УТВЕРЖДЕН

приказом министерства

социального развития

Новосибирской области

от 07.09.2011 № 567

**Государственный стандарт социального обслуживания**

**Новосибирской области**

**Контроль качества социальных услуг отдельным категориям семей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации**

В государственном стандарте социального обслуживания Новосибирской области «Контроль качества социальных услуг отдельным категориям семей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации» (далее – стандарт) реализованы нормы:

Федерального закона от 10.12.1995 № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;

Федерального закона от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании»;

постановления администрации Новосибирской области от 02.11.2009 № 409-па «Об утверждении положения о порядке социального обслуживания отдельных категорий граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию»;

постановления Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 01.11.1988 № 4719-88 «Санитарные правила устройства, оборудования и содержания общежитий для рабочих, студентов, учащихся средних специальных учебных заведений и профессионально-технических училищ - СанПиН 42-121-4719-88».

**Область применения**

Стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые отдельным категориям семей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации государственными, муниципальными и иных форм собственности учреждениями (отделениями) социального обслуживания.

Стандарт устанавливает основные правила, состав и содержание контроля качества всех видов комплекса социальных услуг, предоставляемых отдельным категориям семей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации.

**Нормативные ссылки**

В стандарте использованы нормативные ссылки на следующие национальные стандарты Российской Федерации:

ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Основные положения» (далее – ГОСТ Р 52142);

ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» (далее – ГОСТ Р 52495);

ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» (далее – ГОСТ Р 52496);

ГОСТ Р 52885-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье»;

ГОСТ Р 52886-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам»;

ГОСТ Р 53062-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам»;

ГОСТ Р 53063-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье».

**Термины и определения**

В настоящем стандарте применены термины ГОСТ Р 52495.

Контроль качества социальных услуг

1. Общие положения.

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

Контролю подлежит качество всех социальных услуг, упомянутых в государственном стандарте социального обслуживания Новосибирской области «Социальные услуги отдельным категориям семей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации». Цель контроля – проверка соответствия качества этих услуг требованиям государственного стандарта социального обслуживания Новосибирской области «Качество социальных услуг».

В стандарте изложены основные правила, состав и содержание контроля качества социальных услуг применительно к объему, установленному в государственном стандарте социального обслуживания Новосибирской области «Социальные услуги отдельным категориям семей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации».

**2. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг.**

Контролю подлежит следующие основные факторы:

1) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (отделение):

а) при контроле документов (Устава учреждения, Положения об учреждении (отделении), руководств, правил, служебных инструкций, методик работы с клиентами, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных и государственных стандартов социального обслуживания) проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению;

б) одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших;

2) условия размещения учреждения (отделения):

а) при контроле условий размещения учреждения (отделения) проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности;

б) одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения (отделения) всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг;

3) укомплектованность учреждения (отделения) специалистами и уровень их квалификации:

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

б) одновременно проверяют организацию и проведение работ учреждения (отделения) по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов;

4) специальное и табельное техническое оснащение учреждения (отделения):

а) при контроле специального и табельного технического оснащения учреждения (отделения) проверяют укомплектованность (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения;

5) состояние информации об учреждении (отделения), правила и порядок предоставления услуг клиентам учреждения (отделения):

а) состояние информации об учреждении (отделении), в том числе сведений о наименовании учреждения (отделения), его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления проверяют на соответствие требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;

6) наличие собственной и внешней служб (систем) контроля за деятельностью учреждения (отделения):

а) при проверке собственной службы контроля за деятельностью учреждения (отделения) проверяют наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству учреждения (отделения) контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным и государственным стандартам и нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения;

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

**3. Контроль качества социальных услуг.**

**1) Контроль качества социально-бытовых услуг:**

а) контроль качества жилой площади, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания предоставляемых отдельным категориям семей и женщин, находящихся в трудной жизненной ситуации, осуществляют проверкой их соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобствами, а также требованиям пожарной безопасности, обязательному оснащению телефонной связью, обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания, защищенности от воздействия различных факторов, в том числе повышенной температуры, влажности, вибрации, отрицательно влияющих на здоровье, на качество предоставляемых услуг;

б) контроль качества мебели предоставляемой клиентам, осуществляют проверкой, насколько она удобна в пользовании, в какой степени отвечает требованиям санитарных норм;

в) контроль качества услуг по предоставлению мягкого инвентаря (постельных принадлежностей) осуществляют проверкой, в полном ли объеме обеспечиваются клиенты всем необходимым, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

г) при контроле качества услуг в приготовлении и подачи пищи и по содействию в приготовлении пищи проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых пища изготовляется, удовлетворяет ли она потребности клиентов по калорийности, соответствует ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам;

д) при контроле качества обеспечения сохранности личных вещей и ценностей проверяют, насколько условия для хранения соответствуют действующим санитарным требованиям (комнаты (кладовые помещения) для хранения одежды, обуви, вещей);

е) при контроле качества услуг, связанных с содействием в транспортировке для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях осуществляется проверкой того, насколько своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов;

ж) при контроле качества социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера проверяют, в полном ли объеме клиенты получают все необходимые предметы личной гигиены, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

з) качество услуг по стирке и глажке белья контролируют проверкой, своевременно ли и в полном объеме проводятся эти услуги, нет ли претензий к этим услугам;

**2) Контроль качества социально-медицинских услуг:**

а) контроль качества услуг по составлению и корректировке индивидуального плана социально-медицинского обслуживания осуществляют проверкой, насколько своевременно и в полном ли объеме выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные планом социально-медицинского обслуживания, какова их результативность в части улучшения здоровья граждан;

б) при контроле качества услуг при поступлении в учреждения проверяют своевременность и полноту проводимых первичных медицинских осмотров и первичной санитарной обработки;

в) контроль качества услуг при оказании первой доврачебной помощи осуществляют проверкой своевременности оказания помощи и соблюдения требований стандарта по ее оказанию;

г) контроль качества услуг, связанных с проведением в соответствии с назначением лечащего врача медицинских процедур и наблюдением за состоянием здоровья клиентов, осуществляют проверкой систематичности и полноты проводимых наблюдений и медицинских процедур, насколько эффективно они влияют на улучшение состояния здоровья клиентов, удовлетворяют ли их потребностям и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала;

д) при контроле качества услуг по организации квалифицированного медицинского консультирования проверяют, обеспечивает ли такая организация услуг потребности клиентов в указанных социально-медицинских услугах;

е) контроль за содействием в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого клиента является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения;

н) при контроле качества услуг по обучению членов семей основам медико-психологических и социально-медицинских знаний для проведения реабилитационных мероприятий в домашних условиях, проверяют какие практические результаты дает обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи работниками учреждений (отделений) в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта;

**3) Контроль качества социально-психологических услуг:**

а) контроль качества услуг по социально-психологическому и психологическому консультированию клиентам осуществляют проверкой состава консультаций, насколько своевременно и квалифицированно они были оказаны, удовлетворили ли потребности клиентов в осуществлении их социальной реабилитации и адаптации к сложившейся ситуации, в какой степени способствовали оптимальному решению следующих психологических проблем;

б) контроль качества психологической диагностики 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;

в) 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;

г) 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 и поддержку;

д) 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) Контроль качества социально-педагогических услуг:**

а) 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);

б) контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности 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;

в) качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций) 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;

г) контроль качества услуг анимационных услуг в учреждениях (отделениях) социального обслуживания осуществляют проверкой, какие мероприятия организуются и проводятся (экскурсии, посещение театров, выставок, праздники, юбилеи, другие культурные мероприятия), какой процент общего числа клиентов охвачен этими мероприятиями, в какой степени эти услуги удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов, способствуют расширению их 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;

д) контроль качества услуг по обучению основам домоводства осуществляют проверкой, насколько наглядно и эффективно проводится это обучение и позволяет ли оно в полном объеме осваивать такие элементарные бытовые процедуры, как приготовление пищи, стирка белья, мелкий ремонт одежды, уход за квартирой;

е) 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;

ж) при контроле качества услуг по восстановлению утраченных контактов и связей с семьей, внутри семьи проверяют, насколько своевременно и профессионально подготавливают в соответствующие организации письма, запросы и другие документы, необходимые для оказания помощи в поиске родственников, по преодолению конфликтных отношений с родителями;

з) контроль качества услуг по обучению родительским функциям, подготовке к сознательному и ответственному отцовству и материнству осуществляются проверкой состава и содержания программ проведения таких мероприятий, их объема, эффективности и степени воздействия на сознание клиентов учреждения (отделения);

**5) Контроль качества социально-экономических услуг:**

а) контроль качества услуг по содействию в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, пенсий, пособий, компенсаций, алиментов проводят проверкой оказываемого содействия, его содержания, какова его эффективность в решении конкретных проблем, стоящих перед клиентами, удовлетворяет ли оно их законные запросы;

б) контроль качества услуг по содействию в решении вопросов занятости (трудоустройстве, на курсы переподготовки, поиске работы) осуществляют проверкой перечня и содержания проведенных мероприятий, насколько своевременно и квалифицированно они были осуществлены, в какой степени помогло положительному решению конкретных проблем клиентов, удовлетворило их запросы и потребности;

**6) Контроль качества социально-правовых услуг:**

а) контроль качества услуг по оказанию юридической помощи в оформлении документов удостоверяющих личность, документов на получение гарантированных законодательством мер социальной поддержки, пенсий, пособий, на решение практических задач по жизненному и трудовому устройству осуществляют проверкой состава и содержания помощи, в какой степени эта помощь обеспечила правильное понимание 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 изложенных в них вопросов;

б) 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;

в) при контроле качества услуг, связанных с консультированием клиентов по социально-правовым вопросам (гражданское, семейно-брачное, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права женщин, детей, инвалидов), проверяют состав и содержание консультаций, в полной ли мере получают они необходимую информацию об интересующих их законах и других правовых актах, а также практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб), необходимых для справедливого и оперативного решения затронутых в них вопросов;

г) контроль качества услуг по содействию в оформлении регистрации по месту пребывания в паспортно-визовой службе органов внутренних дел осуществляют проверкой, в какой степени это содействие способствует грамотной и своевременной отработке документов, необходимых для оформления регистрации;

д) качество услуг 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;

е) 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 учреждение (отделение) социального обслуживания, проверяют, в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту клиента от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов;

ж) качество услуг по содействию в получении страхового медицинского полиса контролируют проверкой, в какой степени это содействие способствовало юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции документов, обеспечило контроль за их прохождением.

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_