ГОСТ Р 52142—2003

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Социальное обслуживание населения

КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Общие положения

Издание официальное

БЗ 4—2000/88

ГОССТАНДАРТ РОССИИ
Москва

gost.e-ecolog.ru

Предисловие

1 РАЗРАБОТАН И ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

2 ПРИНЯТ И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Постановлением Госстандарта России от 24 ноября 2003 г. № 326-ст

3 Настоящий стандарт разработан по заказу Минтруда России

4 В настоящем стандарте реализованы нормы:

- федеральных законов Российской Федерации:

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

от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в 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 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

от 24 июня 1999 г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- 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

© ИПК Издательство стандартов, 2003

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Госстандарта России

Содержание

1 Область применения 1
2 Нормативные ссылки. 1
3 Определения 1
4 Качество социальных услуг 1
4.1 Основные факторы, определяющие качество социальных услуг 1
4.2 Качество социально-бытовых услуг 4
4.3 Качество социально-медицинских услуг 5
4.4 Качество социально-психологических услуг. 7
4.5 Качество социально-педагогических услуг 8
4.6 Качество социально-экономических услуг 9
4.7 Качество социально-правовых услуг 10

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

Социальное обслуживание населения

КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Общие положения

Social service for the population.
Quality of social services. General

Дата введения 2004—07—01

1 Область применения

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению учреждениями социального обслуживания (далее — учреждения), и устанавливает основные положения, определяющие качество социальных услуг.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы ссылки на следующие стандарты:
ГОСТ Р 50646—94 Услуги населению. Термины и определения
ГОСТ Р 52143—2003 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг

3 Определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 50646.

4 Качество социальных услуг

Настоящий стандарт разработан в соответствии с положениями федеральных законов и постановления Правительства Российской Федерации, указанных в пункте 4 предисловия, а также государственных стандартов социального обслуживания, указанных в разделе 2.

Качество социальных услуг и критерии, которые его характеризуют, рассмотрены в настоящем стандарте применительно к объему и формам предоставления услуг, определенным в ГОСТ Р 52143.

4.1 Основные факторы, определяющие качество социальных услуг

Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, являются:

- 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, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее — клиенты);
- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

4.1.1 Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

В состав документов должны входить:

- положение (устав) об учреждении;
- руководства, правила, инструкции, методики работы с клиентами и собственной деятельности;

Издание официальное

- эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- государственные стандарты социального обслуживания населения.

4.1.1.1 Положение об учреждении должно включать в себя следующие сведения:
- предназначение учреждения;
- порядок его формирования, деятельности, реорганизации и ликвидации;
- источники финансирования;
- юридический статус (организационно-правовая форма и форма собственности);
- ведомственная принадлежность и подчиненность;
- штатное расписание, правила внутреннего распорядка;
- порядок принятия (зачисления) клиентов на обслуживание и снятия с него;
- основные задачи деятельности, категории обслуживаемых лиц;
- структурные подразделения, основные направления их деятельности, объем и порядок предоставления ими услуг в соответствии с государственными стандартами социального обслуживания населения.

4.1.1.2 Руководства, правила, инструкции, методики должны регламентировать процесс предоставления услуг, определять методы (способы) их предоставления и контроля, а также предусматривать меры совершенствования работы учреждения.

4.1.1.3 Эксплуатационные документы на имеющиеся в учреждении оборудование, приборы и аппаратуру должны способствовать обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

4.1.1.4 Государственные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации должны составлять нормативную основу практической работы учреждения в избранной области социального обслуживания населения.

4.1.1.5 В учреждении следует осуществлять постоянный пересмотр документов, подразумевающий включение в них необходимых изменений и изъятие из обращения устаревших.

4.1.2 Условия размещения учреждения

4.1.2.1 Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для инвалидов. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.

4.1.2.2 По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил пожарной безопасности, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.).

4.1.2.3 Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

4.1.3 Специальное и табельное техническое оснащение учреждения

4.1.3.1 Каждое учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиями стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

4.1.3.2 Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

4.1.3.3 Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных должна быть подтверждена их проверкой.

4.1.4 Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация

4.1.4.1 Учреждение должно располагать необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

4.1.4.2 Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.

Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периоди-

ческой) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

4.1.4.3 У специалистов каждой категории должны быть должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

4.1.4.4 Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

4.1.4.5 Наряду с соответствующей квалификацией и профессионализмом все сотрудники учреждения должны обладать высокими моральными и морально-этическими качествами, чувством ответственности и руководствоваться в работе принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

4.1.4.6 При оказании услуг персонал учреждения должен проявлять к клиентам максимальные чуткость, вежливость, внимание, выдержку, предусмотрительность, терпение и учитывать их физическое и психическое состояние.

4.1.4.7 Сведения личного характера о клиентах, ставшие известными сотрудникам учреждения при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Сотрудники, виновные в разглашении профессиональной тайны, несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.1.5 Состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам

4.1.5.1 Состояние информации должно соответствовать требованиям федерального закона «О защите прав потребителей».

4.1.5.2 Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

4.1.5.3 Клиент вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

4.1.5.4 Состав информации об услугах в обязательном порядке должен быть (в соответствии с федеральным законом «О защите прав потребителей») следующим:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качество услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами учреждения;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения — исполнителя услуг.

4.1.5.5 Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу клиента (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

4.1.6 Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения

4.1.6.1 Учреждения должны иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.1.6.2 Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляют:

- в государственном секторе социального обслуживания — органы социальной защиты населения, органы здравоохранения и органы образования в пределах их компетенции, а также минис-

терства, иные федеральные органы исполнительной власти, государственные предприятия, учреждения и организации, имеющие в подчинении учреждения социального обслуживания;

- в муниципальном секторе социального обслуживания — муниципальные органы социальной защиты населения, органы здравоохранения и органы образования в пределах их компетенции, а также органы управления социальным обслуживанием Российской Федерации и органы управления социальным обслуживанием субъектов Российской Федерации;

- в негосударственном секторе социального обслуживания — государственные, муниципальные органы социальной защиты населения, органы здравоохранения и органы образования в пределах их компетенции;

- общественные объединения, занимающиеся в соответствии с их учредительными документами защитой интересов граждан соответствующих категорий.

4.1.7 Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

4.1.8 Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Он должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

4.1.9 При оценке качества услуги используют следующие критерии:

а) полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее своевременность;

б) результативность (эффективность) предоставления услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

4.2 Качество социально-бытовых услуг

Качество социально-бытовых, а также социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических и социально-правовых услуг рассмотрено в настоящем стандарте применительно к объему и формам их предоставления, определенным в ГОСТ Р 52143.

4.2.1 Содействие населению всех категорий и групп в получении им предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ должно обеспечивать своевременное, полное и в соответствующей форме квалифицированное оказание помощи в решении вопросов, интересующих клиентов, и удовлетворять их запросы и потребности.

4.2.2 Жилая площадь, предоставляемая в стационарных и полустационарных учреждениях социального обслуживания, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) должна соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство проживания клиентов. При размещении клиентов в жилых помещениях (комнатах) должны быть учтены их физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость.

Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

Все жилые, служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям, должны быть оснащены телефонной связью и обеспечены всеми средствами коммунально-бытового благоустройства и доступны для инвалидов. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов (повышенных температуры воздуха, влажности воздуха, запыленности, вибрации и т. д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, клиентов и на качество предоставляемых услуг.

4.2.3 Предоставляемые клиентам стационарных и полустационарных учреждений социального обслуживания мебель и постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подо-

бранными с учетом физического состояния клиентов (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т. д.), отвечать требованиям современного дизайна.

4.2.4 Одежда, обувь, нательное белье, предоставляемые клиентам, должны быть удобными в носке, соответствовать росту и размерам клиентов, отвечать, по возможности, их запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

4.2.5 Горячее питание, предоставляемое в учреждениях социального обслуживания, и горячие обеды, доставляемые на дом, должны быть приготовлены из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности клиентов по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и быть предоставлены с учетом состояния здоровья клиентов.

4.2.6 Социально-бытовые услуги индивидуально-обслуживающего характера, предоставляемые в стационарных учреждениях социального обслуживания клиентам, неспособным по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию, должны обеспечивать выполнение необходимых им процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств.

При оказании этих услуг необходима особая корректность обслуживающего персонала по отношению к клиентам.

4.2.7 Содействие в получении направления в стационарные учреждения социального обслуживания должно быть осуществлено строго в соответствии с показаниями (состояние здоровья и др.), подтверждающими необходимость такого направления, и должно удовлетворять законные требования клиентов.

4.2.8 При создании условий для отправления религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях. Не допускаются любые ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

4.2.9 Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими предприятиями должно удовлетворять потребности клиентов в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи и т. д.

4.2.10 Такие услуги, как покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, топка печей, содействие в снабжении топливом, сдаче вещей в стирку, химчистку, ремонт и обратной их доставке, в организации ремонта и уборки жилых помещений, должны обеспечивать полное и своевременное удовлетворение нужд и потребностей клиентов в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизни.

4.2.11 Оказание помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи должно в значительной мере освободить от этой обязанности остальных членов семьи и позволить им заниматься другими делами дома и на работе.

4.3 Качество социально-медицинских услуг

4.3.1 Помощь населению всех категорий и групп в получении им предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг, предоставляемых социальными службами, должна обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния клиентов.

4.3.2 Оказание или содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических учреждениях должно обеспечивать полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных соответствующими программами.

4.3.3 Обеспечение ухода в стационарных учреждениях с учетом состояния здоровья должно включать в себя такие услуги, как наблюдение (с готовностью в любой момент прийти на помощь), проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением лечащих врачей, оказание помощи в передвижении (при необходимости) и в других действиях клиента.

4.3.4 Содействие в проведении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи органам Государственной службы 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.

Оказание помощи в прохождении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать посещение клиентом соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния его организма на основе анализа клинико-функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых, психологических данных освидетельствуемого клиента с использованием классификаций и критериев, разрабатываемых и утверждаемых в установленном порядке.

4.3.5 Содействие в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, должно обеспечивать выполнение оптимального для каждого инвалида набора разработанных мероприятий по социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации и социально-бытовой адаптации, и медицинской реабилитации, состоящей из восстановительной терапии, реконструктивной хирургии, протезирования и ортезирования.

4.3.6 Организация прохождения диспансеризации должна обеспечивать посещение клиентами всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

4.3.7 Организация медико-социального обследования, оказания квалифицированного консультирования, проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи должны обеспечивать удовлетворение потребности клиентов стационарных учреждений в социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

4.3.8 Госпитализация или содействие в госпитализации нуждающихся граждан пожилого возраста и инвалидов в лечебно-профилактические учреждения и в направлении их по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях), а также содействие в предоставлении нуждающимся детям услуг оздоровления и их направлении на санаторно-курортное лечение должны быть осуществлены строго по медицинским показаниям, с учетом пожеланий клиентов.

4.3.9 Содействие в получении бесплатной зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также обеспечение или содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации должны быть осуществлены в соответствии с практическими потребностями клиентов.

4.3.10 Проведение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка пролежней, раневых поверхностей, очистительные клизмы) и оказание помощи в выполнении других связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.) должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда клиентам.

4.3.11 Содействие клиентам, обслуживаемым на дому, в получении медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой государственными и муниципальными лечебно-профилактическими учреждениями, должно обеспечивать постановку предварительного диагноза, доставку клиентов в лечебное учреждение, возвращение клиента домой.

4.3.12 Оказание обслуживаемым на дому клиентам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание), подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, забор материалов для проведения лабораторных исследований, смена нательного белья, кормление ослабленных граждан должны обеспечивать своевременное, квалифицированное и с высоким качеством проведение предписанных клиентам медицинских процедур, способствовать улучшению состояния их здоровья и самочувствия, устранять неприятные ощущения дискомфорта.

4.3.13 Консультирование по социально-медицинским вопросам должно обеспечивать 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 избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними и др.).

4.3.14 Индивидуальная работа с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, подготовке к созданию семьи и рождению детей должна быть направлена на

разъяснение пагубности вредных привычек (употребление алкоголя, наркотиков, курение и т. д.), негативных результатов, к которым они приводят, и дать молодым людям необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению этих привычек в зависимости от конкретных обстоятельств.

4.3.15 Организация экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи должна обеспечивать безотлагательное медико-психологическое 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.

4.3.16 Социально-медицинский патронаж семей, имеющих детей с ограниченными умственными или физическими возможностями, в том числе детей-инвалидов, должен на основе систематического наблюдения за семьями обеспечивать своевременное выявление возникающих в них проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и психику детей и усугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию в этих семьях, и оказание им необходимой в данный момент социально-медицинской помощи.

4.3.17 Содействие семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в их лечении, обучении навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля должно обеспечивать обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта.

4.3.18 Организация лечебно-трудовой деятельности и лечебно-оздоровительных мероприятий должна обеспечивать привлечение клиентов к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости от состояния здоровья, с целью поддержать их активный образ жизни.

4.3.19 Оказание помощи в выполнении физических упражнений должно обеспечивать овладение клиентами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья.

4.4 Качество социально-психологических услуг

4.4.1 Психологическое консультирование должно обеспечить оказание клиентам квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, по вопросам детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

Социально-психологическое консультирование должно на основе полученной от клиента информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы.

4.4.2 Психодиагностика и обследование личности должны по результатам определения и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, дать необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

4.4.3 Психокоррекция, как активное психологическое воздействие, должна обеспечивать преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (неблагоприятных форм эмоционального реагирования и стереотипов поведения отдельных лиц, конфликтных отношений родителей с детьми, нарушений общения у детей или искажения в их психическом развитии и т. д.), что позволит привести эти показатели в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды.

4.4.4 Психотерапевтическая помощь должна способствовать эффективному решению клиентами таких лежащих в основе жизненных трудностей и личностных конфликтов проблем, как преодоление в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальная адаптация к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и быта и т. д.

4.4.5 Социально-психологический патронаж должен на основе систематического наблюдения за клиентами обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, могущих усугубить трудную жизненную ситуацию клиентов, и оказание им необходимой в данный момент социально-психологической помощи.

4.4.6 Психопрофилактическая и психологическая работа должна способствовать формированию у клиента потребности в психологических знаниях и желании использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности на каждом возрастном этапе, своевременному предупреждению возможных нарушений в становлении и развитии личности клиента.

4.4.7 Психологические тренинги, как активное психологическое воздействие, должны быть оценены их эффективностью в снятии последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, привитии социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности, формировании личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям.

4.4.8 Привлечение клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения должно обеспечивать оказание им помощи в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), поддержании и укреплении психического здоровья, повышении стрессоустойчивости, уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

4.4.9 Экстренная (по телефону) психологическая и медико-психологическая помощь должна обеспечивать: безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их физических, духовных, личностных, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, расширении у них диапазона приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления трудностей, укреплении уверенности в себе, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача.

4.4.10 Беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса должны обеспечивать укрепление психического здоровья клиентов, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности.

4.5 Качество социально-педагогических услуг

4.5.1 Социально-педагогическое консультирование должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детских отношений, воспитания и развития детей и подростков, формирования супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждения и преодоления педагогических ошибок, межличностных отношений в семье и т. д.).

4.5.2 Социально-педагогическая диагностика и обследование личности должны быть проведены с использованием современных приборов, аппаратуры, тестов и давать на основании всестороннего изучения личности (взрослого или ребенка) объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи клиенту, попавшему в кризисную или конфликтную ситуацию, установления форм и степени социальной дезадаптации детей, определения интеллектуального развития ребенка, изучения его склонностей, степени готовности к школе и т. д.

4.5.3 Педагогическая коррекция должна обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи родителям (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т. п.) в преодолении и 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.

4.5.4 Организация досуга в учреждениях социального обслуживания должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов (как взрослых, так и детей). Она должна способствовать 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 (а детей — и к занятию спортом), к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

4.5.5 Качество услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами на дому) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, определяется тем, в какой степени созданные в учреждениях или на дому условия для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по специальным программам, а также для получения образования взрослыми инвалидами по специальным программам и сами программы способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению.

Условия должны быть созданы с учетом характера инвалидности, физического состояния инвалидов и обеспечивать необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения.

Программы должны быть составлены с учетом способности того или иного инвалида к восприятию и усвоению навыков воспитания или учебного материала.

4.5.6 Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией, должны обеспечивать создание в стационарных учреждениях таких условий, которые позволят вовлечь клиентов в различные формы жизнедеятельности с учетом состояния их здоровья, а также обеспечивать активное участие клиентов в мероприятиях по обучению доступным профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

4.5.7 Обучение основам домоводства выпускников интернатных учреждений, проживающих самостоятельно, должно быть наглядным и эффективным, в результате его клиенты должны в полном объеме освоить такие бытовые процедуры, как приготовление пищи, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой и т. п.

4.5.8 Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации) должно развить у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

Профессиональная реабилитация инвалидов должна способствовать максимально возможному восстановлению их профессиональных навыков и овладению новыми профессиями.

Профессиональное консультирование должно способствовать быстрейшей профессиональной реабилитации инвалидов.

4.5.9 Содействие в организации труда подростков-инвалидов и членов их семей на дому должно обеспечивать оказание всесторонней педагогической помощи клиентам в повышении квалификации и качества их труда, а также помощи в своевременном и полном снабжении их сырьем и выгодном сбыте продукции.

4.5.10 Определять форму обучения несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, и оказывать им практическую помощь в организации обучения следует с учетом степени их социально-педагогической дезадаптации, уровня знаний, физического и психического состояния.

Организация профориентации, профобучения, трудоустройства таких подростков должна помочь им в выборе профессии, обучении этой профессии, получении соответствующей квалификации и устройстве на работу по выбранной профессии.

4.5.11 Обучение детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности должно обеспечивать формирование ребенка (подростка) как личность самостоятельную, способную обслужить себя в бытовых условиях, культурную и вежливую, предусмотрительную и благожелательную в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированную.

4.5.12 Обучение родителей детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов, основам реабилитации должно быть проведено с учетом индивидуальных особенностей детей, характера их индивидуальности, степени ограничения возможностей, физического или психического состояния детей, а также степени подготовленности родителей к этим процедурам.

Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей детей и их адаптации к окружающей обстановке.

4.5.13 Социально-педагогический патронаж семей должен быть проведен с учетом их отнесения к определенной группе (многодетные, малообеспеченные и др.), физического и психического состояния членов семьи, характера взаимоотношений между родителями и детьми. Качество патронажа оценивают по степени его влияния на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи и создания в семье нормальной социально-педагогической обстановки.

4.6 Качество социально-экономических услуг

4.6.1 Содействие населению всех категорий и групп в получении льгот, пособий, компенсаций и других выплат, кредитов, алиментов, предоставлении жилья или улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации должно обеспечивать своевременное, полное, квалифицированное и эффективное оказание помощи в решении вопросов, интересующих клиентов, и удовлетворять их запросы и потребности.

4.6.2 Компенсация клиентам стационарных учреждений расходов, связанных с проездом на обучение, лечение, консультации, должна своевременно и полностью возмещать эти расходы каждого клиента в соответствии с финансовыми документами, подтверждающими их законность.

4.6.3 Обеспечение при выписке из стационарных учреждений одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативам должно удовлетворять потребности клиентов в добротной, соответствующих размеров, роста и фасона одежде и обуви, а также в денежных средствах.

4.6.4 Содействие в обеспечении нуждающихся клиентов протезами, протезно-ортопедически-

ми изделиями, слуховыми аппаратами, очками должно позволять клиентам получение необходимых им хорошего качества, надежных и удобных в пользовании упомянутых выше реабилитационных изделий в кратчайшие сроки.

4.6.5 Оказание материальной помощи клиентам должно заключаться в предоставлении им денежных средств, продуктов питания, средств санитарии и гигиены, средств ухода за детьми, одежды, обуви, белья и других предметов первой необходимости (в пределах установленных норм), а также, в установленном порядке, в обеспечении специальными транспортными средствами, техническими средствами реабилитации инвалидов и других лиц, нуждающихся в постороннем уходе.

4.6.6 Обеспечение клиентов бесплатным горячим питанием или продуктовыми наборами должно гарантировать им своевременное получение питания или продуктов в соответствии с установленными нормами.

4.6.7 Содействие в решении вопросов занятости должно заключаться в объективной информации клиентов о состоянии данной проблемы в интересующих их населенных пунктах, оказании практической помощи в поиске и выборе места и характера работы (временной или сезонной, с сокращенным рабочим днем, на дому), в устройстве на курсы переподготовки через службы занятости и т. д.

4.6.8 Консультирование по вопросам самообеспечения граждан и их семей должно разъяснять клиентам их права и возможности в соответствии с нормативными актами и другими документами, касающимися развития семейного предпринимательства, надомных промыслов, и оказывать квалифицированную помощь в решении этих и других вопросов поддержания и улучшения своего материального положения и жизненного уровня семьи.

4.6.9 Социальный патронаж малообеспеченных семей и одиноких граждан должен путем систематических наблюдений за социально-экономическим состоянием клиентов своевременно выявить угрозу осложнения или возникновения трудной жизненной ситуации и оказать им необходимые в тот или иной конкретный момент социально-экономические услуги.

4.7 Качество социально-правовых услуг

4.7.1 Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, должно дать клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений.

Оказание помощи в подготовке жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права клиентов, должно заключаться в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату.

4.7.2 Оказание юридической помощи в оформлении документов (на получение положенных по законодательству льгот, пособий и других социальных выплат, на усыновление и другие формы семейного воспитания детей, для трудоустройства, для удостоверения личности, для направления детей и подростков в учреждения социального обслуживания на временное пребывание и др.) должно обеспечивать разъяснение клиентам содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Эффективность помощи оценивают тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем.

4.7.3 Оказание юридической помощи или содействие клиентам в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством льгот и преимуществ, страхового медицинского полиса, защитой и соблюдением прав детей и подростков на воспитание и заботу о них и т. д., должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: 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.

4.7.4 Содействие в получении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, или обеспечение представительствования (в установленном порядке) в суде для защиты прав и интересов должны гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу.

4.7.5 Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых

помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение, а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг стационарного учреждения по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение, должно быть направлено на защиту клиента от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище.

4.7.6 Содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, под опеку, на попечение, в приемную семью, интернатное учреждение должно обеспечивать подготовку и оформление документов в личное дело на 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 наличии сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего.

4.7.7 Оформленные представления на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, в комиссии по делам несовершеннолетних и защите их прав и документы на лишение родителей родительских прав должны содержать все необходимые материалы и являться основанием для дальнейшего практического решения вопросов, связанных с привлечением родителей к ответственности, защитой законных прав и интересов детей и их устройством.

4.7.8 Содействие в привлечении к ответственности виновных в семейном насилии над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами должно заключаться в подготовке необходимых документов пострадавшим клиентам для представления в суд, участии в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и наказания виновных. Это содействие следует оценивать по степени его влияния на решение суда.

4.7.9 Социально-правовой патронаж детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия в отношении их, должен обеспечивать систематическую юридическую помощь семьям социального риска (имеющим 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.) с учетом физического, психического состояния членов семьи и характера взаимоотношений между ними в разъяснении их прав, обязанностей и в информации о путях предотвращения или устранения какого-либо насилия.

4.7.10 Консультирование населения всех категорий и групп по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права детей, женщин, отцов, инвалидов и др.) должно давать клиентам полное представление об интересующих их законодательных актах и правах в затрагиваемых вопросах, оказывать клиентам необходимую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и др.), необходимых для практического решения этих вопросов.

УДК 658.382.3:006.354 ОКС 03.080 Т50 ОКСТУ 0001

Ключевые слова: учреждение социального обслуживания, клиент социальной службы, социально-экономические услуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги, социально-медицинские услуги, социально-бытовые услуги, социально-правовые услуги, качество социальных услуг

Редактор *Л.В. Афанасенко*
Технический редактор *Л.А. Гусева*
Корректор *В.И. Варенцова*
Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

Изд. лиц. № 02354 от 14.07.2000. Сдано в набор 04.12.2003. Подписано в печать 16.12.2003. Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд.л. 1,50.
Тираж 320 экз. С 13003. Зак. 1058.

ИПК Издательство стандартов, 107076 Москва, Колодезный пер., 14.
gost.e-ecolog.ru e-mail: gost.e-ecolog.ru
Набрано в Издательстве на ПЭВМ
Отпечатано в филиале ИПК Издательство стандартов — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.
Плр № 080102

gost.e-ecolog.ru