ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53062— 2017

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг женщинам

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2017

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН Федеральным государственным бюджетным учреждением «Всероссийский научно-исследовательский и испытательный институт медицинской техники» Федеральной службы по надзору в сфере здравоохранения (ФГБУ «ВНИИИМТ» Росздравнадзора)

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 5 октября 2017 г. № 1335-ст

4 ВЗАМЕН ГОСТ Р 53062—2008

*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, 2017

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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 2
3 Термины и определения 2
4 Контроль качества социальных услуг женщинам 2
4.1 Общие положения 2
4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг 3
4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг 3
4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг 4
4.5 Контроль качества социально-психологических услуг 6
4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг 8
4.7 Контроль качества социально-трудовых услуг 9
4.8 Контроль качества социально-правовых услуг 9
4.9 Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности 10
4.10 Контроль качества срочных социальных услуг 10
Библиография 11

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг женщинам

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

Дата введения — 2018—01—01

1 Область применения

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

Настоящий стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса предоставляемых социальных услуг оказавшимся в сложной жизненной ситуации женщинам следующих групп:

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

Настоящий стандарт не распространяется на основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса предоставляемых социальных услуг:

Издание официальное

- женщинам пожилого возраста, вышедшим на пенсию и испытывающим психологический дискомфорт, по ГОСТ Р 53347;
- женщинам-инвалидам по ГОСТ Р 53348;
- женщинам без определенного места жительства и занятий по ГОСТ Р 53555.

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

ГОСТ Р 52886 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам

ГОСТ Р 53347 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

ГОСТ Р 53348 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам

ГОСТ Р 53555 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определенного места жительства и занятий

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по 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, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **социальное обслуживание граждан (социальное обслуживание):** Деятельность по предоставлению социальных услуг гражданам.

3.2 **социальная услуга:** Действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности.

3.3 **получатель социальных услуг:** Гражданин, который признан нуждающимся в социальном обслуживании и которому предоставляются социальная услуга или социальные услуги.

3.4 **поставщик социальных услуг:** Юридическое лицо независимо от его организационно-правовой формы и (или) индивидуальный предприниматель, осуществляющий социальное обслуживание.

4 Контроль качества социальных услуг женщинам

4.1 Общие положения

4.1.1 Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, обоснованности и своевременности предоставления поставщиками социальных услуг этих услуг и их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем женщин,

или нематериальной, определяющей степень улучшения морально-психологического, физического состояния, решения бытовых, правовых и других проблем женщин).

4.1.2 Контроль качества социальных услуг женщинам (получатель социальных услуг) проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям [1], ГОСТ Р 52142, ГОСТ Р 52496 и ГОСТ Р 52886.

4.1.3 Правила, состав и содержание контроля качества услуг изложены в настоящем стандарте применительно к их объему, установленному в ГОСТ Р 52886.

4.1.4 Учреждениям, независимо от ведомственной принадлежности и форм собственности, при определении в своих положениях, уставах и других документах состава, объемов и форм предоставляемых ими социальных услуг женщинам следует руководствоваться положениями настоящего стандарта.

4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

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

К таким факторам относятся:

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

Контроль указанных выше факторов проводят по ГОСТ Р 52496—2005 (подраздел 4.2).

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

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

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

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

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

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

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

4.3.7 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, имеющим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, воспитываемых дома, проверяют состав и содержание проводимой работы, в достаточной ли степени содействие, оказываемое женщинам в обучении детей навыкам

самообслуживания и трудовым навыкам, в уходе за детьми и их сопровождении вне дома, облегчает труд женщин по воспитанию и обслуживанию детей, способствует созданию в семье нормальных взаимоотношений, учитывая специфику состояния и поведения детей.

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

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

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

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

4.3.12 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, освободившимся из мест лишения свободы, проверяют качество услуг, аналогичных указанным в 4.3.5 и 4.3.11.

4.3.13 При контроле качества дополнительных услуг женщинам, находящимся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженкам и вынужденным переселенкам, проверяют качество услуг, аналогичных указанным в 4.3.5, 4.3.8 и 4.3.11.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

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

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

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

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

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

4.4.6 Контроль качества социально-медицинского патронажа женщин осуществляют путем проверки систематичности проведения наблюдений за ними, своевременности выявления возникающих у них проблем, которые могут отрицательно повлиять на их здоровье и усугубить сложившуюся сложную

жизненную ситуацию, всю ли необходимую в данный момент социально-медицинскую помощь им оказывают.

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

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

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

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

- насколько своевременно и полно оказана помощь этим женщинам в уходе за детьми с учетом состояния их здоровья, все ли необходимое предпринято для предупреждения возможных заболеваний и их лечения, удовлетворяет ли эта помощь женщин;

- как организовано и проводится обучение матерей основам медико-психологических и социально-медицинских знаний, необходимых для проведения лечебных мероприятий с детьми в домашних условиях, каково содержание и качество этого обучения, в какой степени оно способствует правильному пониманию и практическому применению этих знаний.

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

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

- как практически осуществляют и осуществляют ли индивидуальную работу, направленную на предупреждение вредных привычек (ранней алкоголизации, курения, наркомании и т. д.) и избавление от них, подготовку к сознательному и ответственному материнству, на гигиеническое и половое воспитание, профилактику венерических заболеваний и СПИДа, все ли нуждающиеся охвачены этой работой, какие конкретные меры по социализации выпускниц приняты с учетом решения соответствующих проблем, какова результативность этих мер.

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

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

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

- качество услуг, аналогичных указанным в 4.4.10;

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

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

- насколько полно и квалифицированно проведена медицинская идентификация женщин — жертв торговли людьми или рабского состояния на предмет наличия ВИЧ/СПИДа и других инфекций, передаваемых половым путем, инфекций или увечий, вызванных опасными медицинскими манипуляциями, выполненными в антисанитарных условиях, признаков физического насилия на частях тела,

скрытых от постороннего взгляда, хронических заболеваний позвоночника, нарушения слуха, сердечно-сосудистых и дыхательных патологий, слабости зрения и других офтальмологических расстройств, инфекционных заболеваний, запущенных заболеваний (диабета, рака), высокой степени истощения, стоматологических заболеваний и др., какие меры приняты после идентификации для восстановления здоровья женщин, какова эффективность этих мер и насколько они удовлетворяют нужды женщин;

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

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

- насколько своевременно и полно выявляют женщин, страдающих инфекционными заболеваниями (туберкулезом), запущенными заболеваниями (диабетом, раком), и проводят необходимое лечение, каковы результаты этого лечения;
- качество услуг, аналогичных указанным в 4.4.13.

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

- насколько своевременно и квалифицированно оказана экстренная доврачебная помощь, в какой степени удовлетворяет она потребности женщин, как организован и всегда ли своевременно осуществлены вызов врача на дом и сопровождение женщин в учреждения здравоохранения;
- качество услуг, аналогичных указанным в 4.4.13.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 Контроль качества услуг, связанных с поддержкой женщин в решении проблем мобилизации собственных возможностей и внутренних ресурсов на преодоление сложной жизненной ситуации, осуществляют путем проверки своевременности оказания этой поддержки, в чем она выражена, в какой степени помогает решению указанных проблем и преодолению сложной жизненной ситуации, удовлетворяет ли она женщин.

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

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

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

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

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

- преодолению женщинами, подвергшимися и подвергающимися психофизическому насилию и сексуальным домогательствам на рабочем месте; испытывающими трудности в супружеских отношениях; пострадавшими от торговли людьми или условий, сходных с рабством; освободившимися из мест лишения свободы; находящимися в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянно-

го проживания, в том числе беженками и вынужденными переселенками, создавшейся ситуации, травмирующей их психику, восстановлению их социального статуса; психологической коррекции поведения лиц, участвующих в совершении насилия над женщиной;

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

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

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

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

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

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

- разъяснению беременным женщинам, кормящим матерям и женщинам, находящимся в отпуске по уходу за детьми, особенностей возрастного и индивидуального развития детей, учету этих особенностей при их воспитании; психологической коррекции, направленной на преодоление или ослабление искажений в психическом развитии женщин.

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

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

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

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

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

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

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

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

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

- предупреждению, коррекции и преодолению педагогических ошибок, педагогической запущенности детей и несостоятельности в их воспитании (женщинам из неполных семей и одиноким матерям с несовершеннолетними детьми; женщинам, испытывающим трудности, связанные с девиантным поведением ребенка и его школьными проблемами; женщинам из асоциальных семей);

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

4.7 Контроль качества социально-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 женщинами, удовлетворяет ли оно их законные запросы.

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

4.7.3 Контроль качества услуг по содействию: женщинам, желающим найти временную работу, работу на дому или в других определенных условиях; пострадавшим от торговли людьми или условий, сходных с рабскими; освобожденным из мест лишения свободы; беженкам и вынужденным переселенкам; самостоятельно проживающим выпускницам детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, в выборе профессии, поиске 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 женщин, удовлетворило их запросы и потребности.

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

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

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

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

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

4.8.4 Контроль качества услуг по оказанию женщинам правовой помощи в оформлении различных юридических документов (на осуществление предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки, выплату пособий и алиментов, на решение других практических задач по жизненному и трудовому устройству женщин таких групп, как выпускницы детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающиеся в социальной реабилитации, проживающие самостоятельно; женщины, освобожденные из мест лишения свободы; женщины, пострадавшие от торговли людьми или условий, сходных с рабскими; женщины, находящиеся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженки и вынужденные переселенки без документов, удостоверяющих личность, и т. д.) осуществляют путем проверки состава и содержания помощи, в какой степени эта помощь обеспечила правильное понимание женщинами сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением, помогла своевременному и объективному решению изложенных в них вопросов.

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

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

4.9 Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности

Контроль качества услуг, предусматривающих содействие в активизации собственных возможностей женщин по преодолению возникшей экстремальной ситуации, осуществляют путем проверки, в какой форме оказано содействие (консультации, беседы, практическая помощь и т. д.), всем ли нуждающимся в нем оно предоставлено, каковы практические результаты содействия, удовлетворены ли женщины этими услугами.

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

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

4.10.3 Контроль качества услуг по оказанию содействия в получении временного жилого помещения, юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов женщин, экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей, осуществляют путем проверки, насколько полно и своевременно обеспечивают женщин всем предназначенным им довольствием и предметами первой необходимости и насколько полно им были оказаны содействие и помощь.

Библиография

[1] Федеральный закон от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080 Т50

Ключевые слова: социальное обслуживание, социальные услуги, женщины, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-трудовые услуги, социально-правовые услуги, услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, качество социальных услуг, контроль качества социальных услуг

БЗ 8—2017/68

Редактор *Л.С. Зимилова*
Технический редактор *И.Е. Черепкова*
Корректор *Л.С. Лысенко*
Компьютерная верстка *Е.А. Кондрашовой*

Сдано в набор 09.10.2017. Подписано в печать 16.10.2017. Формат 60×84⅛. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,68. Тираж 20 экз. Зак. 1978.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru

gost.e-ecolog.ru