

---

ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО  
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ

---



НАЦИОНАЛЬНЫЙ  
СТАНДАРТ  
РОССИЙСКОЙ  
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р  
54342—  
2011

---

## СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

### Методы контроля качества социальных услуг

Издание официальное



Москва  
Стандартинформ  
2012

## Предисловие

Цели и принципы стандартизации в Российской Федерации установлены Федеральным законом от 27 декабря 2002 г. № 184-ФЗ «О техническом регулировании», а правила применения национальных стандартов Российской Федерации — ГОСТ Р 1.0—2004 «Стандартизация в Российской Федерации. Основные положения»

### Сведения о стандарте

1 РАЗРАБОТАН региональной общественной организацией инвалидов «Центр гуманитарных программ» и Федеральным государственным унитарным предприятием «Российский научно-технический центр информации по стандартизации, метрологии и оценке соответствия» (ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»)

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 406 «Социальное обслуживание населения»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 28 июня 2011 г. № 155-ст

4 В настоящем стандарте реализованы нормы:

а) законов Российской Федерации:

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

б) федеральных законов Российской Федерации:

- 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 24 июля 1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;

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

5 Настоящий стандарт разработан по заказу Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

6 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты», а текст изменений и поправок — в ежемесячно издаваемых информационных указателях «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ежемесячно издаваемом информационном указателе «Национальные стандарты». Соответствующая информация, уведомление и тексты размещаются также в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет

© Стандартинформ, 2012

Настоящий стандарт не может быть полностью или частично воспроизведен, тиражирован и распространен в качестве официального издания без разрешения Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии

**Содержание**

1 Область применения . . . . .	1
2 Нормативные ссылки . . . . .	1
3 Термины и определения . . . . .	1
4 Методы контроля качества социальных услуг . . . . .	1
4.1 Общие положения . . . . .	1
4.2 Методы контроля качества основных факторов, влияющих на качество социальных услуг . . . . .	2
4.3 Методы контроля качества социальных услуг . . . . .	3
4.3.1 Методы контроля качества социально-бытовых услуг . . . . .	3
4.3.2 Методы контроля качества социально-медицинских услуг . . . . .	3
4.3.3 Методы контроля качества социально-психологических услуг . . . . .	5
4.3.4 Методы контроля качества социально-педагогических услуг . . . . .	5
4.3.5 Методы контроля качества социально-экономических услуг . . . . .	6
4.3.6 Методы контроля качества социально-правовых услуг . . . . .	6
Приложение А (справочное) Методы контроля качества социальных услуг . . . . .	7

НАЦИОНАЛЬНЫЙ СТАНДАРТ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

СОЦИАЛЬНОЕ ОБСЛУЖИВАНИЕ НАСЕЛЕНИЯ

Методы контроля качества социальных услуг

Social services of the population.  
Methods of quality control of social services

Дата введения — 2012—07—01

## 1 Область применения

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

Стандарт устанавливает содержание и рекомендации по применению методов контроля качества всех основных видов социальных услуг (далее — услуги), предоставляемых населению.

## 2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

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

ГОСТ Р 52495—2005 Социальное обслуживание населения. Термины и определения

ГОСТ Р 52496—2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения

П р и м е ч а н и е — При пользовании настоящим стандартом целесообразно проверить действие ссылочных стандартов в информационной системе общего пользования — на официальном сайте Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии в сети Интернет или по ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежемесячно издаваемым информационным указателям, опубликованным в текущем году. Если ссылочный стандарт заменен (изменен), то при пользовании настоящим стандартом следует руководствоваться заменяющим (измененным) стандартом. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, применяется в части, не затрагивающей эту ссылку.

## 3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52495.

## 4 Методы контроля качества социальных услуг

### 4.1 Общие положения

4.1.1 Методы контроля качества социальных услуг установлены в настоящем стандарте в соответствии с требованиями федеральных законов (пункт 4 предисловия к стандарту) и национальных стандартов (раздел 2 стандарта).

Эти методы направлены на обеспечение объективной проверки требований к качеству услуг, предоставляемых населению.

4.1.2 Стандарт устанавливает следующие методы контроля качества социальных услуг применительно к их основным видам, составу и формам, установленным в ГОСТ Р 52143.

4.1.2.1 Аналитический метод — анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т. д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

4.1.2.2 Визуальный метод — осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

4.1.2.3 Социологический метод-опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.

4.1.2.4 Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

4.1.2.5 Экспертный метод — личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуги с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

4.1.2.6 Метод супервизии — регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.

4.1.2.7 Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

4.1.3 Нижеизложенным в настоящем стандарте методам контроля качества конкретных социальных услуг предшествует изложение методов контроля качества основных факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг.

4.1.4 В справочном приложении А к настоящему стандарту представлены методы контроля качества социальных услуг.

#### **4.2 Методы контроля качества основных факторов, влияющих на качество социальных услуг**

4.2.1 В настоящем стандарте рассматриваются методы контроля качества следующих основных факторов, установленных в ГОСТ Р 52496:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения;
- состояние информации об учреждении;
- наличие собственной и внешней службы (системы) контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг.

4.2.2 Контроль качества документации (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами и собственной деятельности, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, национальные стандарты социального обслуживания и др.) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

4.2.3 Контроль качества условий размещения учреждения осуществляют визуальным и аналитическим методами в отношении документации на здания и помещения и визуальным методом в отношении самих зданий и помещений.

4.2.4 Контроль качества укомплектованности учреждения специалистами осуществляют аналитическим и визуальным методами.

4.2.5 Контроль качества квалификации, образования, профессиональной подготовки специалистов, их деловых и моральных качеств осуществляют аналитическим и социологическим методами (изучение их личных дел, анализ результатов собеседований), опросом руководителей, специалистов и клиентов учреждения, а также изучением письменных отзывов о работе специалистов.

4.2.6 Контроль качества специального и табельного технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) осуществляют визуальным и аналитическим методами.

4.2.7 Контроль качества состояния информации об учреждении (сведения о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления) осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.2.8 Контроль качества собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения осуществляют визуальным и социологическим методами путем опроса руководителей и специалистов учреждения, а также ознакомлением с имеющейся документацией на эту систему (службу).

4.2.9 Контроль качества внешней системы контроля осуществляют аналитическим и социологическим методами, изучением документально оформленных результатов проверок учреждения комиссиями разного уровня, характера отмечаемых недостатков, степени реализации мероприятий по их устранению.

#### **4.3 Методы контроля качества социальных услуг**

##### **4.3.1 Методы контроля качества социально-бытовых услуг**

4.3.1.1 Контроль качества услуг по содействию населению всех категорий — клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки в социально-бытовом обеспечении осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.2 Контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.3 Контроль качества помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.4 Контроль качества мебели, предоставляемой клиентам учреждений, осуществляют визуальным, социологическим и аналитическим методами.

4.3.1.5 Контроль качества предоставляемого клиентам мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья, постельных принадлежностей) осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.6 Контроль качества горячего питания, предоставляемого в учреждении или доставляемого клиентам на дом, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.7 Контроль качества социально-бытовых услуг клиентам, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и неспособным выполнять обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять ванну или сходить в баню, принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам — брить бороду и усы), осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.8 Контроль качества услуг по содействию в получении направления в учреждения стационарного социального обслуживания осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.1.9 Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.10 Контроль качества содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания осуществляют социологическим методом.

4.3.1.11 Контроль качества услуг по покупке и доставке на дом промышленных товаров первой необходимости, по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, в сдаче вещей в стирку или ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.1.12 Контроль качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семей осуществляют визуальным и социологическим методами.

##### **4.3.2 Методы контроля качества социально-медицинских услуг**

4.3.2.1 Контроль качества услуг по оказанию помощи населению всех категорий и групп — клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.2.2 Контроль качества услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи клиентам учреждений в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемого в лечебно-профилактических учреждениях, осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.2.3 Контроль качества услуг в учреждениях стационарного социального обслуживания по обеспечению ухода за клиентами с учетом состояния их здоровья (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т. д.) осуществляют аналитическим, социологическим, а также экспертным методами (по выбору проверяющих).

4.3.2.4 Контроль качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы осуществляют визуальным, социологическим и экспертным методами.

4.3.2.5 Контроль качества услуг по проведению реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.2.6 Контроль качества услуг по организации прохождения диспансеризации осуществляют визуальным, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.7 Контроль качества услуг по организации медико-социального обследования (оказание квалифицированного консультирования, проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи) осуществляют аналитическим и визуальным методами.

4.3.2.8 Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан (в том числе детей) на санаторно-курортное лечение, осуществляют аналитическим, социологическим методами, а также сравнением оценки качества услуг клиентами и персоналом.

4.3.2.9 Контроль качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.2.10 Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм), с оказанием помощи в выполнении отдельных процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.), а также с оказанием санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и т. д.), осуществлением клиентам под кожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, взятием материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, а также услуг, связанных с содействием клиентам, обслуживаемым на дому, в получении медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями, осуществляют аналитическим, визуальным, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.11 Контроль качества консультирования по социально-медицинским вопросам, направленного на решение конкретных проблем (планирование семьи, современные средства контрацепции, гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, сексуальные расстройства, психосексуальное развитие, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и др.), осуществляют социологическим методом.

4.3.2.12 Контроль качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи осуществляют аналитическим, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.13 Контроль качества услуг по организации лечебно-трудовой деятельности клиентов осуществляют аналитическим и социологическим методами.

4.3.2.14 Контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений осуществляют аналитическим, социологическим и экспертным методами.

4.3.2.15 Контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.2.16 Контроль качества услуг по содействию семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в проводимых ими лечении детей, обучении их навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.2.17 Контроль качества социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (в том числе детей-инвалидов), осуществляют визуальным, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.18 Контроль качества услуг по содействию в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения осуществляют визуальным, экспертным и социологическим методами.

4.3.2.19 Контроль качества социально-медицинских услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

#### **4.3.3 Методы контроля качества социально-психологических услуг**

4.3.3.1 Контроль качества психоdiagностики и обследования личности, психологической коррекции, социально-психологической консультации, психотерапевтической и психологической помощи, психологических тренингов и социально-психологического патронажа осуществляют следующими методами:

- аналитическим;
- визуальным;
- экспертным;
- социологическим.

4.3.3.2 Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.3.3 Контроль качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, осуществляют визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

4.3.3.4 Контроль качества социально-психологических услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

#### **4.3.4 Методы контроля качества социально-педагогических услуг**

4.3.4.1 Контроль качества услуг по социально-педагогическому консультированию осуществляют аналитическим, визуальным, социологическим и экспертным методами.

4.3.4.2 Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, прошедшего с использованием современных методики и тестов, осуществляют аналитическим, социологическим и экспертным методами.

4.3.4.3 Контроль качества услуг по педагогической коррекции осуществляют аналитическим, экспертным и визуальным методами.

4.3.4.4 Контроль качества услуг по организации досуга в учреждениях осуществляют визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

4.3.4.5 Контроль качества услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, осуществляют визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

4.3.4.6 Контроль качества услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими и умственными способностями, осуществляют аналитическим и визуальным методами.

4.3.4.7 Контроль качества услуг по обучению основам домоводства выпускников детских учреждений, проживающих самостоятельно, осуществляют визуальным, экспертным, аналитическим и социологическим методами.

4.3.4.8 Контроль качества услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.4.9 Контроль качества услуг по содействию в организации труда детей-инвалидов и членов их семей на дому осуществляют визуальным методом.

4.3.4.10 Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.4.11 Контроль качества услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе дети-инвалиды, основам реабилитации осуществляют аналитическим, социологическим и визуальным методами.

4.3.4.12 Контроль качества социально-педагогического патронажа осуществляют визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методами.

4.3.4.13 Контроль качества социально-педагогических услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

#### **4.3.5 Методы контроля качества социально-экономических услуг**

4.3.5.1 Контроль качества услуг по содействию клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.5.2 Контроль качества услуг, связанных с компенсацией клиентам учреждений расходов, связанных с проездом к месту обучения, лечения, консультаций, осуществляют визуальным методом с проверкой соответствующих документов и социологическим методом.

4.3.5.3 Контроль качества услуг по обеспечению клиентов при выписке из стационарных учреждений одеждой, обувью и денежным пособием осуществляют аналитическим, социологическим и визуальным методами.

4.3.5.4 Контроль качества услуг, предусматривающих обеспечение или содействие в обеспечении нуждающихся клиентов учреждений техническими средствами ухода и реабилитации, осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами.

4.3.5.5 Контроль качества услуг, связанных с оказанием материальной помощи, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.5.6 Контроль качества услуг, связанных с содействием в решении вопросов занятости, с консультированием по вопросам самообеспечения, осуществляют социологическим методом.

4.3.5.7 Контроль качества социального патронажа малообеспеченных семей осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.5.8 Контроль качества социально-экономических услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

#### **4.3.6 Методы контроля качества социально-правовых услуг**

4.3.6.1 Контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, с подготовкой и подачей жалоб, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.6.2 Контроль качества услуг гражданам по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на принятие по отношению к ним положенных по законодательству мер социальной поддержки, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют визуальным, социологическим и экспертным методами.

4.3.6.3 Контроль качества услуг по содействию в получении клиентом бесплатной помощи адвоката, по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов, по консультированию населения всех категорий и групп по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.) осуществляют визуальным, аналитическим и социологическим методами.

4.3.6.4 Контроль качества социально-правового патронажа детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существуют угрозы насилия или насилие в отношении их, осуществляют визуальным и социологическим методами.

4.3.6.5 Контроль качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение, осуществляют аналитическим, социологическим и визуальным методами.

4.3.6.6 Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, в направлении на усыновление, попечение, подопеку, приемную семью, в учреждение социального обслуживания, осуществляют аналитическим, социологическим и визуальным методами.

4.3.6.7 Контроль качества услуг по оказанию юридической помощи клиентам в решении вопросов, связанных с пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, установленными законодательством Российской Федерации мерами социальной поддержки, с защитой и соблюдением прав детей на воспитание и заботу о них, с оформлением представления на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, от заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, а также в решении вопросов, связанных с привлечением к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами, осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методами, рассмотрением и анализом жалоб и претензий со стороны клиентов на качество услуг.

4.3.6.8 Контроль качества социально-правовых услуг может осуществляться (при необходимости) методом супервизии (см. 4.1.2.6).

**Приложение А**  
**(справочное)**

**Методы контроля качества социальных услуг**

Т а б л и ц а А.1 — Методы контроля качества социальных услуг

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Аналити-ческий	Визуаль-ный	Социологи-ческий	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Эксперт-ный	Супер-визия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству услуг
<b>1 Социально-бытовые услуги:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>- содействие клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним мер социальной поддержки в соответствии с законодательством Российской Федерации, льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении;</li> <li>- предоставление клиентам учреждений жилой площади;</li> <li>- предоставление клиентам учреждений помещений для организации реабилитационных мероприятий, культурного и бытового обслуживания;</li> <li>- предоставление клиентам учреждений мебели;</li> <li>- предоставление клиентам мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья и постельных принадлежностей);</li> <li>- предоставление клиентам горячего питания в учреждении или на дому;</li> <li>- предоставление социально-бытовых услуг клиентам стационарных учреждений, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию;</li> <li>- содействие клиентам в получении ими направления в учреждения стационарного социального обслуживания;</li> <li>- создание условий для отправления религиозных обрядов;</li> <li>- содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания;</li> <li>- покупка и доставка на дом промышленных товаров первой необходимости, доставка воды, содействие в обеспечении топливом, сдача вещей в стирку, в ремонт и обратная их доставка, оказание помощи в приготовлении пищи;</li> <li>- оказание помощи клиентам в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семей</li> </ul>	+ + + + + + + + + + + +	+ + + + + + + + + + + +	+ + + + + + + + + + + +				+ +

## 8 Продолжение таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Аналити-ческий	Визуаль-ный	Социологи-ческий	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Эксперт-ный	Супер-визия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству услуг
<p><b>2 Социально-медицинские услуги:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- оказание помощи клиентам социальной службы в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг;</li> <li>- оказание или содействие в оказании клиентам учреждений медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования;</li> <li>- обеспечение ухода за клиентами учреждений стационарного социального обслуживания с учетом состояния их здоровья;</li> <li>- содействие в проведении медико-социальной экспертизы;</li> <li>- проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалидов;</li> <li>- содействие в прохождении диспансеризации клиентами учреждений стационарного социального обслуживания;</li> <li>- организация медико-социального обследования (квалифицированное медицинское консультирование, первый медицинский осмотр и первичная санитарная обработка, оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной помощи и стоматологической помощи);</li> <li>- услуги, связанные с госпитализацией клиентов или содействием в госпитализации, а также с содействием в направлении на санаторно-курортное лечение;</li> <li>- услуги по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;</li> <li>- услуги, связанные с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, осуществление перевязок, наложение компрессов и т. д.), с оказанием помощи в выполнении отдельных процедур, а также оказание санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны и т. д.), осуществление под кожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов, взятие материалов для проведения лабораторных</li> </ul>	+		+		+	+	

Продолжение таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Аналити-ческий	Визуаль-ный	Социологи-ческий	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Эксперт-ный	Супер-визия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству услуг
<p>исследований, а также содействие клиентам, обслуживаемым на дому, в получении медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- консультирование по социально-медицинским вопросам (планирование семьи, гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек и их профилактика, профилактика различных заболеваний, психосексуальное развитие и др.);</li> <li>- организация экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи;</li> <li>- организация лечебно-трудовой деятельности клиентов учреждения;</li> <li>- оказание помощи в выполнении физических упражнений;</li> <li>- индивидуальная работа с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей;</li> <li>- содействие семьям, имеющим детей с ограниченными возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в лечении детей, обучении их навыкам самообслуживания, общения;</li> <li>- социально-медицинский патронаж семей, имеющих детей с ограниченными возможностями;</li> <li>- содействие в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения;</li> <li>- обучение родственников больных практическим навыкам общего ухода за ними</li> </ul>	+ + + + + + + + +	         	+ + + + + + + + +	         	+ + + + +	         	         
<p><b>3 Социально-психологические услуги:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- психодиагностика и обследование личности, социально-психологическое консультирование и психологическая коррекция, психотерапевтическая и психологическая помощь, психологические тренинги и социально-психологический патронаж;</li> <li>- привлечение клиентов учреждений к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения;</li> <li>- беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса</li> </ul>	+ + +	+ + +	+ + +			+ +	+ +

#### **10 Продолжение таблицы А.1**

Окончание таблицы А.1

Наименование услуг	Методы контроля качества социальных услуг						
	Аналити-ческий	Визуаль-ный	Социологи-ческий	Сравнение оценки качества услуг клиентами и персоналом	Эксперт-ный	Супер-визия	Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий клиентов к качеству услуг
<p><b>6 Социально-правовые услуги:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- консультирование по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, подача жалоб;</li> <li>- оказание помощи в оформлении различных юридических документов (по осуществлению мер социальной поддержки граждан, для удостоверения личности, трудоустройства, для решения различных вопросов социальной реабилитации);</li> <li>- содействие в получении клиентами социальной службы бесплатной помощи адвоката, обеспечении его представительства в суде (в установленном порядке);</li> <li>- консультирование клиентов социальной службы по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, семейное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.);</li> <li>- социально-правовой патронаж детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия над ними;</li> <li>- содействие органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, в приемную семью, в учреждения социального обслуживания;</li> <li>- содействие в сохранении занимаемых ранее клиентами учреждений жилых помещений по договору найма или аренды в течение шести месяцев с момента их поступления в стационарное учреждение;</li> <li>- оказание юридической помощи клиентам в решении вопросов пенсионного обеспечения и других социальных выплат, мер социальной поддержки, защиты и соблюдения прав детей на воспитание и заботу о них;</li> <li>- оказание юридической помощи клиентам в оформлении представлений на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, от заботы об их здоровье и развитии, в оформлении документов на лишение родителей родительских прав, в решении вопросов, связанных с привлечением к ответственности лиц, виновных в семейном насилии над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами</li> </ul>	+ + + + + + + + +	+ + + + + + + + +	+ + + + + + + + +	+ + + + + + + + +	+ + + + + + + + +	+ + + + + + + + +	
<p><b>П р и м е ч а н и я</b></p> <p>1 Знак «+» в графе означает, что данный метод контроля качества этой услуги в стандарте применяется.</p> <p>2 Методы контроля качества услуг, указанные в двух последних графах, могут применяться (в случае необходимости) при контроле качества любой услуги, предусмотренной стандартом.</p>							

**ГОСТ Р 54342—2011**

---

УДК 658.382.3:006.354

ОКС 03.080.30

T50

Ключевые слова: социальные услуги, методы контроля качества социальных услуг

---

Редактор *М.В. Григорьева*

Технический редактор *В.Н. Прусакова*

Корректор *Р.А. Ментова*

Компьютерная верстка *И.А. Налейкиной*

---

Сдано в набор 22.05.2012. Подписано в печать 12.07.2012. Формат 60 × 84 1/8. Гарнитура Ариал.

Усл. печ. л. 1,86. Уч.-изд. л. 1,55. Тираж 181 экз. Зак. 632.

---

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.

[www.gostinfo.ru](http://www.gostinfo.ru) [info@gostinfo.ru](mailto:info@gostinfo.ru)

Набрано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» на ПЭВМ.

Отпечатано в филиале ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ» — тип. «Московский печатник», 105062 Москва, Лялин пер., 6.