ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 54342— 2011

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Методы контроля качества социальных услуг

Издание официальное

Москва
Стандартинформ
2012

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН региональной общественной организацией инвалидов «Центр гуманитарных программ» и Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 июня 2011 г. № 155-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы:

а) законов Российской Федерации:

- от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

б) федеральных законов Российской Федерации:

- от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- от 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»

5 Настоящий стандарт разработан по заказу Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «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

© Стандартинформ, 2012

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 Методы контроля качества социальных услуг 1
4.1 Общие положения 1
4.2 Методы контроля качества основных факторов, влияющих на качество социальных услуг 2
4.3 Методы контроля качества социальных услуг 3
4.3.1 Методы контроля качества социально-бытовых услуг 3
4.3.2 Методы контроля качества социально-медицинских услуг 3
4.3.3 Методы контроля качества социально-психологических услуг 5
4.3.4 Методы контроля качества социально-педагогических услуг 5
4.3.5 Методы контроля качества социально-экономических услуг 6
4.3.6 Методы контроля качества социально-правовых услуг 6
Приложение А (справочное) Методы контроля качества социальных услуг 7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Методы контроля качества социальных услуг

Social services of the population.
Methods of quality control of social services

Дата введения — 2012—07—01

1 Область применения

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

Стандарт устанавливает содержание и рекомендации по применению методов контроля качества всех основных видов социальных услуг (далее — услуги), предоставляемых населению.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 52142—2003 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения

ГОСТ Р 52143—2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

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

ГОСТ Р 52496—2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52495.

4 Методы контроля качества социальных услуг

4.1 Общие положения

4.1.1 Методы контроля качества социальных услуг установлены в настоящем стандарте в соответствии с требованиями федеральных законов (пункт 4 предисловия к стандарту) и национальных стандартов (раздел 2 стандарта).

Издание официальное

Эти методы направлены на обеспечение объективной проверки требований к качеству услуг, предоставляемых населению.

4.1.2 Стандарт устанавливает следующие методы контроля качества социальных услуг применительно к их основным видам, составу и формам, установленным в ГОСТ Р 52143.

4.1.2.1 Аналитический метод — анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т. д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

4.1.2.2 Визуальный метод — осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

4.1.2.3 Социологический метод-опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.

4.1.2.4 Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

4.1.2.5 Экспертный метод — личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

4.1.2.6 Метод супервизии — регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.

4.1.2.7 Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

4.1.3 Нижеизложенным в настоящем стандарте методам контроля качества конкретных социальных услуг предшествует изложение методов контроля качества основных факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг.

4.1.4 В справочном приложении А к настоящему стандарту представлены методы контроля качества социальных услуг.

4.2 Методы контроля качества основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

4.2.1 В настоящем стандарте рассматриваются методы контроля качества следующих основных факторов, установленных в ГОСТ Р 52496:

- 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;
- состояние информации об учреждении;
- наличие собственной и внешней службы (системы) контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг.

4.2.2 Контроль качества документации (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами и собственной деятельности, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, национальные стандарты социального обслуживания и др.) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

4.2.3 Контроль качества условий размещения учреждения осуществляют визуальным и аналитическим методами в отношении документации на здания и помещения и визуальным методом в отношении самих зданий и помещений.

4.2.4 Контроль качества укомплектованности учреждения специалистами осуществляют аналитическим и визуальным методами.

4.2.5 Контроль качества квалификации, образования, профессиональной подготовки специалистов, их деловых и моральных качеств осуществляют аналитическим и социологическим методами (изучение их личных дел, анализ результатов собеседований), опросом руководителей, специалистов и клиентов учреждения, а также изучением письменных отзывов о работе специалистов.

4.2.6 Контроль качества специального и табельного технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

4.2.7 Контроль качества состояния информации об учреждении (сведения о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления) осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.2.8 Контроль качества собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения осуществляют визуальным и социологическим методами путем опроса руководителей и специалистов учреждения, а также ознакомлением с имеющейся документацией на эту систему (службу).

4.2.9 Контроль качества внешней системы контроля осуществляют аналитическим и социологическим методами, изучением документально оформленных результатов проверок учреждения комиссиями разного уровня, характера отмечаемых недостатков, степени реализации мероприятий по их устранению.

4.3 Методы контроля качества социальных услуг

4.3.1 Методы контроля качества социально-бытовых услуг

4.3.1.1 Контроль качества услуг по содействию населению всех категорий — клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки в социально-бытовом обеспечении осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.2 Контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.3 Контроль качества помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.4 Контроль качества мебели, предоставляемой клиентам учреждений, осуществляют визуальным, социологическим и аналитическим методами.

4.3.1.5 Контроль качества предоставляемого клиентам мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья, постельных принадлежностей) осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.6 Контроль качества горячего питания, предоставляемого в учреждении или доставляемого клиентам на дом, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.7 Контроль качества социально-бытовых услуг клиентам, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и неспособным выполнять обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять ванну или сходить в баню, принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам — брить бороду и усы), осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.8 Контроль качества услуг по содействию в получении направления в учреждения стационарного социального обслуживания осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.1.9 Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.10 Контроль качества содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания осуществляют социологическим методом.

4.3.1.11 Контроль качества услуг по покупке и доставке на дом промышленных товаров первой необходимости, по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, в сдаче вещей в стирку или ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.12 Контроль качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семей осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.2 Методы контроля качества социально-медицинских услуг

4.3.2.1 Контроль качества услуг по оказанию помощи населению всех категорий и групп — клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.2.2 Контроль качества услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи клиентам учреждений в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемого в лечебно-профилактических учреждениях, осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.2.3 Контроль качества услуг в учреждениях стационарного социального обслуживания по обеспечению ухода за клиентами с учетом состояния их здоровья (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т. д.) осуществляют аналитическим, социологическим, а также экспертным методами (по выбору проверяющих).

4.3.2.4 Контроль качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы осуществляют визуальным, социологическим и экспертным методами.

4.3.2.5 Контроль качества услуг по проведению реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.2.6 Контроль качества услуг по организации прохождения диспансеризации осуществляют визуальным, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.7 Контроль качества услуг по организации медико-социального обследования (оказание квалифицированного консультирования, проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи) осуществляют аналитическим и визуальным методами.

4.3.2.8 Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан (в том числе детей) на санаторно-курортное лечение, осуществляют аналитическим, социологическим методами, а также сравнением оценки качества услуг клиентами и персоналом.

4.3.2.9 Контроль качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.2.10 Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм), с оказанием помощи в выполнении отдельных процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.), а также с оказанием санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и т. д.), осуществлением клиентам подкожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, взятием материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, а также услуг, связанных с содействием клиентам, обслуживаемым на дому, в получении медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями, осуществляют аналитическим, визуальным, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.11 Контроль качества консультирования по социально-медицинским вопросам, направленного на решение конкретных проблем (планирование семьи, современные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, сексуальные расстройства, психосексуальное развитие, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и др.), осуществляют социологическим методом.

4.3.2.12 Контроль качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи осуществляют аналитическим, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.13 Контроль качества услуг по организации лечебно-трудовой деятельности клиентов осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.2.14 Контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений осуществляют аналитическим, социологическим и экспертным методами.

4.3.2.15 Контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.2.16 Контроль качества услуг по содействию семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в проводимых ими лечении детей, обучении их навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.2.17 Контроль качества социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (в том числе детей-инвалидов), осуществляют визуальным, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.18 Контроль качества услуг по содействию в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения осуществляют визуальным, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.19 Контроль качества социально-медицинских услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

4.3.3 Методы контроля качества социально-психологических услуг

4.3.3.1 Контроль качества психодиагностики и обследования личности, психологической коррекции, социально-психологической консультации, психотерапевтической и психологической помощи, психологических тренингов и социально-психологического патронажа осуществляют следующими методами:

аналитическим;

визуальным;

экспертным;

социологическим.

4.3.3.2 Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.3.3 Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

4.3.3.4 Контроль качества социально-психологических услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

4.3.4 Методы контроля качества социально-педагогических услуг

4.3.4.1 Контроль качества услуг по социально-педагогическому консультированию осуществляют аналитическим, визуальным, социологическим и экспертным методами.

4.3.4.2 Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов, осуществляют аналитическим, социологическим и экспертным методами.

4.3.4.3 Контроль качества услуг по педагогической коррекции осуществляют аналитическим, экспертным и визуальным методами.

4.3.4.4 Контроль качества услуг по организации досуга в учреждениях осуществляют визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

4.3.4.5 Контроль качества услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, осуществляют визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

4.3.4.6 Контроль качества услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими и умственными способностями, осуществляют аналитическим и визуальным методами.

4.3.4.7 Контроль качества услуг по обучению основам домоводства выпускников детских учреждений, проживающих самостоятельно, осуществляют визуальным, экспертным, аналитическим и социологическим методами.

4.3.4.8 Контроль качества услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.4.9 Контроль качества услуг по содействию в организации труда детей-инвалидов и членов их семей на дому осуществляют визуальным методом.

4.3.4.10 Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.4.11 Контроль качества услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе дети-инвалиды, основам реабилитации осуществляют аналитическим, социологическим и визуальным методами.

4.3.4.12 Контроль качества социально-педагогического патронажа осуществляют визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

4.3.4.13 Контроль качества социально-педагогических услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

4.3.5 Методы контроля качества социально-экономических услуг

4.3.5.1 Контроль качества услуг по содействию клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.5.2 Контроль качества услуг, связанных с компенсацией клиентам учреждений расходов, связанных с проездом к месту обучения, лечения, консультаций, осуществляют визуальным методом с проверкой соответствующих документов и социологическим методом.

4.3.5.3 Контроль качества услуг по обеспечению клиентов при выписке из стационарных учреждений одеждой, обувью и денежным пособием осуществляют аналитическим, социологическим и визуальным методами.

4.3.5.4 Контроль качества услуг, предусматривающих обеспечение или содействие в обеспечении нуждающихся клиентов учреждений техническими средствами ухода и реабилитации, осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.5.5 Контроль качества услуг, связанных с оказанием материальной помощи, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.5.6 Контроль качества услуг, связанных с содействием в решении вопросов занятости, с консультированием по вопросам самообеспечения, осуществляют социологическим методом.

4.3.5.7 Контроль качества социального патронажа малообеспеченных семей осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.5.8 Контроль качества социально-экономических услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

4.3.6 Методы контроля качества социально-правовых услуг

4.3.6.1 Контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, с подготовкой и подачей жалоб, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.6.2 Контроль качества услуг гражданам по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на принятие по отношению к ним положенных по законодательству мер социальной поддержки, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют визуальным, социологическим и экспертным методами.

4.3.6.3 Контроль качества услуг по содействию в получении клиентом бесплатной помощи адвоката, по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов, по консультированию населения всех категорий и групп по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.) осуществляют визуальным, аналитическим и социологическим методами.

4.3.6.4 Контроль качества социально-правового патронажа детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существуют угроза насилия или насилие в отношении их, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.6.5 Контроль качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение, осуществляют аналитическим, социологическим и визуальным методами.

4.3.6.6 Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, в направлении на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью, в учреждение социального обслуживания, осуществляют аналитическим, социологическим и визуальным методами.

4.3.6.7 Контроль качества услуг по оказанию юридической помощи клиентам в решении вопросов, связанных с пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, установленными законодательством Российской Федерации мерами социальной поддержки, с защитой и соблюдением прав детей на воспитание и заботу о них, с оформлением представления на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, от заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, а также в решении вопросов, связанных с привлечением к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами, осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами, рассмотрением и анализом жалоб и претензий со стороны клиентов на качество услуг.

4.3.6.8 Контроль качества социально-правовых услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

Приложение А
(справочное)

Методы контроля качества социальных услуг

Таблица А.1 — Методы контроля качества социальных услуг

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Экспертный	Супервизия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству услуг
1 Социально-бытовые услуги:						+	+
- содействие клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним мер социальной поддержки в соответствии с законодательством Российской Федерации, льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении;		+	+				
- предоставление клиентам учреждений жилой площади;		+	+				
- предоставление клиентам учреждений помещений для организации реабилитационных мероприятий, культурного и бытового обслуживания;		+	+				
- предоставление клиентам учреждений мебели;	+	+	+				
- предоставление клиентам мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей);		+	+				
- предоставление клиентам горячего питания в учреждении или на дому;		+	+				
- предоставление социально-бытовых услуг клиентам стационарных учреждений, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию;		+	+				
- содействие клиентам в получении ими направления в учреждения стационарного социального обслуживания;		+	+				
- создание условий для отправления религиозных обрядов;		+	+				
- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания;			+				
- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, содействие в обеспечении топливом, сдача вещей в стирку, в ремонт и обратная их доставка, оказание помощи в приготовлении пищи;		+	+				
- оказание помощи клиентам в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семей	+		+				

Продолжение таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Экспертный	Супервизия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству услуг
2 Социально-медицинские услуги:						+	+
- оказание помощи клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг;	+		+				
- оказание или содействие в оказании клиентам учреждений медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования;	+		+				
- обеспечение ухода за клиентами учреждений стационарного социального обслуживания с учетом состояния их здоровья;	+		+				
- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;		+	+				
- проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалидов;	+		+				
- содействие в прохождении диспансеризации клиентами учреждений стационарного социального обслуживания;		+	+		+		
- организация медико-социального обследования (квалифицированное медицинское консультирование, первый медицинский осмотр и первичная санитарная обработка, оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной помощи и стоматологической помощи);	+	+					
- услуги, связанные с госпитализацией клиентов или содействием в госпитализации, а также с содействием в направлении на санаторно-курортное лечение;	+	+		+			
- услуги по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;	+	+	+				
- услуги, связанные с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, осуществление перевязок, наложение компрессов и т. д.), с оказанием помощи в выполнении отдельных процедур, а также оказание санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны и т. д.), осуществление подкожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов, взятие материалов для проведения лабораторных	+	+	+		+		

Продолжение таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Экспертный	Супервизия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству услуг
исследований, а также содействие клиентам, обслуживаемым на дому, в получении медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями;							
- консультирование по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек и их профилактика, профилактика различных заболеваний, психосексуальное развитие и др.);			+				
- организация экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи;	+		+		+		
- организация лечебно-трудовой деятельности клиентов учреждения;	+		+				
- оказание помощи в выполнении физических упражнений;	+		+		+		
- индивидуальная работа с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей;	+	+	+				
- содействие семьям, имеющим детей с ограниченными возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в лечении детей, обучении их навыкам самообслуживания, общения;		+	+				
- социально-медицинский патронаж семей, имеющих детей с ограниченными возможностями;		+	+		+		
- содействие в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;		+	+		+		
- обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними			+				
3 Социально-психологические услуги:						+	+
- психодиагностика и обследование личности, социально-психологическое консультирование и психологическая коррекция, психотерапевтическая и психологическая помощь, психологические тренинги и социально-психологический патронаж;	+	+	+				
- привлечение клиентов учреждений к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения;	+	+	+				
- беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса	+	+	+				

Продолжение таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Экспертный	Супервизия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству услуг
4 Социально-педагогические услуги:						+	+
- социально-педагогическое консультирование и обследование личности;	+	+	+		+		
- педагогическая коррекция;	+	+			+		
- организация досуга в учреждениях;	+	+	+		+		
- социально-трудовая реабилитация;	+	+			+		
- организация получения или содействие в получении образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами);	+	+					
- обучение основам домоводства выпускников учреждений, проживающих самостоятельно;	+	+	+		+		
- обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации;		+	+				
- содействие в организации труда детей-инвалидов и членов их семей на дому;	+						
- обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности;	+	+	+				
- обучение родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, основам реабилитации;	+	+	+				
- социально-педагогический патронаж	+	+	+		+		
5 Социально-экономические услуги:						+	+
- содействие клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки при социальном обслуживании;		+	+				
- компенсация клиентам стационарных учреждений расходов, связанных с проездом к местам обучения, лечения, консультаций;		+	+				
- обеспечение клиентов стационарных учреждений при их выписке одеждой, обувью и денежным пособием;	+	+	+				
- оказание материальной помощи;		+	+				
- содействие в решении вопросов занятости и консультирование по вопросам самообеспечения;			+				
- социальный патронаж малообеспеченных семей		+	+				

Окончание таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Аналитический	Визуальный	Социологический	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Экспертный	Супервизия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству услуг
6 Социально-правовые услуги:						+	+
- консультирование по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, подача жалоб;		+	+				
- оказание помощи в оформлении различных юридических документов (по осуществлению мер социальной поддержки граждан, для удостоверения личности, трудоустройства, для решения различных вопросов социальной реабилитации);		+	+		+		
- содействие в получении клиентами социальной службы бесплатной помощи адвоката, обеспечении его представительства в суде (в установленном порядке);	+	+	+				
- консультирование клиентов социальной службы по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.);	+	+	+				
- социально-правовой патронаж детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия над ними;		+	+				
- содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, в приемную семью, в учреждения социального обслуживания;	+	+	+				
- содействие в сохранении занимаемых ранее клиентами учреждений жилых помещений по договору найма или аренды в течение шести месяцев с момента их поступления в стационарное учреждение;	+	+	+				
- оказание юридической помощи клиентам в решении вопросов пенсионного обеспечения и других социальных выплат, мер социальной поддержки, защиты и соблюдения прав детей на воспитание и заботу о них;	+	+	+				
- оказание юридической помощи клиентам в оформлении представлений на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, от заботы об их здоровье и развитии, в оформлении документов на лишение родителей родительских прав, в решении вопросов, связанных с привлечением к ответственности лиц, виновных в семейном насилии над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами	+	+	+				

Примечания

1 Знак «+» в графе означает, что данный метод контроля качества этой услуги в стандарте применяется.

2 Методы контроля качества услуг, указанные в двух последних графах, могут применяться (в случае необходимости) при контроле качества любой услуги, предусмотренной стандартом.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30 Т50

Ключевые слова: социальные услуги, методы контроля качества социальных услуг

Редактор *М.В. Григорьева*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *Р.А. Ментова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 22.05.2012. Подписано в печать 12.07.2012. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.
Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,55. Тираж 181 экз. Зак. 632.

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
gost.e-ecolog.ru gost.e-ecolog.ru
Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.
Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.

gost.e-ecolog.ru