ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53347— 2009

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Издание официальное

БЗ 6—2009/321

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. № 177-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 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

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки 1
3 Термины и определения 1
4 Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста 1
4.1 Общие положения 1
4.2 Контроль основных факторов, оказывающих существенное влияние на качество социальных услуг 2
4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг 2
4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг 3
4.5 Контроль качества социально-психологических услуг 4
4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг 5
4.7 Контроль качества социально-экономических услуг 5
4.8 Контроль качества социально-правовых услуг 6

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Social services of the population.
Quality control of social services given for elderly citizens

Дата введения — 2010—07—01

1 Область применения

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

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

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 52495—2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

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

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

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 гражданам пожилого возраста

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

Издание официальное

степень решения материальных или финансовых проблем гражданина, или нематериальной, определяющей степень улучшения его морально-психологического, физического состояния, решения бытовых, правовых и других проблем).

4.1.2 Контроль качества социальных услуг гражданам проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и ГОСТ Р 53058.

4.1.3 Основные правила, состав и содержание контроля качества услуг изложены в настоящем стандарте применительно к их объему, установленному в ГОСТ Р 53058.

4.1.4 Установлению в настоящем стандарте основных правил, состава и содержания контроля качества социальных услуг конкретных видов гражданам 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, о правилах и порядке 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 гражданам при стационарном социальном обслуживании, осуществляют проверкой ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобствами клиентов, 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 клиентов, персонала и на качество предоставляемых услуг.

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, культурного и 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 удобны в пользовании, в какой степени отвечают требованиям санитарных норм, современного дизайна, не применялись ли при их изготовлении токсичные материалы, учтено ли при их подборе физическое состояние клиентов (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 требованиям по удовлетворению потребностей и запросов клиентов 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 горячего питания, предоставляемого клиентам, осуществляют проверкой доброкачественности продуктов, из которых оно приготовлено, удовлетворяет ли это питание потребности клиентов 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 предоставлении физическое состояние клиентов и их положение.

4.3.6 Контроль качества услуг по обеспечению клиентов мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем, постельными принадлежностями) осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают они все положенное им, насколько получаемые одежда, обувь и белье удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам клиентов, 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 при стационарном социальном обслуживании клиентов, по состоянию здоровья неспособных 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 ногти, мужчинам — брить бороду и усы, контролируют проверкой, в какой степени обеспечивают эти услуги возможность выполнения необходимых клиентам 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 Качество услуг, связанных с выделением супругам из числа граждан, находящихся на стационарном социальном обслуживании, изолированного жилого помещения для совместного проживания, контролируют проверкой, оперативно ли оказаны эти услуги, в какой степени способствовали они своевременному получению гражданами жилого помещения и удовлетворили ли их запросы.

4.3.9 Контроль качества услуг по созданию условий гражданам, находящимся на стационарном социальном обслуживании, для использования их остаточных трудовых возможностей осуществляют проверкой, всем ли желающим трудиться созданы необходимые условия, устраивают ли их созданные им условия, как они влияют на физическое и психическое состояния клиентов и соответствуют их пожеланиям.

4.3.10 Контроль качества услуг гражданам, находящимся на полустационарном социальном обслуживании или обслуживаемым на дому, по содействию в получении направления на стационарное социальное обслуживание осуществляют проверкой, в какой степени это содействие способствовало обоснованному направлению клиента в необходимое ему учреждение при наличии соответствующих показаний.

4.3.11 Контроль качества услуг гражданам, 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, по 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, потребности и пожелания граждан в решении перечисленных проблем для создания им нормальных условий жизни.

4.3.12 Контроль качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении клиентов книгами, газетами, журналами, настольными играми, по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции осуществляют проверкой, насколько полно удовлетворены при этом запросы клиентов, и оказывается ли им помощь в подборе необходимых материалов.

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

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

4.4.1 Контроль качества услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых программ и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой в 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 граждан.

Контроль качества услуг по направлению граждан, 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 граждан.

4.4.2 Контроль качества услуг по проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи осуществляют проверкой, обеспечиваются ли такой организацией работ потребности граждан при стационарном социаль-

ном обслуживании 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), а также с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем медицинских процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими медицинскими изделиями, подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов по медицинским показаниям, взятие материалов для проведения лабораторных исследований), контролируют проверкой соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также 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 клиенты этими услугами.

4.4.4 Контроль качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги помогают органам Государственной службы медико-социальной экспертизы в правильном определении потребностей освидетельствуемых клиентов 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 обслуживания клиентов всеми предписанными им врачами-специалистами 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 своевременности госпитализации в соответствии с направлением лечащего врача и состоянием здоровья, своевременности оказания помощи в подготовке медицинских документов для получения путевки на санаторно-курортное лечение.

4.4.7 Контроль качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи и обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения осуществляют проверкой, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям клиентов и обеспечивают получение необходимых им удобных в использовании протезов и других средств.

4.4.8 Качество услуг, связанных с оказанием клиентам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и др.), сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, контролируют проверкой, насколько своевременно и в полном ли объеме выполняются указанные выше процедуры, способствуют ли они улучшению (поддержанию) состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений и дискомфорта.

4.4.9 Контроль качества услуг при оказании первой доврачебной помощи осуществляют проверкой своевременности оказания помощи и соблюдения требований стандарта по ее оказанию.

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 граждан при стационарном социальном обслуживании контролируют проверкой, активно ли привлекаются они к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, для поддержания активного образа жизни, а также насколько полно обеспечена потребность клиентов в лечебно-трудовой деятельности.

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.

4.5 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

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

4.5.5 Качество психопрофилактической работы контролируют проверкой, в какой степени она обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике клиентов, 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.

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

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

4.5.8 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 содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их психической защищенности и стрессоустойчивости.

4.5.9 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.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

4.6.1 Контроль качества услуг по организации досуга при социальном обслуживании осуществляют проверкой, в какой степени эти услуги удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов, способствуют расширению их общего и культурного кругозора.

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

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

4.6.4 Контроль качества услуг, заключающихся в проведении мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса, осуществляют проверкой, в какой степени эти мероприятия помогают клиентам в приобретении необходимых навыков, повышают их статус и удовлетворяют потребности.

4.7 Контроль качества социально-экономических услуг

4.7.1 Контроль качества услуг по компенсации гражданам при стационарном социальном обслуживании расходов по проезду в учреждения здравоохранения для лечения, консультаций осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно возмещает эта компенсация расходы клиентов, подтвержденные финансовыми документами.

4.7.2 Контроль качества услуг по обеспечению граждан при выписке из учреждений после стационарного социального обслуживания одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативам осуществляют проверкой, в полной ли мере обеспечены клиенты всем указанным выше и удовлетворены ли они размерами, ростом и фасоном одежды, обуви и их качеством.

4.7.3 Контроль услуг по содействию в трудовом устройстве граждан, находящихся на полустационарном социальном обслуживании, осуществляют проверкой, какому проценту клиентов (от числа полученных просьб и заявлений) была предоставлена достоверная и полная информация о службах,

занимающихся вопросами трудоустройства, или оказана помощь в трудоустройстве на рабочие места, в том числе в самом учреждении или создаваемых при нем подразделениях.

4.7.4 Контроль качества услуг, связанных с оказанием материальной помощи гражданам, осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают их предназначенными им денежными средствами, продуктами питания, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

4.7.5 Качество услуг по обеспечению граждан при полустационарном социальном обслуживании горячим питанием или продуктовыми наборами контролируют проверкой, своевременно ли получают они положенное им питание или наборы, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

4.7.6 Контроль качества услуг, связанных с консультированием клиентов по вопросам самообеспечения, осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют клиентам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

4.8.1 Качество услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, контролируют проверкой, в полной ли мере доводят до клиентов 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 пенсий, на осуществление мер социальной поддержки, на получение страхового медицинского полиса, на решение других вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь обеспечила уяснение клиентами 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 клиента.

4.8.3 Качество услуг по содействию в получении гражданами, находящимися на стационарном социальном обслуживании, бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, или по обеспечению представительствования в суде для 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 в домах государственного, муниципального и общественного жилых фондов, занимаемых ранее гражданами, находящимися на стационарном социальном обслуживании, 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 консультирование клиентов учреждений 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 клиенты 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.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080.30 Т50

Ключевые слова: контроль качества социальных услуг, граждане пожилого возраста, 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 *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 24.11.2009. 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. 1,00. Тираж 263 экз. Зак. 89.

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