
ФЕДЕРАЛЬНОЕ АГЕНТСТВО
ПО ТЕХНИЧЕСКОМУ РЕГУЛИРОВАНИЮ И МЕТРОЛОГИИ



НАЦИОНАЛЬНЫЙ
СТАНДАРТ
РОССИЙСКОЙ
ФЕДЕРАЦИИ

ГОСТ Р
55320—
2012

Услуги населению
УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА ДОМУ
Общие положения

NF X50-056—2008
Services to the public — The services provided at home —
General principles
(MOD)

Издание официальное



Москва
Стандартинформ
2014

Предисловие

1 ПОДГОТОВЛЕН Открытым акционерным обществом «Всероссийский научно-исследовательский институт сертификации» (ОАО «ВНИИС») на основе собственного аутентичного перевода на русский язык французского стандарта, указанного в пункте 4

2 ВНЕСЕН Техническим комитетом по стандартизации ТК 342 «Услуги населению»

3 УТВЕРЖДЕН И ВВЕДЕН В ДЕЙСТВИЕ Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 29 ноября 2012 г. № 1602-ст

4 Настоящий стандарт является модифицированным по отношению к французскому стандарту NF X50-056—2008 «Услуги населению. Услуги, предоставляемые на дому. Общие положения» (NF X50-056—2008 «Services to the public — The services provided at home — General principles») путем изменения и введения отдельных положений, которые выделены в тексте курсивом.

Наименование настоящего стандарта изменено относительно наименования французского стандарта для приведения в соответствие с ГОСТ Р 1.5—2004 (подраздел 3.5).

Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов международным стандартам, использованным в качестве ссылочных в примененном стандарте, приведены в дополнительном приложении ДА

5 ВВЕДЕН ВПЕРВЫЕ

Правила применения настоящего стандарта установлены в ГОСТ Р 1.0—2012 (раздел 8). Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется в ежегодном (по состоянию на 1 января текущего года) информационном указателе «Национальные стандарты», а официальный текст изменений и поправок — в ежемесячном информационном указателе «Национальные стандарты». В случае пересмотра (замены) или отмены настоящего стандарта соответствующее уведомление будет опубликовано в ближайшем выпуске ежемесячного информационного указателя «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 (gost.ru)

© Стандартиформ, 2014

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

II

Услуги населению

УСЛУГИ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫЕ НА ДОМУ

Общие положения

Services to the public. The services provided at home.
General principles

Дата введения — 2014—01—01

1 Область применения

Настоящий стандарт устанавливает общие положения работы социальной службы с клиентами социальной службы, обращающимся по вопросам предоставления услуг на дому, в форме социального обслуживания на дому, для дома и сопровождения вне дома.

Положения настоящего стандарта могут быть использованы предприятиями и учреждениями независимо от форм собственности, предоставляющими социальные услуги, а также индивидуальными предпринимателями, занимающимися социальным обслуживанием населения.

2 Нормативные ссылки

В настоящем стандарте использованы нормативные ссылки на следующие стандарты:

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

ГОСТ Р 52883—2007 Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания

ГОСТ Р 52884—2007 Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам

ГОСТ Р 52885—2007 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье

ГОСТ Р 53058—2008 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста

ГОСТ Р 53059—2008 Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам

ГОСТ Р 53063—2008 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье

ГОСТ Р 53347—2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

ГОСТ Р 53348—2009 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам

Примечание — 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 ежегодному информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по выпускам ежемесячного информационного указателя «Национальные стандарты» за текущий год. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана недатированная ссылка, то рекомендуется использовать действующую версию этого стандарта с учетом всех внесенных в данную версию изменений. Если заменен ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, то рекомендуется использовать версию этого стандарта с указанным выше годом утверждения (принятия). Если после утверждения настоящего стандарта в ссылочный стандарт, на который дана датированная ссылка, внесено изменение, затрагивающее положение,

Издание официальное

1

на которое дана ссылка, то это положение рекомендуется применять без учета данного изменения. Если ссылочный стандарт отменен без замены, то положение, в котором дана ссылка на него, рекомендуется применять в части, не затрагивающей эту ссылку.

3 Термины и определения

В настоящем стандарте применены термины по ГОСТ Р 52495, а также следующие термины с соответствующими определениями:

3.1 **оказание помощи** (intervention): Реализация задания службы на дому, для дома и для сопровождения вне дома, состоящая из одного или нескольких этапов предоставления услуги.

4 Общие положения

4.1 Социальное обслуживание на дому (предоставление социальных услуг) оказывают, как правило, гражданам пожилого возраста, инвалидам и семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации.

4.2 Социальное обслуживание на дому, для дома и сопровождения вне дома (далее — на дому) осуществляют в форме предоставления (оказания) социальных услуг, в том числе социально-бытовых, социально-медицинских услуг, социально-правовых услуг и т. п. в соответствии с требованиями ГОСТ Р 52884, ГОСТ Р 53058, ГОСТ Р 53059, ГОСТ Р 52885.

4.3 Социальное обслуживание на дому должно соответствовать требованиям законодательных актов Российской Федерации [1], [2], [3].

4.4 В настоящем стандарте устанавливают:

- ожидания клиента социальной службы (далее — клиента), упоминаемые для сведения (служат основой для разработки описания предоставления услуг);
- основное описание предоставления услуги;
- материальные средства для внедрения (указанные для сведения);
- мероприятия, позволяющие проводить контроль качества и постоянное улучшение качества услуги, в том числе дополнительные или особые мероприятия;
- компетентность персонала для выполнения функций;
- обязательства социальной службы для обеспечения соответствия требованиям настоящего стандарта.

5 Порядок оказания (предоставления) услуг на дому

5.1 Предоставление услуг предусматривает должное, надлежащее отношение к клиенту, удовлетворяющее его ожидания по оказанию услуг.

5.2 Принципы и рамки предоставления услуг на дому

5.2.1 Деонтология (должное отношение к клиенту)

Деонтология утверждает, что клиент является личностью, независимо от его статуса, физического и психического состояния здоровья, уровня его социальной интеграции.

Должное отношение основано на следующих принципах:

а) общее проявление уважения, включающее в себя сдержанность и корректность для каждого работника социальной службы в любой момент предоставления услуги и предусматривающее:

- уважение к личности, к ее фундаментальным правам;
- уважение к ее собственности;
- уважение к ее личному пространству, личной жизни, неприкосновенности, чувству собственного достоинства;
- уважение к культуре, выбору образа жизни и планам на жизнь, когда план сформирован;
- уважение к конфиденциальности полученной информации;
- свободный доступ к информации, содержащейся в личном деле клиента.

Работники социальной службы должны быть внимательны к проблемам плохого обращения с клиентами, ситуациям, могущим привести к физической и психологической опасностям для личности. Работники социальной службы должны следить за предупреждением таких ситуаций и осуществлять в случае необходимости оповещение организаций или компетентных органов в соответствии с предусмотренными мероприятиями.

б) индивидуализированное (*персонализированное*) оказание помощи согласно принципу постоянного приведения в соответствие предоставляемой услуги нуждам и ожиданиям конкретных клиентов, представленным в таблице 1.

Для постоянного предоставления услуги, адаптированной к запросам клиента, *социальная служба* обязана отслеживать оценку нужд, предоставлять предложения, разработанные совместно с клиентом, и обеспечивать, если необходимо, скоординированный подход с другими службами и специалистами. *Социальная служба* должна обеспечивать прозрачность своих действий для клиента.

с) трехсторонние отношения, защищающие клиента и социального работника.

Трехсторонние отношения предусматривают отношения между клиентом, работником *социальной службы*, предоставляющим услуги на дому, и работником *социальной службы*, осуществляющим контроль за качеством их выполнения.

Трехсторонний характер данных отношений обеспечивает выполнение следующих функций:

- защиты клиента *работником социальной службы*, осуществляющим контроль, в случае возможных неправомерных действий или неудовлетворительных *результатов услуги*;

- защиты *работника социальной службы*, позволяющей разграничивать профессиональные и межличностные отношения, соблюдать правильную профессиональную дистанцию и избегать как слишком глубоких отношений, сконцентрированных на аффективности, так и слишком обезличенных отношений, сконцентрированных лишь на технической стороне.

Работник социальной службы, осуществляющий контроль за качеством предоставляемых социальных услуг на дому, должен следить за правильным исполнением услуги в рамках соблюдения профессиональных правил и соблюдения *должного отношения к клиенту*.

5.2.2 Дополнительные требования

Для оказания помощи *клиентам* *социальная служба*:

- предлагает индивидуализированное оказание помощи, основываясь на физических, семейных, культурных и бытовых аспектах клиента;

- координирует предоставление услуги с другими участниками процесса предоставления услуги.

5.3 Обращение клиента

Для ознакомления клиентов с предоставляемыми социальными услугами должна быть размещена информация о предложении услуг, месте приема, режимах работы, номерах телефонов в средствах информации и/или в сети Интернет.

Примечание — Клиенты подают заявку в социальную службу в соответствии с Порядком, установленным в каждом субъекте Российской Федерации.

5.4 Обработка заявки

Чтобы обеспечить адекватность предоставления услуги на дому нуждам клиента и определить перечень оказываемых услуг, соответствующий цели заявки, следует проанализировать заявку и принять по ней решение.

5.4.1 Анализ заявки

Социальная служба регистрирует заявку как в случае запроса со стороны клиента, так и в случае запроса его законного представителя, и проводит оценку нужд, представленную в таблице 2.

5.4.2 Предложение персонализированных услуг

Социальная служба должна предлагать услуги на дому, отвечающие заявке и/или оцененным нуждам, предварительно убедившись, что уровень компетентности и средства, которыми она располагает, адекватны ожидаемому предоставлению услуги в соответствии с выбором клиента.

Для заключения договорных взаимоотношений, которые основываются на результатах оценки нужд, выполненных в соответствии с 5.4.1, необходимы три этапа, включая оформление формуляра приема клиента, составление калькуляции (сметы) и подготовки проекта договора.

Это *индивидуализированное (персональное)* предложение услуги, дополненное необходимой документацией, разрабатывается совместно с клиентом и, в случае необходимости, его законным представителем, действующим от его имени, что позволяет клиенту оценить основные элементы предложения индивидуализированной (персональной) услуги *социальной службы* и выбрать предоставление услуги.

5.4.2.1 Основные положения предоставления услуг на дому

Основные положения представлены в таблице 3 и применяются ко всем предоставляемым услугам.

5.4.2.2 Дополнительные положения по предоставлению услуг на дому

Предоставление помощи семьям, оказавшимся в трудных жизненных ситуациях, которые могут поставить в опасность их автономию и равновесие, взятие на себя заботы организациями социального страхования и департаментами, является объектом следующих дополнительных мероприятий, представленных в таблице 4.

5.5 Предоставление услуги на дому

Предоставление услуги на дому включает два этапа: подготовку к предоставлению услуг и оказание работ по предоставлению услуг на дому. Подготовка к оказанию услуг представлена в таблице 5.

5.5.1 Подготовка к предоставлению услуг

Подготовка к предоставлению услуг заключается в принятии мер, чтобы миссия, цели и задачи были выполнены.

5.5.2 Мероприятия по оказанию помощи на дому

5.5.2.1 Общие мероприятия, проводимые для всех предоставляемых услуг, приведены в таблице 6.

5.5.2.2 Дополнительные мероприятия, проводимые в случае оказания помощи семьям, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, приведены в таблице 7.

Т а б л и ц а 1

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.3)
<p>Узнать о предложении. Легко дозвониться до <i>социальной службы</i>. Без затруднений идентифицировать необходимых сотрудников <i>социальной службы</i>. Связаться с <i>социальной службой</i>. Быть принятым быстро, доступно. Высказать свой запрос. Быть понятым. Быть узнаваемым и иметь персонализированный контакт во время последующих контактов. Быть быстро соединенным с компетентным <i>работником социальной службы</i>. Если <i>социальная служба</i> не может обработать заявку, то получить координаты <i>социальной службы</i>, выдающей запрашиваемую информацию</p>	<p>а) Сообщить свое предложение услуги <i>Социальная служба</i> должна: - установить напрямую или косвенно информационную связь, чтобы клиент <i>социальной службы</i> мог увидеть предоставляемое предложение; - предлагать актуальную информацию о своем предложении и четко указывать область и ее ограничения. б) Указать контактную информацию <i>Социальная служба</i> должна: - четко указать адрес места (мест) приема и доступ к нему (к ним); - указать способом, доступным для клиента, места <i>социальной службы</i>, открытые для населения, и установить внешние указатели, содержащие, как минимум: фирменное наименование/коммерческое название; телефонные и телекоммуникационные координаты, дни и часы работы мест приема. с) Обеспечить физический и/или телефонный прием в соответствии с предложением. В часы работы <i>социальная служба</i> должна: - следить за идентификацией персонала или лиц, находящихся в контакте с клиентом; - обеспечить налаженный прием в соответствии с предложенной услугой; - соблюдать свои обязательства в плане часов работы и убедиться, что приоритет отведен приему <i>клиентов (физических лиц)</i> по сравнению с задачами, не требующими приема; - обеспечить вежливый, уважительный и персонализированный прием, позволяющий высказать запрос и обеспечивающий необходимое сохранение тайны; - попытаться ограничить время ожидания клиента и/или сделать его приемлемым; проинформировать клиента о предполагаемом времени ожидания или предложить ему альтернативное решение;</p>	<p>- телефонное или оборудование информационных технологий; - автоответчик или любая другая система, расширяющая способы действия вне указанных часов работы и позволяющая регистрировать звонки; - баджи, стойки и т. д.; - программы, ежедневники, организационные схемы персонала и функций: информационные, актуальные, классифицированные; - карточки клиентов; - место приема (внешнее/внутреннее), указанное способом, доступным для клиента; - актуализированные документы и информация, касающиеся службы и ее предложения: буклеты, юридический статус и т. д.; - источники информации, представляющие совокупность предложений лицам на дому (справочники и т. д.)</p>

Окончание таблицы 1

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.3)
	<ul style="list-style-type: none"> - регистрировать каждый контакт с клиентом или предполагаемым клиентом, или с любым лицом, действующим от его имени, и организовать прослеживаемость сообщений, чтобы убедиться в их эффективной обработке; - разместить в специально отведенных для приема населения местах тарифы предполагаемых услуг и обоснование для возможного составления бесплатного перечня услуг; - предоставить письменную и информацию документацию, актуальную предложению услуги, о возможном финансировании и необходимых действиях. <p>Лицо, ответственное за направление клиента, должно:</p> <ul style="list-style-type: none"> - направить клиента к компетентному и свободному работнику социальной службы или предложить ему встречу или ему позвонить, указав срок (часы работы или в условленное время). <p>Вне часов работы социальная служба должна обеспечить телефонный прием с помощью сообщения по любой системе работы связи, адаптированной к услуге, указав клиенту:</p> <ul style="list-style-type: none"> - фирменное наименование (для частных социальных служб), - часы работы; - предоставить клиенту возможность оставить сообщение 	

Таблица 2

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.4.1)
<p>Быть выслушанным.</p> <p>Быть уверенным что социальная служба обработает заявку в интересах клиента наилучшим образом.</p>	<p>а) Регистрация начальной заявки</p> <p>В случае заявки от клиента и/или третьей стороны социальная служба должна:</p> <ul style="list-style-type: none"> - способствовать прямому выражению клиента; - обеспечить: <ul style="list-style-type: none"> умение выслушать, гарантирующее соблюдение тайны; первичную оценку заявки; повторное формулирование заявки совместно с клиентом; регулирование, когда необходимо, с заявителем — законным представителем клиента. <p>Результат данного анализа составляет первоначальную заявку клиента, которая должна быть надлежащим образом зарегистрирована на соответствующем носителе и подтверждена клиентом соответствующим способом.</p> <p>б) Индивидуализированная оценка</p> <ul style="list-style-type: none"> - чтобы обеспечить адекватность услуги на дому нуждам клиента и определить помощь, соответствующую цели заявки, социальная служба должна оценить окружение и условия жизни клиента. <p>Эта оценка осуществляется во время посещения до первого оказания помощи.</p> <p>Она может быть проведена в момент первичного оказания помощи, в случаях обоснованных крайней необходимости.</p>	<p>Средства оценки, адаптированные к различным категориям клиентов:</p> <ul style="list-style-type: none"> - средства идентификации сотрудников, назначенных службой: разрешение на занятие данной деятельностью или действующая визитная карточка, или датированный документ, указывающий принадлежность к социальной службе; - карточки клиентов/досье клиентов; - карта/схема, транспортные средства/документы и т. д.

Окончание таблицы 2

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.4.1)
	<p>Для клиентов <i>социальной службы</i> оценка должна быть проведена с учетом <i>физических, семейных, культурных и бытовых аспектов клиента</i>, используя, средство(а), рекомендованное(ые) для этого компетентными организациями/структурами.</p> <p>Когда оценка проводится при предварительном посещении, она осуществляется:</p> <ul style="list-style-type: none"> - выбранным <i>сотрудником социальной службы</i>, которое должно представиться (указать фамилию, имя, отчество, должность) и доказать документально принадлежность к <i>социальной службе</i>; - в часы работы или в условленное время. <p>Клиент информируется обо всех задержках или непредвиденных ситуациях, и, если необходимо, ему должна быть предложена другая встреча.</p> <p>Оценка отражается в документе, содержащем информацию, необходимую для составления предложения услуги</p>	

Т а б л и ц а 3

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
<p>Получить понятное и адаптированное к случаю клиента предложение услуг.</p> <p>Предоставление услуги, в которой клиент может выбирать количественные и качественные элементы с взаимными обязательствами, сформулированными четко и без двусмысленности</p>	<p>Предложение услуги содержит основные положения предоставления услуг и предваряет смету и контракт.</p> <p>а) Формуляр приема клиента</p> <p>Формуляр приема клиента систематически вручается каждому новому клиенту <i>социальной службы</i> или его официальному представителю и должен содержать, в том числе, следующую информацию:</p> <ul style="list-style-type: none"> - наименование, фирменное наименование, статус и адрес <i>социальной службы</i>; возможные источники информации и дежурные помещения; координаты и способы доступа; - обязательства по отношению к клиентам <i>социальной службы</i> (см. 6.2); - предлагаемые условия предоставления услуг и ссылку на соответствующее соглашение и/или разрешение, а также возможные условия соглашения; - область оказания помощи <i>социальной службы</i>; - часы работы и возможные обязанности; - организационную и функциональную схемы <i>социальной службы</i>; - возможные способы оказания помощи и их взаимосвязь; - достоинства/недостатки каждого способа оказания помощи; - тарифы финансовой помощи и необходимые действия; - возможность для службы обеспечить подготовку и наблюдение за заявкой о принятии на себя финансовых обязательств (с предоставлением услуги); - административные меры по принятию, принятию на себя обязательств, сопровождение клиентов; - компетенция и квалификация <i>работников социальной службы</i>; - деонтологические правила; - возможные предписания; - общие условия замены, в случае отсутствия <i>работников социальной службы</i>; - для ситуаций, которые этого требуют, условия, позволяющие обеспечить непрерывность оказания услуги (каникулы, выходные и т. д.); - способы оценки ситуации клиентов и его периодического наблюдения; - условия координации между различными <i>работниками социальной службы</i>; - условия выражения клиента, в том числе через анкеты удовлетворенности. <p>б) Оформление договора (контракта)</p> <p>Договор (контракт) составляется до реализации услуги.</p>

Таблица 4

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
<p>Представление оказания помощи понятное/четкое. Помощь в противостоянии трудностям. Координация с другими работниками социальной службы</p>	<p>В дополнение к 5.4.2.1 социальная служба должна определить проект оказания помощи, к которому клиент должен быть привлечен принятием во внимание его ситуации, физических, умственных и реляционных возможностей, так же как его семейного и социального окружения. Проект вмешательства должен уточнять: - преследуемые цели; - необходимые средства для их достижения; - организация оказания помощи. Социальная служба должна координировать свои действия, если необходимо, с другими медико-социальными службами</p>

Таблица 5

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
<p>Предоставление услуги соответствует принятым обязательствам</p>	<p>Социальная служба должна: - перевести предложение в способы действий и определить общий подход миссии с ее целями и задачами: - искать компетентного(ых) и свободного(ых) работника(ов) социальной службы; - планировать сеансы и возможные замены, чтобы обеспечить непрерывность услуги, предусмотренной контрактом, включая, в случае необходимости, субботы, воскресенья и праздничные дни; - определить необходимые средства для реализации оказания помощи; - обеспечить координацию между работниками социальной службы, прикрепленными к клиенту; - координировать свои действия с другими службами; - информировать клиента до первого этапа предоставления услуги о: дате начала оказания помощи; продолжительности, часах работы; фамилии и квалификации работника или работников социальной службы; фамилии работника социальной службы, который обеспечивает наблюдение за оказанием предоставляемой услуги, являющегося контактным лицом в случае необходимости; - передать до первого сеанса выбранному(ым) работнику (или работникам социальной службы), информацию: относящуюся к личности клиента: позволяющую персонализировать предоставление услуги; логистика: адрес, ключи, коды и т. д.; средства: касающиеся миссии; - убедиться в том, что работник социальной службы хорошо понимает содержание предоставления услуги; - в случае регулярного предоставления услуг установить на дому журнал связи (или эквивалентный способ передачи информации). Цель этого средства — наладить координацию между: - работниками социальной службы, когда несколько работников социальной службы принимают участие в предоставлении услуги на дому; - службой и другими внешними работниками социальной службы, службой и окружением</p>

Таблица 6

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
<p>Знать <i>работника социальной службы</i>.</p> <p>Установить с ним доверительные отношения.</p> <p>Возможность рассчитывать на поведение, адаптированное к нуждам/ожиданиям/ситуации.</p> <p>Определить с <i>работником социальной службы</i> программу этапа <i>предоставления услуги</i> (содержание и приоритеты).</p> <p>Получать предоставление услуги, соответствующее принятым обязательствам.</p> <p>Получать для сложных миссий удовлетворительную координацию между <i>работниками социальной службы</i>.</p> <p>Получать на период всего оказания помощи присутствие одного(их) и того(тех) же <i>работника(ов) социальной службы</i>.</p> <p>Получать предоставление услуги, которое принимает во внимание развитие ситуации.</p> <p>Возможность выражать мнение о предоставлении услуги и обсуждать с <i>работником социальной службы</i> условия для проведения следующего этапа <i>предоставления услуги</i>.</p> <p>Иметь подтверждение выполнения этапов предоставления услуг.</p> <p>Получать помощь в форме принятия административных мер в случае <i>ненадлежащего качества услуг</i></p>	<p><i>Социальная служба</i> должна:</p> <ul style="list-style-type: none"> - объявлять или представлять клиенту <i>работника социальной службы</i> или команду <i>работников социальной службы</i>; - позволить клиенту идентифицировать <i>работника социальной службы</i> с помощью знака отличия (средства, адаптированные для невидящих и т. д.); - напомнить <i>работнику социальной службы</i> предстоящее задание; - обеспечить непрерывность предусмотренных услуг с соблюдением деонтологических правил; - управлять сменой <i>работника(ов) социальной службы</i>, необходимой для непрерывности оказания услуги; - предупредить клиента об изменениях; - повторно приспосабливать предоставление услуги в зависимости от ситуации клиента за счет: <ul style="list-style-type: none"> - оценки ситуации клиента; - систематического измерения его удовлетворенности. <p>- предоставить в распоряжение клиента свидетельство о проведении этапа <i>предоставления услуги</i> (например, лист присутствия и пр.);</p> <p>- регулярно оценивать ситуацию клиента (как минимум один раз в год, в случае длительного предоставления услуги), связанные с ним и <i>работником социальной службы</i> и коррелировать в случае необходимости, с оценками, выполненными другими организациями);</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечить контроль каждого этапа предоставления услуги <i>работником социальной службы</i>, назначенным внутри структуры, фамилия которого сообщена клиенту; - выполнять или оформлять документы, связанные с окончанием оказания помощи. <p><i>Работник социальной службы</i> должен:</p> <ul style="list-style-type: none"> - предупредить клиента в случае опоздания, отсутствия или непредвиденной ситуации; - принимать во внимание ежедневные данные и включать их в программу сеанса; - завершать каждый сеанс необходимыми административными формальностями; - делать выводы в конце каждого сеанса и предусматривать с клиентом содержание следующего сеанса и возможные изменения; - докладывать <i>социальной службе</i> для развития оказания помощи в зависимости от ситуации клиента в рамках определенного задания и быть подключенным к анализу, приводящему к изменениям оказания помощи; - быть подключенным к координации действий с другими <i>работниками социальной службы</i>

Таблица 7

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
<p>Быть проинформированным о каждом этапе проекта (объяснения этих этапов).</p> <p>Убедиться, что его возможности вовлечения в достижение целей признаны.</p> <p>Возможность выразить свое мнение:</p> <ul style="list-style-type: none"> - об установленных средствах в рамках предоставления услуги; - о решении о его вовлеченности или нет, и о том, чтобы это было признано. <p>Выражать мнение о развитии ситуации и быть уверенным в непрерывности внедрения проекта оказания помощи</p>	<p>Для реализации проекта <i>социальная служба</i> обязуется:</p> <ul style="list-style-type: none"> - совместить требования запроса финансирующей организации о предоставлении услуги или решения суда (организация социального страхования, департамент) с возможностями клиента на момент оказания помощи; - выполнять оказание помощи в соответствии с профессиональной методологией, специфичной для оказания помощи на дому; - информировать клиента о возможных продолжениях и последствиях, если клиент не хочет принимать активное участие, как предусмотрено, или не может соблюдать намеченные этапы <i>предоставления услуги</i>; - установить баланс, чтобы измерять участие клиента в проекте, развитие его ситуации и его возможности и ограничения, что касается целей проекта. - рассмотреть констатированные отклонения между поставленными и реализованными целями и определить причины; - искать совместно с клиентом новые цели или средства их достижения; - выполнять регулярную оценку согласно периодичности, установленной с финансирующей организацией. Эта оценка основана на точном соответствии между заявкой финансирующей организации, проектом оказания помощи, регулярными адаптациями и <i>предоставлением услуги</i>

6 Контроль и постоянное улучшение качества услуг

6.1 Социальные службы должны осуществлять мониторинг удовлетворенности клиентов оказываемыми услугами, учитывая при необходимости мнение третьей стороны.

Оценка и постоянное улучшение качества услуги состоят из следующих процедур:

- обработка жалоб;
- управление конфликтами;
- оценка удовлетворенности клиента услугами;
- поиск элементов для улучшения услуги;
- передача информации;
- внедрение корректирующих и предупреждающих действий.

Руководитель службы или лицо, уполномоченное руководителем службы, должен назначить ответственное лицо.

6.2 Контроль социальных услуг осуществляют в соответствии с требованиями ГОСТ Р 53063, ГОСТ Р 53347, ГОСТ Р 53348.

6.3 Обработка жалоб

Социальная служба должна регистрировать, анализировать и отвечать на все заявленные жалобы, как устные, так и письменные. Для письменных жалоб ответ об ожидании направляется клиенту не позднее установленного срока с указанием имени работника социальной службы, работающего с жалобой и предполагаемого срока обработки жалобы.

6.4 Управление конфликтами

Социальная служба управляет возможными конфликтами между работниками социальной службы и клиентами в соответствии с разработанными процедурами.

6.5 Оценка удовлетворенности клиента услугами

Оценка удовлетворенности клиента услугами должна быть основана:

- на общем уровне удовлетворенности;
- удовлетворенности различными элементами услуги, предусмотренными договором (контрактом).

Сбор этих оценок осуществляется с помощью анкет удовлетворенности клиента услугами, сбора информации, предоставляемой персоналом, находящимся в контакте с клиентом, а также путем собеседований с клиентами.

6.5.1 Анкета удовлетворенности

Социальная служба должна осуществлять опрос удовлетворенности клиента услугами не менее одного раза в год.

В некоторых случаях, клиент может при заполнении анкет удовлетворенности, обратиться к *работнику социальной службы*.

6.5.2 Передача информации

Социальная служба должна облегчать передачу информации от клиента до социальных работников и принимать ее во внимание. *Работники социальной службы* должны быть sensibilizированы к выслушиванию клиента и передаче информации, отражающей полученное качество услуги, лицу, ответственному за ее обработку.

6.6 Внедрение корректирующих и предупреждающих действий

Нарушения, обнаруженные при обработке жалоб, управлении конфликтами, анкет удовлетворенности клиента услугами, собеседовании оценке и передаче информации, должны быть зарегистрированы и проанализированы. В результате анализа разрабатываются и внедряются соответствующие корректирующие и предупреждающие действия. Последние должны учитывать характер проблемы, ее тяжесть и последствия.

Для удовлетворенности клиента корректирующее действие должно содержать:

- ответ в наиболее короткие сроки на жалобы и ситуации, которые требуют ответа;
- поиск решения, в случае необходимости принятый совместно с клиентом;
- обработку нарушений, чтобы избежать повторения проблемы.

Социальная служба, опираясь на такие методы, как опрос, анкета, встречи работников социальной службы с клиентами, может искать решения для улучшения предоставления услуги.

7 Требования к персоналу социальной службы

Персонал *социальной службы* должен соответствовать требованиям *ГОСТ Р 52883*.

8 Обязательства социальной службы для обеспечения соответствия настоящему стандарту

8.1 Обязательство по качеству руководителя социальной службы

Руководитель службы должен утверждать и формализовать в письменном виде основные направления службы в том, что касается качества службы. Это обязательство должно быть сообщено всему персоналу, руководитель должен убедиться, что эти направления поняты.

8.2 Политика и цели качества социальной службы

Руководитель службы должен убедиться:

- в применении требований настоящего стандарта;
- воплощении общих направлений в операционные цели (внутренние цели, обязательства клиента);
- точном соответствии между целями качества услуги и применяемыми средствами (человеческими, материальными, организационными);
- принятии во внимание подъема снизу информации, поступающей от клиентов и внутренние возвраты, касающиеся улучшения услуги и результатов корректирующих действий;
- поддержании динамики качества услуги во времени;
- периодическом пересмотре политики и целей.

8.3 Определение ответственности

Ответственность и права лиц, которые имеют влияние на качество услуги, должны быть четко определены, в частности для следующих этапов:

- прием клиента;
- оценка нужд клиентов и их удовлетворенность;
- выбор *работников социальной службы*;
- реализация оказания услуг на дому;
- контроль за предоставлением услуг *работником социальной службы*, осуществляемый *работником социальной службы*, ответственным за качество.

8.4 Процедуры, способы действий/инструкции, записи

Все документы, относящиеся к качеству услуги, должны управляться назначенным лицом при написании, распространении, классификации, обновлении и архивировании.

Приложение А
(справочное)

Организационные средства

В настоящем приложении изложены рекомендации по вопросам внутренней организации, позволяющие службе соответствовать требованиям предоставления услуг, описанных в настоящем стандарте (см. раздел 5).

А.1 Прием клиента (см. 5.3)

Для выполнения обязательства в вопросах приема, *социальной службе* рекомендуется развивать следующие способности:

- устанавливать соответствующую сигнальную систему (внутреннюю и внешнюю);
- располагать средствами, позволяющими:

обучать/информировать персонал, находящийся в прямом контакте с клиентом, о приеме и предлагаемых услугах;

принимать или отвечать на каждый вызов, в сроки, приемлемые для клиента;

обеспечить постоянство приема;

- адаптировать часы работы к потоку деятельности, окружению службы и обязанностям, когда они предусмотрены;

- обеспечивать обновление графика, ежедневников работников *социальной службы*;

- обеспечить обновление информации, касающейся службы и ее предложений;

- регистрировать каждый контакт, чтобы обеспечить прослеживаемость;

- заполнять карточки клиентов;

- обеспечивать их передачу ответственным сотрудникам;

- обеспечивать доступ, обновление, соблюдать конфиденциальность, вести учет карточек клиентов;

- обеспечивать физический, телефонный и телекоммуникационный прием клиентов и т. д.

А.2 Обработка заявки (см. 5.4)

Для того чтобы предложить оказание помощи и контроль за персоналом, *социальной службе* рекомендуется располагать средствами, необходимыми, чтобы:

- собирать необходимую информацию для обработки заявки;

- организовывать и выполнять посещение и оценку у клиента;

- организовывать и выполнять составление, обработку и контроль технических, административных и финансовых документов;

- координировать оценку с оценкой других организаций;

- регистрировать каждый запрос и обеспечивать прослеживаемость информации, касающейся заявки;

- организовывать отношения с клиентом;

- предлагать услуги, адаптированные к запросам клиентов;

- заполнять карточку приема клиента, оформлять договоры и соглашения;

- координировать свои действия с действиями медико-социальных служб.

А.3 Предоставление услуг на дому (см. 5.5)

Для выполнения помощи на дому, соответствующей принятым обязательствам, *социальной службе* рекомендуется располагать средствами, необходимыми, чтобы:

- переводить контакт в операционные действия/инструкции (цели, задачи);

- идентифицировать компетентного(ых) и *свободного(ых) работника(ов) социальной службы*;

- планировать сеансы и предполагаемые замены, чтобы обеспечить непрерывность предоставления услуги;

- передавать до начала первого этапа *предоставления услуги работнику социальной службы* техническую и логистическую информацию о клиенте;

- организовывать связь между *социальной службой и работником (или работниками) социальной службы* и клиентом;

- организовывать прослеживаемость этапов *предоставления услуги*;

- устанавливать систему получения, обработки и анализа оценки и повторный подбор оказания помощи.

Приложение ДА
(справочное)Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов
Российской Федерации международным стандартам, использованным
в качестве ссылочных в примененном стандарте

Т а б л и ц а ДА.1

Обозначение ссылочного национального стандарта	Степень соответствия	Обозначение и наименование ссылочного международного стандарта
ГОСТ Р 52495—2005	—	*
ГОСТ Р 52883—2007	—	*
ГОСТ Р 52884—2007	—	*
ГОСТ Р 52885—2007	—	*
ГОСТ Р 53058—2008	—	*
ГОСТ Р 53059—2008	—	*
ГОСТ Р 53347—2009	—	*
ГОСТ Р 53348—2009	—	*

Библиография

- [1] *Федеральный закон от 2 августа 1995 г. № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»*
- [2] *Федеральный закон от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»*
- [3] *Федеральный закон от 10 декабря 1995 г. № 195-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»*

Ключевые слова: предоставление услуг на дому, оказание помощи, социальная служба, клиент социальной службы, клиент, качество

Редактор *О.А. Стояновская*
Технический редактор *Е.В. Беспрозванная*
Корректор *И.А. Королева*
Компьютерная верстка *О.Д. Черепковой*

Сдано в набор 19.08.2014. Подписано в печать 08.09.2014. Формат 60x84¹/₄. Гарнитура Ариал. Усл. печ. л. 1,86.
Уч.-изд. л. 1,30. Тираж 44 экз. Зак. 3687.

Издано и отпечатано во ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ», 123995 Москва, Гранатный пер., 4.
www.gostinfo.ru info@gostinfo.ru