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

|  |
| --- |
| **ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВОПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ** |
|  | **НАЦИОНАЛЬНЫЙСТАНДАРТРОССИЙСКОЙФЕДЕРАЦИИ** | **ГОСТ Р53062-2008** |

**СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ**

**Контроль качества социальных услуг женщинам**

|  |  |
| --- | --- |
|  | МоскваСтандартинформ2009 |

Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерацииустановлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. №[184-ФЗ](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/10/10844/index.php) «О техническом регулировании», аправила применения национальных стандартов Российской Федерации - [ГОСТ Р1.0-2004](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/45/45382/index.php) «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

**СВЕДЕНИЯ О СТАНДАРТЕ**

1 РАЗРАБОТАН Федеральнымгосударственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центринформации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП«СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетомпо стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕНВ ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию иметрологии от 18 декабря 2008 г. № 439-ст

4 В настоящемстандарте реализованы нормы федеральных законов:

- от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социальногообслуживания населения в Российской Федерации»;

- от 27 декабря 2002г. № [184-ФЗ](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/10/10844/index.php) «Отехническом регулировании»

5 Стандарт разработан по заказу Министерстваздравоохранения и социального развития Российской Федерации

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандартупубликуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальныестандарты», а текст изменений и поправок - в ежемесячно издаваемыхинформационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра(замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будетопубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальныестандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются такжев информационной системе общего пользования - на официальном сайте Федеральногоагентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

**Содержание**

|  |
| --- |
| [1 Область применения](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i22952)[2 Нормативные ссылки](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i36588)[3 Термины и определения](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i44927)[4 Контроль качества социальных услуг женщинам](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i51176)[4.1 Общие положения](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i62118)[4.2 Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i78029)[4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i84503)[4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i114304)[4.5 Контроль качества социально-психологических услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i136724)[4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i147939)[4.7 Контроль качества социально-экономических услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i155717)[4.8 Контроль качества социально-правовых услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i163622) |

НАЦИОНАЛЬНЫЙСТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

|  |
| --- |
| **СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ****Контроль качества социальных услуг женщинам**Social services of the population. Quality control of social services to women |

**Дата введения - 2010-01-01**

**1 Область применения**

Настоящий стандартраспространяется на социальные услуги женщинам, предоставляемыегосударственными и иных форм собственности учреждениями социальногообслуживания (далее - учреждения), а также гражданами, занимающимисяпредпринимательской деятельностью в области социального обслуживания населениябез образования юридического лица.

Стандарт устанавливает основныеправила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальныхуслуг, предоставляемых оказавшимся в трудной жизненной ситуации женщинамследующих групп:

- подвергшимся психофизическомунасилию;

- получившимпсихотравмирующий опыт (в том числе подвергающимся сексуальным домогательствамна рабочем месте);

- имеющимэмоциональные нарушения, невротические расстройства, трудности в супружескихотношениях или по поводу девиантного поведения ребенка, его школьных проблем;

- несовершеннолетним«группы риска» из асоциальных семей;

- женщинам «группыриска» (страдающим алкоголизмом, наркоманией);

- пострадавшим отторговли людьми или условий, сходных с рабскими;

- имеющим детей-инвалидови детей с ограниченными возможностями, воспитываемых дома;

- женщинам,потерявшим родных и близких (вдовам);

- одиноким матерям снесовершеннолетними детьми;

- несовершеннолетнимматерям;

- беременным женщинам(в том числе несовершеннолетним и одиноким);

- кормящим матерям;

- женщинам изнеполных семей;

- женщинам, находящимся в состоянии развода, предразводной илипослеразводной ситуации;

- женщинам,находящимся в отпуске по уходу за ребенком;

- самостоятельнопроживающим выпускницам детских домов, специализированных учреждений длянесовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатов;

- женщинам,находящимся в конфликте с семьей;

- матерям, желающимнайти временную работу с сокращенным рабочим днем, на дому или в других определенныхусловиях;

- женщинам,освободившимся из мест лишения свободы;

- женщинам,находящимся в ситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянногопроживания, в том числе беженкам и вынужденным переселенкам.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандартеиспользованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

[ГОСТР 52142-2003](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/41/41655/index.php) Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.Общие положения

[ГОСТ Р52495-2005](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/46/46834/index.php) Социальное обслуживание населения. Термины и определения

[ГОСТР 52496-2005](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/46/46767/index.php) Социальное обслуживание населения. Контроль качествасоциальных услуг. Основные положения

[ГОСТ Р52886-2007](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/52/52875/index.php) Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам

Примечание - При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действиессылочных стандартов в информационной системе общего пользования - наофициальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию иметрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационномууказателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационнымуказателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен(изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоватьсязаменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены,то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, незатрагивающей эту ссылку.

**3 Термины и определения**

В настоящем стандарте примененытермины по [ГОСТ Р 52495](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/46/46834/index.php).

**4 Контроль качества социальных услуг женщинам**

**4.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1.1 Контроль качества социальных услуг заключается в проверкеполноты, обоснованности и своевременности предоставления этих услуг, а также ихрезультативности (материальной, определяющей степень решения материальных илифинансовых проблем женщин - клиентов социальных служб, или нематериальной,определяющей степень улучшения морально-психологического, физическогосостояния, решения бытовых, правовых и других проблем женщин).

4.1.2 Контролькачества социальных услуг женщинам проводят для проверки соответствия качестваэтих услуг требованиям [ГОСТР 52142](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/41/41655/index.php) и [ГОСТ Р52886](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/52/52875/index.php).

4.1.3 Правила, состави содержание контроля качества социальных услуг женщинам установлены внастоящем стандарте применительно к объему услуг, определенному в [ГОСТ Р52886](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/52/52875/index.php).

**4.2 КОНТРОЛЬ ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НАКАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Установлению в настоящемстандарте правил, состава и содержания контроля качества социальных услугконкретных видов женщинам предшествует изложение порядка и правил контроляосновных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг.

К таким факторам относятся:

- наличие и состояниедокументов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;

- условия размещенияучреждения;

- укомплектованностьучреждения специалистами и уровень их квалификации;

- специальное и табельноетехническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояниеинформации об учреждении, правилах и порядке предоставления услуг клиентамучреждения;

- наличие собственнойи внешней служб (систем) контроля за деятельностью учреждения. Контрольуказанных выше факторов проводят по [ГОСТР 52496](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/46/46767/index.php) (подраздел 4.2).

**4.3 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫХ УСЛУГ**

4.3.1 Контроль качества услуг поосуществлению мер социальной поддержки женщин в социально-бытовом обеспечении ипо содействию в получении социальных услуг, предусмотренных законодательствомРоссийской Федерации, осуществляют проверкой своевременности, полноты оказанияэтого содействия и необходимой помощи в решении стоящих перед ними проблем иудовлетворения при этом законных запросов и нужд женщин.

4.3.2 При контролекачества услуг по предоставлению временного приюта в стационарных отделенияхучреждений проверяют своевременность предоставления приюта и полнотуудовлетворения нужд женщин.

4.3.3 Контролькачества услуг по содействию в получении направления в специализированныеучреждения здравоохранения или на санаторное лечение осуществляют проверкой, вкакой степени это содействие способствовало оперативному направлению клиенток вто или иное учреждение на лечение или отдых, соответствовало ли это направлениемедицинским показаниям, подтверждающим его необходимость.

4.3.4 Контролькачества услуг, связанных с созданием условий для отправления религиозныхобрядов, осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этомвероисповедание, возраст, физическое состояние клиенток, особенности обрядов вразличных конфессиях, не допускаются ли ущемления прав свободного отправленияобрядов.

4.3.5 Контролькачества услуг по содействию в бытовом устройстве или налаживании семейногобыта осуществляют проверкой состава и содержания помощи, которая способствовалаулучшению бытовых условий нуждающимся женщинам, справедливому и своевременномурешению стоящих перед ними бытовых проблем, созданию нормальных условий жизни ибыта.

4.3.6 При контролекачества социального патронажа женщин, нуждающихся в помощи и поддержке,проверяют систематичность и своевременность выявления степени и характера ихсоциальной дезадаптации, могущей усугубить трудную жизненную ситуацию, вкоторой они оказались, и в полной ли мере оказываются женщинам необходимые внастоящий момент социальная помощь и поддержка.

4.3.7 При контролекачества дополнительных услуг женщинам, имеющим детей-инвалидов и детей сограниченными возможностями, воспитываемых дома, проверяют состав и содержаниепроводимой работы, в достаточной ли степени содействие, оказываемое женщинам вобучении детей навыкам самообслуживания и трудовым навыкам, в уходе за детьми иих сопровождении вне дома, облегчает труд женщин по воспитанию и обслуживаниюдетей, способствует созданию в семье нормальных взаимоотношений, учитываяспецифику состояния и поведения детей.

4.3.8 Приконтроле качества дополнительных услуг женщинам из неполных семей и одинокимматерям с несовершеннолетними детьми проверяют своевременность и полнотуудовлетворения нужд женщин в таких услугах, как доставка воды, содействие вобеспечении топливом для проживающих в жилых помещениях без центральногоотопления и (или) водоснабжения, в организации ремонта жилых помещений,обеспечивают ли эти услуги создание нормальных условий семейной жизни женщин.

4.3.9 При контролекачества дополнительных услуг самостоятельно проживающим выпускницам детскихдомов, специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающимся всоциальной реабилитации, и школ-интернатов проверяют состав и содержаниеоказываемой помощи, в какой степени содействие в осуществлении мер социальнойподдержки на начальном этапе самостоятельной жизни способствует их бытовомуустройству, решению жилищной проблемы, помогает им правильно и осознанноовладеть навыками самообслуживания, выполнять элементарные жизненные бытовыеоперации (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход заодеждой и обувью, правильное расходование финансовых средств и др.).

4.3.10 При контроле качества дополнительных услуг несовершеннолетнимматерям проверяют состав и содержание оказываемой помощи, в какой мере помощь,оказываемая в бытовом устройстве, уходе за детьми (ребенком) помогает имусвоить элементарные понятия и навыки в сфере быта и домоводства и решитьпроблему создания в семье таких условий, которые обеспечивают нормальнуюсемейную жизнь и воспитание детей (ребенка).

4.3.11 При контролекачества дополнительных услуг женщинам, пострадавшим от торговли людьми илиусловий, сходных с рабскими, проверяют своевременность предоставления женщинамжилой площади для временного проживания, полноту удовлетворения этих потребностей.

4.3.12 При контролекачества дополнительных услуг женщинам, освободившимся из мест лишения свободы,проверяют:

- качество услуг,аналогичных указанным в [4.3.5](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i97972);

- качество услуг,аналогичных указанным в 4.3.11.

4.3.13 При контролекачества дополнительных услуг женщинам, находящимся в ситуации, связанной свынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженкам ивынужденным переселенкам, проверяют:

- качество услуг,аналогичных указанным в [4.3.5](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i97972);

- качество услуг,аналогичных указанным в [4.3.8](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i102874);

- качество услуг,аналогичных указанным в 4.3.11.

**4.4 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

4.4.1 При контроле качества услуг по оказанию помощи женщинам вполучении социально-медицинских услуг, предусмотренных законодательствомРоссийской Федерации, проверяют своевременность и полноту оказания этих услуг,и как учитываются при их оказании характер заболевания, медицинские показания,физическое и психическое состояние женщин.

4.4.2 Контролькачества услуг по систематическому наблюдению за состоянием здоровья женщиносуществляют проверкой состава и содержания этих наблюдений, квалифицированноли они проводятся, насколько эффективно способствуют улучшению состоянияздоровья женщин и удовлетворяют их потребности.

4.4.3 Контролькачества услуг, связанных с проведением медицинских процедур в соответствии сназначением лечащих врачей, осуществляют проверкой систематичности и полнотыпроведения предписанных процедур, насколько эффективно влияют они на состояниездоровья женщин и способствуют его улучшению.

4.4.4 При контролекачества санитарно-просветительской работы проверяют состав и содержание этойработы, ее соответствие предъявляемым к ней требованиям и в какой степени онаспособствует усвоению и правильному применению женщинами с учетом особенностейих социального положения необходимых навыков соблюдения личной гигиены исанитарии.

4.4.5 Контроль качествауслуг, касающихся проведения мероприятий, направленных на профилактикуобострений хронических и предупреждение инфекционных заболеваний, осуществляютпроверкой состава и содержания этих мероприятий, своевременности и полнотыпроведения предписанных врачами мероприятий и процедур, их эффективности, вкакой степени они способствуют успешному лечению заболеваний, защите от них,укреплению физического и психического здоровья женщин.

4.4.6 Контролькачества социально-медицинского патронажа женщин осуществляют проверкойсистематичности проведения наблюдений за ними, своевременности выявлениявозникающих у них проблем, которые могут отрицательно повлиять на их здоровье иусугубить сложившуюся трудную жизненную ситуацию, всю ли необходимую в данныймомент социально-медицинскую помощь им оказывают.

4.4.7 Контролькачества консультирования по социально-медицинским вопросам (планированиесемьи, предупреждение нежелательной беременности, современные безопасныесредства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредныхпривычек, сексуальные расстройства, психическое развитие детей и т.д.)осуществляют проверкой состава и содержания таких консультаций, в какой степениони способствуют правильному пониманию сути и своевременному решению женщинамистоящих перед ними проблем.

4.4.8 При контролекачества дополнительных услуг беременным женщинам, кормящим матерям и женщинам,находящимся в отпуске по уходу за ребенком, проверяют:

- обеспечивает лиоказываемая им экстренная доврачебная помощь своевременное консультирование ипомощь в вопросах мобилизации их физических и духовных ресурсов, в постановкепредварительного диагноза, правильном выборе медикаментов и порядка их приемадо прибытия врача, своевременный вызов и прибытие врача, сопровождение (принеобходимости) нуждающихся в учреждения органов здравоохранения.

4.4.9 При контролекачества дополнительных услуг женщинам из неполных семей, одиноким женщинам снесовершеннолетними детьми, несовершеннолетним матерям проверяют:

- насколько своевременно и полно оказывается помощь этимженщинам в уходе за детьми с учетом состояния их здоровья, все ли необходимоепредпринимается для предупреждения возможных заболеваний и их лечения,удовлетворяет ли эта помощь женщин;

- как организовано ипроводится обучение матерей основам медико-психологических исоциально-медицинских знаний, необходимых для проведения лечебных мероприятий сдетьми в домашних условиях, каково содержание и качество этого обучения, вкакой степени оно способствует правильному пониманию и практическому применениюэтих знаний.

4.4.10 При контроле качества дополнительных услуг самостоятельнопроживающим выпускницам детских домов, специализированных учреждений длянесовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатовпроверяют:

- как организованообучение выпускниц санитарно-гигиеническим навыкам, каковы результаты этогообучения, в какой степени оно способствует улучшению состояния здоровья исамочувствия выпускниц;

- как практическиосуществляется и осуществляется ли индивидуальная работа, направленная напредупреждение вредных привычек (ранняя алкоголизация, курение, наркомания ит.д.) и избавление от них, подготовку к сознательному и ответственномуматеринству, на гигиеническое и половое воспитание, профилактику венерических заболеванийи СПИДа, все ли нуждающиеся охвачены этой работой, какие конкретные меры посоциализации выпускниц принимаются с учетом решения соответствующих проблем,какова результативность этих мер.

4.4.11 При контролекачества дополнительных услуг женщинам, имеющим детей-инвалидов и детей сограниченными возможностями, воспитываемых дома, проверяют:

- своевременно ли и в полной ли мере оказывается помощь восуществлении предписанных детям с учетом их физического состояния лечебныхфизкультурно-оздоровительных мероприятий, в оформлении документов дляосвидетельствования учреждениями медико-социальной экспертизы, в направлениидетей (при необходимости) в лечебные учреждения, в какой степени способствуетэта помощь укреплению здоровья, улучшению самочувствия, физическому развитиюдетей.

4.4.12 При контролекачества дополнительных услуг несовершеннолетним «группы риска» из асоциальныхсемей и женщинам «группы риска» (страдающим алкоголизмом, наркоманией)проверяют:

- качество услуг,аналогичных указанным в 4.4.10;

- как организована инасколько эффективно проводится работа по выявлению женщин инесовершеннолетних, страдающих алкоголизмом и наркоманией, насколькодейственным и эффективным является содействие в оказании им профессиональноймедицинской помощи, а также предоставление услуг нарколога длянесовершеннолетних.

4.4.13 Приконтроле качества дополнительных услуг женщинам, пострадавшим от торговлилюдьми или условий, сходных с рабскими, проверяют:

- насколько полно и квалифицированно проводится медицинскаяидентификация женщин-жертв торговли людьми или рабского состояния на предметналичия ВИЧ/СПИДа и других инфекций, передаваемых половым путем, инфекций илиувечий, вызванных опасными медицинскими манипуляциями, выполненными вантисанитарных условиях, признаков физического насилия на частях тела, скрытыхот постороннего взгляда, хронических заболеваний позвоночника, нарушения слуха,сердечно-сосудистых и дыхательных патологий, слабости зрения и другихофтальмологических расстройств, инфекционных заболеваний, запущенныхзаболеваний (диабета, рака), высокой степени истощения, стоматологическихзаболеваний и др., какие меры принимаются после идентификации длявосстановления здоровья женщин, какова эффективность этих мер и насколько ониудовлетворяют нужды женщин;

- в какой степенисодействие в оказании комплексной профессиональной медицинской помощи женщинам- жертвам торговли людьми и условий, сходных с рабскими, способствует получениюими полноценных социально-медицинских услуг.

4.4.14 При контролекачества дополнительных услуг женщинам, освободившимся из мест лишения свободы,проверяют:

- насколько своевременно и полно выявляют женщин, страдающихинфекционными заболеваниями (туберкулезом), запущенными заболеваниями(диабетом, раком), и проводят необходимое лечение, каковы результаты этоголечения;

- качество услуг, аналогичных указанным в [4.4.13](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i122387).

4.4.15 При контролекачества дополнительных услуг женщинам, находящимся в ситуации, связанной свынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженкам ивынужденным переселенкам, проверяют:

- насколькосвоевременно и квалифицированно оказывается экстренная доврачебная помощь, вкакой степени удовлетворяет она потребности женщин, как организован и всегда лисвоевременно осуществляется вызов врача на дом и сопровождение женщин вучреждения здравоохранения;

- качество услуг,аналогичных указанным в [4.4.13](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55810/index.php#i122387).

**4.5 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХУСЛУГ**

4.5.1Контроль качества услуг, связанных с поддержкой женщин в решении проблеммобилизации собственных возможностей и внутренних ресурсов на преодолениетрудной жизненной ситуации, осуществляют проверкой своевременности оказанияэтой поддержки, в чем она выражается, в какой степени помогает решениюуказанных проблем и преодолению трудной жизненной ситуации, удовлетворяет лиона клиенток.

4.5.2 При контролекачества экстренной психологической помощи по телефону доверия проверяют, насколькооперативно она предоставлялась, какова ее эффективность, в какой степенипредоставленная по телефону консультация содействовала женщинам в мобилизацииих духовных, физических и интеллектуальных ресурсов для выхода из критическогосостояния.

4.5.3 При контролекачества услуг, связанных с привлечением женщин к участию в группахвзаимоподдержки, клубах общения, проверяют наличие таких групп, в какой мереучастие в группах содействует поддержанию и укреплению их психическогоздоровья, выходу из возможного состояния дискомфорта, повышению уровняпсихологической культуры.

4.5.4 Контролькачества услуг по оказанию психологической помощи, в том числе в форме бесед,общения, поддержания компании, выслушивания, подбадривания, мотивации кактивности, психологической поддержки жизненного тонуса осуществляют проверкойсостава и содержания такой помощи, насколько эти услуги содействуют укреплениюпсихического здоровья женщин, повышению их стрессоустойчивости и психическойзащищенности.

4.5.5 Контролькачества услуг, включающих в себя проведение индивидуальных бесед для выявленияактуальных проблем и степени психологического стресса, оказание помощи в ихразрешении осуществляют проверкой состава бесед, в какой степени эти услугипомогли выявить и решить имеющиеся проблемы, преодолеть психический стресс,улучшить психическое состояние женщин.

4.5.6 Контроль качества услуг по социально-психологическомуконсультированию и оказанию психотерапевтической помощи женщинам осуществляютпроверкой состава консультаций, насколько своевременно и квалифицированно онибыли оказаны, удовлетворили ли потребности женщин в осуществлении их социальнойреабилитации и адаптации к сложившейся ситуации, в какой степени способствовалиоптимальному решению следующих психологических проблем (применительно кразличным группам обслуживаемых женщин):

- преодолениюженщинами, подвергшимися психофизическому насилию, подвергающимися сексуальнымдомогательствам на рабочем месте; испытывающими трудности в супружескихотношениях; пострадавшими от торговли людьми или условий, сходных с рабством;освободившимися из мест лишения свободы; находящимися в ситуации, связанной свынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженками ивынужденными переселенками, создавшейся ситуации, травмирующей их психику,восстановлению их социального статуса; психологической коррекции поведения лиц,участвующих в совершении насилия над женщиной;

- психологическойкоррекции нарушений или искажений в психическом развитии детей-инвалидов идетей с ограниченными возможностями и преодолению с помощью психологическихтренингов последствий нервно-психической напряженности в семье, вызваннойинвалидностью или ограниченными возможностями ребенка;

- преодолениюпереживаемой женщинами, находящимися в конфликте с семьей, острой конфликтнойситуации, негативно влияющей на физическое и психическое здоровье женщины исемьи;

- преодолениюженщинами, потерявшими родных и близких (вдовами), проблем, возникших в связи сэтой утратой, выработке умения и навыков жизни в сложившейся ситуации, снятиюпсихологическими тренингами состояния тревожности, нервно-психическойнапряженности;

- социальной адаптации женщин из неполных семей и одинокихматерей с несовершеннолетними детьми к сложившимся социально-экономическимусловиям жизни и быта, налаживанию нормальных отношений между родителями идетьми, предупреждению и преодолению семейных конфликтов, созданию в семьеблагоприятного психологического микроклимата, атмосферы взаимопонимания;

- восстановлениювыпускницами детских домов, специализированных учреждений длянесовершеннолетних, нуждающимися в социальной реабилитации, и школ-интернатовутраченных контактов с семьей, возвращению выпускниц к родителям или лицам, ихзаменяющим, установлению их социального статуса в коллективе сверстников, поместу учебы или работы, преодолению или ослаблению искажений в психическомразвитии;

- созданию в неполныхсемьях с несовершеннолетними матерями атмосферы взаимоуважения,взаимопонимания, благоприятного психического климата, формированию нормальныхсемейных и супружеских отношений, включая сексуальные, психологическойкоррекции нарушения этих отношений;

- разъяснениюбеременным женщинам, кормящим матерям и женщинам, находящимся в отпуске поуходу за детьми, особенностей возрастного и индивидуального развития детей,учету этих особенностей при их воспитании; психологической коррекции,направленной на преодоление или ослабление искажений в психическом развитииженщин.

4.5.7 Контролькачества психодиагностики и обследования личностей членов семьи, подвергающихженщин насилию; личностей женщин «группы риска» (страдающих алкоголизмом,наркоманией); женщин, пострадавших от торговли людьми или условий, сходных срабскими; беременных женщин, кормящих матерей и женщин, находящихся в отпускепо уходу за ребенком; женщин, находящихся в конфликте с семьей, осуществляютпроверкой состава и содержания обследования, в какой степени проведенный приэтом анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личностиженщин и членов их семей позволяет получить объективную информацию, необходимуюдля составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекциивозможных отклонений в их поведении и взаимоотношениях.

4.5.8 При контроле качества услуг по психологической коррекциинарушения супружеских отношений; конфликтных взаимоотношений в семье; поведенияженщин «группы риска» и несовершеннолетних «группы риска» из асоциальных семей;искажений в психическом развитии самостоятельно проживающих выпускниц детскихдомов, школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних,нуждающихся в социальной реабилитации; конфликтных взаимоотношений женщин ссемьей проверяют состав и содержание коррекционных мероприятий, в какой степениэти услуги обеспечивают преодоление или ослабление отклонений и искажений вповедении, эмоциональном состоянии и психическом развитии женщин и окружающихее членов семьи, во взаимоотношениях между ними (в том числе супружеских), атакже разрешение конфликтных ситуаций.

4.5.9 Контролькачества психологических тренингов осуществляют проверкой состава и содержаниятренингов, насколько эффективно способствуют они снятию состояния тревожности инервно-психической напряженности, вызванного различными обстоятельствами(потерей родных и близких людей, разводом, инвалидностью детей или ребенка ит.д.), выработке умения и навыков адаптации к сложившимся условиям жизни ибыта, психологической поддержке нуждающихся в ней.

4.5.10 Контролькачества социально-психологического патронажа осуществляют проверкойсистематичности проведения наблюдений за женщинами, нуждающимися в патронаже,насколько своевременно выявляют в результате этих наблюдений ситуациипсихического дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие их труднуюжизненную ситуацию, в полной ли мере оказывают им необходимую психологическуюпомощь и поддержку.

**4.6 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХУСЛУГ**

4.6.1 Контроль качества услуг, связанных с организацией досуга,осуществляют проверкой состава и содержания мероприятий, которые организуются ипроводятся (посещение театров, выставок, праздники, юбилеи, встречи с деятелямилитературы и искусства, концерты художественной самодеятельности, клубная икружковая работа, другие культурные мероприятия), процента женщин, охваченныхэтими мероприятиями, в какой степени их проведение способствует повышениюинтеллектуального и духовного уровня, расширению кругозора женщин, укреплениюих здоровья.

4.6.2 При контролекачества услуг, предусматривающих создание обществ, клубов, групп взаимопомощиженщин на территории, обслуживающейся конкретным учреждением, проверяют наличиетаких групп, в какой мере участие в клубах и обществах способствует поддержке иоказанию взаимопомощи женщинам, проживающим на этой территории, в решениистоящих перед ними различных социальных проблем.

4.6.3 Контролькачества услуг по социально-педагогическому консультированию и педагогическойпомощи осуществляют проверкой состава и содержания этой помощи, в какой степениони оказались эффективными и помогли женщинам в своевременном решении следующихсоциально-педагогических проблем (в зависимости от групп обслуживаемых женщин):

- налаживаниюнормальных внутрисемейных отношений между родителями и детьми, созданию в семьеблагоприятного микроклимата, атмосферы взаимопонимания, взаимоуважения (женщинам,имеющим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями; беременнымженщинам, кормящим матерям и женщинам, находящимся в отпуске по уходу заребенком; женщинам, испытывающим трудности, связанные с девиантным поведениемребенка и его школьными проблемами, несовершеннолетним матерям);

- предупреждению,коррекции и преодолению педагогических ошибок, педагогической запущенностидетей и несостоятельности в их воспитании (женщинам из неполных семей иодиноким матерям с несовершеннолетними детьми; женщинам, испытывающимтрудности, связанные с девиантным поведением ребенка и его школьнымипроблемами; женщинам из асоциальных семей);

- предотвращению ипреодолению семейных конфликтов, налаживанию нормальных внутрисемейныхотношений (одиноким матерям с несовершеннолетними детьми; женщинам из неполныхсемей и женщинам, находящимся в конфликте с семьей);

раннейпрофессиональной ориентации, профессиональному обучению и трудоустройствудетей, их жизненному самоопределению (женщинам из неполных семей, одинокимматерям с несовершеннолетними детьми; женщинам, испытывающим трудности,связанные с девиантным поведением ребенка;

- выработке навыков адаптации женщин к ситуации, складывающейсяв результате определенных перемен в жизни (женщинам, находящимся в состоянииразвода, предразводной или послеразводной ситуации; самостоятельно проживающимвыпускницам детских домов, школ-интернатов и специализированных учреждений длянесовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации; женщинам,испытывающим трудности в супружеских отношениях; женщинам, находящимся вситуации, связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, втом числе беженкам и вынужденным переселенкам);

- усвоению иприменению оптимальной методики семейного воспитания, позволяющей учитыватьособенности возрастного и индивидуального развития детей, их характер(женщинам, имеющим детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями;беременным женщинам и кормящим матерям; женщинам, испытывающим трудности,связанные с девиантным поведением ребенка и его школьными проблемами);

- налаживаниюсемейного быта, предотвращению и преодолению семейных конфликтов (женщинам,находящимся в конфликте с семьей, женщинам, подвергшимся психофизическомунасилию; несовершеннолетним матерям; женщинам, находящимся в ситуации,связанной с вынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числебеженкам и вынужденным переселенкам);

- обучению женщин,имеющих детей-инвалидов и детей с ограниченными возможностями, основам ихреабилитации в домашних условиях, налаживанию процесса образования детей (принеобходимости - внешкольного), оказанию педагогической помощи женщинам ввоспитании, обучении и профессиональной подготовке детей;

- установлению причинконфликта женщин, находящихся в конфликте с семьей, с остальными членами семьии его разрешению, налаживанию нормальных внутрисемейных отношений женщин состальными членами семьи.

4.6.4 При контроле качества услуг, связанных с содействиемсамостоятельно проживающим выпускницам детских домов, специализированных учрежденийдля несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, ишкол-интернатов в восстановлении нарушенных связей со школой и статуса вколлективе сверстников, по месту учебы или работы, проверяют состав исодержание помощи, в какой степени эти услуги помогают детям изменить своеотношение к учебе, вернуться в школу или другие учебные заведения, восстановитьстатус равноправного члена коллектива сверстников, класса, школы.

4.6.5 Контролькачества обучения основам домоводства проживающих самостоятельно выпускницдетских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних,нуждающихся в социальной реабилитации, и школ-интернатов осуществляют проверкойсостава и содержания обучения, как ими усвоены и применяются на практике такиеэлементарные составляющие домоводства, как приобретение продуктов иприготовление пищи, уход за квартирой (комнатой), мелкий ремонт одежды,рациональное расходование имеющихся в наличии денежных средств и т.д.

4.6.6 При контроле качествасоциально-педагогического патронажа женщин проверяют систематичность проведениянаблюдений, их содержание и в какой степени они способствуют обеспечениюправильного воспитания самих женщин и их детей.

**4.7 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛУГ**

4.7.1 Контролькачества услуг по осуществлению мер социальной поддержки, предусмотренныхзаконодательством Российской Федерации, проводят проверкой своевременностиоказываемого содействия, его содержания, какова его эффективность в решенииконкретных проблем, стоящих перед женщинами, удовлетворяет ли оно их законныезапросы.

4.7.2 Контролькачества услуг, связанных с содействием в оказании материальной помощи,осуществляют проверкой состава и содержания этой помощи, насколькоспособствовало оно полному и своевременному обеспечению нуждающихся женщинположенными им денежными средствами, продуктами питания, промышленными товарамии другими предметами первой необходимости.

4.7.3 При контролекачества услуг, предусматривающих привлечение средств для оказания помощиматерям с несовершеннолетними детьми, несовершеннолетними матерями и женщинамиз неполных семей путем организации различных благотворительных аукционов,лотерей, выставок-продаж бывших в употреблении вещей и других мероприятийпроверяют практические результаты этих мероприятий, в какой степени полученныесредства и приобретенные вещи позволили удовлетворить потребности нуждающихсяженщин.

4.7.4 Контролькачества услуг, связанных с консультированием и содействием в вопросахсамообеспечения, развития семейного предпринимательства, надомных промыслов и вдругих вопросах этого характера, осуществляют проверкой состава и содержанияконсультаций, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют женщинам ихправа и возможности в положительном решении проблемы улучшения материальногоположения, каковы практические результаты этого консультирования.

4.7.5 Контроль качества услуг по содействию женщинам, желающим найтивременную работу, работу на дому или в других определенных условиях;пострадавшим от торговли людьми или условий, сходных с рабскими; освобожденнымиз мест лишения свободы; беженкам и вынужденным переселенкам, самостоятельнопроживающим выпускницам детских домов, школ-интернатов и специализированныхучреждений для несовершеннолетних, нуждающимся в социальной реабилитации, ввыборе профессии, поиске работы и устройстве на нее, получении квалификации,временной или постоянной работы, соответствующей их возможностям, повышенииквалификации, а также профессиональной ориентации и получении специальностиосуществляют проверкой перечня и содержания проведенных мероприятий, насколькосвоевременно и квалифицированно они были осуществлены, в какой степени помоглоположительному решению конкретных проблем женщин, удовлетворило их запросы ипотребности.

4.7.6 Контролькачества услуг по оказанию социально-экономической помощи и поддержки наначальном этапе самостоятельной жизни до достижения совершеннолетия выпускницамдетских домов, специализированных учреждений для несовершеннолетних,нуждающимся в социальной реабилитации, и школ-интернатов, проживающимсамостоятельно, осуществляют проверкой состава и содержания помощи, ее полноты,в какой степени она помогла в решении жизненно важных для них проблем.

4.7.7 При контролекачества социального патронажа нуждающихся в нем женщин проверяютсистематичность проведения наблюдений за ними для выявления степени ихсоциальной дезадаптации, усугубляющей трудную жизненную ситуацию и требующейоказания помощи, насколько своевременно и квалифицированно оказывается этапомощь.

**4.8 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫХ УСЛУГ**

4.8.1 При контролекачества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб на действия илибездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие илиущемляющие законные права женщин, проверяют перечень и содержание жалоб, вкакой степени способствует эта помощь юридически грамотному изложению сутижалоб и своевременной их отправке адресату.

4.8.2 При контролекачества услуг, касающихся консультирования женщин по вопросам, связанным с ихправом на социальное обслуживание и защиту своих интересов, а также содействияв осуществлении мер социальной поддержки женщин, предусмотренныхзаконодательством Российской Федерации, проверяют перечень и содержаниеконсультаций, в каком объеме доводится до нуждающихся в этих услугах женщиннеобходимая им информация о положенных им по закону правах и мерах социальнойподдержки и в какой степени их практическая реализация удовлетворяет запросамженщин.

4.8.3 При контролекачества услуг, связанных с консультированием женщин по социально-правовымвопросам (гражданское, семейно-брачное, жилищное, трудовое, пенсионное,уголовное законодательство, права женщин, детей, инвалидов и т.д.), проверяютсостав и содержание консультаций, в полной ли мере получают они необходимуюинформацию об интересующих их законах и других правовых актах, а такжепрактическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатамдокументов (заявлений, справок, жалоб и др.), необходимых для справедливого иоперативного решения затронутых в них вопросов.

4.8.4 Контроль качества услуг по оказанию женщинам правовой помощи воформлении различных юридических документов (на осуществление предусмотренныхзаконодательством Российской Федерации мер социальной поддержки, выплатупособий и алиментов, на решение других практических задач по жизненному итрудовому устройству женщин таких групп, как выпускницы детских домов,школ-интернатов и специализированных учреждений для несовершеннолетних,нуждающиеся в социальной реабилитации, проживающие самостоятельно; женщины,освобожденные из мест лишения свободы; женщины, пострадавшие от торговли людьмиили условий, сходных с рабскими; женщины, находящиеся в ситуации, связанной свынужденным переездом с места постоянного проживания, в том числе беженки и вынужденныепереселенки без документов, удостоверяющих личность, и т.д.) осуществляютпроверкой состава и содержания помощи, в какой степени эта помощь обеспечилаправильное понимание клиентками сути интересующих их проблем, способствовалаюридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанциинеобходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением, помогласвоевременному и объективному решению изложенных в них вопросов.

4.8.5 При контролекачества услуг по содействию в привлечении к ответственности лиц, допускающихнасилие по отношению к женщине, проверяют своевременность и полноту оказанияпомощи пострадавшим от насилия в оформлении и представлении в суд необходимыхдокументов, участвуют ли юристы учреждений социального обслуживания населения всудебных процессах и какова степень их влияния на принятие объективного исправедливого решения суда.

4.8.6 Контролькачества социально-правового патронажа женщин осуществляют проверкойсистематичности проведения наблюдений за ними для своевременного выявления ипредупреждения возможной угрозы насилия или других противоправных действий вотношении их и своевременно ли оказывают им необходимую в данный моментсоциально-правовую помощь.

**Ключевые слова:** социальные услуги, социально-бытовые услуги, социально-медицинскиеуслуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги,социально-экономические услуги, социально-правовые услуги, качество социальныхуслуг, контроль качества социальных услуг, проверка, женщины