ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО

ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р 52496— 2005

Социальное обслуживание населения

КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Основные положения

Издание официальное

БЗ 11—2005/272

Москва
Стандартинформ
2006

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 «Всероссийский научно-исследовательский институт стандартизации оборонной продукции и технологий» (ФГУП «Рособоронстандарт»; до 8 июля 2005 г. — ФГУП «ВНИИстандарт»)

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 30 декабря 2005 г. № 533-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы Федеральных законов Российской Федерации:

- 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 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;
- от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании»

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 национального органа Российской Федерации по стандартизации в сети Интернет

© Стандартинформ, 2006

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

Основные положения

Social service of the population. Quality control of social services.
General provisions

Дата введения — 2007—01—01

1 Область применения

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

Стандарт устанавливает основные правила и порядок проведения контроля качества всех видов комплекса социальных услуг, предоставляемых населению.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения

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

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

Примечание — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте национального органа Российской Федерации по стандартизации 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 документ заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться замененным (измененным) документом. Если ссылочный документ 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 50646.

4 Контроль качества социальных услуг

4.1 Основные положения

4.1.1 Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень

Издание официальное

повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

4.1.2 В настоящем стандарте контролю подлежит качество всех социальных услуг, упомянутых в ГОСТ Р 52143. Цель контроля — проверка соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142.

4.1.3 Изложению в настоящем стандарте правил и порядка проведения контроля качества конкретных видов социальных услуг предшествует изложение правил и порядка контроля основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

4.2.1 Контролю подлежат следующие основные факторы, установленные ГОСТ Р 52142:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее — документы);
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам социальной службы (далее — клиенты);
- наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения.

4.2.1.1 При контроле документов (устава учреждения, положения об учреждении, руководств, правил, служебных инструкций, методик работы с клиентами и собственной деятельности, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных стандартов социального обслуживания населения и др.) проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению.

Одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

4.2.1.2 При контроле условий размещения учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

4.2.1.3 При контроле специального и табельного технического оснащения учреждения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

4.2.1.4 Укомплектованность учреждения специалистами проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждения проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.

Одновременно проверяют организацию и проведение работ учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

4.2.1.5 Состояние информации об учреждении (сведений о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяют на соответствие требованиям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и ГОСТ Р 52142 (пункт 4.1.5.4).

4.2.1.6 При проверке собственной службы контроля за деятельностью учреждения проверяют наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству учреждения контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

При проверке внешней системы контроля изучают документально оформленные результаты проводимых проверок, характер отмечаемых недостатков и степень реализации мероприятий по их устранению.

4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг

4.3.1 При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий — клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преи-

муществ в социально-бытовом обеспечении проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем и какова ее эффективность.

4.3.2 Качество жилой площади, предоставляемой клиентам стационарных и полустационарных учреждений социального обслуживания, контролируют путем проверки ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживания клиентов и по другим жизненно важным показателям. Одновременно проверяют, насколько учитывают при размещении клиентов в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическую совместимость, наклонности.

4.3.3 Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

- требованиям противопожарной безопасности;

- требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;

- требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, клиентов и на качество предоставляемых услуг;

- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).

4.3.4 При контроле качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых клиентам учреждений социального обслуживания, проверяют, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние клиентов (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

4.3.5 При контроле качества предоставляемых клиентам одежды, обуви, нательного белья проверяют, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам клиентов, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

4.3.6 При контроле качества горячего питания, предоставляемого в учреждениях социального обслуживания или доставляемого клиентам на дом, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно изготовляется, удовлетворяет ли оно потребности клиентов по калорийности, соответствует ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его распределении состояние здоровья клиентов.

4.3.7 Качество социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера клиентам, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и не способным выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия: 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 челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам брить бороду и усы, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают 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 При контроле качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение или в стационарные учреждения социального обслуживания проверяют, в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению клиента в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

4.3.9 Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также не допускаются ли какие ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

4.3.10 Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания проверяют на предмет его соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов клиентов в своевременном приобретении необходимых про-

довольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг.

4.3.11 Контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

4.3.12 При контроле качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи проверяют, в какой степени эти услуги помогли остальным членам семьи освободиться от этих обязанностей и позволили им заниматься другими, нужными им делами на работе или дома.

4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг

4.4.1 При контроле качества услуг по оказанию помощи населению всех категорий и групп — клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг проверяют, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние клиентов.

4.4.2 Качество услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи клиентам стационарных учреждений социального обслуживания в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой в лечебно-профилактических учреждениях, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их эффективность.

4.4.3 При контроле качества услуг в стационарных учреждениях по обеспечению ухода за клиентами с учетом состояния их здоровья проверяют, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т.д.) и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности клиентов.

4.4.4 При контроле качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы проверяют, в какой степени эти услуги помогают учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых клиентов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения клиентами соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

4.4.5 Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

4.4.6 Качество услуг по организации прохождения диспансеризации проверяют тем, в какой степени была обеспечена доступность посещения клиентами всех предписанных им врачей-специалистов и какова была их явка для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

4.4.7 При контроле качества услуг по организации медико-социального обследования — оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи проверяют, обеспечивает ли такая организация услуг потребности клиентов стационарных учреждений в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

4.4.8 Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан (в том числе детей) на санаторно-курортное лечение, заключается в проверке, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

4.4.9 При контроле качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации проверяют, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребнос-

тям клиентов и обеспечивают получение ими необходимых протезов или других средств ухода и реабилитации.

4.4.10 Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.), заключается в проверке того, не наносит ли оказание этих услуг вреда клиентам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала.

4.4.11 Качество услуг по содействию клиентам, обслуживаемым на дому, в оказании медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями, контролируют тем, насколько правильно и своевременно было обеспечено выполнение работ по постановке предварительного диагноза, доставке клиентов в лечебное учреждение, участию в уточнении диагноза и проведению необходимых медицинских процедур, предусмотренных программами, а также по возвращению клиентов домой.

4.4.12 При контроле качества услуг, связанных с оказанием обслуживаемым на дому клиентам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и т. д.), осуществлением им подкожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, забором материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, проверяют, насколько своевременно и в полном ли объеме проводят предписанные клиентам указанные выше медицинские процедуры, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

4.4.13 Качество консультирования по социально-медицинским вопросам проверяют тем, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (планирование семьи, современные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, сексуальные расстройства, психосексуальное развитие, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и др.).

4.4.14 При контроле качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное консультирование клиентов, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача.

4.4.15 Качество услуг по организации лечебно-трудовой деятельности клиентов контролируют проверкой, как активно привлекаются они к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом, в зависимости от состояния здоровья с целью поддержания активного образа жизни, а также насколько полно обеспечивается потребность клиентов в лечебно-трудовой деятельности.

4.4.16 При контроле качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений проверяют, в какой степени обеспечено овладение клиентами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья.

4.4.17 Контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей осуществляется проверкой организации, проведения и эффективности разъяснительной работы о пагубности употребления алкоголя, наркотиков, курения, о негативных результатах, к которым это приводит, а также какие необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению этих привычек даются молодым людям и как выполняются.

4.4.18 При контроле качества услуг по содействию семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в проводимых ими лечении, обучении навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля проверяют, как обеспечено и какие практические результаты дает обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи работниками учреждений в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта.

4.4.19 Качество социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей с ограниченными умственными и физическими возможностями (в том числе детей-инвалидов), контролируется проверкой, систематически ли проводится наблюдение за семьями и обеспечивает ли это наблюдение своевременное выявление возникающих проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и

психику детей и усугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию в этих семьях, и своевременное оказание им необходимой в требуемый момент помощи.

4.5 Контроль качества социально-психологических услуг

4.5.1 При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

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

4.5.3 Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (конфликтные отношения родителей и детей или искажений в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

4.5.4 При контроле качества психотерапевтической помощи проверяют, насколько она способствует эффективному решению клиентами проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов.

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

4.5.6 При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

4.5.7 Качество психологических тренингов как активного психологического воздействия контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

4.5.8 Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают клиентам помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

4.5.9 При контроле качества услуг по экстренной (по телефону) психологической и медико-психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача.

4.5.10 Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг

4.6.1 При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем

(родительско-детские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).

4.6.2 Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов, осуществляют проверкой, позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации детей.

4.6.3 Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи клиентам в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей.

4.6.4 При контроле качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

4.6.5 Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждениях социального обслуживания условий, позволяющих клиентам с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

4.6.6 При контроле качества услуг, связанных с организацией получения или с содействием получения образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами на дому) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, проверяют, все ли необходимые условия созданы в учреждениях и на дому для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по специальным программам, а также для получения образования взрослыми инвалидами по специальным программам. Одновременно проверяют, насколько сами программы способствуют успешному и результативному обучению, в какой степени создаваемые условия учитывают характер инвалидности, физическое состояние инвалидов и обеспечивают необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения.

4.6.7 Контроль качества услуг по обучению основам домоводства выпускников детских учреждений, проживающих самостоятельно, осуществляют проверкой, насколько наглядно и эффективно проводится это обучение и позволяет ли оно в полном объеме осваивать такие элементарные бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и т.п.

4.6.8 Качество услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), контролируют проверкой, в какой степени помогает это обучение развивать у инвалидов практические навыки умения самостоятельно и уверенно пользоваться этими средствами с целью максимально возможного восстановления, в первую очередь, их профессиональных навыков и овладения новыми профессиями.

4.6.9 При контроле качества услуг по содействию в организации труда подростков-инвалидов и членов их семей на дому проверяют, в полной ли мере обеспечивает это содействие оказание всесторонней педагогической помощи клиентам с повышением квалификации и качества их труда, а также помощи в своевременном и полном снабжении их сырьем и выгодном сбыте продукции.

4.6.10 Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли все это формирование ребенка как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

4.6.11 Качество услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе дети-инвалиды, основам реабилитации контролируют проверкой степени восстановления физических и умственных возможностей детей, их адаптации к окружающей обстановке, а также как учтены при обучении индивидуальные особенности детей, их характер, степень ограничения возможностей, физическое и психическое состояние, степень подготовленности родителей к процессу обучения.

4.6.12 При контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитываются при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.

4.7 Контроль качества социально-экономических услуг

4.7.1 При контроле качества услуг по содействию населению всех категорий – клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, пособий, компенсаций, кредитов, алиментов и других выплат, а также в предоставлении жилья или улучшении жилищных условий проверяют, насколько своевременно и квалифицированно оказывают клиентам помощь в решении их проблем, какова ее эффективность в удовлетворении законных запросов и потребностей клиентов.

4.7.2 Контроль качества услуг, связанных с компенсацией клиентам стационарных учреждений расходов, связанных с проездом к месту обучения, лечения, консультаций, осуществляют проверкой того, насколько полно и своевременно возмещает эта компенсация подтвержденные финансовыми документами расходы клиентов.

4.7.3 При контроле качества услуг по обеспечению клиентов при выписке из стационарных учреждений одеждой и обувью и денежным пособием проверяют, в полной ли мере обеспечены клиенты всем указанным выше и устраивают ли их размеры, рост и фасон одежды, обуви и их качество.

4.7.4 При контроле качества услуг, предусматривающих содействие в обеспечении нуждающихся клиентов полустационарных учреждений социального обслуживания протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками, проверяют, обеспечено ли своевременное получение клиентами необходимых им упомянутых выше реабилитационных изделий и удовлетворяют ли эти изделия потребности клиентов по качеству, надежности и удобству в пользовании.

4.7.5 Качество услуг, связанных с оказанием материальной помощи, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают клиентов положенными им денежными средствами, продуктами питания, одеждой, обувью, средствами санитарии и гигиены, средствами ухода за детьми и другими предметами первой необходимости.

4.7.6 При контроле качества услуг по обеспечению клиентов бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами проверяют, своевременно ли получают они положенное им питание или наборы, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

4.7.7 Контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости осуществляют проверкой, правильно ли сориентированы клиенты в положении дел по данной проблеме в интересующих их населенных пунктах и в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работы.

4.7.8 При контроле качества услуг, связанных с консультированием клиентов по вопросам самообеспечения, проверяют, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют клиентам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов, каковы практические результаты консультирования.

4.7.9 Качество социального патронажа малообеспеченных семей и одиноких граждан контролируют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за их социально-экономическим состоянием для выявления степени их социальной дезадаптации и угрозы осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации, и своевременно ли оказывают им необходимую помощь, какова эффективность этой помощи.

4.8 Контроль качества социально-правовых услуг

4.8.1 При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, 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.

При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб проверяют, 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 различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной

разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиента.

4.8.3 Качество услуг по содействию в получении клиентом бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительствования в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу.

4.8.4 Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

4.8.5 При контроле качества социально-правового патронажа детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия.

4.8.6 При контроле качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение, проверяют, в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту клиентов от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

4.8.7 Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью, в учреждение социального обслуживания, осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого несовершеннолетнего (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличие сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего.

4.8.8 Качество услуг по оказанию юридической помощи или содействию клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, защитой и соблюдением прав детей на воспитание и заботу о них или в решении других правовых вопросов контролируют проверкой, в какой степени это содействие или помощь обеспечивают разъяснение клиентам сути и состояния интересующих их проблем, помогают определить предполагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и т.д.).

4.8.9 При контроле качества услуг, связанных с оформлением представления в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, проверяют, все ли материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов детей и их жизненного устройства, содержатся в указанных документах.

4.8.10 Контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами осуществляют проверкой, все ли необходимые документы пострадавшим клиентам для представления в суд подготавливались своевременно, какова была степень участия юристов учреждения в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и защиты виновных, какова степень влияния содействия на решение суда.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080 Т50

Ключевые слова: учреждение социального обслуживания, клиент социальной службы, 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

Редактор *Л.В. Коретникова*
Технический редактор *Л.А. Гусева*
Корректор *Е.Д. Дульнева*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Сдано в набор 02.03.2006. Подписано в печать 24.03.2006. Формат 60 × 84 1/8. Бумага офсетная. Гарнитура Ариал.
Печать офсетная. Усл. печ. л. 1,40. Уч.-изд. л. 1,35. Тираж 200 экз. Зак. 198. С 2642.

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