ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 56220— 2014

ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРЕДЛАГАЮЩИМ УСЛУГИ ПО СОПРОВОЖДАЕМОМУ ПРОЖИВАНИЮ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

DIN 77800:2006

Quality requirements for providers of "Assisted living for the elderly"

(IDT)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2015

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода на русский язык стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 ноября 2014 г. №1540-ст

4 Настоящий стандарт идентичен немецкому стандарту DIN 77800:2006 «Требования качества для обществ, предлагающих жилье типа “Сопровождаемое проживание для пожилых людей”» (DIN 77800:2006 «Quality requirements for providers of “Assisted living for the elderly”»).

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования указанного немецкого стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2012 (подраздел 3.5).

При применении настоящего стандарта рекомендуется использовать вместо ссылочных немецких стандартов соответствующие им национальные стандарты Российской Федерации, сведения о которых приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования – на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)

© Стандартинформ, 2015

В Российской Федерации 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 Требования 2
4.1 Прозрачность предложения услуг 2
4.2 Услуги 5
4.3 Предложение жилья 8
4.4 Оформление договора 9
4.5 Мероприятия по обеспечению качества 10
Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии ссылочных немецких стандартов национальным стандартам Российской Федерации 13

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ТРЕБОВАНИЯ К ОРГАНИЗАЦИЯМ, ПРЕДЛАГАЮЩИМ УСЛУГИ ПО СОПРОВОЖДАЕМОМУ ПРОЖИВАНИЮ ДЛЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ

Requirements to the organizations offering services in accompanied accommodation for elderly people

Дата введения — 2016—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на организации, предлагающие услуги по сопровождаемому проживанию пожилых людей.

Настоящий стандарт предназначен для организаций независимо от их форм собственности.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты. Для датированных ссылок применяют только указанные издания. Для недатированных ссылок применяют самые последние издания (включая любые изменения и поправки).

ДИН 18025-1 Дома жилые для инвалидов. Часть 1. Дома жилые для инвалидов-колясочников, основы проектирования. (DIN 18025-1 Home living for persons with disabilities — Part 1: Residential home for the disabled on the wheeled chair, design bases)

ДИН 18025-2 Дома жилые для инвалидов. Часть 2. Основы проектирования. (DIN 18025-2 Home living for persons with disabilities. Part 2: Design Basis)

ДИН 77500 Услуги в рыночных и социальных исследованиях (DIN 77500 Services in market and social research)

ДИН ЕН 50134 (все части) Аварийная сигнализация — Персональное оборудование экстренного вызова (DIN EN 50134 (all parts) Alarm — Personal equipment emergency call)

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **сопровождаемое проживание** (Betreutes Wohnen): Комплекс услуг для пожилых людей, проживающих в специально адаптированных квартирах и жилых домах, который включает в себя основные и дополнительные услуги по сопровождению.

Примечание — Комплекс услуг направлен на поддержание у пожилых людей возможности и желания самостоятельного ведения домашнего хозяйства и самостоятельного образа жизни и должен способствовать социальной адаптации пожилых людей в различные социальные структуры, коллективы жильцов и окружающую среду. Комплекс услуг сопровождаемого проживания не ограничивается исключительно пространством одного дома.

3.2 **жилой комплекс** (Wohnanlage): Совокупность зданий с единой социальной и коммунальной инфраструктурой и концепцией застройки.

3.3 **специальная адаптация (безбарьерность) жилого комплекса** (Barrierefreiheit der Wohnanlage): Характеристики жилого комплекса, свидетельствующие о равноправном, самостоятельном и безопасном его использовании всеми людьми любого возраста, с различными способностями, а также с ограниченными способностями. При этом жилые помещения должны быть пригодными для инвалидов-колясочников.

Издание официальное

3.4 **поставщик услуг по сопровождению** (Betreuungsträger): Организация или общество, которые заключили с жильцом договор сопровождения для оказания основных и дополнительных услуг.

3.5 **персонал сопровождения** (Betreuungsperson): Лица, которые оказывают услуги в области сопровождения в жилом комплексе по поручению поставщика услуг. Услуги в области сопровождения включают в себя консультационную, информационную, посредническую и организационную деятельность, а также развитие социальных и культурных инициатив.

3.6 **основные услуги по сопровождению** (Grundleistungen): Минимально обязательный набор услуг, включающий в себя: услуги службы экстренного вызова, посредничество в организации ухода, информационные и консультационные услуги, стоимость которых незначительна по сравнению с квартплатой и стоимостью коммунальных услуг, а оплата непосредственно взимается поставщиком, определенным для этих целей.

3.7 **дополнительные услуги сопровождению** (Wahlleistungen): Услуги, выходящие за рамки основных услуг по сопровождению, включая продовольственное снабжение, и не являющиеся обязательными для жильцов, в т. ч. получение их от определенного поставщика.

4 Требования

4.1 Прозрачность предложения услуг

4.1.1 Письменная информация

4.1.1.1 Общие положения

Предоставляемая информация должна обеспечивать прозрачность предложения услуг для пожилых людей.

Форма предоставляемой информации должна обеспечивать всем заинтересованным лицам возможность сравнения и узнаваемости.

Информация, перечисленная в 4.1.1.1 — 4.1.1.6, должна предоставляться всем заинтересованным лицам в письменном виде.

Названная информация (см. 4.1.1.2 — 4.1.1.7) должна быть предоставлена и выдана заинтересованным лицам в письменном виде до заключения договора, а именно до первоначальной консультации или в период ее оказания.

Информация (см. 4.1.1.2 — 4.1.1.7) должна быть предоставлена заинтересованным лицам в виде следующих письменных материалов:

- информационного листа по структурным данным;
- каталога услуг и прейскуранта на основные услуги по сопровождению поставщика таких услуг;
-каталога услуг и прейскуранта на дополнительные услуги по сопровождению);
- правил проживания;
- договоров (договоров аренды/купли-продажи, договора на сопровождение).

4.1.1.2 Жилой комплекс

Информация о жилом комплексе должна включать в себя следующие данные:

- об арендодателе, продавце (собственнике жилого комплекса), его адресе; контактные данные; правоустанавливающие документы; основания владения данным жилым комплексом;
- о контактном лице (должность, номер телефона, факса и электронной почты);
- год постройки жилого комплекса;
- размер жилого комплекса, количество квартир;
- о прочих предложениях об оказании спектра услуг в данном районе;
- вид и размеры помещений культурно-бытового назначения (например, специальные ванные комнаты с оказанием помощи, читальные залы, кафе, сауна, спортивные залы, помещения для мероприятий);
- степень адаптации (безбарьерности) здания;

Примечание — При этом рекомендуется учитывать требования ДИН 18025-2.

- степень адаптации инженерных сооружений и относящихся к зданию входов/выходов, открытых участков и путей перемещения;

Примечание — При этом рекомендуется учитывать требования ДИН 18025-1.

- описание мест стоянки для колясок;
- описание мест стоянки для легковых автомобилей;
- порядок осуществления уборки, ухода и технического обслуживания жилого комплекса;
- меры безопасности (например, предотвращение взрыва, пожара, задымления).

Рекомендуется предоставлять следующую письменную информацию о жилом комплексе:

- общий план с инфраструктурой комплекса и прилегающей территории;
- предложения по комнатам и квартирам для потребителей услуг.

4.1.1.3 Квартиры

Информация о квартирах должна включать в себя следующие данные:

- метраж квартир в квадратных метрах;
- схемы, планы квартир, их расположение внутри жилого комплекса;
- соблюдение положений ДИН 18025-2;
- перечень (описание) оборудования квартир;
- вид и расположение подсобных помещений;
- возможность установки дополнительного оборудования (например, стиральной машины);
- наличие инфраструктуры для подключения к общей системе аварийной сигнализации/экстренного вызова;
- возможность содержания домашних животных.

4.1.1.4 Основные услуги по сопровождению

Информация об основных услугах по сопровождению должна включать в себя следующие данные:

- данные поставщика услуг по сопровождению, контактного лица, его адрес, номер телефона;
- каталог услуг поставщика.

В представленной информации должно быть четко сформулировано, что сопровождаемое проживание в рамках основных услуг по сопровождению не является полным обеспечением, как, например, в доме престарелых.

4.1.1.5 Дополнительные услуги по сопровождению

Информация о дополнительных услугах по сопровождению должна включать в себя следующие данные:

- возможность свободного выбора поставщика услуг;
- каталог дополнительных услуг;
- информацию обо всех организациях, компаниях, принимающих участие в оказании услуг.

4.1.1.6 Расходы и финансирование

Информация о расходах и финансировании должна включать в себя следующие данные:

- размер квартирной платы за квадратные метры в месяц (указать от и до);
- авансовые платежи по оплате побочных расходов за квадратные метры в среднем за месяц);
- возможность приобретения собственности в собственность квартиры (квартир);
- расходы по основным услугам (плата за экстренный вызов должна оговариваться отдельно);
- расходы при заключении договора;
- расходы на стоянку легкового автомобиля;
- прейскурант дополнительных услуг по сопровождению.

4.1.1.7 Дополнительная письменная информация

Дополнительная письменная информация должна включать в себя следующие данные:

- необходимые условия для заселения;
- возможность пробного проживания;
- порядок работы с жалобами;
- договорные положения (договор аренды, договор сопровождения);
- порядок проведения консультации перед заключением договора.

4.1.2 Устная информация

4.1.2.1 Общие положения

Для обеспечения прозрачности предложения услуг по сопровождаемому проживанию и для более полной ориентировки заинтересованных лиц во всем спектре предлагаемых услуг, наряду с предоставлением письменной информации, необходимо также провести и устную консультацию, если только заинтересованное лицо явно не откажется от такой консультации. В проводимой устной консультации необходимо обратить внимание клиента на возможность иных, специализированных консультаций.

Консультация должна проводиться для согласования пожеланий и представлений заинтересованных лиц с имеющимися предложениями по услугам сопровождаемого проживания.

Консультация перед заключением договора по концепции сопровождения должна проводиться сотрудником поставщика основных услуг по сопровождению. Это лицо должно непосредственно заниматься вопросами сопровождения. Консультации по концепции сопровождения и концепции проживания могут оказываться совместно. Если организация, предлагающее жилье, и поставщик услуг проводят раздельные консультации, то необходимо обеспечить, чтобы в этих консультациях были полностью освещены все темы, упоминаемые в 4.1.2.

Консультация по концепции сопровождения должна проводиться заблаговременно (как минимум, за один день) до подписания договора.

В рамках проведения консультации перед подписанием договора необходимо обеспечить возможность осмотра объекта.

Консультация перед подписанием договора должна быть бесплатной и ни к чему не обязывающей.

По всем аспектам, указанным в 4.1.1.4 — 4.1.1.7, необходимо предоставить информацию в письменном виде.

4.1.2.2 Информация по концепции сопровождения

Заинтересованные лица должны получить письменную информацию относительно концепции сопровождения по всем аспектам, упомянутым в 4.1.1.4, 4.1.1.5 и 4.1.1.7.

Кроме того, необходимо выяснить причины переезда у заинтересованных лиц, их ожидания от сопровождаемого проживания, а также:

- выяснить и установить возможности заинтересованных лиц (клиентов) по самостоятельному ведению хозяйства;
- определить необходимость поддержки, заинтересованных лиц (клиентов) при проживании;
- разъяснить основные положения имеющихся договоров;
- разъяснить случаи неприменения правил проживания.

Консультации должны проводиться в установленные часы приема.

4.1.2.3 Информация об объемах предоставляемых услуг

Информация об объеме предоставляемых услуг должна подразделяться на:

- объем предложений при постоянном уходе с основным набором услуг и возможные последствия;
- объем предложений при интенсивном уходе и возможные последствия;
- объем предложений при сопровождении людей, страдающих деменцией и возможные последствия.

4.1.2.4 Информация по предложению жилья

Устная информация по предложению жилья должна содержать конкретные сведения о находящихся в распоряжении свободных квартирах в жилом комплексе.

Устная информация по предложению жилья должна содержать разъяснения:

- по всем аспектам, упомянутым в 4.1.1.2 и 4.1.1.3 с передачей информации заинтересованным лицам в письменном виде;
- по описанию находящихся в распоряжении квартир (план с указанием метража, расположения квартир(ы) в здании, ориентации по сторонам света, план этажа).

Необходимо предложить провести осмотр жилья.

4.1.2.5 Информация по расходам и финансированию

Устная информация должна дать представление обо всех фактических, обязательных расходах. Необходимо указать на возможность финансовой поддержки (например, страхование на случай возникновения потребности в постороннем уходе, дотация для оплаты квартиры) и специализированные консультации.

Информация должна включать в себя:

- все аспекты, упомянутые в 4.1.1.6, с передачей информационных материалов в письменном виде;
- расчет общих ежемесячных выплат, включающих расходы на арендную плату и накладные расходы по арендной плате, а также на оказание основных услуг и при необходимости вместе с ориентировочной суммой расходов, относящихся к дополнительным услугам по сопровождению, в т. ч. для случая постороннего ухода.

4.1.3 Критерии прозрачности предоставляемых услуг

Критерии прозрачности предоставляемых услуг должны включать в себя:

- просмотр всех имеющихся материалов;
- документирование выдачи на руки материалов перед заключением договора;
- документирование предоставления информации по всем критериям, указанным в 4.1.1 и 4.1.2.

4.2 Услуги

4.2.1 Основные услуги по сопровождению

4.2.1.1 Инженерно-техническое и эксплуатационное обслуживание

Инженерно-техническое и эксплуатационное обслуживание жилищного комплекса должно включать в себя:

- мероприятия по обеспечению и обслуживанию инженерного оборудования в аварийных случаях;
- мероприятия по уборке в зданиях, местах общего пользования (лестничные клетки, подвалы, общественные помещения);
- мероприятия по уборке территории (в зимнее время посыпка обледеневших участком песком или другими реагентами);
- централизованный вывоз мусора;
- работу службы охраны.

4.2.1.2 Контрольные критерии для инженерно-технического и эксплуатационного обслуживания

Контрольными критериями для инженерно-технического обслуживания являются:

- выдача на руки списка служб экстренного (аварийного) вызова и способа связи с ними;
- подтверждение возможности оказания услуг (договоры с организациями — поставщиками услуг).

4.2.1.3 Система экстренного вызова

Установка системы экстренного (аварийного) вызова должна соответствовать положениям ДИН ЕН 50134.

Работа системы экстренного (аварийного) вызова должна быть обеспечена беспроводным способом с помощью водонепроницаемой кнопки экстренного вызова.

Система экстренного (аварийного) вызова должна быть оборудована перед заселением жильца. Ее функционирование должно быть опробовано и зафиксировано документально.

Примечание — Функциональная работоспособность телефонного подключения входит в зону ответственности самого жильца.

С каждым жильцом не реже одного раза в год следует проводить инструктаж по пользованию системой экстренного (аварийного) вызова. Подтверждением этого является протокол последнего инструктажа.

К системе экстренного (аварийного) вызова в обязательном порядке должно прилагаться руководство по эксплуатации. Его передача должна быть зафиксирована документально.

Необходимо письменно известить жильца о порядке действий в аварийных ситуациях и при ложных срабатываниях аварийной системы. Подтверждением этого является протокол последнего инструктажа.

Порядок обмена информацией между пультом приема экстренного (аварийного) вызова и персоналом сопровождения должен быть определен в письменном виде с учетом необходимости соблюдения положений о личных данных. Такой порядок должен быть документирован.

Информация о стоимости каждого экстренного (аварийного) вызова, в частности, ложных вызовов, должна быть доведена до жильца. Выдача на руки информации о стоимости должна быть документально подтверждена.

В договоре сопровождения необходимо указать место расположения пульта приема экстренного (аварийного) вызова.

Система экстренного (аварийного) вызова должна быть подключена к стационарному пульту приема, работающему круглые сутки.

При срабатывании системы экстренного (аварийного) вызова необходимо обеспечить принятие адекватных мер реагирования. Для выполнения этой задачи прием экстренного вызова должен проводиться квалифицированным персоналом.

Это должно быть подтверждено документацией организации, которая эксплуатирует систему экстренного (аварийного) вызова.

Организации, занимающиеся сопровождением и приемом экстренных вызовов должны договориться между собой о наличии и месте хранения запасных ключей.

4.2.1.4 Услуги сопровождения

4.2.1.4.1 Общие положения

Услуги сопровождения должны включать в себя консультационные, информационные услуги, а также посреднические и организационные услуги.

Услуги сопровождения должны быть ориентированы на жильцов, их законных опекунов, родственников жильцов и на близких к жильцам лиц, действующих по поручению жильцов для представления их интересов.

Необходимо стимулировать и развивать потенциал самопомощи жильцов.

4.2.1.4.2 Консультационные услуги

Консультационные услуги должны оказываться в жилом комплексе в установленные часы, а режим проведения консультаций должен быть доведен до сведения каждого жильца.

Консультационные услуги должны оказываться:

- при организации переезда или заселения;
- по поводу общих административных мероприятий;
- в кризисных ситуациях (например, в случае смерти близкого человека, тяжелой болезни, при необходимости постороннего ухода);
- еженедельно в установленные или согласованные часы приема.

4.2.1.4.3 Регулярные информационные услуги

Регулярные информационные услуги должны включать в себя:

- информацию о предложениях в области культуры, образования и досуга;
- информацию о движении общественного транспорта;
- информацию о предоставлении основных и дополнительных услуг);
- информацию об инженерно-техническом оборудовании и пользовании оборудованием экстренного (аварийного) вызова;
- информацию об эксплуатации и использовании имеющихся технических устройств;
- информацию по основным социальным вопросам и оказанию специализированных консультаций;
- информацию о существующих консультациях по жилищным вопросам и о других специализированных консультациях;
- ссылки на возможность получения консультаций по юридическим и социально-правовым вопросам;
- информацию о возможностях совершения покупок и получения услуг, включая информацию об амбулаторных службах (ориентируясь на потребности и с учетом их близости к месту проживания клиента);
- информацию о предложениях служб экстренного вызова.

4.2.1.4.4 Посреднические и организационные услуги

Посреднические и организационные услуги должны, по желанию жильца, включать в себя оказание помощи по установлению контактов с амбулаторными службами и службами, помогающими в ведении домашнего хозяйства.

4.2.1.4.5 Социальная и культурная деятельность

Для того, чтобы проводить совместные мероприятия, необходимо поощрять и развивать взаимные контакты и взаимную помощь между жильцами, а также контакты с релевантными группами, обществами или организациями в местах проживания или в окружающем районе.

С этой целью необходимо способствовать:

- проведению совместных культурных, физкультурно-оздоровительных мероприятий;
- оказанию взаимной соседской помощи;
- развитию гражданских инициатив в районе проживания;
- развитию контактов со школами в районе проживания;
- проведению экскурсий.

4.2.1.5 Контрольные критерии для оценки качества услуг сопровождения

Контрольными критериями для оценки качества услуг сопровождения являются:

- наличие актуального информационного материала;

- количество мероприятий.

4.2.1.6 Объем услуг и потребность в персонале сопровождения

4.2.1.6.1 Квалификационные требования к персоналу сопровождения

4.2.1.6.1.1 Общие положения

Персонал сопровождения при оказании услуг в жилых комплексах сопровождаемого проживания должен выполнять квалификационные требования, указанные в 4.2.1.6.1.2 — 4.2.1.6.1.4.

Персонал сопровождения должен обладать знаниями, необходимыми для выполнения информационных, консультационных и координационных функций, входящих в их обязанности.

Персонал сопровождения должен работать на основе договорных соглашений.

4.2.1.6.1.2 Знания о жилом комплексе

Персонал сопровождения должен обладать следующими знаниями о жилом комплексе, включая:

- о расположении социальных, культурных и прочих объектах, предлагающих услуги различного характера, представляющие интерес для проживающих;
- ситуации в жилом комплексе и предлагаемых услугах (в дополнении к письменной информации);
- системе сопровождения;
- предложениях жилья и его стоимости;
- основных услугах по сопровождению;
- дополнительных услугах по сопровождению.

4.2.1.6.1.3 Общие знания

Персонал сопровождения должен обладать следующими знаниями:

- базовыми социально-правовыми знаниями;
- базовыми знаниями по геронтологии;
- возможностью предвидеть возникновение ситуаций, при которых потребуется оказание помощи проживающим;
- по оказанию первой доврачебной помощи.

4.2.1.6.1.4 Способности и качества персонала сопровождения

Персонал сопровождения должен обладать следующими способностями и качествами:

- коммуникабельностью;
- интерпретационными способностями (в частности для того, чтобы выявлять, понимать, оценивать и адекватно реагировать на различные социальные ситуации);
- аналитическими способностями (для того чтобы при общении с жильцами с учетом соблюдения и реализации их прав на принятие самостоятельных решений, в спорных случаях осуществлять правильный выбор между оказанием необходимой помощи и излишней опекой);
- организационными способностями (для того чтобы настроиться на различные потребности жильцов и сделать доступными ресурсы, находящиеся поблизости, в сотрудничестве с заинтересованными лицами);
- способностями к организации гражданских инициатив жильцов;
- способностями к организации взаимопомощи между жильцами.

4.2.1.6.1.5 Требования к образованию

В документах об образовании в области ухода за пожилыми людьми, ухода за больными, ведения домашнего хозяйства должно быть отражено получение знаний и приобретение навыков, указанных в 4.2.1.6.1.3 и 4.2.1.6.1.4.

4.2.1.6.1.6 Альтернативное дополнительное образование

Если квалификация в соответствии с 4.2.1.6.1.5 отсутствует, то для получения необходимых знаний и навыков в соответствии с 4.2.1.6.1.3 и 4.2.1.6.1.4 и их подтверждения необходимо:

- пройти обучение на двухдневных курсах в отношении базовых геронтологических знаний и, как минимум, на четырехдневных курсах повышения квалификации;
- иметь профессиональный опыт в оказании помощи пожилым людям или в работе с ними или пройти, как минимум, четырехнедельную практику в организации сопровождаемого проживания.

4.2.1.6.2 Потребность в персонале сопровождения

К основным требованиям, касающимся потребности в персонале сопровождения, относятся:

- не менее одного сотрудника (на полной ставке) − на 100 квартир;
- возможность обеспечения замены на случай болезни или отпуска сотрудника.

4.2.2 Дополнительные услуги по сопровождению

Жильцам должна быть предоставлена возможность, наряду с предложением жилья и оказанием основных услуг, получить дополнительные услуги. Если организация, предлагающая сопровождаемое проживание, не оказывает самостоятельно такие услуги, то она должна обеспечить оказание таких услуг сторонними организациями. Жильцам должна быть предоставлена полная свобода как в выборе услуг, так и в выборе поставщиков услуг.

Необходимо предоставить каталог дополнительных услуг, к которым относят, как минимум:

a) помощь при ведении домашнего хозяйства:

- доставка приготовленной пищи в квартиры;
- базовая и генеральная уборка квартир;
- мытье окон;
- стирка и чистка одежды и белья;
- снятие и навешивание гардин, занавесок, включая их стирку;
- смена постельного белья;

b) помощь по уходу за проживающим:

- базовые и специфические мероприятия по уходу;

c) инженерно-технические услуги:

- проведение мелких ремонтных работ имущества жильца;
- снятие и навешивание предметов;

d) услуги по доставке:

- услуги по проведению покупок;
- транспортные услуги и услуги по сопровождению;

e) услуги в случае болезни и при пребывании в больнице:

- утилизация испорченных продуктов питания;
- выемка корреспонденции из почтового ящика;
- уход за домашними животными;
- уход за цветами и комнатными растениями;
- обеспечение одеждой и бельем при пребывании в больнице.

4.3 Предложение жилья

4.3.1 Место расположения жилья и окружающая среда

Входящие в состав жилого комплекса входы в здание, открытые площадки и коридоры (проходы), а также пути подхода к парковочным местам и мусорным контейнерам должны соответствовать требованиям ДИН 18025-1.

Жилой комплекс должен быть расположен так, чтобы предоставлять жильцам необходимые условия для ведения самостоятельного образа жизни и интеграции в общество.

Торговые предприятия, предприятия бытового обслуживания, а также остановки общественного транспорта, необходимые для ведения самостоятельного образа жизни, должны быть расположены поблизости (на расстоянии максимум 500 м). Если это не так, то это обстоятельство должно быть компенсировано путем организации соответствующего транспортного обслуживания.

Необходимо проектировать жилье с учетом возможности проведения коллективных, общественных мероприятий, для чего должно быть своевременное согласование с местными органами власти (самоуправления).

4.3.2 Оборудование квартир

Квартиры различных планировок должны удовлетворять требованиям ДИН 18025-2.

Квартиры должны иметь раздельные спальные и жилые зоны.

Квартиры должны обеспечивать личное пространство для жильцов, поэтому должны иметь закрытые секции, оборудованные собственным дверным замком, звонком и почтовым ящиком.

Архитектурное оформление квартир должно способствовать положительному восприятию жильцами и возможности их общения.

4.3.3 Культурно-бытовые учреждения

Культурно-бытовые учреждения всех форматов должны удовлетворять требованиям ДИН 18025-2.

Для сопровождения и консультаций в здании должен быть оборудован служебный офис.

Кроме того, вблизи здания или в непосредственной близости от него (на расстоянии максимум 250 м) должно находиться, как минимум, одно меблированное общественное помещение, которое может использоваться в различных целях.

При планировке культурно-бытового учреждения необходимо предусмотреть возможность установки стиральной машины для личного использования.

Должна существовать возможность выбора комнат и квартир для потребителей услуг.

4.4 Оформление договора

4.4.1 Общие требования к оформлению договора

Договор должен содержать положения, регулирующие арендные отношения (арендный договор), положения, касающиеся основных услуг по сопровождению (договор сопровождения), а также предложения, касающиеся дополнительных услуг по сопровождению.

4.4.1.2 Договор аренды и договор сопровождения

Арендные отношения и отношения сторон по услугам сопровождения должны регулироваться отдельными договорами.

Примечание — Договор аренды и договор сопровождения являются взаимосвязанными, т. к. при сопровождаемом проживании речь идет о договоре смешанного типа, а положения, касающиеся аренды, не могут быть отделены от положений, касающихся услуг.

4.4.1.3 Оформления договоров

Договоры должны быть составлены в хорошо читаемой и понятной форме, набраны кеглем № 12, без серифов, иметь четкое разделение и наглядное оформление.

4.4.1.4 Прозрачность

В договоре должно быть указано, кто является ответственным за выполнение тех или иных услуг, а также какие услуги относятся к арендным отношениям, какие услуги являются основными услугами по сопровождению, а также должны быть указаны предложения, касающиеся дополнительных услуг по сопровождению. В договоре должны быть прописаны условия его расторжения по требованию жильца.

4.4.1.5 Описание услуг и их соотнесение

Все договорные услуги должны быть полностью описаны, они должны однозначно соотноситься с разделами, касающимися арендных отношений, основных услуг по сопровождению, а также дополнительных услуг по сопровождению.

4.4.1.6 Вознаграждение

В разделах, касающихся арендных отношений, основных услуг по сопровождению, а также в значительной степени в предложениях по дополнительным услугам необходимо отразить размер вознаграждения, соответствующий конкретным договорным условиям.

4.4.1.7 Специальные требования к договорам аренды и купли-продажи

Объект проживания (жилье) должен быть точно описан по метражу, положению и оборудованию, по степени строительной специальной адаптации.

4.4.2 Особые требования к оформлению договора сопровождения

4.4.2.1 Основные услуги по сопровождению

4.4.2.1.1 Увеличение размера вознаграждения

Порядок увеличения размера вознаграждения за оказание основных услуг по сопровождению должен быть однозначно урегулирован в договоре сопровождения.

4.4.2.1.2 Поставщик услуг

Поставщик услуг сопровождения в области основных услуг по сопровождению должен быть однозначно обозначен.

4.4.2.2 Дополнительные услуги по сопровождению)

Из договора должно однозначно следовать, что отсутствует обязательство принимать дополнительные услуги от одного определенного поставщика. Необходимо перечислить возможных поставщиков дополнительных услуг

Что касается дополнительных услуг, то жильцы в любом случае должны иметь независимо от договора сопровождения, касающегося основных услуг по сопровождению, свободу выбора поставщика дополнительных услуг.

4.4.3 Договоры купли-продажи

Требования 4.4.1 и 4.4.2 действительны и для договоров купли-продажи.

4.5 Мероприятия по обеспечению качества

4.5.1 Опрос жильцов

4.5.1.1 Общие положения

Необходимо проводить регулярный опрос жильцов. Опрос необходим для оценки качества сопровождаемого проживания и использования внутренних ресурсов для обеспечения качества услуги.

4.5.1.2 Требования к опросу жильцов

4.5.1.2.1 Содержание требований

4.5.1.2.1.1 Предметом первого опроса жильцов после вселения должны быть следующие пункты, как минимум, один вопрос по каждому обозначенному пункту:

- полная письменная информация в соответствии с 4.1.1, например, по жилому комплексу и по квартире по основным услугам по сопровождению, по стоимости и финансированию;
- удовлетворение содержанием и качеством первого собеседования согласно 4.1.2, например, относительно пояснений или рамок предложения услуг и стоимости сопровождаемого проживания, качества и полноты предоставленной информации, информации по предложениям жилья и системы сопровождения.

4.5.1.2.1.2 Предметом каждого опроса жильцов должен быть как минимум, один вопрос по каждому обозначенному далее подпункту.

Вопросы, касающиеся основных услуг по сопровождению согласно 4.2.1, включают в себя:

a) вопросы, касающиеся обеспечения инженерно-технического обслуживания согласно 4.2.1.1:
- внедрение мероприятий по обеспечению инженерного и эксплуатационного обслуживания в аварийных случаях;
- обеспечение уборки в зданиях мест общего пользования (лестничные клетки, подвалы, общественные помещения), работы службы охраны и уборки территории, централизованный вывоз мусора;

b) вопросы, касающиеся оценки инженерно-технического обслуживания согласно 4.2.1.1:
- внедрение мероприятий по обеспечению инженерного и эксплуатационного обслуживания в аварийных случаях;
- обеспечение уборки в зданиях мест общего пользования (лестничные клетки, подвалы, общественные помещения), работы службы охраны и уборки территории, централизованный вывоз мусора;

c) вопросы, касающиеся использования услуг сопровождения в соответствии с 4.2.1.2 :
- консультационные услуги;
- информационные услуги;
- посреднические и организационные услуги;
- услуги по социальной и культурной деятельности;

d) вопросы, касающиеся оценки услуг сопровождения в соответствии с 4.2.1.2:
- консультационные услуги;
- информационные услуги;
- посреднические и организационные услуги;
- услуги по социальной и культурной деятельности;

e) вопросы, касающиеся персонала сопровождения в соответствии с 4.2.1.6.1:
- удовлетворенность услугами персонала сопровождения;
- стимулирование и развития потенциала взаимопомощи между жильцами со стороны персонала сопровождения;

f) вопросы, касающиеся экстренного (аварийного) вызова в соответствии с 4.2.1.3:
- стимулирование и развитие соседской взаимопомощи внутри и вне жилого комплекса со стороны персонала сопровождения;
- оценка ежегодного инструктажа по обслуживанию системы экстренного (аварийного) вызова;
- оказание быстрой помощи при срабатывании системы экстренного (аварийного) вызова;

g) вопросы, касающиеся использования дополнительных услуг по сопровождению в соответствии с 4.2.2:
- помощь в ведении домашнего хозяйства;
- помощь в оказании постороннего ухода;
- оказание инженерно-технических услуг;

- оказание услуг по доставке;
- оказание услуг в случае болезни и при пребывании в стационаре;

h) вопросы, касающиеся оценки дополнительных услуг по сопровождению в соответствии с 4.2.2:

- помощь в ведении домашнего хозяйства;
- помощь в оказании постороннего ухода;
- оказание инженерно-технических услуг;
- оказание услуг по доставке;
- оказание услуг в случае болезни и при пребывании в стационаре;
- быстрого оказания услуги в случае необходимости;

i) вопросы, касающиеся оценки предложения жилья в соответствии с 4.3, включают в себя:

- место расположения жилья и окружающая среда;
- оборудование квартир;
- культурно-бытовые мероприятия;
- оформление жилого комплекса;

j) вопросы, касающиеся оформления договора в соответствии с 4.4, включают в себя:

- читабельность и доступность договоров;
- прозрачность представления услуг и цен;

k) вопросы, касающиеся мероприятий по обеспечению качества в соответствии с 4.5, включают в себя:

- опрос жильцов;
- работа с жалобами;
- работа с предложениями и критическими замечаниями жильцов.

В опросном листе необходимо предусмотреть место для предложений и критических замечаний жильцов.

4.5.1.2.2 Формальные и организационные требования

Должны быть выполнены следующие формальные и организационные требования:

- опрос должен проводиться первый раз не позднее, чем через два года после вселения, а затем, как минимум, в течение трех лет подряд;
- такой опрос необходимо проводить отдельно от других опросов (в частности, не связывая его с коммерческим опросом третьих лиц);
- внедрение и подготовку опроса необходимо проводить в рамках информационных мероприятий;
- необходимо предоставлять возможность для участия в опросе всем жильцам жилого комплекса;
- поставщик услуг должен провести ряд дополнительных мероприятий, таких как вывешивание объявлений и предоставление письменной информации о предстоящем опросе, для того чтобы добиться как можно большего участия жильцов в опросе (рекомендуется не менее 50 % проживающих).

Примечание — С учетом требований ДИН 77500 необходимо особо подчеркнуть требования к концепции и оформлению опросного листа, а также к представлению и интерпретации результатов.

4.5.1.3 Конфиденциальность

Должна быть обеспечена анонимность при проведении опроса.

Для сохранения конфиденциальности опрос должен проводиться независимыми организациями. Любую информацию, поступающую к организаторам опроса, следует рассматривать как конфиденциальную, может использовать только в таком контексте и не передавать третьим лицам.

4.5.1.4 Концепция и оформление опросного листа

Опрос должен проводиться в специально адаптированном виде, не создавая дополнительных барьеров, (например, используемый шрифт без серифов, кегль № 12). Там, где это возможно, необходимо предоставить варианты ответов (рекомендуется пять вариантов). Кроме того, процесс отбора должен быть прозрачным, а все инструкции должны быть понятными.

4.5.1.5 Представление и интерпретация результатов

4.5.1.5.1 Полнота представления

Результаты опроса должны быть представлены полностью.

4.5.1.5.2 Адекватность интерпретации

При интерпретации результатов необходимо проводить четкое различие между представлением результатов и их интерпретацией.

4.5.1.5.3 Документирование опросных листов, результатов и последующих действий

Необходимо документировать:

- наименование заказчика опроса;
- количество опрошенных лиц (объем выборки);
- период опроса;
- применяемый способ опроса (устный, письменный, телефонные интервью);
- использование выборки (доля участников);
- опросный лист;
- результаты опроса (например, в виде вывешенного объявления на доске объявлений в жилом комплексе);
- меры, которые будут приняты по результатам опроса для улучшения качества.

4.5.2 Работа с жалобами

Должны существовать принципы работы с жалобами, изложенные в письменном виде, включая регулирование вопросов компетентности.

Необходимо документировать все устные и письменные жалобы, а также принятые по ним меры. Всю документацию следует ежегодно анализировать и оценивать.

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных немецких стандартов национальным стандартам Российской Федерации

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного немецкого стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование соответствующего национального стандарта
DIN 18025-1	—	*
DIN 18025-2	—	*
DIN 77500	—	*
DIN EN 50134	—	*
* Соответствующий национальный стандарт отсутствует. До его утверждения рекомендуется использовать перевод на русский язык данного немецкого стандарта. Перевод данного немецкого стандарта находится в Федеральном информационном фонде технических регламентов и стандартов.		

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30

Ключевые слова: сопровождаемое проживание, поставщик услуг, основные услуги, дополнительные услуги, договоры

Подписано в печать 03.03.2015. Формат 60х84⅛.
Усл. печ. л. 2,33. Тираж 31 экз. Зак. 1041

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»,
123995 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru