению нуждающихся инвалидов положенными им денежными средствами, продуктами питания, промышленными товарами и другими предметами первой необходимости.

4.10.2 Контроль качества услуг по оказанию содействия в получении временного жилого помещения, юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов инвалидов, экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и приглашением священнослужителей (при их согласии), осуществляют путем проверки, насколько полно и своевременно обеспечивают инвалидов всем предназначенным им довольствием и предметами первой необходимости и насколько полно им были оказаны содействием и помощь.

4.10.3 При контроле качества срочных социальных услуг обращают внимание, насколько срочно, т. е. в сроки, обусловленные нуждаемостью инвалида без составления индивидуальной программы и без заключения договора, предоставлена необходимая неотложная помощь инвалиду.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30 ОКПД 2 87, 88

Ключевые слова: социальное обслуживание населения, контроль качества социальных услуг инвалидам, дети-инвалиды, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-экономические слуги, социально-правовые услуги

БЗ 8—2019/35

Редактор *Н.А. Аргунова*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *М.И. Першина*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 09.09.2019. Подписано в печать 25.09.2019. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,26.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 117418 Москва, Нахимовский пр-т, д. 31, к. 2.

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

gost.e-ecolog.ru