ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

**ГОСТ Р 58191— 2018**

# КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИЦАМ, ИМЕЮЩИМ ОПЫТ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЯ НАРКОТИЧЕСКИМИ СРЕДСТВАМИ, ПСИХОТРОПНЫМИ ВЕЩЕСТВАМИ И АЛКОГОЛЕМ

**Издание официальное**

Москва
Стандартинформ
2018

gost.e-ecolog.ru

## Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ») при участии Союза некоммерческих организаций социальной деятельности и гражданских инициатив

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 7 августа 2018 г. № 455-ст

4 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

*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, 2018

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 . . . . . 1
3 Термины и определения . . . . . 1
4 Контроль качества реабилитационных социальных услуг лицам, злоупотреблявшим психотропными веществами . . . . . 2
5 Контроль качества основных видов реабилитационных социальных услуг . . . . . 4
5.1 Контроль качества социально-медицинских реабилитационных услуг . . . . . 4
5.2 Контроль качества услуг по профессионально-трудовой реабилитации . . . . . 5
5.3 Контроль качества услуг по социальной реабилитации . . . . . 6
Библиография . . . . . 11

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

# КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ЛИЦАМ, ИМЕЮЩИМ ОПЫТ ЗЛОУПОТРЕБЛЕНИЯ НАРКОТИЧЕСКИМИ СРЕДСТВАМИ, ПСИХОТРОПНЫМИ ВЕЩЕСТВАМИ И АЛКОГОЛЕМ

Quality control of rehabilitation social services for persons, who have experience in the abuse of drugs, psychotropic substances and alcohol

**Дата введения — 2019—03—01**

## 1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на реабилитационные социальные услуги лицам, имеющим опыт злоупотребления наркотическими средствами, психотропными веществами и алкоголем (далее — злоупотреблявшие психотропными веществами), предоставляемые специализированными реабилитационными центрами (далее — учреждения).

Стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса реабилитационных социальных услуг, предоставляемых злоупотреблявшим психотропными веществами.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ Р 54990 Реабилитационные социальные услуги лицам, имеющим опыт злоупотребления наркотическими средствами, психотропными веществами и алкоголем. Основные положения

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 54990.

**Издание официальное**

## 4 Контроль качества реабилитационных социальных услуг лицам, злоупотреблявшим психотропными веществами

4.1 Контроль качества реабилитационных социальных услуг злоупотреблявшим психотропными веществами заключается в проверке полноты и своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (нематериальной, определяющей степень повышения морально-психологического и физического состояния реабилитанта, и материальной, определяющей степень решения материальных и финансовых проблем реабилитанта, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

4.2 Правила, состав и содержание контроля качества реабилитационных социальных услуг злоупотреблявшим психотропными веществами установлены в настоящем стандарте применительно к их объему и содержанию по ГОСТ Р 54990.

### 4.3 Контроль общих требований к организации и реализации процесса предоставления реабилитационных социальных услуг

При осуществлении контроля качества реабилитационных социальных услуг содержание услуг, содержание используемых для их предоставления документов (модель жизни, индивидуальная программа реабилитации, методики, инструкции и т. п.) должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 54990.

4.3.1 При контроле наличия модели жизни у каждого злоупотреблявшего психоактивными веществами выборочно проверяют десять процентов реабилитантов, при этом также проверяют наличие уточнения модели жизни (при необходимости) и знание ее содержания реабилитантом.

4.3.2 Контроль используемых форм и методов предоставления реабилитационных социальных услуг проверяют наличием методик и инструкций, регламентирующих:

- беседы, повествования, объяснения, демонстрации;
- поведенческий и личностный тренинги;
- групповые обсуждения;
- ситуационно-ролевые, деловые и развивающие игры;
- подведение итогов, разбор трудных случаев;
- индивидуальное консультирование по проблеме;
- обязательное участие в трудовых процессах;
- работу групп самопомощи (объединение людей для оказания само- и взаимопомощи).

4.3.3 Комплексность предоставления реабилитационных мероприятий, использование принципов добровольности и уважения личности реабилитанта проверяют наличием и анализом содержания и продолжительности индивидуальных реабилитационных программ конкретных реабилитантов в количестве не менее десяти процентов общего количества реабилитантов, находящихся в период проверки в учреждении.

4.3.4 Проведение первичного собеседования специалистом учреждения со злоупотреблявшим психоактивными веществами проверяют наличием и анализом содержания заключения специалиста по итогам собеседования.

4.3.5 Контроль соблюдения реабилитантами правил внутреннего распорядка, должностных инструкций и методик, а также нарушений гражданского, административного и уголовного законодательства осуществляют наличием журнала нарушений правил внутреннего распорядка и анализом его содержания.

4.3.6 Контроль наличия конкретной реально достижимой цели, отработанной для каждого реабилитанта, осуществляют контролем наличия и знанием реабилитантом договора между реабилитантом и реабилитационным социальным учреждением.

4.3.7 Контроль качества социальных услуг, которые при необходимости предоставляют в дополнение к реабилитационным социальным услугам для повышения их эффективности, осуществляют по ГОСТ Р 52496.

4.3.8 Качество проведенного процесса реабилитации оценивается положительно, если в заключении специалиста реабилитационного социального учреждения подтверждается уверенное желание реабилитанта реализовать намеченную позитивную модель жизни, а также результатами последующего мониторинга жизни гражданина в обществе, его психического и физического здоровья, экономической устойчивости и правового статуса.

4.3.9 Контроль типовой системы реабилитационных социальных мероприятий осуществляют наличием и анализом содержания программы (методики) социальной реабилитации и ресоциализации учреждения.

4.3.10 Контроль соблюдения установленных Федеральным законом и законами соответствующих субъектов Российской Федерации нормативов распространения печатной продукции, аудио- и видеопродукции осуществляют ознакомлением с наличными экземплярами этой продукции в учреждении.

4.3.11 Контроль качества процесса социальной реабилитации и ресоциализации, в том числе, осуществляют проверкой наличия в программе (методике) социальной реабилитации и ресоциализации следующих направлений:

- возрождения, т. е. восстановления духовных, моральных и нравственных общечеловеческих ценностей;
- труда с целью обучения и восстановления трудовых навыков, определяющих социальную значимость и востребованность реабилитанта в обществе, а также ответственность перед близкими (семьей, родными), восстановление социального и личностного статусов, реинтеграцию и востребованность в обществе;
- социальной реадаптации, формирования компенсаторных социальных навыков после избавления от патологической зависимости от психоактивных веществ, из-за которой социальные контакты были нарушены;
- самостоятельности в принятии решений и выбора наилучшего результата, раскрытия внутреннего потенциала.

4.3.12 Контроль качества услуг, предоставляемых учреждением при поступлении граждан в учреждение, осуществляют проверкой наличия заключения специалиста, содержащего следующие сведения:

- состояние их физического здоровья и необходимость ухода за ними;
- необходимость обращения в медицинское учреждение;
- состояние зрения, слуха и разговорной речи;
- состояние рассудка и когнитивные способности (способности узнавания, восприятия, познания);
- социальные интересы и творческие способности по пяти последним поступавшим гражданам.

Наличие случаев отказа при поступлении в учреждение по медицинским или другим показаниям контролируют по заключениям специалистов.

4.3.13 Конфиденциальность оказания реабилитационной социальной помощи злоупотреблявшим психоактивными веществами в учреждении контролируется отсутствием жалоб реабилитантов на разглашение сведений личного характера о них.

**4.3.14 Контроль основных факторов, влияющих на качество реабилитационных социальных услуг**

4.3.14.1 Контролю подлежат следующие основные факторы, установленные ГОСТ Р 54990:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее — документы);
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);
- состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг реабилитантам;
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

4.3.14.1.1 При контроле документов (устава учреждения, положения об учреждении, руководств, правил, служебных инструкций, методик работы с клиентами и собственной деятельности, договоров со сторонними организациями, трудовых договоров, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных стандартов социального обслуживания населения и др.) проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению.

Одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших документов.

4.3.14.1.2 При контроле условий размещения учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим правилам и нормам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

4.3.14.1.3 При контроле специального и табельного технического оснащения учреждения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов и технической документации, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

4.3.14.1.4 Укомплектованность учреждения специалистами проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждения проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.

Одновременно проверяют организацию и проведение работ учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

Соблюдение сотрудниками учреждения принципов гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности устанавливают при выборочных беседах с реабилитантами.

4.3.14.1.5 Состояние информации об учреждении (сведений о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяют на соответствие требованиям закона [1].

4.3.14.1.6 При проверке собственной службы контроля за деятельностью учреждения проверяют наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству учреждения контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию реабилитационных социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по работе с реабилитантами, эффективность от ее применения.

При проверке внешней системы контроля изучают документально оформленные результаты проводимых проверок, характер отмечаемых недостатков и степень реализации мероприятий по их устранению.

## 5 Контроль качества основных видов реабилитационных социальных услуг

Настоящий стандарт устанавливает контроль качества следующих видов реабилитационных социальных услуг:

- социально-медицинские реабилитационные услуги;
- услуги по профессионально-трудовой реабилитации;
- услуги по социальной реабилитации.

### 5.1 Контроль качества социально-медицинских реабилитационных услуг

5.1.1 Контроль качества услуг по проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, выявлению потребности в неотложной медицинской помощи осуществляют проверкой обеспечения реабилитантов указанными социально-медицинскими услугами до прибытия лечащего врача и до начала систематического лечения.

5.1.2 Качество услуг, связанных с оказанием злоупотреблявшим психоактивными веществами санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка волос и ногтей, причесывание и др.), подкожными и внутримышечными введениями специалистами лекарственных препаратов по медицинским показаниям, взятием материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных реабилитантов, 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 реабилитантов, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

5.1.3 Качество услуг, связанных с обеспечением ухода за реабилитантами (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка раневых поверхностей и т. д.), а также с оказанием помощи в обучении личной гигиене и в выполнении медицинских процедур, связанных со здоровьем (прием лекарств, закапывание капель, самостоятельное пользование другими медицинскими изделиями), контролируют проверкой, насколько качественно и четко проводятся эти процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда реабилитантам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала, удовлетворены ли реабилитанты этими услугами.

5.1.4 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 злоупотреблявших психоактивными веществами в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

5.1.5 Качество услуг по организации прохождения экстренного медико-социального обследования и консультативного врачебного приема контролируют проверкой, в какой степени и как оперативно была обеспечена доступность и возможность своевременного выполнения реабилитантами всех предписаний врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

5.1.6 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 злоупотреблявших психоактивными веществами.

5.1.7 Контроль качества услуги по доставке реабилитантов, при необходимости, в стационарные медицинские учреждения осуществляют проверкой степени оперативности и своевременности предоставления такой услуги.

5.1.8 Качество услуг по организации лечебно-трудовой деятельности злоупотреблявших психоактивными веществами контролируют проверкой активности привлечения их к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, для поддержания активного образа жизни и обеспечения потребности реабилитантов в адаптированных для них средствах для лечебно-трудовой деятельности.

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

### 5.2 Контроль качества услуг по профессионально-трудовой реабилитации

5.2.1 Качество услуг, связанных с профессионально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой того, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждении условий [в том числе с использованием программ обучения (повышения квалификации)], позволяющих реабилитантам с максимальной отдачей использовать остаточные трудовые возможности, овладевать новыми знаниями и информационными технологиями и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по овладению профессиональными навыками.

5.2.2 Контроль качества услуг по трудовой реабилитации проверяют наличием и анализом содержания методик (инструкций), связанных с проведением обучения и тренировок злоупотреблявших психоактивными веществами по восстановлению и развитию нарушенных функций организма, формирования компенсаторных навыков, навыков самообслуживания и выполнения трудовых операций, способствующих физическому и интеллектуальному развитию, нормализации общих физиологических показателей организма, регулярной трудовой деятельности, как элемента их социального статуса и экономической независимости.

5.2.3 Контроль качества услуг по организации трудовой терапии осуществляют наличием определения вида трудовой реабилитации: общеукрепляющая, восстановительная (функциональная) или производственная (профессиональная) с учетом клинико-физиологических и социальных показателей реабилитанта (характера, функциональных нарушений, состояния интеллектуальной сферы, условий развития и сохранности профессионально-трудовых навыков, а также условий труда и быта).

5.2.3.1 Контроль качества услуг общеукрепляющей трудовой реабилитации осуществляют наличием в ней самых легких заданий и операций, направленных на повышение жизненного тонуса реабилитантов, их заинтересованности в активных физических действиях, мотивации к выздоровлению и восстановлению трудоспособности, освоению и закреплению навыков самообслуживания.

5.2.3.2 Контроль качества услуг восстановительного труда осуществляют определением направленности услуг на восстановление нарушенных трудовых способностей конкретного реабилитанта и профилактику его двигательных расстройств применительно к условиям жизнедеятельности в реабилитационном социальном учреждении.

5.2.3.3 Контроль качества услуг производственной трудовой реабилитации осуществляют проверкой направленности услуг на восстановление нарушенного или формирование нового трудового стереотипа, способствующего приобретению или совершенствованию реабилитантом профессиональных навыков и умений, освоению трудовых процессов, имеющих профессиональную направленность.

5.2.3.4 Контроль качества услуг производственной трудовой реабилитации осуществляют проверкой участия реабилитантов:

- в производственных мастерских и обучающих мероприятиях по технике безопасности и пожарной безопасности;
- в подсобных хозяйствах при реабилитационном социальном учреждении, в сельском хозяйстве, в строительных бригадах и т. д.;
- в группах, занятых творческим трудом (цветоводством, тканебумагопластикой, плетением, изготовлением предметов по технологиям традиционных художественных промыслов и др.), в художественных и музыкальных коллективах.

Контроль качества услуг по организации производственной трудовой реабилитации реабилитантов осуществляют также проверкой их направленности на обеспечение самостоятельности в принятии решений и выборе наилучшего результата, в стремлении улучшить положение существующих дел, в стремлении к большим достижениям в социуме, в производственной деятельности и в своей карьере.

5.2.3.5 Контроль качества услуг по организации производственной трудовой реабилитации проводят проверкой наличия трудовых коллективов, состоящих из реабилитантов, добровольно в них вошедших и выбравших вид труда для удовлетворения своих индивидуальных наклонностей и способностей; коллективов, в которых используются дозированные виды и режимы труда, учитывающие психофизические возможности реабилитантов и их ориентацию на приобретение полезных навыков трудовой деятельности.

5.2.3.6 Контроль качества услуг производственной трудовой реабилитации осуществляют проверкой присутствия среди видов деятельности растениеводства и животноводства, переработки овощей и молочной продукции, выпечки хлеба и производства макаронных изделий, ремонтостроительных работ, деревообрабатывающего производства, заготовки дров, производства керамических изделий и тротуарной плитки, слесарного и авторемонтного дела, обслуживания сельскохозяйственной техники, швейного и обувного производства, хозяйственных и бытовых работ и т. п., а также беседой с реабилитантами, которые должны демонстрировать появление чувства социальной значимости и ответственности, ощущение успеха и осознания социальной полезности, ощущение единения с обществом.

5.2.4 Контроль качества услуг по профессионально-трудовой коррекции осуществляют проверкой, в какой степени она помогает восстановлению или приобретению навыков новой трудовой профессии реабилитантом.

### 5.3 Контроль качества услуг по социальной реабилитации

5.3.1 Контроль качества услуг по социальной реабилитации осуществляют проверкой, действительно ли они представляют собой комплекс мер, направленных:

- на повышение уровня функциональных способностей реабилитантов в быту и социуме;
- восстановление личных качеств;
- восстановление разрушенных или утраченных общественных связей и отношений вследствие нарушения здоровья, вызванного потреблением наркотиков, психоактивных веществ или алкоголя, а также:
- на восстановление разрушенных взаимоотношений реабилитантов с макро- и микросредой;
- восстановление социального статуса личности;
- восстановление их способностей к бытовой, профессиональной и общественной деятельности;

- обеспечение их социальной адаптации;
- достижение самостоятельности, материальной независимости и интеграции, действенность которых подтверждается примерами включения в различные типы социальных структур и сферы жизнедеятельности общества.

5.3.2 Контроль качества услуг по социальной реабилитации осуществляют также проверкой полноты состава услуг, который должен включать услуги:
- по социально-средовой реабилитации;
- по социально-педагогической реабилитации и воспитанию;
- по социально-психологической реабилитации;
- по социокультурной реабилитации;
- по физической реабилитации;
- по ресоциализации и социальной реадаптации;
- по созданию оптимальной социально-реабилитационной среды и условий проживания в реабилитационных социальных учреждениях.

5.3.2.1 Контроль качества услуг по социально-средовой реабилитации осуществляют проверкой того, что:
- подбор для реабилитантов вида возможной для каждого общественной и/или семейно-бытовой деятельности происходит путем определения и оценки наиболее развитых функций реабилитанта;
- качество обучения подтверждается примерами правильной ориентации и перемещения реабилитантов в окружающей среде, безотказного пользования средствами транспорта, умения самостоятельно посещать общественные места, владения другими навыками самостоятельного жизнеобеспечения.

5.3.2.2 Контроль качества услуг по социально-педагогической реабилитации и воспитанию осуществляют проверкой полноты услуг, наличия основных составляющих этих услуг: диагностики, консультирования, коррекции, обучения и формирования системы качеств личности, взглядов и убеждений.

5.3.2.2.1 Контроль качества услуги по социально-педагогической диагностике и обследованию личности осуществляют проверкой наличия заключений с установленным диагнозом, содержащим степень социальной дезадаптации, и рекомендациями по содержанию педагогической помощи.

5.3.2.2.2 Контроль качества услуги по социально-педагогическому консультированию осуществляют проверкой наличия рекомендаций по правильному пониманию и путей решения социально-педагогических проблем, стоящих перед каждым реабилитантом (отношения между родителями и детьми, супружеские и семейные отношения, педагогические и воспитательные ошибки, межличностные отношения и статус в семье и т. п.).

5.3.2.2.3 Контроль качества услуги по педагогической коррекции осуществляют проверкой, насколько педагогическая помощь реабилитантам, у которых была в ней необходимость, оказалась эффективной в направлении допущенных педагогических ошибок, конфликтных ситуаций в семье, в исправлении неадекватных родительских установок при воспитании детей.

5.3.2.2.4 Контроль качества услуги по коррекционному обучению осуществляют проверкой состава и полноты услуги, которая должна включать обучение жизненным навыкам, персональной сохранности, социальному общению, социальной независимости и восстановление социального опыта специальными педагогическими методами, учитывающими имеющиеся у реабилитанта нарушения функций организма и ограничения способности к обучению, вызванные употреблением наркотиков, психотропных веществ и алкоголя.

5.3.2.2.5 Контроль качества услуги по целенаправленному формированию системы качества личности, взглядов и убеждений осуществляют проверкой наличия примеров участия реабилитантов в общественной, производственной и культурной жизни.

5.3.2.3 Контроль качества услуг по социально-психологической реабилитации осуществляют проверкой наличия достижения таких целей социальной реабилитации, как восстановление или формирование способностей, позволяющих успешно выполнять различные социальные роли (семейные, профессиональные, общественные и др.), и наличия примеров реального включения в разные области социальных отношений и жизнедеятельности, успешного прохождения социальной адаптации, ресоциализации и интеграции в общество.

Контроль качества этих услуг должен также включать контроль полноты предоставления этих услуг, которые должны включать в себя:
- психологическое консультирование;

- психодиагностику;
- психологическую коррекцию;
- психотерапевтическую помощь;
- психопрофилактику;
- психотерапию;
- социально-психологический тренинг;
- социально-психологический патронаж;
- формирование у реабилитантов навыков устойчивого отказа от употребления наркотических средств, алкоголя и психотропных веществ;
- организацию встреч и бесед с реабилитантами представителей официально зарегистрированных организаций, предприятий, общественных и религиозных организаций;
- профилактику рецидивов употребления реабилитантами наркотиков, алкоголя и психоактивных веществ;
- восстановление духовных и нравственных общечеловеческих ценностей.

5.3.2.4 Контроль качества услуг по социокультурной реабилитации осуществляют проверкой полноты состава этих услуг и их удовлетворенностью реабилитантами, при этом услуги должны включать в себя:

- организацию досуга реабилитантов для удовлетворения их духовных потребностей, расширения их культурного и общего кругозора: посещение театров, кинотеатров, музеев, выставок, организацию праздничных мероприятий и т.д.;
- организацию выступлений музыкальных и музыкально-танцевальных коллективов;
- организацию и проведение творческих конкурсов песен и поэзии;
- организацию работы творческих коллективов, проведение концертов художественной самодеятельности, танцевальных вечеров;
- разработку и реализацию разнопрофильных досуговых программ (информационно-образовательных, развивающих, оздоровительно-развлекательных и др.), способствующих удовлетворению потребностей реабилитантов в широком социальном общении, самореализации и самоутверждении, развитии творческой инициативы;
- обеспечение реабилитантов периодическими изданиями, создание библиотеки;
- организацию работы клубов общения реабилитантов, использующих все технологии социокультурной реабилитации (приобщение к культурно-историческим ценностям, участие в культурно-досуговых и культурно-массовых мероприятиях и т. д.);
- групповую арттерапию — деятельность художественной и дизайнерской мастерской, направленную на развитие ценных социальных навыков, оказание взаимной поддержки членами группы, решение общих проблем, повышение самооценки, развитие навыков принятия решений);
- организацию посещения реабилитантов родителями и близкими родственниками;
- формирование устойчивого позитивного отношения к здоровому образу жизни, интересной работе, материальному достатку, семье, развлечениям, самосовершенствованию, доброте, справедливости и искренности.

5.3.2.5 Контроль качества услуг по физической реабилитации осуществляют проверкой полноты состава и удовлетворенностью реабилитантов услугами, которые должны включать в себя следующие физкультурно-оздоровительные мероприятия:

- разъяснение реабилитантам сущности и содержания физкультуры как части физической реабилитации, направленной на формирование или совершенствование необходимых физических навыков и индивидуальных способностей;
- проведение контроля и оценки физического состояния реабилитантов в период реализации программы физической реабилитации, физического восстановления или развития;
- подбор и оптимизацию физической нагрузки реабилитантам, которая должна представлять комбинацию упражнений различной интенсивности, быстроты, силы, выносливости;
- определение и рекомендации реабилитантам видов и объема физических нагрузок, учитывающих особенности их физического состояния, и физиологические механизмы воздействия физических нагрузок на системы и организм в целом;
- проведение утренней гигиенической и оздоровительной гимнастики;
- организацию и проведение мероприятий по формированию здорового образа жизни: физической культуре и спорту, занятий по плаванию, оздоровительному бегу и ходьбе, футболу, волейболу, тенни-

су, шахматам, настольному теннису, городкам, спортивному ориентированию и другим видам спорта, предоставление для этих целей соответствующих помещений, спортивных площадок, спортивного инвентаря;

- привлечение реабилитантов к активному участию в физкультурно-спортивных праздниках, других подобных спортивных мероприятиях.

5.3.2.6 Контроль качества услуг по ресоциализации и социальной реадаптации осуществляют проверкой полноты состава услуг и наличия примеров эффективного оказания конкретной услуги. Эти услуги должны включать в себя:

- систематическую просветительскую работу для формирования положительного отношения к активному здоровому образу жизни, сохранению здоровья, продлению жизни;
- консультации по вопросам социальной адаптации, проведение мероприятий по обустройству в реабилитационном социальном учреждении;
- создание комфортных условий проживания в реабилитационном социальном учреждении (создание комфорта в жилых комнатах, адекватное расселение реабилитантов, организация бытовых комнат, благоустройство прилегающих территорий и т. д.);
- применение мотивационных мероприятий по занятости, направленной на организацию осмысленного досуга и установление нормальных межличностных отношений;
- организацию занятий по способностям (музыка, изобразительное искусство, литература, художественная самодеятельность или занятия прикладного характера);
- оборудование тренажерных залов, проведение в них занятий с реабилитантами;
- организацию помощи по содержанию в надлежащем состоянии спортивной одежды и обуви;
- организацию и проведение тематических встреч с известными спортсменами и ветеранами спорта;
- организацию коллективных мероприятий развлекательно-познавательного характера (литературных вечеров, экскурсий, встреч с деятелями культуры, науки, спорта и искусства и т. п.);
- организацию проведения выставок художественного творчества проживающих в учреждении реабилитантов, шахматных и шашечных турниров и других мероприятий, где демонстрируются их достижения в рамках соревнований;
- организацию и проведение военно-спортивных игр и других мероприятий по патриотическому воспитанию.

5.3.2.7 Контроль качества услуг по созданию оптимальной социально-реабилитационной среды и условий проживания в реабилитационных социальных учреждениях осуществляют проверкой полноты состава и удовлетворенностью реабилитантов услугами, которые должны включать в себя:

- услуги жилищно-бытового комплекса;
- первичный инструктаж по приобретению навыков самообслуживания, ухода в учреждении за одеждой, обувью и их ремонта;
- обучение реабилитантов навыкам ухода за жилищем и предметами личной гигиены и повседневного домашнего обихода;
- инструктаж и обучение реабилитантов этике и культуре поведения (путям и средствам установления личных взаимоотношений, навыкам поведения и отношений с руководством и сотрудниками учреждения, за столом, в общественных местах, культуре общения со старшими и др.);
- социально-правовые услуги.

5.3.2.7.1 Контроль качества услуги жилищно-бытового комплекса осуществляют проверкой полноты состава и удовлетворенностью реабилитантов условиями проживания и состоянием среды их жизнедеятельности в учреждении, при этом услуга должна включать в себя:

- организацию и осуществление приема и размещения злоупотреблявших психоактивными веществами в учреждение;
- предоставление реабилитантам жилой площади и помещений для организации реабилитационных мероприятий, трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, отвечающих государственным санитарно-эпидемическим правилам и нормативам, требованиям пожарной безопасности и профилактики травматизма;
- создание условий для отправления религиозных обрядов;
- предоставление реабилитантам в пользование мебели согласно действующим в учреждении нормативам;
- приготовление и подачу пищи, сервировку стола, ознакомление с основными продуктами питания, способами приготовления и хранения пищи, предоставление реабилитантам с ослабленным здо-

ровьем усиленного питания, обогащенного витаминами, соблюдение при питании санитарных правил и норм;

- предоставление мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей) согласно действующим в учреждении нормативам;

- предоставление транспорта для перевозки реабилитантов на лечение, обучение или с целью участия в программных мероприятиях, если по состоянию здоровья или условиям пребывания в учреждении им противопоказано пользование общественным транспортом;

- предоставление реабилитантам возможности для соблюдения личной гигиены, включая пользование баней и душем;

- предоставление личных вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратную их доставку;

- организацию мелкого ремонта одежды и обуви реабилитантов;

- обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих реабилитантам.

5.3.2.7.2 Контроль качества услуги по инструктажу по приобретению навыков самообслуживания, ухода в учреждении за одеждой, обувью и их ремонта осуществляют знакомством с внешним видом реабилитантов в учреждении, состоянием их одежды и обуви, примерами ремонта одежды и обуви.

5.3.2.7.3 Контроль качества услуги по обучению реабилитантов навыкам ухода за жилищем и предметами личной гигиены и повседневного домашнего обихода осуществляют ознакомлением с состоянием жилых помещений, предметами личной гигиены и повседневного домашнего обихода, находящимися в личном пользовании реабилитантов.

5.3.2.7.4 Контроль качества услуги по проведению инструктажа и обучения реабилитантов этике и культуре поведения осуществляют беседами с реабилитантами выборочно по вопросам установления личных взаимоотношений, навыков поведения и отношений с руководством и сотрудниками учреждения, за столом, в общественных местах, культуре общения со старшими и т. п.

5.3.2.7.5 Контроль качества социально-правовых услуг осуществляют на полноту состава этих услуг, которые должны быть оказаны по следующим направлениям в соответствии с потребностями реабилитантов:

- оказание содействия в юридической помощи по различным вопросам жизнедеятельности реабилитантов;

- содействие и оказание практической и консультативной помощи реабилитантам в оформлении (восстановлении) различных документов, удостоверяющих личность или направляемых в различные инстанции по конкретным проблемам реабилитантов;

- содействие в оформлении регистрации по месту пребывания в паспортно-визовой службе органов внутренних дел;

- содействие в консультировании по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.), а также по вопросам охраны прав, свободы и здоровья реабилитантов.

При этом проверке подвергают документы, которые были подготовлены, их дальнейшее продвижение, успешное завершение и решение вопросов, интересовавших реабилитантов, степень удовлетворенности реабилитантов полученной помощью.

## Библиография

[1] Закон Российской Федерации О защите прав потребителей от 7 февраля 1992 г. № 2300-1

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: контроль качества, реабилитационные услуги, имеющие опыт злоупотребления, зависимые от наркотических средств, зависимые от психоактивных веществ, зависимые от алкоголя, реабилитация, социально-медицинские реабилитационные услуги, услуги по профессионально-трудовой реабилитации, услуги по социальной реабилитации

БЗ 9—2018/24

Редактор *Л.И. Нахимова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *О.В. Лазарева*
Компьютерная верстка *А.Н. Золотаревой*

Сдано в набор 08.08.2018. Подписано в печать 14.08.2018. Формат 60×84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68.
Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Создано в единичном исполнении ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» для комплектования Федерального информационного фонда стандартов, 123001 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru