ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53348— 2009

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг инвалидам

Издание официальное

БЗ 6—2009/322

Москва
Стандартинформ
2010

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 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 27 мая 2009 г. № 178-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы:

а) законов Российской Федерации:

- от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»;
- от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

б) постановления Правительства Российской Федерации от 25 ноября 1995 г. № 1151«О Федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания»

5 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, 2010

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

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг инвалидам

Social services of the population.
Quality control of social services given for the disabled persons

Дата введения — 2010—07—01

1 Область применения

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

Стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальных услуг, предоставляемых инвалидам.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

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

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

ГОСТ Р 53059—2008 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги 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 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 Контроль качества социальных услуг инвалидам

4.1 Общие положения

4.1.1 Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, обоснованности и своевременности предоставления этих услуг и их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем гражданина, или нематериальной, определяющей степень улучшения его морально-психологического, физического состояния, решения бытовых, правовых и других проблем).

Издание официальное

4.1.2 Контроль качества социальных услуг инвалидам проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и ГОСТ Р 53059.

4.1.3 Основные правила, состав и содержание контроля качества услуг изложены в настоящем стандарте применительно к их объему, установленному в ГОСТ Р 53059.

4.1.4 Установлению в настоящем стандарте основных правил, состава и содержания контроля качества социальных услуг конкретных видов инвалидам предшествует изложение правил контроля основных факторов, оказывающих существенное влияние на качество предоставляемых услуг.

К таким факторам относятся:

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

4.2 Контроль основных факторов, оказывающих существенное влияние на качество социальных услуг

Контроль основных факторов проводят в соответствии с требованиями, установленными в ГОСТ Р 52496.

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 Контроль качества жилой площади, предоставляемой инвалидам при стационарном социальном обслуживании, осуществляют проверкой ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобствами проживающих инвалидов, а также требованиям пожарной безопасности, обязательному оснащению телефонной и другими видами связи, обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания, защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье инвалидов, персонала учреждения и на качество предоставляемых услуг, а также требованиям к приспособлениям и устройствам, обеспечивающим проживание инвалидов (пандусам, поручням, расширенным дверным проемам, лифтовым подъемникам и т.д.).

Одновременно проверяют, насколько учтены при размещении клиентов в жилых помещениях их психологическая совместимость, наклонности, физическое и психическое состояния.

4.3.2 Контроль качества помещений, предоставляемых для проведения реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурно-бытового обслуживания, осуществляют проверкой их соответствия требованиям к размерам, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

4.3.3 Контроль качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых клиентам, осуществляют проверкой, насколько они адаптированы к нуждам и запросам инвалидов, удобны в пользовании, в какой степени отвечают требованиям санитарных норм и современного дизайна, не применялись ли при их изготовлении токсичные материалы, учитывается ли при их подборе физическое состояние инвалидов (тяжелобольных, малоподвижных и т.д.).

4.3.4 Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания и другими предприятиями, оказывающими услуги населению, контролируют проверкой соответствия этого содействия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов инвалидов в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

4.3.5 Контроль качества услуг, связанных с приготовлением и подачей горячего питания, включая диетическое питание, для взрослых инвалидов и детей-инвалидов, осуществляют проверкой доброкачественности продуктов, из которых оно приготовлено, удовлетворяет ли это питание потребности инвалидов по ассортименту, нормам выдачи, температуре и калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его подаче физическое состояние инвалидов.

4.3.6 Контроль качества услуг по обеспечению инвалидов мягким инвентарем (одеждой, в том числе специального назначения, обувью, в том числе ортопедической в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалида, нательным бельем, постельными принадлежностями) осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают они все положенное им, насколько получаемые одеж-

да, обувь и белье удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам клиентов, учитывают ли характер и группу инвалидности, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам.

4.3.7 Качество социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера инвалидам — клиентам учреждений стационарного социального обслуживания, по состоянию здоровья не способным выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия, как встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (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 волосы и ногти, мужчинам — брить бороду и усы, контролируют проверкой, в какой степени обеспечивают эти услуги возможность выполнения необходимых инвалидам процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к клиентам.

4.3.8 Контроль качества услуг инвалидам, обслуживаемым в учреждениях полустационарного социального обслуживания или на дому, по содействию в получении направления в стационарные учреждения социального обслуживания осуществляют проверкой, в какой степени это содействие способствовало обоснованному направлению клиента в необходимое ему учреждение при наличии соответствующих показаний.

4.3.9 Контроль качества услуг инвалидам, обслуживаемым на дому, по покупке и доставке на дом продуктов питания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, оказанию помощи в приготовлении пищи, доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения, сдаче вещей в стирку, химическую чистку, ремонт и обратной их доставке, по содействию в организации ремонта и уборки жилых помещений осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности инвалидов в решении перечисленных проблем для создания им нормальных условий жизни.

4.3.10 Контроль качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении инвалидов книгами, газетами, журналами, настольными играми (детей — игрушками), по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции осуществляют проверкой, насколько полно удовлетворяются при этом запросы инвалидов и оказывается им помощь в подборе необходимых материалов.

4.3.11 Контроль качества услуг по предоставлению помещений для отправления религиозных обрядов осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этом особенности вероисповедания, возраст, пол, физическое и психическое состояния инвалидов, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, не допускаются ли какие-либо ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими, а также не нарушаются ли при этом правила внутреннего распорядка учреждения и интересы атеистов.

4.3.12 Качество услуг, связанных с выделением супругам из числа проживающих в учреждениях стационарного социального обслуживания изолированного жилого помещения для совместного проживания, контролируют проверкой, оперативно ли оказана эта услуга и удовлетворила ли она запросы и нужды инвалидов.

4.3.13 Контроль качества услуг по исполнению специалистами учреждений социального обслуживания функций опекунов и попечителей осуществляют проверкой, всем ли инвалидам, нуждающимся в опеке или попечительстве, предоставляются эти услуги, как они влияют на положительное решение стоящих перед инвалидами проблем и удовлетворены ли инвалиды указанными услугами.

4.3.14 Качество услуг по оснащению занимаемых инвалидами жилых помещений специальными средствами и приспособлениями контролируют проверкой, все ли необходимые средства и приспособления, необходимые для реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации каждого конкретного инвалида — клиента учреждения, имеются в наличии, отвечают ли они предъявленным к ним требованиям по своему техническому состоянию и удобству применения, удовлетворяют ли нужды инвалидов.

4.3.15 Контроль качества услуг по оказанию инвалидам помощи в пользовании:

- специально оборудованными средствами транспорта;
- средствами для обмена информацией, получения и передачи информации для инвалидов с нарушениями слуха, зрения и голосообразования;
- специальными приспособлениями для пользования средствами личной гигиены;
- приспособлениями для захвата и передвижения предметов;
- приспособлениями для одевания и раздевания;
- слуховыми аппаратами;

- оптическими средствами

осуществляют проверкой, как организована и проводится эта помощь, в какой степени она способствует умелому и безопасному пользованию указанными средствами и приспособлениями, какова эффективность и удовлетворены ли инвалиды этой помощью.

4.3.16 Качество услуг по ознакомлению инвалидов с правилами пользования оборудованием для подъема и перемещения (пассажирскими лифтами, подъемниками, перилами, стойками, поручнями, различными креслами-колясками и т.д.), оказанию практической помощи в пользовании этим оборудованием осуществляют проверкой, все ли инвалиды ознакомлены с этими правилами и аккуратно ли их выполняют, как способствует практическая помощь умелому и безопасному пользованию этим оборудованием, удовлетворены ли инвалиды указанными услугами.

4.3.17 Контроль качества услуг по содействию в предоставлении в личное пользование инвалидам — клиентам учреждений таких средств, как приспособления для восстановления способности к самостоятельному передвижению, различные кресла-коляски, приспособления для приготовления и приема пищи, одежда специального назначения для инвалидов, осуществляют проверкой, всем ли инвалидам предоставлены необходимые средства, приборы, приспособления, насколько они отвечают требованиям индивидуальной программы реабилитации конкретных инвалидов, находятся ли в технически исправном состоянии, насколько знакомы инвалиды с порядком и правилами их использования, удовлетворены ли инвалиды оказываемой им помощью со стороны специалистов учреждения.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

4.4.1 Контроль качества услуг по оказанию медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их результативность в части улучшения состояния здоровья инвалидов.

Контроль качества услуг по направлению инвалидов, нуждающихся в специализированной медицинской помощи, на обследование и лечение в государственные учреждения здравоохранения осуществляют проверкой, все ли нуждающиеся в этих услугах и своевременно ли направляются в указанные учреждения, как влияют проведенные обследование и лечение на улучшение состояния здоровья инвалидов.

4.4.2 Контроль качества услуг по проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию экстренной доврачебной помощи осуществляют проверкой, обеспечиваются ли такой организацией обслуживания потребности инвалидов — клиентов учреждений стационарного социального обслуживания в указанных социально-медицинских услугах до прибытия лечащего врача и до начала систематического лечения.

4.4.3 Качество услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм и т.д.), а также с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем медицинских процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими медицинскими изделиями) контролируют проверкой, насколько квалифицированно и четко проводятся эти процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда клиентам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала, удовлетворены ли инвалиды этими услугами.

4.4.4 Контроль качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги помогают федеральным учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении потребностей освидетельствуемых инвалидов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

4.4.5 Качество услуг по организации прохождения диспансеризации контролируют проверкой, в какой степени и как оперативно была обеспечена доступность и возможность своевременного посещения клиентами всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

4.4.6 Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения и содействием в направлении, по медицинским показаниям, на санаторно-курортное лечение, осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно удовлетворены при этом законные потребности и пожелания клиентов.

4.4.7 Контроль качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи и обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации осуществляют провер-

кой, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям клиентов и обеспечивают получение ими необходимых им протезов и других средств.

4.4.8 Качество услуг, связанных с оказанием инвалидам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка волос и ногтей, причесывание и др.), подкожными и внутримышечными введениями лекарственных препаратов по медицинским показаниям, взятием материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения контролируют проверкой, насколько своевременно и в полном ли объеме выполняют указанные выше процедуры, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

4.4.9 Контроль качества услуг по организации экстренной доврачебной помощи осуществляют проверкой, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное консультирование инвалидов, оказание им помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия лечащего врача.

4.4.10 Контроль качества консультирования по социально-медицинским вопросам осуществляют проверкой, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем.

4.4.11 Качество услуг по организации лечебно-трудовой деятельности инвалидов — клиентов учреждений стационарного социального обслуживания контролируют проверкой, как активно привлекаются они к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, для поддержания активного образа жизни, насколько полно обеспечена потребность инвалидов в адаптированных для них средствах для лечебно-трудовой деятельности (швейных и вязальных машинах и приспособлениях для них, приспособлениях для рукоделия, приспособлениях для других видов работ).

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

4.4.13 Контроль качества услуг по профилактике и лечению пролежней осуществляют проверкой, регулярно ли проводятся все необходимые для этой цели мероприятия, в какой степени способствуют они заживлению пролежней, удовлетворяют ли эти услуги инвалидов.

4.4.14 Качество услуг по проведению диагностики и восстановительного лечения инвалидов в кабинетах биологической обратной связи (опорно-двигательных, логотерапевтических, коррекции зрения, кардиопульманологических, урологических, акушерско-гинекологических, коррекции психоэмоционального состояния) контролируют проверкой, в какой степени аппаратура указанных кабинетов позволяет проводить эффективную диагностику и успешное лечение инвалидов и удовлетворяет их нужды.

4.4.15 Контроль качества услуг по проведению лечебно-оздоровительных мероприятий для инвалидов с использованием гимнастических колец, различных эспандеров, гантелей, столов, ракеток и мячей для настольного тенниса, шведских стенок, кистевых динамометров и других приспособлений осуществляют проверкой, как часто проводятся эти мероприятия, сколько инвалидов принимает в них участие, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья инвалидов.

4.4.16 Контроль качества услуг, связанных с проведением оздоровительных тренингов для детей-инвалидов с использованием различных тренажеров (аэробных, силовых, гребных, велотренажеров, беговых дорожек, манежей, бегунков, батутов, тренажеров для укрепления позвоночника, шведских стенок, шариковых бассейнов и др.), осуществляют проверкой, со всеми ли детьми-инвалидами, которым предписаны указанные тренинги, они проводятся, в полной ли мере используются при тренингах указанные тренажеры, насколько способствуют тренинги оздоровлению детей, удовлетворены ли дети этими услугами.

4.4.17 Качество услуг, предусматривающих занятия с детьми-инвалидами в сенсорных комнатах с использованием набора средств (ламп на соляных кристаллах, воздушно-пузырьковых колонок, набора различных массажных мячей, валиков, комплекта для климато- и ароматерапии с набором солей и ароматических масел, сухого душа), контролируют проверкой, как организованы и проводятся эти занятия, все ли дети, нуждающиеся в них, привлекаются к их проведению, в полной ли мере и насколько эффективно применяются на занятиях указанные выше средства, в какой степени содействуют подобные занятия укреплению здоровья детей и развитию их физических возможностей.

4.4.18 Контроль качества услуг по организации игр с детьми-инвалидами в игровых комнатах с набором различных игр («Кто быстрее», «За рулем», «Баскетбол» и т.д.) осуществляют проверкой, в

полной ли мере отвечает организация игр существующим правилам и методикам их проведения, насколько эффективны и безопасны игры для детей и в какой степени помогают они физическому развитию и укреплению их здоровья.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 Контроль качества социально-психологического консультирования осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и полно оно проводится и оказывает ли клиентам необходимую помощь в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми.

4.5.2 Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, в какой степени проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности инвалида, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить информацию, необходимую для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

4.5.3 Качество услуг по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

4.5.4 Контроль качества психотерапевтической помощи осуществляют проверкой, насколько она способствует эффективному решению проблем, составляющих основу жизненных трудностей и межличностных конфликтов.

4.5.5 Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за инвалидами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуацию психического дискомфорта, межличностных конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию инвалидов, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

4.5.6 Качество психопрофилактической работы контролируют проверкой, в какой степени она обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике инвалидов, содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности клиентов.

4.5.7 Контроль качества психологических тренингов осуществляют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию у инвалидов последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям жизни.

4.5.8 Контроль качества услуг по привлечению инвалидов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги способствуют выходу инвалидов из состояния дискомфорта (при наличии такового), поддержанию и укреплению психического здоровья, повышению уровня психологической культуры.

4.5.9 Качество психологической помощи, включающей в себя беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мобилизацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги способствуют укреплению психического здоровья инвалидов, повышению их психической защищенности и стрессоустойчивости.

4.5.10 Контроль качества услуг по экстренной психологической помощи (в том числе по телефону) осуществляют проверкой, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное консультирование клиентов по интересующим их проблемам для содействия в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации.

4.5.11 Контроль качества услуг, связанных с проведением мероприятий по психологической разгрузке инвалидов с использованием оборудования для ароматерапии, аудиоаппаратуры с набором кассет, компакт-дисков, видеомагнитофонов, телевизоров, осуществляют проверкой, правильно ли организованы эти мероприятия, все ли инвалиды, которым они предписаны, привлечены к их проведению, насколько грамотно и эффективно используются при этом указанные выше средства, насколько способствуют проводимые мероприятия психологической разгрузке и улучшению психического здоровья инвалидов.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

4.6.1 Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждениях условий, позволяющих инвалидам с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам.

4.6.2 Контроль качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания осуществляют проверкой, какие мероприятия организуются и проводятся (экскурсии, посещение театров, выставок, праздники, юбилеи, игротерапия детей-инвалидов, другие культурные мероприятия), какой процент общего числа инвалидов охвачен этими мероприятиями, в какой степени эти услуги удовлетворяют культурные и духовные запросы инвалидов, способствуют расширению их общего и культурного кругозора, укреплению их психического здоровья.

4.6.3 Качество услуг по организации получения инвалидами образования с учетом их физических возможностей и умственных способностей контролируют проверкой, все ли необходимые условия созданы для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими образования по специальным программам, а также для получения школьного образования по специальным программам, удовлетворяют ли такие условия детей-инвалидов и их родителей (законных представителей).

4.6.4 Контроль качества услуг, связанных с проведением обучения и тренировок инвалидов с помощью тренажерного и спортивного оборудования, осуществляют проверкой, как организованы обучение и тренировка, всем ли инвалидам, нуждающимся в этих услугах, они предоставляются, в полной ли мере используется при этом имеющееся в учреждении оборудование и какова эффективность его применения, удовлетворяют ли указанные услуги инвалидов.

4.6.5 Качество услуг по социально-педагогическому консультированию контролируют проверкой, в какой степени оно помогает инвалидам в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

4.6.6 Контроль качества услуг по содействию в организации обучения детей-инвалидов на дому осуществляют проверкой, в какой мере это содействие позволяет выбрать правильную форму обучения детей в зависимости от их физического и психического состояния, насколько оказываемая практическая помощь в организации обучения способствует успешному усвоению детьми учебного материала, удовлетворены ли родители и дети этими услугами.

4.6.7 Контроль качества услуг по социально-педагогической коррекции осуществляют проверкой, в какой степени она предотвращает проявление асоциального поведения.

4.6.8 Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания в быту и общественных местах осуществляют проверкой, как проводится это обучение, как дети усваивают и применяют на практике полученные знания.

4.6.9 Контроль качества услуг по обучению родителей детей-инвалидов основам их реабилитации осуществляют проверкой, правильно ли организовано обучение, какие методы обучения практикуют обучающие, как усваивают родители полученные знания и применяют их в практической работе по реабилитации своих детей, каковы результаты этих услуг.

4.7 Контроль качества социально-экономических услуг

4.7.1 Контроль качества услуг по компенсации инвалидам, находящимся на стационарном социальном обслуживании, расходов, связанных с проездом на лечение, консультации, осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно возмещает эта компенсация расходы клиентов, подтвержденные финансовыми документами.

4.7.2 Контроль качества услуг по обеспечению инвалидов при выписке из учреждений стационарного обслуживания одеждой, обувью и денежным пособием осуществляют проверкой, в полной ли мере обеспечены они всем указанным выше и удовлетворены ли размерами, фасонами и качеством одежды, обуви, а также размером денежного пособия.

4.7.3 Контроль качества услуг, связанных с содействием в оказании материальной помощи, осуществляют проверкой, насколько это содействие способствует полному и своевременному обеспечению инвалидов предназначенными им предметами первой необходимости.

4.7.4 Контроль качества услуг, связанных с консультированием инвалидов по вопросам самообеспечения, осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют им их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, каковы практические результаты консультирования.

4.7.5 Контроль качества услуг по содействию в трудоустройстве инвалидов, в том числе на временную работу в учреждениях, создаваемых при них подразделениях, работу на дому, осуществляют проверкой, правильно ли сориентированы они в положении дел по данной проблеме и в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работ.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

4.8.1 Качество услуг, связанных с консультированием по вопросам прав инвалидов на социальное обслуживание и защиту своих интересов, контролируют проверкой, в полной ли мере доводят до них

нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

Качество услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб контролируют проверкой, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

4.8.2 Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении гражданами различных юридических документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству мер социальной поддержки, пенсий, пособий, на решение других вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь обеспечила уяснение инвалидами — клиентами учреждений сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением, помогла своевременному и объективному решению проблем инвалида.

4.8.3 Качество услуг по содействию в получении инвалидами — клиентами учреждений стационарного социального обслуживания бесплатной помощи адвоката с целью защиты их прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической помощи для принятия объективного решения по конкретному вопросу.

4.8.4 Контроль качества услуг, связанных с содействием в сохранении жилых помещений, занимаемых ранее инвалидами — клиентами учреждений стационарного социального обслуживания, а также во внеочередном обеспечении их жилым помещением в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляют проверкой, в полной ли мере обеспечивает это содействие защиту клиентов от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади и недопущение ущемления их законных прав и интересов.

4.8.5 Контроль качества услуг, предусматривающих содействие в получении консультативной помощи инвалидам по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) и оказание им различной юридической помощи, осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают они необходимую информацию по интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

4.8.6 Качество услуг по оказанию помощи в учреждениях стационарного социального обслуживания детям-инвалидам, являющимся сиротами или лишенным родительского попечительства по достижении 18-летнего возраста, в обеспечении их жилыми помещениями контролируют проверкой, всем ли нуждающимся детям и своевременно ли оказана эта помощь, в какой степени она способствует решению интересующих их жилищных проблем по обеспечению положенным им жилым помещением, удовлетворены ли дети этой помощью.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30 Т50

Ключевые слова: контроль качества социальных услуг, инвалиды, дети-инвалиды, социально-бытовые услуги, социально-медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-экономические услуги, социально-правовые услуги

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Н.С. Гришанова*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 19.11.2009. Подписано в печать 09.02.2010. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,20. Тираж 233 экз. Зак. 90.

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