



приложение 3

ВЫЖДЕНО

Приказом директора ГКУ

«КЦСОН» Сунженского района

201 6 г.

Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг

Государственное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения» Сунженского района

с. Серноводское

1. Основные положения

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам в ГКУ «КЦСОН» Сунженского района - далее (Положение), представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению государственных социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам (далее - граждане), состоящим на социальном обслуживании на дому в ГКУ «КЦСОН» Сунженского района - далее (Учреждение), в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности граждан, состоящих на социальном обслуживании в Учреждении, а также результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

1.2. Настоящее Положение принято в целях создания в Учреждении собственной службы контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения по оказанию социальных услуг и их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

1.3. Положение разработано в соответствии с требованиями следующих документов:

1.3.1. Федеральные нормативные правовые акты:

Федеральный закон от 24.11.95 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";

Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" (с 01.01.2015);

Федеральный закон от 02.07.92 N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании";

Закон Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей";

Федеральный закон от 24.07.98 N 124-ФЗ "Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";

Федеральный закон от 24.04.2008 N 48-ФЗ "Об опеке и попечительстве";

Федеральный закон от 21.12.96 N 159-ФЗ "О дополнительных гарантиях по

социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;

Федеральный закон от 12.01.1995 № 5-ФЗ «О ветеранах»;

Постановление Правительства РФ от 20.08.2003 № 512 «О перечне видов доходов, учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 18.10.2014 № 1075 «Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно»;

Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.2010 N 927 "Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан";

Постановление Правительства Российской Федерации от 17.04.2002 N 244 "О плате за стационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов";

Постановление Правительства Российской Федерации от 25.11.95 N 1151 "О Федеральном перечне гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственными и муниципальными учреждениями социального обслуживания";

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 24.04.2002 N 29 "Об утверждении Рекомендаций по обеспечению мягким инвентарем граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания";

Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 17.05.2002 N 35 "Об утверждении Положения о порядке заключения, изменения и расторжения договоров о стационарном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов и формы примерного договора о стационарном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов";

приказ Минтруда России от 18.01.2013 № 21 «О методических рекомендациях по разработке органами исполнительной власти субъектов Российской Федерации планов мероприятий (региональных «дорожных карт») «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013 - 2018 годы)»;

приказ Минтруда России от 18.11.2013 № 677н «Об утверждении профессионального стандарта «Социальный работник»;

приказ Минтруда России от 31.12.2013 № 792 «Об утверждении Кодекса этики и служебного поведения работников органов управления социальной защиты населения и учреждений социального обслуживания»;

Комплексные рекомендации исполнительным органам государственной власти субъектов Российской Федерации, органами местного самоуправления по реализации Федерального закона от 08.05.2010 N 83-ФЗ "О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с совершенствованием правового положения государственных (муниципальных) учреждений".

1.3.2. Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации:

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2003", утвержденный Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 24.11.2003 N 327-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2003", утвержденный Постановлением Госстандарта Российской Федерации от 24.11.2003 N 326-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 533-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям. ГОСТ Р 52888-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 566-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53347-2009", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.05.2009 N 177-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам. ГОСТ Р 53348-2009", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.05.2009 N 178-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам. ГОСТ Р 53062-2008", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 N 439-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье. ГОСТ Р 53063-2008", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 18.12.2008 N 440-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. ГОСТ Р 52880-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 558-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 560-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания ГОСТ Р 52497-2005", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 534-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания ГОСТ Р 52498-2005", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 535-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания ГОСТ Р 52883-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 561-ст;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам ГОСТ Р 52884-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 562-ст.

1.3.3. Нормативные правовые акты Чеченской Республики:

Закон ЧР от 31.12.2014г. № 60 «Об утверждении Перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг и размера предельной величины среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно в Чеченской Республике»;

распоряжение Правительства ЧР от 21.11.2014 г. № 313-р «Об определении уполномоченного органа исполнительной власти Чеченской Республики в сфере социального обслуживания»;

постановление Правительства ЧР от 15.12.2014г. № 232 «Об утверждении регламента межведомственного взаимодействия органов государственной власти Чеченской Республики в связи с реализацией полномочий Чеченской Республики в сфере социального обслуживания»;

постановление Правительства ЧР от 15.12.2014г. № 234 «Об утверждении Порядка организации осуществления регионального государственного контроля (надзора) в сфере социального обслуживания в Чеченской Республике»;
постановление Правительства ЧР от 15.12.2014г. № 241 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Чеченской Республике»;

постановление Правительства ЧР от 15.12.2014г. № 235 «Об утверждении размера и порядка выплаты поставщику или поставщикам социальных услуг компенсации, если гражданин, который получает социальные услуги, предусмотренные индивидуальной программой, у поставщика или поставщиков социальных услуг, которые включены в реестр поставщиков социальных услуг в Чеченской Республике, не участвуют в выполнении государственного задания»;

постановление Правительства ЧР от 15.12.2014г. № 255 «Об утверждении подушевых нормативов финансирования на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг в Чеченской Республике»;

постановление Правительства ЧР от 15.12.2014г. № 230 «Об установлении порядка утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг»;

1.3.4. Ведомственные приказы, инструкции:

приказ Минтруда ЧР 09.07.2014г. № 01-01-05/82 «О создании межведомственной рабочей группы по разработке регионального законодательства в сфере социального обслуживания населения»;

приказ Минтруда ЧР от 25.11.2014 г. № 01-01-05/171 «Об утверждении Порядка расходования государственными учреждениями социального обслуживания населения, находящимися в ведении Министерства труда, занятости и социального развития Чеченской Республики средств, образовавшихся в результате взимания»;

приказ Минтруда ЧР от 25.11.2014 г. № 01-01-05/172 «О формировании и ведении реестра поставщиков социальных услуг и регистра получателей социальных услуг»;

приказ Минтруда ЧР от 21.10.2014 г. № 01-01-05/136 «Об утверждении нормативов при предоставлении социальных услуг учреждениями социального обслуживания населения»;

приказ Минтруда ЧР от 08.08.2014г. № 01-01-05/97 «Об утверждении номенклатуры организаций социального обслуживания населения Чеченской Республики»;

приказ Минтруда ЧР от 28.10.2014 г. № 01-01-05/144 «Об утверждении Плана информационно – разъяснительной работы в сфере социального обслуживания населения в 2014 – 2015 гг.»;

приказ Минтруда ЧР 03.12.2014 г. № 01-01-05/186 «Об утверждении нормативов штатной численности работников государственных учреждений социального обслуживания населения в Чеченской Республике»;

приказ Минтруда ЧР от 26.11.2014 г. № 01-01-05/175 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги, в том числе через средства массовой информации, включая размещение информации на официальных сайтах в сети «Интернет»;

приказ Минтруда ЧР принят 03.12.2014 г. № 01-01-05/185 «Об утверждении форм отчетности организаций социального обслуживания граждан в Чеченской Республике»;

приказ Минтруда ЧР принят 26.12.2014г. № 01-01-05/202 «Об утверждении формы заявления о предоставлении социальных услуг, примерной формы договора о предоставлении социальных услуг, а также формы индивидуальной программы предоставления социальных услуг»;

приказ Минтруда ЧР принят 26.12.2014г. № 01-01-05/201 «Об иных обстоятельствах, ухудшающих или способствующих ухудшить условия жизнедеятельности граждан, при наличии которых гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании».

1.4. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан, проживающих в Учреждении, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических и социально-правовых услуг, с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного исполнителя услуг.

2. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

2.1. Контролю подлежат следующие основные факторы:

2.1.1. Наличие пакета основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение (далее - документы).

В состав пакета необходимых документов входят:

учредительные документы Учреждения;

положения о структурных подразделениях Учреждения;

должностные инструкции специалистов;

отчетная - учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в Учреждении);

документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

национальные стандарты социального обслуживания проживающих;

административные регламенты по предоставлению социальных услуг и государственные стандарты социального обслуживания;

иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения.

Одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2.1.2. Условия размещения Учреждения.

При проверке условий размещения Учреждения обращают внимание на соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.). Одновременно проверяют полноту обеспечения Учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем граждан пожилого возраста и инвалидов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

2.1.3. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация.

Укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать

должностные инструкции специалистов;

отчетная - учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в Учреждении);

документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

национальные стандарты социального обслуживания проживающих;

административные регламенты по предоставлению социальных услуг и государственные стандарты социального обслуживания;

иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения.

Одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2.1.2. Условия размещения Учреждения.

При проверке условий размещения Учреждения обращают внимание на соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.). Одновременно проверяют полноту обеспечения Учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем граждан пожилого возраста и инвалидов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

2.1.3. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация.

Укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать

нормальные человеческие отношения с гражданами, проживающими в Учреждении, проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и граждан, проживающих в Учреждении.

Также проверяют соответствие обязанностей, исполняемых специалистами, изложенных в нормативных правовых актах, регулирующих их обязанности, права и ответственность; своевременность прохождения аттестации в установленном порядке.

В целях повышения качества социальных услуг в Учреждении разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

2.1.4. Специальное техническое оснащение Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

При проверке специального технического оснащения учреждения отмечают укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его техническое состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

2.1.5. Состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления услуг социальной службы.

Состояние информации об Учреждении (сведений о наименовании Учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяют на соответствие требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Учреждение доводит до сведения граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию проживающих необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать выбор.

2.1.6. Наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения.

В системе (службе) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов Учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При проверке собственной службы контроля за деятельностью Учреждения обращают внимание на наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству Учреждения контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

Собственная система (служба) контроля должна охватывать этапы планирования работы, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

При проверке внешней системы контроля изучаются документально оформленные результаты проводимых проверок, характер отмечаемых недостатков и степень реализации мероприятий по их устранению.

3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг и включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений Учреждения, назначенных приказом директора Учреждения (далее - Комиссия).

3.2. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Учреждения.

3.3. Задачи Комиссии:

осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими, социально-экономическими и социально-правовыми услугами (далее - услуги);

предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;

решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

3.4. Функции Комиссии:

предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;

соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

обеспечение Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;

четкое распределение полномочий персонала Убеждения и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;

личная ответственность руководства Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий проживающих, возникающих при предоставлении услуг;

документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;

контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;

обеспечение понимания всеми сотрудниками Учреждения требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

3.5. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

3.6. Комиссия Учреждения проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению

председателя Комиссии Учреждения.

3.7. Комиссия Учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Чеченской Республики, нормативными правовыми актами министерства труда, занятости и социального развития Чеченской Республики и настоящим Положением.

3.8. В Учреждении действует 4-уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений:

3.8.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа Комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы Учреждения. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Учреждения.

3.8.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по указанию директора при наличии претензий, жалоб со стороны проживающих либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

3.8.3. Система перекрестных проверок.

Перекрестные проверки осуществляются комиссией контроля второго уровня, состав которой формируется из руководителей структурных подразделений и специалистов учреждения. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

3.8.4. Система самоконтроля.

Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества предоставляемых услуг внутри каждого структурного подразделения.

Наличие 4-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения некачественного предоставления услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению качества предоставляемых услуг.

3.9. Внутренний контроль качества оказания услуг охватывает этапы планирования, работу с проживающими, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4. Контроль качества социально-бытовых услуг

4. Контроль качества социально-бытовых услуг осуществляется путем проверки:

4.1. Качества жилой площади, предоставляемой гражданам в Учреждении, и ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортабельности, обеспечению удобства посетителей.

4.2. Качества помещений (служебных и производственных) и соответствие следующим требованиям:

требованиям санитарно-гигиенических норм;

требованиям противопожарной безопасности;

требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;

требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала;

требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).

4.3. Качества мебели, насколько она удобна в пользовании, учитывается ли, в какой степени она отвечает требованиям современного дизайна и выполнена ли из нетоксичных материалов.

4.4. Качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение проверяют в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению клиентов в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

4.5. Качества горячего продуктов питания, удовлетворяют ли они потребности граждан, состоящих на обслуживании в Учреждении, соответствуют ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям,

учитывается ли при их распределении состояние здоровья клиентов Учреждения.

4.6. Качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера граждан, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и не способным по состоянию здоровья или преклонного возраста встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по комнате и вне комнаты, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам брить бороду и усы, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых гражданам, состоящих на учете в Учреждении, процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к гражданам.

4.7. Качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов, насколько строго учитываются при этом особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также, не допускаются ли какие-либо ущемления прав верующих на свободное отправление религиозных обрядов.

4.8. Качества услуг по оказанию инвалидам помощи в пользовании: специально оборудованными средствами передвижения, а также как организована и проводится эта помощь, в какой степени она способствует умелому и безопасному пользованию указанными средствами и приспособлениями, какова эффективность и удовлетворены ли инвалиды этой помощью.

4.9. Качества услуг по ознакомлению инвалидов с правилами пользования оборудованием для подъема и перемещения (пассажирскими лифтами, подъемниками, перилами, стойками, поручнями, различными креслами-колясками и т.д.), оказанию практической помощи в пользовании этим оборудованием, все ли инвалиды ознакомлены с этими правилами и аккуратно ли их выполняют, как способствует практическая помощь умелому и безопасному пользованию этим оборудованием, удовлетворены ли инвалиды указанными услугами.

4.10. Качества услуг по содействию в предоставлении в личное пользование инвалидам, таких средств, как приспособления для восстановления способности к самостоятельному передвижению, различные кресла-коляски, приспособления для приготовления и приема пищи, насколько знакомы инвалиды с порядком и правилами их использования, удовлетворены ли инвалиды оказываемой им помощью со стороны специалистов Учреждения.

5. Контроль качества социально-медицинских услуг

5. Контроль качества социально-медицинских услуг осуществляется путем проверки:

5.1. Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи гражданам, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние граждан, состоящих на обслуживании в Учреждении.

5.2. Качества услуг по обеспечению ухода за клиентами Учреждения с учетом состояния их здоровья, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, доставка лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т.д.) и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности граждан.

5.3. Проведения реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, насколько оптимальным для каждого конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

5.4. Качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель), сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда гражданам, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия граждан, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

5.5. Качества услуг по оказанию помощи клиентам пожилого возраста в выполнении физических упражнений, в какой степени она способствует овладению доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений для его систематического выполнения и укрепления здоровья.

5.6. Качества услуг по проведению лечебно-оздоровительных мероприятий для инвалидов с использованием гимнастических колец, различных эспандеров, гантелей, столов и т.д., как часто проводятся эти мероприятия, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья инвалидов.

5.7. Качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы, в какой степени эти услуги помогают Учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых клиентов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения клиентами соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

5.8. Качества услуг по организации медико-социального обследования - оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи, обеспечивает ли такая организация услуг потребности клиентов Учреждений в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

5.9. 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, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

5.10. Качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, насколько полностью соответствуют эти услуги практическим потребностям клиентов.

6. Контроль качества социально-психологических услуг

6. Контроль качества социально-психологических услуг осуществляется путем проверки:

6.1. Качества психологического консультирования, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание гражданам, необходимой помощи в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими

и другими значимыми для них людьми.

6.2. Качества психодиагностики и обследования личности, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности граждан, влияющих на отклонения в поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

6.3. Качества услуги по психологической коррекции, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении граждан, а также приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

6.4. Качества психологических тренингов как активного психологического воздействия, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

6.5. Качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья граждан, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

6.6. Качества психопрофилактической работы, в какой степени она обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике граждан пожилого возраста и инвалидов, содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности.

6.7. Качества психопрофилактической и психологической работы, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

7. Контроль качества социально-педагогических услуг

7. Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки:

7.1. Качества организации досуга, который направлен на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан, и который способствует расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к занятию спортом.

Условия созданы с учетом характера инвалидности, физического состояния инвалидов и обеспечивают необходимые для них удобства. Программы составлены с учетом способности того или иного инвалида к восприятию и усвоению навыков.

7.2. Качества услуги по обучению инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации, которые развивают у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

7.3. Качества услуг по социально-педагогическому консультированию, в какой степени оно помогает гражданам, в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

7.4. Качества услуг по социально-педагогической коррекции, в какой степени она предотвращает проявление асоциального поведения.

8. Контроль качества социально-экономических услуг

8. Контроль качества социально-экономических услуг осуществляется путем проверки:

8.1. Качества содействия в обеспечении нуждающихся протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками, что позволяет гражданам, получить необходимые и хорошего качества, надежные и удобные в пользовании реабилитационные изделия в кратчайшие сроки.

8.2. Качества услуг по содействию в трудоустройстве нуждающихся, в том числе на временную или постоянную работу, правильно ли сориентированы они в положении дел по данной проблеме и в какой степени оказанная им помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работ.

9. Контроль качества социально-правовых услуг

9. Контроль качества социально-правовых услуг осуществляется путем проверки:

9.1. Качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли оно четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

9.2. Качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

9.3. Качества услуг, связанных с обеспечением защиты клиентов от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

9.4. Качества услуг по оказанию помощи в оформлении гражданами, различных юридических документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству пенсий, на осуществление мер социальной поддержки, на получение страхового медицинского полиса, на решение других вопросов социальной реабилитации), в какой степени эта помощь обеспечила уяснение гражданами сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением, помогла своевременному и объективному решению проблем.

9.5. Качества услуг по содействию в получении гражданами, бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, или по обеспечению представительства в суде для защиты их прав и интересов, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической помощи для принятия объективного решения по конкретному вопросу.

9.6. Качества услуг, предусматривающих консультирование граждан, по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) и оказание им юридической помощи, в полном ли объеме получают они необходимую информацию по интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

10. Ответственность за политику в области качества

10.1. Ответственность Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет директор Учреждения.

10.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет руководитель подразделения.

10.3. Ответственность за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги.

10.4. Персонал Учреждения, непосредственно предоставляющий услуги проживающим гражданам, независимо от других возложенных на него обязанностей:

- участвует в реализации политики учреждения в области качества;
- обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей проживающих;
- соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и условиям предоставления услуг;
- своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг;
- осуществляет самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.