ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 53063— 2008

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг семье

Издание официальное

БЗ 11—2008/430

Москва
Стандартинформ
2009

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 18 декабря 2008 г. № 440-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы федеральных законов 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».

5 Настоящий стандарт разработан по заказу Министерства здравоохранения и социального развития Российской Федерации

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, 2009

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 2
4 Контроль качества социальных услуг семье 2
4.1 Общие положения 2
4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг 2
4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг 2
4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг 4
4.5 Контроль качества социально-психологических услуг 5
4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг 6
4.7 Контроль качества социально-экономических услуг 8
4.8 Контроль качества социально-правовых услуг 8

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг семье

Social Services of the Population. Quality control of social services to family

Дата введения — 2010—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги семье, предоставляемые государственными и иных форм собственности учреждениями социального обслуживания (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 семьям следующих групп, оказавшимся в трудной жизненной ситуации:

- малообеспеченным семьям;
- семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- неполным семьям;
- семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными возможностями;
- многодетным семьям;
- семьям, имеющим в своем составе нетрудоспособных или длительно болеющих членов, инвалидов, в том числе детей-инвалидов;
- семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом;
- семьям, где их члены подвергаются любым формам физического или психического насилия;
- семьям, где родители или дети погибли (умерли) при исполнении военной службы или служебных обязанностей;
- семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев;
- семьям, где родители или законные представители несовершеннолетних не исполняют своих обязанностей по воспитанию, обучению и (или) содержанию и (или) отрицательно влияют на их поведение, либо жестоко обращаются с ними.

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. Основные положения

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

Издание официальное

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 семье

4.1 Общие положения

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

4.1.2 Контроль качества социальных услуг семье проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142 и ГОСТ Р 52885.

4.1.3 Правила, состав и содержание контроля качества социальных услуг семье установлены в настоящем стандарте применительно к объему услуг, определенному в ГОСТ Р 52885.

4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

Установлению в настоящем стандарте правил, состава и содержания контроля качества конкретных видов социальных услуг семье предшествует изложение порядка и правил контроля основных факторов, непосредственно влияющих 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.

Контроль указанных выше факторов проводят по ГОСТ Р 52496 (подраздел 4.2).

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 Контроль качества содействия в получении семьями социально-бытовых услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, осуществляют проверкой, насколько своевременно, полно и квалифицированно оказывается необходимая семьям помощь в решении стоящих перед ними проблем, и удовлетворяются ли при этом их законные запросы и нужды.

4.3.2 При контроле качества помещений, предоставляемых в отделениях дневного пребывания учреждений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, трудовой и лечебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, включая обеспечение горячим питанием, постельными принадлежностями и спальными местами, проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по размерам, удобству расположения, обеспечению возможности проведения в них упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

4.3.3 При контроле качества услуг по обеспечению клиентов книгами, газетами, журналами, настольными играми (детей — игрушками) и иным необходимым для организации досуга проверяют, в полной ли мере обеспечиваются клиенты всем необходимым, учитываются ли при этом их запросы, оказывается ли необходимая помощь в подборе необходимых материалов и литературы.

4.3.4 Контроль качества услуг по содействию в получении направления в стационарные учреждения осуществляют проверкой, в какой степени способствовало это содействие оперативному и обоснованному направлению семьи в то или иное учреждение.

4.3.5 Контроль качества услуг по оказанию помощи в уходе за нетрудоспособными или тяжело и длительно болеющими членами семьи и предоставлению им социально-бытовых услуг на дому (покупка и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, сдача вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка и т.д.) осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь удовлетворила потребности семьи, облегчила быт взрослых работоспособных членов семьи и дала им возможность заниматься трудовой деятельностью, обеспечивающей материальное благополучие семьи.

4.3.6 Контроль качества услуг, связанных с созданием условий для отправления религиозных обрядов в соответствии с законодательством Российской Федерации, осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, пол, возраст, физическое состояние клиентов, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, не допускаются ли ущемления прав свободного отправления обрядов.

4.3.7 При контроле качества услуг по содействию в оплате жилья и коммунальных услуг, в организации ремонта и уборки жилых помещений, предоставлении других услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания и связи проверяют, в какой степени оно способствовало своевременному и полному предоставлению этих услуг, насколько удовлетворило потребности клиентов.

4.3.8 Контроль качества услуг по оказанию помощи в организации летнего отдыха и оздоровления особо нуждающимся детям осуществляют проверкой, всем ли таким детям предоставлена возможность летнего отдыха и оздоровления.

4.3.9 При контроле качества услуг по содействию в организации обучения детей в школе проверяют, всех ли нуждающихся в нем детей оно охватило, удовлетворены ли родители и дети такой помощью.

4.3.10 При контроле качества дополнительных услуг, предоставляемых малообеспеченным семьям и семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, проверяют:

- перечень и своевременность доставки на дом продуктов питания, горячих обедов, одежды, обуви и других промышленных товаров первой необходимости, полагающихся членам этих семей, насколько доброкачественны доставляемые продукты, соответствуют ли они запросам клиентов;
- в полной ли мере осуществляются доставка воды и содействие в обеспечении топливом для семей, проживающих в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения, и удовлетворяют ли эти услуги потребности обслуживаемых клиентов;
- всем ли детям этих семей, нуждающимся в содействии для их помещения в специализированные учреждения для социальной реабилитации, было оказано такое содействие, в чем оно заключалось и в какой степени удовлетворило потребности детей и их родителей.

4.3.11 При контроле качества дополнительных услуг, предоставляемых многодетным семьям, проверяют, в какой степени содействие нуждающимся семьям в улучшении их жилищных и бытовых условий способствует скорейшему и справедливому решению этих вопросов.

4.3.12 При контроле качества дополнительных услуг семьям, имеющим в своем составе детей с ограниченными возможностями, воспитываемых дома, проверяют, способствовало ли содействие родителям в налаживании быта детей, в уходе за ними, их сопровождении вне дома, а также в предоставлении транспорта для поездок детей на лечение, обучение, для участия в культурных мероприятиях успешному и своевременному выполнению перечисленных мероприятий, созданию в семье нормальных взаимоотношений, учитывающих специфику состояния детей, облегчило ли труд родителей по воспитанию и обслуживанию детей.

4.3.13 При контроле качества дополнительных услуг семьям и отдельным гражданам, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев, вынужденных переселенцев проверяют, в какой степени содействие в налаживании быта или зачислении (при необходимости) в стационарное отделение учреждения социального обслуживания обеспечило семьям постоянные или временные жилищные и бытовые условия нормальной жизнедеятельности.

4.3.14 При контроле качества дополнительных услуг молодым семьям и семьям с несовершеннолетними родителями проверяют, в какой мере содействие в бытовом устройстве и уходе за детьми помогает родителям усвоить элементарные понятия и навыки в сфере быта и домоводства и решить

проблему создания в семье таких условий, которые обеспечивают нормальную семейную жизнь и воспитание детей.

4.3.15 При контроле качества социального патронажа семей проверяют, своевременно ли выявляется степень их социальной дезадаптации, могущей усугубить трудную жизненную ситуацию, и в полной ли мере оказываются семье необходимые в данный момент социальная помощь и поддержка.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

4.4.1 При контроле качества помощи семьям в получении социально-медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проверяют своевременность и полноту оказываемой им необходимой помощи, в какой степени удовлетворяет она их законные запросы.

4.4.2 Контроль качества услуг, связанных с проведением членами семей медицинских процедур в соответствии с назначением лечащих врачей, осуществляют проверкой, систематически ли проводят предписанные процедуры, насколько эффективно они влияют на улучшение состояния здоровья членов семей и удовлетворяют ли их запросы.

4.4.3 При контроле качества санитарно-просветительской работы с семьями проверяют, отвечает ли содержание этой работы предъявляемым к ней требованиям и в какой степени способствует усвоению членами семьи необходимых навыков соблюдения личной гигиены и санитарии.

4.4.4 Контроль качества услуг по обучению родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними, а также по обучению родителей основам медико-психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий с приемными детьми в домашних условиях, осуществляют проверкой факта обучения, того, в какой степени обучаемые усвоили полученные ими навыки и знания в части проведения ухода и реабилитационных мероприятий и насколько успешно применяют их на практике.

4.4.5 Контроль качества услуг, касающихся проведения мероприятий, направленных на профилактику обострения хронических и предупреждения инфекционных заболеваний у отдельных членов семьи, осуществляют проверкой, своевременно ли проводятся все предписанные врачами мероприятия и процедуры, в какой степени они способствуют укреплению физического и психического здоровья членов семьи и защите их от различных заболеваний.

4.4.6 При контроле качества услуг, предусматривающих организацию работы стационара и размещение в нем нуждающихся, формирование и организацию «групп здоровья», проверяют, в какой степени охвачены этими мероприятиями нуждающиеся в социально-медицинской помощи члены семей, как учитываются при этом медицинские показания, возрастные особенности членов семей, не возникает ли дискомфорт в отношениях членов семей, удовлетворены ли они этими услугами.

4.4.7 Контроль качества услуг по обеспечению ухода за нуждающимися в нем членами семьи с учетом состояния их здоровья осуществляют проверкой, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (проведение различных медицинских процедур, содействие в обеспечении лекарствами и изделиями медицинского назначения в соответствии с назначением лечащего врача и т.д.), в какой степени способствуют они поддержанию или улучшению состояния здоровья членов семей и удовлетворяют их нужды и потребности.

4.4.8 При контроле качества консультирования по социально-медицинским вопросам проверяют, в какой степени оно обеспечивает оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем (планирование семьи, гигиена питания и жилища, современные средства контрацепции, избавление от вредных привычек, психосексуальное развитие детей и др.).

4.4.9 Контроль качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения осуществляют проверкой, кого из членов семей оперативно и обоснованно направили в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

4.4.10 При контроле качества дополнительных социально-медицинских услуг семьям, имеющим на попечении детей-сирот или детей, оставшихся без попечения родителей, проверяют:

- как организована и кому из членов семьи предоставляется помощь в уходе с учетом состояния их здоровья, всем ли членам семьи, в ней нуждающимся, она оказывается, в чем заключается и как влияет, по оценке членов семьи, на улучшение состояния их здоровья;

- наличие фактов и правильность проведения обучения родителей основам социально-медицинских знаний, методику и принципы обучения, в какой мере оно способствует успешному проведению реабилитационных мероприятий с приемными детьми в домашних условиях;

- кому из детей, нуждающихся в сопровождении в лечебно-профилактические учреждения, оказывалась эта услуга, как было организовано и проведено это сопровождение, устраивало ли оно детей.

4.4.11 При контроле качества дополнительных социально-медицинских услуг семьям и отдельным гражданам, попавшим в экстремальную ситуацию (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев проверяют:

- в каком объеме и своевременно ли оказывается пострадавшим экстренная медико-психологическая и доврачебная помощь, в какой степени она способствует выходу из экстремальной ситуации и повышению жизненного тонуса, удовлетворяет ли потребности клиентов учреждения;
- насколько своевременно и полно оказываются услуги по обеспечению ухода за членами семей с учетом состояния их здоровья, включающие в себя проведение различных медицинских процедур, содействие в обеспечении медикаментами и изделиями медицинского назначения, какова результативность проводимых мероприятий и их влияние на улучшение состояния здоровья пострадавших.

4.4.12 Контроль качества социально-медицинского патронажа семей осуществляют проверкой систематичности проведения наблюдения за семьями, нуждающимися в нем, своевременно ли выявляют возникающие у них проблемы, которые могут отрицательно повлиять на здоровье членов семей и усугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию, всю ли необходимую в настоящий момент социально-медицинскую помощь им оказывают.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 При контроле качества услуг, связанных с распространением среди членов семей психологических знаний и организацией выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным для семей социально-психологическим проблемам, проверяют состав и содержание программ выступлений, насколько своевременно и квалифицированно проводится эта работа, в какой степени проводимые мероприятия способствуют повышению уровня психологических знаний членов семей, успешному усвоению ими и применению в жизни полученной информации.

4.5.2 Качество экстренной психологической (в том числе по телефону) и медико-психологической помощи контролируют проверкой наличия фактов обращения за ней и обеспечивает ли эта помощь срочное и безотлагательное психологическое и медико-психологическое консультирование членов семей, оказание им помощи в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из трудной жизненной ситуации.

4.5.3 Контроль качества психологической диагностики и обследования личности осуществляют проверкой наличия фактов их проведения и в какой степени проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности любого члена семьи, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по психологической коррекции этих отклонений.

4.5.4 При контроле качества психопрофилактической работы проверяют, насколько эффективно она способствует своевременному предупреждению возможных отклонений в психике членов семей, содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания применять их для работы над собой.

4.5.5 Контроль качества услуг, связанных с привлечением к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения, осуществляют проверкой наличия таких групп и в какой степени проводимые мероприятия оказывают помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно возникает), поддержании и укреплении психического здоровья, в повышении уровня психологической культуры.

4.5.6 Контроль качества услуг, включающих в себя беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют проверкой наличия этих мероприятий и в какой степени они содействуют укреплению психического здоровья членов семей, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

4.5.7 При контроле качества услуг по оказанию психотерапевтической помощи семьям проверяют наличие фактов оказания такой помощи, своевременно ли оказывается эта помощь и насколько эффективно она способствовала решению следующих проблем (применительно к семьям различных групп): преодолению переживаемой острой кризисной ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику членов семьи, в первую очередь — детей; исправлению неадекватных форм поведения родителей или других членов семьи с нарушениями психики; социальной адаптации приемных детей к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта; пониманию их проблем; созданию в семье атмосферы взаимопонимания и взаимоуважения, благоприятного микроклимата, нормальных отношений между

родителями и детьми; проведению родителями психологической коррекции искажений в психическом развитии детей; восстановлению социального статуса и социальной реабилитации лиц, вернувшихся из мест лишения свободы или прошедших курс лечения от алкоголизма, наркомании, токсикомании.

4.5.8 Контроль качества услуг по психологической коррекции, проводимой, в первую очередь, по отношению к семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями; семьям, в которых дети подвергаются различным формам физического и психического насилия; молодым семьям и семьям с несовершеннолетними родителями осуществляют проверкой наличия фактов осуществления коррекции и в какой степени эта коррекция, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечила преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении отдельных членов семьи, во взаимоотношениях между супругами, родителями и детьми, приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды.

4.5.9 Качество психологических тренингов, применяемых по отношению к семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом, эмоционально-конфликтными отношениями; семьям, где есть дети с ограниченными возможностями; семьям, попавшим в экстремальную ситуацию; семьям в состоянии развода, предразводной или послеразводной ситуации; семьям, имеющим в своем составе инвалидов, лиц, страдающих психическими заболеваниями, контролируют проверкой наличия фактов проведения тренингов и насколько эффективно способствовали эти тренинги снятию психотравмирующих ситуаций и состояния нервно-психической напряженности в семье, изменению способов переживания и эмоционального реагирования при общении членов семьи между собой, выработке умения и навыков адаптации к сложившимся условиям жизни и быта, психологической поддержке нуждающихся в ней лиц.

4.5.10 При контроле качества услуг по психологическому консультированию проверяют наличие фактов проведения консультирования, в какой степени оно способствовало решению таких проблем, как налаживание в семье отношений между родителями и детьми, предупреждение и преодоление семейных конфликтов, семейное воспитание детей, в том числе детей с ограниченными возможностями, с учетом особенностей их индивидуального развития, адаптация семей к сложившимся социально-экономическим условиям жизни и быта, формирование семейных и супружеских отношений, оказание помощи семьям, желающим принять к себе в семью детей-сирот или детей, оставшихся без попечения родителей.

4.5.11 Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой систематичности проведения наблюдений за членами семьи, нуждающимися в патронаже, своевременности выявления на основании этих наблюдений ситуации психологического дискомфорта, конфликтов и других ситуаций, могущих усугубить их трудную жизненную ситуацию, в полной ли мере оказывают им необходимую в настоящий момент психологическую помощь.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

4.6.1 Контроль качества услуг, связанных с организацией выступлений работников социальной службы в средствах массовой информации по актуальным социально-педагогическим проблемам и распространением среди членов семей педагогических знаний, осуществляют проверкой систематичности и актуальности этих выступлений, насколько своевременно и квалифицированно проводится эта работа, в какой степени она способствует повышению уровня педагогических знаний старших членов семей, успешному усвоению ими и применению в жизни полученной информации.

4.6.2 Контроль качества услуг по организации работы групп дневного пребывания детей осуществляют проверкой наличия таких групп и в какой степени проводимая работа обеспечивает оказание квалифицированной педагогической помощи в воспитании детей и дает возможность родителям использовать освобождающееся время для занятий трудовой деятельностью, обеспечивающей материальное благополучие семьи.

4.6.3 При контроле качества услуг, предусматривающих создание обществ, клубов, групп взаимопомощи жителей на территории, обслуживаемой конкретным учреждением, проверяют наличие таких организаций и в какой степени проводимая клубами и обществами работа способствует оказанию взаимопомощи и поддержки проживающим на этой территории жителям в решении стоящих перед ними педагогических проблем.

4.6.4 Контроль качества услуг, связанных с организацией досуга, осуществляют проверкой перечня организованных и проведенных мероприятий (экскурсий, встреч с деятелями литературы и искусства, посещений театров, выставок, организованных концертов художественной самодеятельности, праздников, юбилеев, спортивных игр, клубной и кружковой работы, других культурных мероприятий),

какой процент охвата этими мероприятиями, в какой степени эти мероприятия способствовали повышению интеллектуального и духовного уровня, расширению кругозора членов семей, укреплению их здоровья.

4.6.5 Контроль качества услуг по социально-педагогическому консультированию и педагогической помощи родителям осуществляют проверкой перечня таких консультаций и помощи, в какой степени они способствовали оптимальному и своевременному решению следующих основных педагогических проблем (в зависимости от групп обслуживаемых семей):

- налаживанию нормальных отношений родителей с детьми, в том числе с приемными;
- преодолению педагогической запущенности, педагогических ошибок с учетом особенностей возрастного и индивидуального развития детей, их характера и наклонностей;
- ранней профессиональной ориентации и трудоустройству детей;
- созданию в семье благоприятной атмосферы;
- воспитанию детей, в том числе приемных (с учетом их физического и психического состояния, характера и наклонностей), предупреждению и преодолению возможных конфликтных отношений с ними;
- содействию в преодолении нарушений семейных и супружеских отношений;
- воспитанию, обучению и профессиональной подготовке детей с ограниченными возможностями, учитывая специфику их состояния;
- организации внешкольного (при необходимости) образования, налаживанию учебного процесса;
- присмотру за детьми малообеспеченных и многодетных семей в часы отсутствия родителей, организации детского сада на дому, прогулочных групп и т.д.;
- обучению родителей основам реабилитации детей в домашних условиях;
- выработке умения и навыков адаптации членов семьи к складывающейся жизненной ситуации;
- обучению навыкам семейной жизни (навыкам построения адекватных отношений в семье и навыкам позитивного разрешения конфликтов);
- устройству детей в школу или другое учебное заведение.

4.6.6 При контроле качества услуг, связанных с педагогической коррекцией неадекватных форм поведения родителей, проверяют наличие фактов проведения такой коррекции и в какой степени эти услуги помогают родителям исправлять неправильные установки и подходы к воспитанию детей, создавать атмосферу взаимопонимания между родителями и детьми.

4.6.7 При контроле качества дополнительных социально-педагогических услуг семьям, имеющим на попечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, проверяют:

- как организовано оказание педагогической помощи родителям в воспитании приемных детей, учитывается ли при этом их физическое и психическое состояние, характер и наклонности, насколько способствует эта помощь предупреждению и преодолению конфликтных ситуаций и удовлетворяет ли она родителей;
- в какой степени проводимое социально- педагогическое консультирование родителей по вопросам особенностей индивидуального развития приемных детей и методике их семейного воспитания способствует преодолению педагогической запущенности таких детей.

4.6.8 При контроле качества дополнительных социально-педагогических услуг семьям, имеющим детей с ограниченными возможностями, проверяют:

- как подготавливаются и проводятся мероприятия по организации досуга детей вместе с родителями, каково содержание мероприятий, удовлетворены ли ими родители и дети;
- как организовано и проводится обучение родителей основам реабилитации таких детей в домашних условиях, в какой степени помогает оно в практических делах родителей;
- в какой степени организация внешкольного (при необходимости) образования способствует налаживанию учебного процесса и усвоению детьми учебного материала;
- как организована и проводится игротерапия детей, в ней нуждающихся, насколько помогает она улучшению здоровья и самочувствия детей.

4.6.9 При контроле качества дополнительных социально-педагогических услуг семьям, оказавшимся в экстремальной ситуации (пострадавшим от стихийных бедствий или приравненных к ним событий), семьям беженцев и вынужденных переселенцев проверяют:

- как организуется и в чем заключается содействие родителям в адаптации детей к сложившейся ситуации, в какой степени это содействие способствует социально-педагогической реабилитации детей и преодолению педагогической запущенности;

- насколько активно и квалифицированно оказывается педагогическая помощь родителям в воспитании детей и их устройстве в школу или другое учебное заведение, каковы результаты этой помощи.

4.6.10 Контроль качества социально-педагогического патронажа семей осуществляют проверкой систематичности проведения педагогической работы с ними и в какой степени способствует она обеспечению нормального воспитания и развития детей.

4.7 Контроль качества социально-экономических услуг

4.7.1 Контроль качества услуг, связанных с содействием в осуществлении мер социальной поддержки семьям в соответствии с законодательством Российской Федерации, осуществляют проверкой своевременности и эффективности оказания помощи в удовлетворении законных запросов и потребностей семей и в решении стоящих перед семьями проблем.

4.7.2 При контроле качества услуг, предусматривающих привлечение средств для оказания помощи малообеспеченным семьям организацией различных благотворительных акций, аукционов, лотерей, выставок-продаж вещей, бывших в употреблении, и других мероприятий, проверяют, каковы практические результаты этих мероприятий, в какой степени полученные средства и приобретенные вещи позволили удовлетворить потребности нуждающихся семей и улучшить их материальное положение.

4.7.3 Контроль качества услуг, связанных с содействием в оказании материальной помощи, осуществляют проверкой наличия фактов такого содействия и насколько оно позволяет полно и своевременно обеспечивать нуждающиеся семьи предназначенными им денежными средствами, продуктами питания, одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости.

4.7.4 Контроль качества услуг по обеспечению малообеспеченных семей и семей, имеющих на обеспечении детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, бесплатными продуктовыми наборами или горячим питанием осуществляют проверкой списков содержания этих наборов и питания и насколько своевременно получают они предназначенное им питание или наборы, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

4.7.5 При контроле качества услуг, связанных с содействием по вопросам самообеспечения семьи, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов, проверяют состав и содержание проведенных консультаций и бесед и насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют членам семьи их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения материального положения, каковы практические результаты консультирования.

4.7.6 Контроль качества услуг, предусматривающих содействие семьям в решении различных актуальных для них проблем (предоставление временного жилого помещения нуждающимся в нем семьям; решение вопросов выбора профессии, трудоустройства на временную или постоянную работу, получения или повышения квалификации, переподготовки; развитие семейного предпринимательства и надомных промыслов; направление приемных детей, при необходимости, в стационарные учреждения и др.), осуществляют проверкой перечня и содержания проведенных мероприятий и насколько квалифицированно и своевременно оно было оказано, в какой степени содействовало положительному решению проблем клиентов и удовлетворило их запросы и потребности.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

4.8.1 Контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту их интересов, осуществляют проверкой состава таких консультаций и в какой мере доводят до нуждающихся в этих услугах необходимую им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб проверяют перечень и содержание этих жалоб и в какой степени способствует эта помощь юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресату.

4.8.2 При контроле качества услуг, связанных с консультированием семей по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейно-брачное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, инвалидов и др.), проверяют перечень и содержание консультаций, в каком объеме получают они необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и др.), необходимых для справедливого решения затронутых в них вопросов.

4.8.3 Контроль качества услуг по содействию семьям в решении различных актуальных для них социально-правовых проблем (привлечение к ответственности лиц, допускающих жестокое обращение

с детьми, оформление представлений на родителей, которые уклоняются от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, в комиссии по делам несовершеннолетних, оформление документов на лишение родителей родительских прав и др.) осуществляют проверкой состава и содержания проведенных мероприятий и насколько квалифицированно и своевременно они были проведены, в какой степени содействовали положительному решению проблем и удовлетворению законных запросов и потребностей клиентов.

4.8.4 Контроль качества услуг по оказанию юридической консультации и помощи семьям в оформлении различных юридических документов (для направления детей, при необходимости, в учреждения социального обслуживания на временное пребывание; на осуществление по отношению к детям мер социальной поддержки, положенных по законодательству Российской Федерации; на усыновление и другие формы семейного воспитания детей; документов для трудоустройства; документов, удостоверяющих личность и т.д.) осуществляют проверкой состава и содержания оказанных консультаций и 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 этих проблем.

4.8.5 При контроле качества социально-правового патронажа семей проверяют систематичность осуществления наблюдений за ними для своевременного выявления возможной угрозы насилия и других противоправных действий в отношении детей, женщин, пожилых людей, инвалидов и насколько своевременно оказана им необходимая в настоящий момент социально-правовая помощь.

УКД 658.382.3:006.354 ОКС 03.080 Т50

Ключевые слова: социальные услуги, социально-бытовые услуги, социально- медицинские услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-экономические услуги, социально-правовые услуги, качество социальных услуг, контроль качества социальных услуг, проверка, семья

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *В.Н. Прусакова*
Корректор *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *В.И. Грищенко*

Сдано в набор 23.07.2009. Подписано в печать 05.08.2009. Формат 60x84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,35. Тираж 228 экз. Зак. 481.

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