ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 55320— 2012

Услуги населению

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА ДОМУ

Общие положения

NF X50-056—2008
Services to the public — The services provided at home — General principles
(MOD)

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2014

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 французского 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 29 ноября 2012 г. № 1602-ст

4 Настоящий стандарт является модифицированным по отношению к французскому стандарту NF X50-056—2008 «Услуги населению. Услуги, предоставляемые на дому. Общие положения» (NF X50-056—2008 «Services to the public — The services provided at home — General principles») путем изменения и введения отдельных положений, которые выделены в тексте курсивом.

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования французского стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2004 (подраздел 3.5).

Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов международным стандартам, использованным в качестве ссылочных в примененном стандарте, 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 ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет (gost.ru)

© Стандартинформ, 2014

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

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Услуги населению

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА ДОМУ

Общие положения

Services to the public. The services provided at home.
General principles

Дата введения — 2014—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие положения работы социальной службы *с клиентами социальной службы, обращающимися по вопросам предоставления услуг на дому, в форме социального обслуживания на дому, для дома и сопровождения вне дома.*

Положения настоящего стандарта могут быть использованы предприятиями и учреждениями независимо от форм собственности, предоставляющими социальные услуги, а также индивидуальными предпринимателями, занимающимися социальным обслуживанием населения.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52495—2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

ГОСТ Р 52883—2007 Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания

ГОСТ Р 52884—2007 Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам

ГОСТ Р 52885—2007 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье

ГОСТ Р 53058—2008 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста

ГОСТ Р 53059—2008 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам

ГОСТ Р 53063—2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье

ГОСТ Р 53347—2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

ГОСТ Р 53348—2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам

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,

Издание официальное

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 **оказание помощи** (intervention): Реализация задания службы на дому, для дома и для сопровождения вне дома, состоящая из одного или нескольких этапов *предоставления услуги*.

4 Общие положения

4.1 Социальное обслуживание на дому (предоставление социальных услуг) оказывают, как правило, гражданам пожилого возраста, инвалидам и семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

4.2 Социальное обслуживание на дому, для дома и сопровождения вне дома (далее — на дому) осуществляют в форме предоставления (оказания) социальных услуг, в том числе социально-бытовых, социально-медицинских услуг, социально-правовых услуг и т. п. в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52884, ГОСТ Р 53058, ГОСТ Р 53059, ГОСТ Р 52885.

4.3 Социальное обслуживание на дому должно соответствовать требованиям законодательных актов Российской Федерации [1], [2], [3].

4.4 В настоящем стандарте устанавливают:

- ожидания клиента социальной службы (далее — клиента), упоминаемые для сведения (служат основой для разработки описания предоставления услуг);

- основное описание предоставления услуги;

- материальные средства для внедрения (указанные для сведения);

- мероприятия, позволяющие проводить контроль качества и постоянное улучшение качества услуги, в том числе дополнительные или особые мероприятия;

- компетентность персонала для выполнения функций;

- обязательства социальной службы для обеспечения соответствия требованиям настоящего стандарта.

5 Порядок оказания (предоставления) услуг на дому

5.1 Предоставление услуг предусматривает должное, надлежащее отношение к клиенту, удовлетворяющее его ожидания по оказанию услуг.

5.2 Принципы и рамки предоставления услуг на дому

5.2.1 Деонтология (*должное отношение к клиенту*)

Деонтология утверждает, что клиент *является личностью*, независимо от его статуса, физического и психического состояния здоровья, уровня его социальной интеграции.

Должное отношение основано на следующих принципах:

а) общее проявление уважения, включающее в себя сдержанность и корректность для каждого *работника социальной* службы в любой момент предоставления услуги *и предусматривающее*:

- уважение к личности, к ее фундаментальным правам;
- уважение к ее собственности;
- уважение к ее личному пространству, личной жизни, неприкосновенности, чувству собственного достоинства;
- уважение к культуре, выбору образа жизни и планам на жизнь, когда план сформирован;
- уважение к конфиденциальности полученной информации;
- свободный доступ к информации, содержащейся в личном деле клиента.

Работники социальной службы *должны быть* внимательны к проблемам плохого обращения с клиентами, ситуациям, могущим привести к физической и психологической опасностям для личности. *Работники социальной* службы *должны следить* за предупреждением таких ситуаций и осуществлять в случае необходимости оповещение организаций или компетентных органов в соответствии с предусмотренными мероприятиями.

b) индивидуализированное *(персонифицированное)* оказание помощи согласно принципу постоянного приведения в соответствие предоставляемой услуги нуждам и ожиданиям конкретных клиентов, *представленным в таблице 1*.

Для постоянного предоставления услуги, адаптированной к запросам клиента, *социальная* служба обязана отслеживать оценку нужд, предоставлять предложения, разработанные совместно с клиентом, и обеспечивать, если необходимо, скоординированный подход с другими службами и специалистами. *Социальная* служба должна обеспечивать прозрачность своих действий для клиента.

c) трехсторонние отношения, защищающие клиента и социального работника.

Трехсторонние отношения предусматривают отношения между клиентом, работником социальной *службы*, предоставляющим услуги на дому, и *работником социальной службы*, осуществляющим контроль за качеством их выполнения.

Трехсторонний характер данных отношений обеспечивает выполнение следующих функций:

- защиты клиента *работником социальной* службы, осуществляющим контроль, в случае возможных неправомерных действий или неудовлетворительных *результатов услуги*;

- защиты *работника социальной службы*, позволяющей разграничивать профессиональные и межличностные отношения, соблюдать правильную профессиональную дистанцию и избегать как слишком глубоких отношений, сконцентрированных на аффективности, так и слишком обезличенных отношений, сконцентрированных лишь на технической стороне.

Работник социальной службы, осуществляющий контроль за *качеством* предоставляемых социальных услуг на дому, должен следить за правильным исполнением услуги в рамках соблюдения профессиональных правил *и соблюдения должного отношения к* клиенту.

5.2.2 Дополнительные требования

Для оказания помощи *клиентам социальная* служба:

- предлагает индивидуализированное оказание помощи, основываясь на физических, семейных, культурных и бытовых аспектах клиента;

- координирует предоставление услуги с другими участниками процесса предоставления услуги.

5.3 *Обращение* клиента

Для ознакомления клиентов с предоставляемыми социальными услугами должна быть размещена информация о предложении услуг, месте приема, режимах работы, номерах телефонов в средствах информации и/или в сети Интернет.

Примечание — Клиенты подают заявку в социальную службу в соответствии с Порядком, установленным в каждом субъекте Российской Федерации.

5.4 Обработка заявки

Чтобы обеспечить адекватность предоставления услуги на дому нуждам клиента и определить перечень оказываемых услуг, соответствующий цели заявки, следует проанализировать заявку и принять по ней решение.

5.4.1 Анализ заявки

Социальная служба регистрирует заявку как в случае запроса со стороны клиента, так и в случае запроса его законного представителя, и проводит оценку нужд, представленную в таблице 2.

5.4.2 Предложение персонализированных услуг

Социальная служба должна предлагать услуги на дому, отвечающие заявке и/или оцененным нуждам, предварительно убедившись, что уровень компетентности и средства, которыми она располагает, адекватны ожидаемому предоставлению услуги в соответствии с выбором клиента.

Для заключения договорных взаимоотношений, которые основываются на результатах оценки нужд, выполненных в соответствии с 5.4.1, необходимы три этапа, включая оформление формуляра приема клиента, составление калькуляции (сметы) и подготовки проекта договора.

Это *индивидуализированное (персональное)* предложение услуги, дополненное необходимой документацией, разрабатывается совместно с клиентом и, в случае необходимости, его законным представителем, действующим от его имени, что позволяет клиенту оценить основные элементы предложения индивидуализированной (персональной) услуги *социальной* службы и выбрать предоставление услуги.

5.4.2.1 Основные положения предоставления услуг на дому

Основные положения представлены в таблице 3 и применяются ко всем предоставляемым услугам.

5.4.2.2 Дополнительные положения по предоставлению услуг на дому

Предоставление помощи семьям, оказавшимся в трудных жизненных ситуациях, которые могут поставить в опасность их автономию и равновесие, взятие на себя заботы организациями социального страхования и департаментами, является объектом следующих дополнительных мероприятий, представленных в таблице 4.

5.5 Предоставление услуги на дому

Предоставление услуги на дому включает два этапа: подготовку к предоставлению услуг и оказание работ по предоставлению услуг на дому. Подготовка к оказанию услуг представлена в таблице 5.

5.5.1 Подготовка к предоставлению услуг

Подготовка к предоставлению услуг заключается в принятии мер, чтобы миссия, цели и задачи были выполнены.

5.5.2 Мероприятия по оказанию помощи на дому

5.5.2.1 Общие мероприятия, проводимые для всех предоставляемых услуг, приведены в таблице 6.

5.5.2.2 Дополнительные мероприятия, проводимые в случае оказания помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, приведены в таблице 7.

Таблица 1

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.3)
Узнать о предложении. Легко дозвониться до *социальной* службы. Без затруднений идентифицировать необходимых сотрудников *социальной* службы. Связаться с *социальной* службой. Быть принятым быстро, доступно. Высказать свой запрос. Быть понятым. Быть узнанным и иметь персонализированный контакт во время последующих контактов. Быть быстро соединенным с компетентным *работником социальной* службы. Если *социальная* служба не может обработать заявку, то получить координаты *социальной* службы, выдающей запрашиваемую информацию	a) Сообщить свое предложение услуги *Социальная* служба должна: - установить напрямую или косвенно информационную связь, чтобы клиент *социальной* службы мог увидеть предоставляемое предложение; - предлагать актуальную информацию о своем предложении и четко указывать область и ее ограничения. b) Указать контактную информацию *Социальная* служба должна: - четко указать адрес места (мест) приема и доступ к нему (к ним); - указать способом, доступным для клиента, места *социальной* службы, открытые для населения, и установить внешние указатели, содержащие, как минимум: фирменное наименование/коммерческое название; телефонные и телекоммуникационные координаты, дни и часы работы мест приема. c) Обеспечить физический и/или телефонный прием в соответствии с предложением. В часы работы *социальная* служба должна: - следить за идентификацией персонала или лиц, находящихся в контакте с клиентом; - обеспечить налаженный прием в соответствии с предложенной услугой; - соблюдать свои обязательства в плане часов работы и убедиться, что приоритет отведен приему *клиентов (физических лиц)* по сравнению с задачами, не требующими приема; - обеспечить вежливый, уважительный и персонализированный прием, позволяющий высказать запрос и обеспечивающий необходимое сохранение тайны; - попытаться ограничить время ожидания клиента и/или сделать его приемлемым; проинформировать клиента о предполагаемом времени ожидания или предложить ему альтернативное решение;	- телефонное или оборудование информационных технологий; - автоответчик или любая другая система, распространяющая способы действия вне указанных часов работы и позволяющая регистрировать звонки; - баджи, стойки и т. д.; - программы, ежедневники, организационные схемы персонала и функций: информационные, актуальные, классифицированные; - карточки клиентов; - место приема (внешнее/внутреннее), указанное способом, доступным для клиента; - актуализированные документы и информация, касающиеся службы и ее предложения: буклеты, юридический статус и т. д.; - источники информации, представляющие совокупность предложений лицам на дому (справочники и т. д.)

Окончание таблицы 1

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.3)
	- регистрировать каждый контакт с клиентом или предполагаемым клиентом, или с любым лицом, действующим от его имени, и организовать прослеживаемость сообщений, чтобы убедиться в их эффективной обработке; - разместить в специально отведенных для приема населения местах тарифы предполагаемых услуг и обоснование для возможного составления бесплатного перечня услуг; - предоставить письменную и информацию документацию, актуальную предложению услуги, о возможном финансировании и необходимых действиях. Лицо, ответственное за направление клиента, должно: - направить клиента к компетентному и свободному *работнику социальной* службы или предложить ему встречу или ему позвонить, указав срок (часы работы или в условленное время). Вне часов работы *социальная* служба должна обеспечить телефонный прием с помощью сообщения по любой системе работы связи, адаптированной к услуге, указав *клиенту*: - фирменное наименование *(для частных социальных служб),* - часы работы; - предоставить клиенту возможность оставить сообщение	

Таблица 2

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.4.1)
Быть выслушанным. Быть уверенным что *социальная* служба обработает заявку в интересах клиента наилучшим образом.	a) Регистрация начальной заявки В случае заявки от клиента и/или третьей стороны *социальная* служба должна: - способствовать прямому выражению клиента; - обеспечить: умение выслушать, гарантирующее соблюдение тайны; первичную оценку заявки; повторное формулирование заявки совместно с клиентом; регулирование, когда необходимо, с заявителем — *законным представителем клиента.* Результат данного анализа составляет первоначальную заявку клиента, которая должна быть надлежащим образом зарегистрирована на соответствующем носителе и подтверждена клиентом соответствующим способом. b) Индивидуализированная оценка - чтобы обеспечить адекватность услуги на дому нуждам клиента и определить помощь, соответствующую цели заявки, *социальная* служба должна оценить окружение и условия жизни клиента. Эта оценка осуществляется во время посещения до первого оказания помощи. Она может быть проведена в момент первичного оказания помощи, в случаях обоснованных крайней необходимостью.	Средства оценки, адаптированные к различным категориям клиентов: - средства идентификации сотрудников, назначенных службой: разрешение на занятие данной деятельностью или действующая визитная карточка, или датированный документ, указывающий принадлежность к *социальной* службе; - карточки клиентов/досье клиентов; - карта/схема, транспортные средства/документы и т. д.

Окончание таблицы 2

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.4.1)
	Для клиентов *социальной* службы оценка должна быть проведена *с учетом физических, семейных, культурных и бытовых аспектах клиента*, используя, средство(а), рекомендованное(ые) для этого компетентными организациями/структурами. Когда оценка проводится при предварительном посещении, она осуществляется: - выбранным *сотрудником социальной* службы, которое должно представиться (указать фамилию, имя, отчество, должность) и доказать документально принадлежность к социальной службе; - в часы работы или в условленное время. Клиент информируется обо всех задержках или непредвиденных ситуациях, и, если необходимо, ему должна быть предложена другая встреча. Оценка отражается в документе, содержащем информацию, необходимую для составления предложения услуги	

Таблица 3

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
Получить понятное и адаптированное к случаю клиента предложение услуг. Предоставление услуги, в которой клиент может выбирать количественные и качественные элементы с взаимными обязательствами, сформулированными четко и без двусмысленности	Предложение услуги содержит основные положения предоставления услуг и предваряет смету и контракт. a) Формуляр приема клиента Формуляр приема клиента систематически вручается каждому новому клиенту *социальной* службы или его официальному представителю и должен содержать, в том числе, следующую информацию: - наименование, фирменное наименование, статус и адрес *социальной* службы; возможные источники информации и дежурные помещения; координаты и способы доступа; - обязательства по отношению к клиентам *социальной* службы (см. 6.2); - предлагаемые условия предоставления услуг и ссылку на соответствующее соглашение и/или разрешение, а также возможные условия соглашения; - область оказания помощи *социальной* службы; - часы работы и возможные обязанности; - организационную и функциональную схемы *социальной* службы; - возможные способы оказания помощи и их взаимосвязь; - достоинства/недостатки каждого способа оказания помощи; - *тарифы* финансовой помощи и необходимые действия; - возможность для службы обеспечить подготовку и наблюдение за заявкой о принятии на себя финансовых обязательств (с предоставлением услуги); - административные меры по принятию, принятие на себя обязательств, сопровождение клиентов; - компетенция и квалификация *работников социальной* службы; - деонтологические правила; - возможные предписания; - общие условия замены, в случае отсутствия *работников социальной* службы; - для ситуаций, которые этого требуют, условия, позволяющие обеспечить непрерывность оказания услуги (каникулы, выходные и т. д.); - способы оценки ситуации клиентов и его периодического наблюдения; - условия координации между различными *работниками социальной* службы; - условия выражения клиента, в том числе через анкеты удовлетворенности. b) Оформление *договора* (контракта) *Договор* (контракт) составляется до реализации услуги.

Таблица 4

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
Представление оказания помощи понятное/четкое. Помощь в противостоянии трудностям. Координация с другими *работниками социальной* службы	В дополнение к 5.4.2.1 *социальная* служба должна определить проект оказания помощи, к которому клиент должен быть привлечен принятием во внимание его ситуации, физических, умственных и реляционных возможностей, так же как его семейного и социального окружения. Проект вмешательства должен уточнять: - преследуемые цели; - необходимые средства для их достижения; - организация оказания помощи. *Социальная* служба должна координировать свои действия, если необходимо, с другими медико-социальными службами

Таблица 5

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
Предоставление услуги соответствует принятым обязательствам	*Социальная* служба должна: - перевести предложение в способы действий и определить общий подход миссии с ее целями и задачами: - искать компетентного(ых) и свободного(ых) работника(ов) *социальной* службы; - планировать сеансы и возможные замены, чтобы обеспечить непрерывность услуги, предусмотренной контрактом, включая, в случае необходимости, субботы, воскресенья и праздничные дни; - определить необходимые средства для реализации оказания помощи; - обеспечить координацию между *работниками социальной* службы, прикрепленными к клиенту; - координировать свои действия с другими службами; - информировать клиента до первого этапа *предоставления услуги* о: дате начала оказания помощи; продолжительности, часах работы; фамилии и квалификации *работника или работников социальной* службы; фамилии работника *социальной* службы, который обеспечивает наблюдение за оказанием предоставляемой услуги, являющегося контактным лицом в случае необходимости; - передать до первого сеанса выбранному(ым) *работнику (или работникам социальной* службы), информацию: относящуюся к личности клиента: позволяющую персонализировать предоставление услуги; логистика: адрес, ключи, коды и т. д.; средства: касающиеся миссии; - убедиться в том, что *работник социальной* службы хорошо понимает содержание предоставления услуги; - в случае регулярного предоставления услуг установить на дому журнал связи (или эквивалентный способ передачи информации). Цель этого средства — наладить координацию между: - *работниками социальной* службы, когда несколько *работников социальной* службы принимают участие в предоставлении услуги на дому; - службой и другими внешними работниками *социальной* службы, службой и окружением

Таблица 6

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
Знать *работника социальной* службы. Установить с ним доверительные отношения. Возможность рассчитывать на поведение, адаптированное к нуждам/ожиданиям/ситуации. Определить с работником *социальной* службы программу этапа *предоставления услуги* (содержание и приоритеты). Получать предоставление услуги, соответствующее принятым обязательствам. Получать для сложных миссий удовлетворительную координацию между *работниками социальной* службы. Получать на период всего оказания помощи присутствие одного(их) и того(тех) же работника(ов) социальной службы. Получать предоставление услуги, которое принимает во внимание развитие ситуации.	*Социальная* служба должна: - объявлять или представлять клиенту *работника социальной* службы или команду *работников социальной* службы; - позволить клиенту идентифицировать *работника социальной* службы с помощью знака отличия (средства, адаптированные для невидящих и т. д.); - напомнить *работнику социальной* службы предстоящее задание; - обеспечить непрерывность предусмотренных услуг с соблюдением деонтологических правил; - управлять сменой *работника(ов) социальной* службы, необходимой для непрерывности оказания услуги; - предупредить клиента об изменениях; - повторно приспосабливать предоставление услуги в зависимости от ситуации клиента за счет: - оценки ситуации клиента; - систематического измерения его удовлетворенности.
Возможность выражать мнение о предоставлении услуги и обсуждать *с работником социальной* службы условия для проведения следующего этапа *предоставления услуги.* Иметь подтверждение выполнения этапов предоставления услуг.	- предоставить в распоряжение клиента свидетельство о проведении этапа *предоставления услуги* (например, лист присутствия и пр.); - регулярно оценивать ситуацию клиента (как минимум один раз в год, в случае длительного предоставления услуги), связанные с ним и *работником социальной* службы и коррелировать в случае необходимости, с оценками, выполненными другими организациями);
Получать помощь в форме принятия административных мер *в случае ненадлежащего качества услуг*	- обеспечить контроль каждого этапа предоставления услуги *работником социальной* службы, назначенным внутри структуры, фамилия которого сообщена клиенту; - выполнять или оформлять документы, связанные с окончанием оказания помощи. *Работник социальной* службы должен: - предупредить клиента в случае опоздания, отсутствия или непредвиденной ситуации; - принимать во внимание ежедневные данные и включать их в программу сеанса; - завершать каждый сеанс необходимыми административными формальностями; - делать выводы в конце каждого сеанса и предусматривать с клиентом содержание следующего сеанса и возможные изменения; - докладывать *социальной* службе для развития оказания помощи в зависимости от ситуации клиента в рамках определенного задания и быть подключенным к анализу, приводящему к изменениям оказания помощи; - быть подключенным к координации действий с другими *работниками социальной* службы

Таблица 7

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
Быть проинформированным о каждом этапе проекта (объяснения этих этапов). Убедиться, что его возможности вовлечения в достижении целей признаны. Возможность выразить свое мнение: - об установленных средствах в рамках предоставления услуги; - о решении о его вовлеченности или нет, и о том, чтобы это было признано. Выражать мнение о развитии ситуации и быть уверенным в непрерывности внедрения проекта оказания помощи	Для реализации проекта *социальная* служба обязуется: - совместить требования запроса финансирующей организации о предоставлении услуги или решения суда (организация социального страхования, департамент) с возможностями клиента на момент оказания помощи; - выполнять оказание помощи в соответствии с профессиональной методологией, специфичной для оказания помощи на дому; - информировать клиента о возможных продолжениях и последствиях, если клиент не хочет принимать активное участие, как предусмотрено, или не может соблюдать намеченные этапы *предоставления услуги*; - установить баланс, чтобы измерять участие клиента в проекте, развитие его ситуации и его возможности и ограничения, что касается целей проекта. - рассмотреть констатированные отклонения между поставленными и реализованными целями и определить причины; - искать совместно с клиентом новые цели или средства их достижения; - выполнять регулярную оценку согласно периодичности, установленной с финансирующей организацией. Эта оценка основана на точном соответствии между заявкой финансирующей организации, проектом оказания помощи, регулярными адаптациями и *предоставлением услуги*

6 Контроль и постоянное улучшение качества услуг

6.1 Социальные службы *должны осуществлять мониторинг удовлетворенности клиентов оказываемыми услугами, учитывая при необходимости мнение третьей стороны.*

Оценка и постоянное улучшение качества услуги состоят из *следующих процедур:*

- обработка жалоб;
- управление конфликтами;
- оценка удовлетворенности клиента услугами;
- поиск элементов для улучшения услуги;
- передача информации;
- внедрение корректирующих и предупреждающих действий.

Руководитель службы или лицо, уполномоченное руководителем службы, должен назначить ответственное лицо.

6.2 Контроль социальных услуг осуществляют в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53063, ГОСТ Р 53347, ГОСТ Р 53348.

6.3 Обработка жалоб

Социальная служба должна регистрировать, анализировать и отвечать на все заявленные жалобы, как устные, так и письменные. Для письменных жалоб ответ об ожидании направляется клиенту не позднее *установленного срока* с указанием имени *работника социальной* службы, *работающего с жалобой* и предполагаемого срока обработки жалобы.

6.4 Управление конфликтами

Социальная служба управляет возможными конфликтами между работниками социальной службы и клиентами в соответствии с разработанными процедурами.

6.5 Оценка удовлетворенности клиента услугами

Оценка удовлетворенности клиента услугами должна быть основана:

- на общем уровне удовлетворенности;
- удовлетворенности различными элементами услуги, предусмотренными договором (контрактом).

Сбор этих оценок осуществляется с помощью анкет удовлетворенности клиента *услугами*, сбора информации, предоставляемой персоналом, находящимся в контакте с клиентом, а также путем собеседований с клиентами.

6.5.1 Анкета удовлетворенности

Социальная служба должна осуществлять опрос удовлетворенности *клиента услугами* не менее одного раза в год.

В некоторых случаях, клиент может при заполнении анкет удовлетворенности, обратиться к *работнику социальной* службы.

6.5.2 Передача информации

Социальная служба должна облегчать передачу информации от клиента до социальных работников и принимать ее во внимание. *Работники социальной* службы должны быть сенсибилизированы к выслушиванию клиента и передаче информации, отражающей полученное качество услуги, лицу, ответственному за ее обработку.

6.6 Внедрение корректирующих и предупреждающих действий

Нарушения, обнаруженные при обработке жалоб, управлении конфликтами, анкет удовлетворенности клиента услугами, собеседовании оценке и передаче информации, должны быть зарегистрированы и проанализированы. В результате анализа разрабатываются и внедряются соответствующие корректирующие и предупреждающие действия. Последние должны учитывать характер проблемы, ее тяжесть и последствия.

Для удовлетворенности клиента корректирующее действие должно содержать:

- ответ в наиболее короткие сроки на жалобы и ситуации, которые требуют ответа;
- поиск решения, в случае необходимости принятый совместно с клиентом;
- обработку нарушений, чтобы избежать повторения проблемы.

Социальная служба, опираясь на такие методы, как опрос, анкета, встречи работников социальной службы с клиентами, может искать решения для улучшения предоставления услуги.

7 Требования к персоналу *социальной* службы

Персонал *социальной* службы должен соответствовать требованиям *ГОСТ Р 52883.*

8 Обязательства *социальной* службы для обеспечения соответствия настоящему стандарту

8.1 Обязательство по качеству руководителя *социальной* службы

Руководитель службы должен утверждать и формализовать в письменном виде основные направления службы в том, что касается качества службы. Это обязательство должно быть сообщено всему персоналу, руководитель должен убедиться, что эти направления поняты.

8.2 Политика и цели качества *социальной* службы

Руководитель службы должен убедиться:

- в применении требований настоящего стандарта;
- воплощении общих направлений в операционные цели (внутренние цели, обязательства клиента);
- точном соответствии между целями качества услуги и применяемыми средствами (человеческими, материальными, организационными);
- принятии во внимание подъема снизу информации, поступающей от клиентов и внутренние возвраты, касающиеся улучшения услуги и результатов корректирующих действий;
- поддержании динамики качества услуги во времени;
- периодическом пересмотре политики и целей.

8.3 Определение ответственности

Ответственность и права лиц, которые имеют влияние на качество услуги, должны быть четко определены, в частности для следующих этапов:

- прием клиента;
- оценка нужд клиентов и их удовлетворенность;
- выбор *работников социальной* службы;
- реализация оказания услуг на дому;
- контроль за предоставлением услуг *работником социальной* службы, осуществляемый *работником социальной* службы, ответственным за качество.

8.4 Процедуры, способы действий/инструкции, записи

Все документы, относящиеся к качеству услуги, должны управляться назначенным лицом при написании, распространении, классификации, обновлении и архивировании.

Приложение А
(справочное)

Организационные средства

В настоящем приложении изложены рекомендации по вопросам внутренней организации, позволяющие службе соответствовать требованиям предоставления услуг, описанных в настоящем стандарте (см. раздел *5*).

А.1 Прием клиента (см. 5.3)

Для выполнения обязательства в вопросах приема, *социальной* службе рекомендуется развивать следующие способности:

- устанавливать соответствующую сигнальную систему (внутреннюю и внешнюю);
- располагать средствами, позволяющими:

обучать/информировать персонал, находящийся в прямом контакте с клиентом, о приеме и предлагаемых услугах;

принимать или отвечать на каждый вызов, в сроки, приемлемые для клиента;

обеспечить постоянство приема;

- адаптировать часы работы к потоку деятельности, окружению службы и обязанностям, когда они предусмотрены;
- обеспечивать обновление графика, ежедневников работников *социальной* службы;
- обеспечить обновление информации, касающейся службы и ее предложений;
- регистрировать каждый контакт, чтобы обеспечить прослеживаемость;
- заполнять карточки клиентов;
- обеспечивать их передачу ответственным сотрудникам;
- обеспечивать доступ, обновление, соблюдать конфиденциальность, вести учет карточек клиентов;
- обеспечивать физический, телефонный и телекоммуникационный прием клиентов и т. д.

А.2 Обработка заявки (см. 5.4)

Для того чтобы предложить оказание помощи и контроль за персоналом, *социальной* службе рекомендуется располагать средствами, необходимыми, чтобы:

- собирать необходимую информацию для обработки заявки;
- организовать и выполнять посещение и оценку у клиента;
- организовать и выполнять составление, обработку и контроль технических, административных и финансовых *документов*;
- координировать оценку с оценкой других организаций;
- регистрировать каждый запрос и обеспечивать прослеживаемость информации, касающейся заявки;
- организовывать отношения с клиентом;
- предлагать услуги, адаптированные к запросам клиентов;
- заполнять карточку приема клиента, оформлять договоры и соглашения;
- координировать свои действия с действиями медико-социальных служб.

А.3 Предоставление услуг на дому (см. 5.5)

Для выполнения помощи на дому, соответствующей принятым обязательствам, *социальной* службе рекомендуется располагать средствами, необходимыми, чтобы:

- переводить контакт в операционные действия/инструкции (цели, задачи);
- идентифицировать компетентного(ых) и *свободного(ых) работника(ов) социальной* службы;
- планировать сеансы и предполагаемые замены, чтобы обеспечить непрерывность предоставления услуги;
- передавать до начала первого этапа *предоставления услуги работнику социальной службы* техническую и логистическую информацию о клиенте;
- организовывать связь между *социальной* службой и *работником (или работниками) социальной* службы и клиентом;
- организовывать прослеживаемость этапов *предоставления услуги*;
- устанавливать систему получения, обработки и анализа оценки и повторный подбор оказания помощи.

Приложение ДА
(справочное)

Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов Российской Федерации международным стандартам, использованным в качестве ссылочных в примененном стандарте

Таблица ДА.1

Обозначение ссылочного национального стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование ссылочного международного стандарта
ГОСТ Р 52495—2005	—	*
ГОСТ Р 52883—2007	—	*
ГОСТ Р 52884—2007	—	*
ГОСТ Р 52885—2007	—	*
ГОСТ Р 53058—2008	—	*
ГОСТ Р 53059—2008	—	*
ГОСТ Р 53347—2009	—	*
ГОСТ Р 53348—2009	—	*

Библиография

[1] Федеральный закон от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»

[2] Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

[3] Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»

УДК 658.386:006.354 ОКС 03.080.30 Т50 ОКСТУ 0131

Ключевые слова: предоставление услуг на дому, оказание помощи, социальная служба, клиент социальной службы, клиент, качество

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Е.В. Беспрозванная*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *О.Д. Черепковой*

Сдано в набор 19.08.2014. Подписано в печать 08.09.2014. Формат 60x84 1/8. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,30. Тираж 44 экз. Зак. 3687.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

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

gost.e-ecolog.ru