

---

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

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 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

*Информация об изменениях к настоящему стандарту публикуется 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*

© 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

регулированию и метрологии

## Содержание

1	Область применения.....
2	Нормативные ссылки .....
3	Термины и определения.....
4	<i>Общие положения</i> .....
5	<i>Порядок оказания (предоставления) услуг на дому</i> .....
6	Контроль и постоянное улучшение качества услуг.....
7	Требования к персоналу <i>социальной службы</i> .....
8	Обязательства <i>социальной службы</i> для обеспечения соответствия настоящему стандарту .....
	Приложение А (справочное) Организационные средства.....
	<i>Приложение ДА (справочное) Сведения о соответствии</i> <i>ссылочных национальных стандартов</i> <i>Российской Федерации международным</i> <i>стандартам, использованным в качестве</i> <i>ссылочных в примененном</i> <i>стандарте</i> .....
	<i>Библиография</i> .....

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, обращающимися 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 ежегодно издаваемому информационному указателю «Национальные стандарты», который опубликован по состоянию на 1 января текущего года, и по соответствующим ежегодно 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*, 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 по тексту – 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 по тексту – 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:

## ГОСТ Р 55320—2012

- уважение к личности, к ее фундаментальным правам;
- уважение к её 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.*

b) индивидуализированное (*персонафицированное*) 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.*

c) 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.

Таблица 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</i> службы. Без затруднений идентифицировать необходимых сотрудников <i>социальной</i> службы. Связаться с <i>социальной</i> службой. Быть принятым быстро, доступно. Высказать свой запрос Быть понятным. Быть признанным и иметь персонализированный контакт во время последующих контактов. Быть быстро соединенным с компетентным работником <i>социальной</i> службы. Если <i>социальная</i> служба не может обработать заявку, то получить координаты <i>социальной</i> службы, выдающей запрашиваемую информацию</p>	<p>а) Сообщить свое предложение услуги <i>Социальная</i> служба должна: - установить напрямую или косвенно информационную связь, чтобы клиент <i>социальной</i> службы мог увидеть предоставляемое предложение; - предлагать актуальную информацию о своем предложении и четко указывать область и ее ограничения.</p> <p>б) Указать контактную информацию <i>Социальная</i> служба должна: - четко указать адрес места (мест) приема и доступ к нему (к ним); - указать способом, доступным для клиента, места <i>социальной</i> службы, открытые для населения, и установить внешние указатели, содержащие, как минимум: фирменное наименование/коммерческое название; телефонные и телекоммуникационные координаты, дни и часы работы мест приема.</p> <p>с) Обеспечить физический и/или телефонный прием в соответствии с предложением В часы работы <i>социальная</i> служба 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;</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- телефонное или оборудование информационных технологий;</li> <li>- автоответчик или любая другая система, распространяющая способы действия вне указанных часов работы и позволяющая регистрировать звонки;</li> <li>- баджи, стойки и т.д.:</li> <li>- программы, ежедневники, организационные схемы персонала и функций: информационные, актуальные, классифицированные;</li> <li>- карточки клиентов;</li> <li>- место приема (внешнее/внутреннее), указанное способом, доступным для клиента;</li> <li>- актуализированные документы и информация, касающиеся службы и ее предложения: буклеты, юридический статус и т.д.;</li> <li>- источники информации, представляющие совокупность предложений лицам на дому (справочники и т.д.)</li> </ul>

Окончание таблицы 1

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.3)
	<p>- обеспечить вежливый, уважительный и персонализированный прием, позволяющий высказать запрос и обеспечивающий необходимое сохранение тайны;</p> <p>- попытаться ограничить время ожидания клиента и/или сделать его приемлемым; проинформировать клиента о предполагаемом времени ожидания или предложить ему альтернативное решение;</p> <p>- 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;</p> <p>- разместить в специально отведенных для приема населения местах тарифы предполагаемых услуг и обоснование для возможного составления бесплатного перечня услуг;</p> <p>- предоставить письменную и информацию документацию, актуальную предложению услуги, о возможном финансировании и необходимых действиях.</p> <p>Лицо, ответственное за направление клиента должно:</p> <p>— направить клиента к компетентному и свободному <i>работнику социальной службы</i> или предложить ему встречу или ему позвонить, указав срок (часы работы или в условленное время).</p> <p>Вне часов работы <i>социальная служба</i> должна обеспечить телефонный прием с помощью сообщения по любой системе работы связи, адаптированной к услуге, указав <i>клиенту</i>:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- фирменное наименование (<i>для частных социальных служб</i>),</li> <li>- часы работы;</li> <li>- предоставить клиенту возможность оставить сообщение</li> </ul>	

Таблица 2

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги	Материальные средства для выполнения (см. 5.4.1)
<p>Быть выслушанным. Быть уверенным что <i>социальная</i> служба обрабатывает заявку в интересах клиента наилучшим образом.</p>	<p>а) Регистрация начальной заявки В случае заявки от клиента и/или третьей стороны <i>социальная</i> служба должна: - способствовать прямому выражению клиента; - обеспечить: умение выслушать, гарантирующее соблюдение тайны; первичную оценку заявки; повторное формулирование заявки совместно с клиентом; регулирование, когда необходимо, с заявителем – <i>законным представителем клиента</i>. 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 - чтобы обеспечить адекватность услуги на дому нуждам клиента и определить помощь, соответствующую цели заявки, <i>социальная</i> служба должна оценить окружение и условия жизни клиента. Эта оценка осуществляется во время посещения до первого оказания помощи. Она может быть проведена в момент первичного оказания помощи, в случаях обоснованных крайней необходимостью.</p>	<p>Средства оценки, адаптированные к различным категориям клиентов: - средства идентификации сотрудников, назначенных службой: разрешение на занятие данной деятельностью или действующая визитная карточка, или датированный документ, указывающий принадлежность к <i>социальной</i> службе - карточки клиентов/досье клиентов; - карта/схема, транспортные средства/документы и т.д.</p>

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"> <li>- выбранным <i>сотрудником социальной службы</i>, которое должно представиться (указать фамилию, имя, отчество, должность) и доказать документально принадлежность к социальной службе;</li> <li>- в часы работы или в условленное время.</li> </ul> <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>	

Таблица 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) <b>Формуляр приема клиента</b>          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"> <li>- наименование, фирменное наименование, статус и адрес <i>социальной службы</i>; возможные источники информации и дежурные помещения; координаты и способы доступа;</li> <li>- обязательства по отношению к клиентам <i>социальной службы</i> (см. 6.2);</li> <li>- предлагаемые условия предоставления услуг и ссылку на соответствующее соглашение и/или разрешение, а также возможные условия соглашения;</li> <li>- область оказания помощи <i>социальной службы</i>;</li> <li>- часы работы и возможные обязанности;</li> <li>- организационную и функциональную схемы <i>социальной службы</i>;</li> <li>- возможные способы оказания помощи и их взаимосвязь;</li> <li>- достоинства/недостатки каждого способа оказания помощи;</li> <li>- <i>тарифы</i> финансовой помощи и необходимые действия;</li> <li>- возможность для службы обеспечить подготовку и наблюдение за заявкой о принятии на себя финансовых обязательств (с предоставлением услуги);</li> <li>- административные меры по принятию, принятию на себя обязательств, сопровождение клиентов;</li> <li>- компетенция и квалификация <i>работников социальной службы</i>;</li> <li>- деонтологические правила;</li> <li>- возможные предписания;</li> <li>- общие условия замены, в случае отсутствия <i>работников социальной службы</i>;</li> <li>- для ситуаций, которые этого требуют, условия, позволяющие обеспечить непрерывность оказания услуги (каникулы, выходные и т.д.);</li> <li>- способы оценки ситуации клиентов и его периодического наблюдения;</li> <li>- условия координации между различными <i>работниками социальной службы</i>;</li> <li>- условия выражения клиента, в том числе через анкеты удовлетворенности.</li> </ul> <p>б) <b>Оформление договора (контракта)</b>  <i>Договор</i> (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 <i>социальная служба</i> 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.</p> <p>Проект вмешательства должен уточнять:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- преследуемые цели;</li> <li>- необходимые средства для их достижения;</li> <li>- организация оказания помощи.</li> </ul> <p><i>Социальная служба</i> 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><i>Социальная служба</i> должна:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- перевести предложение в способы действий и определить общий подход миссии с ее целями и задачами:</li> <li>- искать компетентного(ых) и свободного(ых) работника(ов) <i>социальной службы</i>;</li> <li>- планировать сеансы и возможные замены, чтобы обеспечить непрерывность услуги, предусмотренной контрактом, включая, в случае необходимости, субботы, воскресенья и праздничные дни;</li> <li>- определить необходимые средства для реализации оказания помощи;</li> <li>- обеспечить координацию между работниками социальной службы, прикрепленными к клиенту;</li> <li>- координировать свои действия с другими службами;</li> <li>- информировать клиента до первого этапа <i>предоставления услуги</i> о:               <ul style="list-style-type: none"> <li>дате начала оказания помощи;</li> <li>фамилии и квалификации работника или работников социальной службы;</li> <li>фамилии работника <i>социальной службы</i>, который обеспечивает наблюдение за оказанием предоставляемой услуги, являющегося контактным лицом в случае необходимости;</li> </ul> </li> <li>- передать до первого сеанса выбранному(ым) <i>работнику (или работникам социальной службы)</i>, информацию:               <ul style="list-style-type: none"> <li>относящуюся к личности клиента: позволяющую персонализировать предоставление услуги;</li> <li>логистика: адрес, ключи, коды и т.д.;</li> <li>средства: касающиеся миссии;</li> </ul> </li> <li>- убедиться в том, что <i>работник социальной службы</i> хорошо понимает содержание предоставления услуги;</li> <li>- в случае регулярного предоставления услуг установить на дому журнал связи (или эквивалентный способ передачи информации).</li> </ul> <p>Цель этого средства – наладить координацию между:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>работниками социальной службы</i>, когда несколько <i>работников социальной службы</i> принимают участие в предоставлении услуги на дому;</li> <li>- службой и другими внешними <i>работниками социальной службы</i>, службой и окружением</li> </ul>

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 работником социальной службы 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 работника(ов) социальной службы.</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><i>Социальная служба</i> должна:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- объявлять или представлять клиенту <i>работника социальной службы</i> или команду <i>работников социальной службы</i>;</li> <li>- позволить клиенту идентифицировать <i>работника социальной службы</i> с помощью знака отличия (средства, адаптированные для невидящих и т.д.);</li> <li>- напомнить <i>работнику социальной службы</i> предстоящее задание;</li> <li>- обеспечить непрерывность предусмотренных услуг с соблюдением деонтологических правил;</li> <li>- управлять сменой <i>работника(ов) социальной службы</i>, необходимой для непрерывности оказания услуги;</li> <li>- предупредить клиента об изменениях;</li> <li>- повторно приспосабливать предоставление услуги в зависимости от ситуации клиента за счет: <ul style="list-style-type: none"> <li>- оценки ситуации клиента;</li> <li>- систематического измерения его удовлетворенности.</li> </ul> </li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предоставить в распоряжение клиента свидетельство о проведении этапа <i>предоставления услуги</i> (например, лист присутствия и пр.);</li> <li>- регулярно оценивать ситуацию клиента (как минимум один раз в год, в случае длительного предоставления услуги), связанную с ним и <i>работником социальной службы</i> и коррелировать, в случае необходимости, с оценками, выполненными другим организациями);</li> </ul>

## Окончание таблицы 6

Ожидания клиента (упомянуто для сведения)	Описание предоставления услуги
<p>Получать помощь в форме принятия административных мер в случае ненадлежащего качества услуг</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечить контроль каждого этапа предоставления услуги <i>работником</i> социальной службы, назначенным внутри структуры, фамилия которого сообщена клиенту;</li> <li>- выполнять или оформлять документы, связанные с окончанием оказания помощи.</li> </ul> <p><i>Работник социальной службы должен:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- предупредить клиента в случае опоздания, отсутствия или непредвиденной ситуации;</li> <li>- принимать во внимание ежедневные данные и включать их в программу сеанса;</li> <li>- завершать каждый сеанс необходимыми административными формальностями;</li> <li>- делать выводы в конце каждого сеанса и предусматривать с клиентом содержание следующего сеанса и возможные изменения;</li> <li>- докладывать <i>социальной</i> службе для развития оказания помощи в зависимости от ситуации клиента в рамках определенного задания и быть подключенным к анализу, приводящему к изменениям оказания помощи;</li> <li>- быть подключенным к координации действий с другими работниками <i>социальной службы</i></li> </ul>

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"> <li>- об установленных средствах в рамках предоставления услуги;</li> <li>- о решении о его вовлеченности или нет, и о том, чтобы это было признано</li> </ul> <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"> <li>- совместить требования запроса финансирующей организации о предоставлении услуги или решения суда (организация социального страхования, департамент) с возможностями клиента на момент оказания помощи;</li> <li>- выполнять оказание помощи в соответствии с профессиональной методологией, специфичной для оказания помощи на дому;</li> <li>- 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>;</li> <li>- установить баланс, чтобы измерять участие клиента в проекте, развитие его ситуации и его возможности и ограничения, что касается целей проекта.</li> <li>- рассмотреть констатированные отклонения между поставленными и реализованными целями и определить причины;</li> <li>- искать совместно с клиентом новые цели или средства их достижения;</li> <li>- 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 предоставлением услуги</li> </ul>

## **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 sensibilized 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;

## **ГОСТ Р 55320—2012**

- 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
- 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;
- организовать и выполнять посещение и оценку у клиента;
- организовать 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

**ГОСТ Р 55320—2012**

повторный подбор оказания помощи.

**Приложение ДА  
(справочное)**

**Сведения о соответствии ссылочных национальных стандартов  
Российской Федерации международным стандартам, использованным  
в качестве ссылочных в примененном стандарте**

Таблица 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	—	*

\* Соответствующий международный стандарт отсутствует.

**Библиография**

- [1] *Федеральный закон от 02 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»*

УДК 658.386:006.354      ОКС 03.080.30      Т50      ОКСТУ 0131

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

---

Подписано в печать 30.04.2014.      Формат 60x84<sup>1</sup>/<sub>8</sub>.

Подготовлено на основе электронной версии, предоставленной разработчиком стандарта

---

ФГУП «СТАНДАРТИНФОРМ»

123995 Москва, Гранатный пер., 4.  
www.gostinfo.ru      info@gostinfo.ru