|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ | | |
|  | НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ | ГОСТ Р 53347- 2009 |

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

|  |  |
| --- | --- |
|  | Москва  Стандартинформ  2010 |

**Предисловие**

Цели и принципы стандартизации вРоссийской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. №[184-ФЗ](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/10/10844/index.php) «О техническомрегулировании», а правила применения национальных стандартов РоссийскойФедерации - [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 Федеральным государственным унитарным предприятием«Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии иоценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом постандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ ПриказомФедерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 мая2009 г. № 177-ст

4 В настоящем стандартереализованы нормы:

а) законов Российской Федерации:

- от 12 января 1995 г. № 5-ФЗ «Оветеранах»;

- от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ«О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;

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

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

б) постановленияПравительства Российской Федерации от 25 ноября 1995 г. № 1151 «О Федеральномперечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемыхгражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальнымиучреждениями социального обслуживания»

5 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

|  |
| --- |
| [Предисловие](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i17046)  [1 Область применения](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i27196)  [2 Нормативные ссылки](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i37212)  [3 Термины и определения](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i43594)  [4 Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i53703)  [4.1 Общие положения](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i61486)  [4.2 Контроль основных факторов, оказывающих существенное влияние на качество социальных услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i75863)  [4.3 Контроль качества социально-бытовых услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i85432)  [4.4 Контроль качества социально-медицинских услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i92739)  [4.5 Контроль качества социально-психологических услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i108918)  [4.6 Контроль качества социально-педагогических услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i114348)  [4.7 Контроль качества социально-экономических услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i127795)  [4.8 Контроль качества социально-правовых услуг](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/57/57572/index.php#i134589) |

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Social services of the population. Qualitycontrol of social services given for elderly citizens

**Дата введения - 2010-07-01**

**1 Область применения**

Настоящий стандартраспространяется на социальные услуги, предоставляемые гражданам пожилоговозраста (далее - граждане) государственными и иных форм собственностиучреждениями социального обслуживания населения (далее - учреждения), а такжегражданами, занимающимися предпринимательской деятельностью в сфере социальногообслуживания населения без образования юридического лица.

Стандарт устанавливает основныеправила, состав и содержание контроля качества всего комплекса социальныхуслуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста.

**2 Нормативные ссылки**

В настоящем стандарте использованынормативные 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. Общие положения

[ГОСТР 53058-2008](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55256/index.php) Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданампожилого возраста

Примечание - Припользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочныхстандартов в информационной системе общего пользования - на официальном сайтеФедерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сетиИнтернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальныестандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и посоответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованнымв текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользованиинастоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным)стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в которомдана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей 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 гражданампожилого возраста**

**4.1 ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

4.1.1 Контроль качествасоциальных услуг заключается в проверке полноты, обоснованности и своевременностипредоставления этих услуг и их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовыхпроблем гражданина, или нематериальной, определяющей степень улучшения егоморально-психологического, физического состояния, решения бытовых, правовых идругих проблем).

4.1.2 Контроль качествасоциальных услуг гражданам проводят для проверки соответствия качества этихуслуг требованиям [ГОСТР 52142](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/41/41655/index.php) и [ГОСТР 53058](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55256/index.php).

4.1.3 Основные правила, состав исодержание контроля качества услуг изложены в настоящем стандарте применительнок их объему, установленному в [ГОСТР 53058](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/55/55256/index.php).

4.1.4 Установлению в настоящемстандарте основных правил, состава и содержания контроля качества социальныхуслуг конкретных видов гражданам предшествует изложение правил контроляосновных факторов, оказывающих существенное влияние на качество предоставляемыхуслуг.

К таким факторам относятся:

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

- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учрежденияспециалистами и уровень их квалификации;

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

- состояние информации обучреждении, о правилах и порядке предоставления услуг клиентам учреждения;

- наличие собственной и внешнейслужб (систем) контроля за деятельностью учреждения.

**4.2 КОНТРОЛЬ ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ, ОКАЗЫВАЮЩИХСУЩЕСТВЕННОЕ ВЛИЯНИЕ НА КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Контроль основных факторовпроводят в соответствии с требованиями, установленными в [ГОСТР 52496](http://ohranatruda.ru/ot_biblio/normativ/data_normativ/46/46767/index.php).

**4.3 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-БЫТОВЫХ УСЛУГ**

4.3.1 Контроль качества жилойплощади, предоставляемой гражданам при стационарном социальном обслуживании,осуществляют проверкой ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам поразмерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечениюудобствами клиентов, а также требованиям пожарной безопасности, обязательномуоснащению телефонной и другими видами связи, обеспечению всеми видамикоммунально-бытового обслуживания, защищенности от воздействия различных факторов(повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих наздоровье клиентов, персонала и на качество предоставляемых услуг.

Одновременно проверяют,насколько учтены при размещении клиентов в жилых помещениях их психологическаясовместимость, наклонности, физическое и психическое состояния.

4.3.2 Контроль качествапомещений, предоставляемых для проведения реабилитационных мероприятий,лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания,осуществляют проверкой их соответствия требованиям к размерам, расположению,конфигурации, обеспечению возможности проведения в них упомянутых вышемероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

4.3.3 Контроль качества мебели ипостельных принадлежностей, предоставляемых клиентам, осуществляют проверкой,насколько они удобны в пользовании, в какой степени отвечают требованиямсанитарных норм, современного дизайна, не применялись ли при их изготовлениитоксичные материалы, учтено ли при их подборе физическое состояние клиентов (тяжелобольных,малоподвижных и т.д.).

4.3.4 Качество содействия ворганизации предоставления услуг предприятиями торговли, связи,коммунально-бытового обслуживания и другими предприятиями, оказывающими услугинаселению, контролируют проверкой соответствия требованиям по удовлетворениюпотребностей и запросов клиентов в своевременном приобретении необходимыхпродовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья икоммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовымиуслугами.

4.3.5 Контроль качества горячегопитания, предоставляемого клиентам, осуществляют проверкой доброкачественностипродуктов, из которых оно приготовлено, удовлетворяет ли это питаниепотребности клиентов по ассортименту, нормам выдачи, температуре и калорийностипищи, соответствует ли установленным нормам по содержанию белков, жиров,углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при егопредоставлении физическое состояние клиентов и их положение.

4.3.6 Контроль качества услуг пообеспечению клиентов мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем,постельными принадлежностями) осуществляют проверкой, в полном ли объемеполучают они все положенное им, насколько получаемые одежда, обувь и бельеудобны в носке, соответствуют ли росту и размерам клиентов, отвечают ли ихзапросам по фасону и расцветке, отвечают л и санитарно-гигиеническим нормам.

4.3.7 Качество социально-бытовыхуслуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера при стационарномсоциальном обслуживании клиентов, по состоянию здоровья неспособных выполнятьобычные житейские процедуры, в том числе такие действия, как встать с постели,лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню),принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому ивне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками илислуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам - брить бороду и усы, контролируютпроверкой, в какой степени обеспечивают эти услуги возможность выполнениянеобходимых клиентам процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью,физических или моральных страданий или неудобств, и проявляет ли при этомобслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению кклиентам.

4.3.8 Качество услуг, связанныхс выделением супругам из числа граждан, находящихся на стационарном социальномобслуживании, изолированного жилого помещения для совместного проживания,контролируют проверкой, оперативно ли оказаны эти услуги, в какой степениспособствовали они своевременному получению гражданами жилого помещения иудовлетворили ли их запросы.

4.3.9 Контроль качества услуг посозданию условий гражданам, находящимся на стационарном социальномобслуживании, для использования их остаточных трудовых возможностейосуществляют проверкой, всем ли желающим трудиться созданы необходимые условия,устраивают ли их созданные им условия, как они влияют на физическое ипсихическое состояния клиентов и соответствуют их пожеланиям.

4.3.10 Контроль качества услуггражданам, находящимся на полустационарном социальном обслуживании илиобслуживаемым на дому, по содействию в получении направления на стационарноесоциальное обслуживание осуществляют проверкой, в какой степени это содействиеспособствовало обоснованному направлению клиента в необходимое ему учреждениепри наличии соответствующих показаний.

4.3.11 Контроль качества услуггражданам, обслуживаемым на дому, по покупке и доставке на дом продуктовпитания, горячих обедов, промышленных товаров первой необходимости, оказаниюпомощи в приготовлении пищи, доставке воды, топке печей, содействию вобеспечении топливом проживающих в жилых помещениях без центрального отопленияи (или) водоснабжения, по сдаче вещей в стирку, химическую чистку, ремонт иобратной их доставке, по содействию в организации ремонта и уборки жилыхпомещений осуществляют проверкой, насколько полно и своевременноудовлетворяются нужды, потребности и пожелания граждан в решении перечисленныхпроблем для создания им нормальных условий жизни.

4.3.12 Контроль качества услугпо обеспечению или содействию в обеспечении клиентов книгами, газетами,журналами, настольными играми, по оказанию помощи в написании и прочтении писеми другой корреспонденции осуществляют проверкой, насколько полно удовлетвореныпри этом запросы клиентов, и оказывается ли им помощь в подборе необходимыхматериалов.

4.3.13 Контроль качества услугпо предоставлению помещений для отправления религиозных обрядов осуществляютпроверкой, насколько строго учтены при этом особенности вероисповедания,возраст, пол, физическое и психическое состояния клиентов, особенности ритуаловрелигиозных обрядов в различных конфессиях, не допускаются ли ущемления правсвободного отправления религиозных обрядов верующими, а также не нарушаются липри этом правила внутреннего распорядка учреждения и интересы атеистов.

**4.4 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-МЕДИЦИНСКИХ УСЛУГ**

4.4.1 Контроль качества услуг пооказанию или содействию в оказании медицинской помощи в объеме базовойпрограммы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации,целевых программ и территориальных программ обязательного медицинскогострахования, оказываемой в лечебно-профилактических учреждениях, осуществляютпроверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедурыи мероприятия, предусмотренные программами, и какова их результативность вчасти улучшения состояния здоровья граждан.

Контроль качества услуг понаправлению граждан, нуждающихся в специализированной медицинской помощи, наобследование и лечение в государственные учреждения здравоохраненияосуществляют проверкой, все ли нуждающиеся в этих услугах и своевременно линаправляются в указанные учреждения, как влияют проведенные обследование илечение на улучшение состояния здоровья граждан.

4.4.2 Контроль качества услуг попроведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки,первичной медико-санитарной и стоматологической помощи осуществляют проверкой,обеспечиваются ли такой организацией работ потребности граждан при стационарномсоциальном обслуживании в указанных социально-медицинских услугах до прибытиялечащего врача и до начала систематического лечения.

4.4.3 Качество услуг, связанныхс проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериальногодавления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней,раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм), а также с оказаниемпомощи в выполнении связанных со здоровьем медицинских процедур (приемлекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими медицинскимиизделиями, подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов помедицинским показаниям, взятие материалов для проведения лабораторныхисследований), контролируют проверкой соблюдения утвержденных регламентовпроведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколькоквалифицированно и четко проводятся эти процедуры, не наносит ли оказание этихуслуг вреда клиентам, и выполняются ли при этом требования максимальнойаккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала, удовлетвореныли клиенты этими услугами.

4.4.4 Контроль качества услуг посодействию в проведении медико-социальной экспертизы осуществляют проверкой, вкакой степени эти услуги помогают органам Государственной службы медико-социальнойэкспертизы в правильном определении потребностей освидетельствуемых клиентов вмерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограниченийжизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

4.4.5 Качество услуг поорганизации прохождения диспансеризации контролируют проверкой, в какой степении как оперативно была обеспечена доступность и возможность своевременногообслуживания клиентов всеми предписанными им врачами-специалистами дляуглубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

4.4.6 Контроль качества услуг,связанных с госпитализацией нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения исодействием в направлении по медицинским показаниям на санаторно-курортноелечение, осуществляют проверкой своевременности госпитализации в соответствии снаправлением лечащего врача и состоянием здоровья, своевременности оказанияпомощи в подготовке медицинских документов для получения путевки насанаторно-курортное лечение.

4.4.7 Контроль качества услуг посодействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи иобеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, лекарственнымисредствами и изделиями медицинского назначения осуществляют проверкой,насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям клиентов иобеспечивают получение необходимых им удобных в использовании протезов и другихсредств.

4.4.8 Качество услуг, связанныхс оказанием клиентам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание,гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и др.), сменой нательногобелья, кормлением ослабленных клиентов, контролируют проверкой, насколькосвоевременно и в полном ли объеме выполняются указанные выше процедуры,способствуют ли они улучшению (поддержанию) состояния здоровья и самочувствияклиентов, устранению неприятных ощущений и дискомфорта.

4.4.9 Контроль качества услугпри оказании первой доврачебной помощи осуществляют проверкой своевременностиоказания помощи и соблюдения требований стандарта по ее оказанию.

4.4.10 Контроль качестваконсультирования по социально-медицинским вопросам осуществляют проверкой, вкакой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи клиентам вправильном понимании и решении стоящих перед ними конкретныхсоциально-медицинских проблем.

4.4.11 Качество услуг поорганизации лечебно-трудовой деятельности граждан при стационарном социальномобслуживании контролируют проверкой, активно ли привлекаются они к посильнойтрудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом в зависимости отсостояния здоровья, для поддержания активного образа жизни, а также насколькополно обеспечена потребность клиентов в лечебно-трудовой деятельности.

4.4.12 Контроль качества услугпо оказанию помощи в выполнении физических упражнений осуществляют проверкой, вкакой степени она способствует овладению доступным и безопасным для здоровьякомплексом физических упражнений для его систематического выполнения иукрепления здоровья.

**4.5 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХУСЛУГ**

4.5.1 Контроль качествасоциально-психологического консультирования осуществляют проверкой, насколькоквалифицированно и полно оно проводится и оказывает ли клиентам необходимуюпомощь в улучшении их психического состояния, адаптации к средежизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими идругими значимыми для них людьми.

4.5.2 Контроль качествапсиходиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, в какойстепени проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностейличности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и отношении кокружающим людям, позволяет получить информацию, необходимую для составленияпрогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

4.5.3 Качество услуг попсихологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услугаобеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональномсостоянии и поведении клиентов и приведение этих отклонений в соответствие свозрастными нормативами и требованиями социальной среды.

4.5.4 Контроль качествасоциально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически липроводят наблюдение за клиентами, насколько своевременно на основе этихнаблюдений выявляют ситуацию психического дискомфорта, межличностных конфликтови другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию клиентов, в полнойли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическуюпомощь.

4.5.5 Качествопсихопрофилактической работы контролируют проверкой, в какой степени онаобеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможныхотклонений в психике клиентов, содействию в формировании у них потребности впсихологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своимипроблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможныхнарушений в становлении и развитии личности клиентов.

4.5.6 Контроль качествапсихологических тренингов осуществляют проверкой, насколько эффективноспособствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций,нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок дляадаптации к изменяющимся условиям жизни.

4.5.7 Контроль качества услуг попривлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общенияосуществляют проверкой, в какой степени эти услуги способствуют выходу клиентовиз состояния дискомфорта (при наличии такового), поддержанию и укреплениюпсихического здоровья, повышению уровня психологической культуры.

4.5.8 Качество психологическойпомощи, включающей в себя беседы, общение, поддержание компании, выслушивание,подбадривание, мобилизацию к активности, психологическую поддержку жизненноготонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуютукреплению психического здоровья клиентов, повышению их психическойзащищенности и стрессоустойчивости.

4.5.9 Контроль качества услуг поэкстренной психологической помощи (в том числе по телефону) осуществляютпроверкой, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное консультированиеклиентов по интересующим их проблемам для содействия в мобилизации их духовных,физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисной ситуации.

**4.6 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ПЕДАГОГИЧЕСКИХУСЛУГ**

4.6.1 Контроль качества услуг поорганизации досуга при социальном обслуживании осуществляют проверкой, в какойстепени эти услуги удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов,способствуют расширению их общего и культурного кругозора.

4.6.2 Качество услуг посоциально-педагогическому консультированию контролируют проверкой, в какойстепени оно помогает клиентам в решении интересующих ихсоциально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли ихпотребности.

4.6.3 Контроль качества услуг посоциально-педагогической коррекции осуществляют проверкой, в какой степени онапредотвращает проявление асоциального поведения.

4.6.4 Контроль качества услуг,заключающихся в проведении мероприятий по обучению доступным профессиональнымнавыкам, восстановлению личностного и социального статуса, осуществляютпроверкой, в какой степени эти мероприятия помогают клиентам в приобретениинеобходимых навыков, повышают их статус и удовлетворяют потребности.

**4.7 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ЭКОНОМИЧЕСКИХ УСЛУГ**

4.7.1 Контроль качества услуг покомпенсации гражданам при стационарном социальном обслуживании расходов попроезду в учреждения здравоохранения для лечения, консультаций осуществляютпроверкой, насколько полно и своевременно возмещает эта компенсация расходыклиентов, подтвержденные финансовыми документами.

4.7.2 Контроль качества услуг пообеспечению граждан при выписке из учреждений после стационарного социальногообслуживания одеждой, обувью и денежным пособием по утвержденным нормативамосуществляют проверкой, в полной ли мере обеспечены клиенты всем указанным вышеи удовлетворены ли они размерами, ростом и фасоном одежды, обуви и ихкачеством.

4.7.3 Контроль услуг посодействию в трудовом устройстве граждан, находящихся на полустационарномсоциальном обслуживании, осуществляют проверкой, какому проценту клиентов (отчисла полученных просьб и заявлений) была предоставлена достоверная и полнаяинформация о службах, занимающихся вопросами трудоустройства, или оказанапомощь в трудоустройстве на рабочие места, в том числе в самом учреждении илисоздаваемых при нем подразделениях.

4.7.4 Контроль качества услуг,связанных с оказанием материальной помощи гражданам, осуществляют проверкой,насколько полно и своевременно обеспечивают их предназначенными им денежнымисредствами, продуктами питания, одеждой, обувью и другими предметами первойнеобходимости.

4.7.5 Качество услуг пообеспечению граждан при полустационарном социальном обслуживании горячимпитанием или продуктовыми наборами контролируют проверкой, своевременно липолучают они положенное им питание или наборы, соблюдаются ли при этомустановленные нормы отпуска и качество продуктов.

4.7.6 Контроль качества услуг,связанных с консультированием клиентов по вопросам самообеспечения,осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняютклиентам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшениясвоего материального положения.

**4.8 КОНТРОЛЬ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО-ПРАВОВЫХ УСЛУГ**

4.8.1 Качество услуг, связанныхс консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание изащиту своих интересов, контролируют проверкой, в полной ли мере доводят доклиентов нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенныхим по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушенийзакона.

Качество услуг по оказаниюпомощи в подготовке и подаче жалоб контролируют проверкой, в какой степени этапомощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременнойих отправке адресатам.

4.8.2 Контроль качества услуг пооказанию помощи в оформлении гражданами различных юридических документов(удостоверяющих личность, документов на получение положенных позаконодательству пенсий, на осуществление мер социальной поддержки, наполучение страхового медицинского полиса, на решение других вопросов социальнойреабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь обеспечилауяснение клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридическиграмотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимыхдокументов, обеспечила контроль за их прохождением, помогла своевременному иобъективному решению проблем клиента.

4.8.3 Качество услуг посодействию в получении гражданами, находящимися на стационарном социальномобслуживании, бесплатной помощи адвоката в порядке, установленномзаконодательством, или по обеспечению представительствования в суде для защитыих прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало этосодействие оказанию квалифицированной и действенной юридической помощи дляпринятия объективного решения по конкретному вопросу.

4.8.4 Контроль качества услуг,связанных с содействием в сохранении жилых помещений в домах государственного,муниципального и общественного жилых фондов, занимаемых ранее гражданами,находящимися на стационарном социальном обслуживании, а также во внеочередномобеспечении их жилым помещением в случаях, предусмотренных законодательствомРоссийской Федерации, осуществляют проверкой, в полной ли мере обеспечивает этосодействие защиту клиентов от возможной потери (вследствие различныхобстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади инедопущение ущемления их законных прав и интересов.

4.8.5 Контроль качества услуг,предусматривающих консультирование клиентов учреждений по социально-правовымвопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовноезаконодательство и др.) и оказание им различной юридической помощи,осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимуюинформацию по интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке инаправлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок ит.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

**Ключевые слова**: контроль качества социальных услуг,граждане пожилого возраста, социально-бытовые услуги, социально-медицинскиеуслуги, социально-психологические услуги, социально-педагогические услуги,социально-экономические услуги, социально-правовые услуги