

Утверждено  
приказом директора  
ГБУ КЦСОН Дубровского района  
от 11 января 2016 года №49

**Государственное бюджетное учреждение социального  
обслуживания Брянской области  
«Комплексный центр социального обслуживания населения  
Дубровского района»**

**Руководство по качеству обслуживания**

Руководство по качеству обслуживания (далее по тексту - Руководство) ГБУ КЦСОН Дубровского района разработано в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения»: ГОСТ Р 52143-2003 «Основные виды социальных услуг», ГОСТ Р 52142-2003 «Качество социальных услуг», ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг», ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания».

Руководство представляет собой систему качества учреждения, документально оформленную в виде схем, положений, методик, инструкций, планов, графиков на электронном и бумажном носителях.

Руководство разработали:

- Директор ГБУ КЦСОН Дубровского района,
- Заместитель директора ГБУ КЦСОН Дубровского района,
- Заведующий отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов,
- Заведующий отделением срочного социального обслуживания и консультативной помощи,
- Заведующий отделением реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья,
- Специалист по кадрам

**Основные разделы Руководства.**

1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.

2. Описание условий размещения помещений центра.
3. Положение о специальном техническом и табельном оснащении.
4. Структурные подразделения ГБУ КЦСОН Дубровского района с описанием основных задач, функций и ответственности.
5. Кадровый состав.
6. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг.
7. Реестр социальных услуг, оказываемых ГБУ КЦСОН Дубровского района.
8. Система контроля качества предоставляемых услуг.

### **1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.**

В состав нормативно-правовой базы, на основании которой функционирует ГБУ КЦСОН Дубровского района, входят:

- Устав учреждения
- Положение об учреждении
- Положения о структурных подразделениях ГБУ КЦСОН Дубровского района
- Должностные инструкции
- Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру
- Методики работы с получателями социальных услуг ГБУ КЦСОН Дубровского района

### **2. Условия размещения учреждения**

ГБУ КЦСОН Дубровского района занимает два отдельно стоящих здания общей площадью 2341,9 кв. м, принадлежащее управлению имущественных отношений Брянской области.

Подразделения размещены на занимаемых площадях, кв. м.:

#### ***Отделение срочного социального обслуживания и консультативной помощи.***

*Занимает 3 помещения на втором этаже, общей площадью 76,1 кв. м.:*

- кабинет заведующего и специалистов (18,7 кв.м.);*
- зал ожидания (9 кв.м.);*
- актовый зал (48,4 кв.м.)*

#### ***Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов***

*Занимает 1 кабинет на втором этаже, общей площадью 9,8 кв. м.*

#### ***Отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья.***

*Занимает 9 помещений на первом этаже, общей площадью 178,9 кв.м.:*

- игровая комната (48,2 кв. м);*
- санузел (5,2 кв.м.);*
- раздевалка (8,0 кв.м.);*
- спортивный зал (64,4 кв.м.);*
- кабинет заведующего и специалистов (18,5 кв.м.)*
- кабинет лечебного массажа (8,7 кв.м.)*
- кабинет учителя-логопеда (7,3 кв.м.)*
- кабинет специалиста по социальной работе (6,3 кв.м.)*
- сенсорная комната (12,3 кв.м.)*

***Отделение помощи семье, женщинам и детям со стационаром.***

*Занимает 12 помещений на первом этаже, общей площадью 514,7 кв.м.:*

- игровая комната (145,9 кв. м);*
- санузел (25,7 кв.м.);*
- раздевалка (14,2 кв.м.);*
- кабинет заместителя директора (16,2 кв.м.);*
- кабинет специалистов (16,4 кв.м.)*
- кабинет психолога (20,3 кв.м.)*
- кабинет воспитателей (28,5 кв.м.)*
- спальни (92 кв.м.)*
- столовая (48,8 кв.м.)*
- пищеблок (61,9 кв.м.)*
- прачечная (29,5 кв.м.)*
- мед.блок (15,3 кв.м)*

***Стационарное отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов***

*Занимает отдельное двухэтажное здание , общей площадью 1279,7 кв.м.:*

- дежурный пост (7,2 кв.м.)*
- пять санузлов (62,1 кв.м.);*
- кабинет заместителя директора (12,1 кв.м.)*
- процедурная(6,5 кв.м.)*
- душевые (8,0 кв.м.)*
- жилые комнаты (14 комнат) (170,7 кв.м.)*
- прачечная (23,0 кв.м.)*
- пищеблок(35,6 кв.м.)*
- столовая (34,5 кв.м.)*
- актовый зал (67,9 кв.м.)*
- кабинет завхоза (11,0 кв.м.)*
- библиотека (15,3 кв. м.)*
- кабинет специалиста по соц. работе (11,5 кв.м)*
- кабинет старшей медсестры ( 8,5 кв.м)*

**В учреждении соблюдаются все требования противопожарной безопасности:**

- 1. Имеется противопожарная сигнализация.**
- 2. В здании имеются запасные выходы на случай необходимой эвакуации во время пожара.**

3. В здании имеются табличные указатели, планы эвакуации на случай пожара, утвержденные директором Центра;
4. Здание оснащено огнетушителями:
- Отделение помощи семье, женщинам и детям со стационаром – 6 шт.;
  - Отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья – 1 шт.;
  - Отделение срочного социального обслуживания и консультативной помощи -1 шт.
  - Стационарное отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов – 11 шт
- Помещения учреждения оснащены телефонной связью.  
Имеется факс -8(48332) 9-33-48.  
Электронная почта: DUBR.KCSON@MAIL.RU

### **3. Специальное и техническое и табельное оснащение**

В состав специального технического оснащения ГБУ КЦСОН Дубровского района входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при предоставлении социальных услуг клиентам.

В состав табельного оснащения входят средства, предназначенные для обеспечения условий выполнения, оказания услуг конкретным специалистом ГБУ КЦСОН Дубровского района.

В целях обеспечения надлежащего качества обслуживания клиентов в ГБУ КЦСОН Дубровского района проводятся мероприятия, направленные на:

-использование оборудования, приборов и аппаратуры строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию,

-своевременный ремонт неисправного оборудования, приборов, аппаратуры или снятие их с эксплуатации, если они не подлежат ремонту.

Перечень ГБУ КЦСОН Дубровского района прилагается.

### **4. Основные задачи, функций и ответственности структурных подразделений ГБУ КЦСОН Дубровского района**

#### **Администрация ГБУ КЦСОН Дубровского района**

##### **Задачи:**

- обеспечение разъяснения и доведения политики в области качества до всего персонала центра;

- определение полномочий, ответственности и порядка взаимодействия всего персонала центра;

Функции:

- реализация практических действий, способствующих повышению доступности и качества социальных услуг;

Ответственность:

- руководитель учреждения несёт ответственность за политику в области качества.

**Отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов**

Задачи:

- обеспечение удовлетворения потребностей граждан пожилого возраста и инвалидов в решении проблем социально-бытового, социально-медицинского, адаптационного, реабилитационного характера.

Функции:

- оказание гарантированных государством и дополнительных социальных услуг гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в посторонней поддержке и помощи в домашних условиях на временной или постоянной основе;

- организация клиентам квалифицированного общего ухода в зависимости от степени и характера нуждаемости;

- оказание морально-психологической поддержки клиентам и членам их семей.

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

**Отделение срочного социального обслуживания и консультативной помощи**

Задачи:

- профессиональное содействие гражданам в успешном разрешении их жизненных проблем посредством оказания адекватной социальной помощи и осуществления соответствующих социальных перемен.

Функции:

- определение необходимых форм помощи;

- оказание помощи отдельному человеку или группе граждан, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, путем материальной поддержки в натуральном и денежном выражении.;

- активизация потенциала самопомощи лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- формирование финансовой и имущественной базы отделения для оказания благотворительной помощи.

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

**Стационарное отделение временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов:**

Задачи:

- создание для получателей социальных услуг благоприятных условий проживания, приближенных к домашним, и организация за ними ухода;

Функции:

- обеспечение социально-бытового, культурного, медицинского обслуживания граждан, сохранивших способность к самообслуживанию и активному передвижению, организация их отдыха, поддержание активного образа жизни;

- организация культурно - досуговой деятельности.

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

**Отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья**

Задачи:

- координация совместных действий работников здравоохранения, образования и социальной защиты, способствующих реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями;

- создание необходимых условий для самореализации ребенка, его интеллектуального и эмоционального развития.

Функции:

-обучение родителей (или законных представителей) ребенка приемам оказания доврачебной помощи, элементам массажа, закаливания, гимнастики, релаксации, предоставление детям и подросткам с ограниченными возможностями комплекса социальных услуг, а также отдельных реабилитационных услуг;

-обучение навыкам самообслуживания, поведения, самоконтроля, общения;

-обеспечение реализации индивидуальных программ реабилитации и абилитации (ИПРА), разработанных МСЭ;

-содействие в решении проблем, связанных с воспитанием детей с ОВ;

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

**Отделение помощи семье, женщинам и детям со стационаром**

Задачи:

-выявление источников и причин социальной дезадаптации детей;

-профилактика безнадзорности, работа с семьями несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении и оказавшихся в трудной жизненной ситуации.

-разработка и реализация программ социальной реабилитации и адаптации семей с детьми находящимися в социально опасном положении и в трудной жизненной ситуации, направленных на защиту прав и законных интересов несовершеннолетних.

Функции:

-обследование условий проживания семей, направленное на установление форм и степени социальной дезадаптации;

-социальный патронаж несовершеннолетних, находящихся в социально опасном положении или трудной жизненной ситуации и

проживающих на территории, обслуживаемой Центром и его подразделением; проведение работы, направленной на устранение причин и условий, способствующих этому;

-поддержка семей в решении проблем их самообеспечения, реализации собственных возможностей по преодолению трудной жизненной ситуации;

-содействие в обеспечении защиты прав и законных интересов несовершеннолетних, содействие в восстановлении нарушенных прав детей и подростков, в получении льгот, предусмотренных законодательством.

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

### **5. Кадровый состав учреждения.**

Одним из факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в ГБУ КЦСОН Дубровского района, является укомплектованность специалистами и их квалификация.

В числе вопросов, подлежащих решению в рамках системы качества, находятся:

- полная укомплектованность ГБУ КЦСОН Дубровского района необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;

- постоянное повышение квалификации учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации в соответствии с разработанным планом и иными способами;

- разработка должностных инструкций для каждой категории специалистов, устанавливающих их обязанности и права;

- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;

- воспитание у всех сотрудников высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

- принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками сведений личного характера о получателях социальных услуг, т.к. эти сведения составляют служебную тайну.

### **6. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг.**

**6.1.** Состояние информации о ГБУ КЦСОН Дубровского района, порядке и правилах предоставления услуг клиентам должно соответствовать требованиям федерального закона «О защите прав потребителей».

ГБУ КЦСОН Дубровского района обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация может быть предоставлена любым способом, предусмотренным

законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

Получатель социальных услуг вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Состав информации об услугах должен включать в себя:

- место расположения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты учреждения;
- перечень гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых учреждением;
- процедуру предоставления социальных услуг в текстовом виде и (или) в виде блок-схемы;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- условия предоставления гарантированных государством услуг;
- тарифы на гарантированные государством услуги, оказываемые по полной оплате;
- тарифы на дополнительные услуги, не вошедшие в перечень гарантированных государством социальных услуг;
- возможность получения оценки качества обслуживания со стороны клиента;
- порядок обжалования решения, действия (бездействия) работников учреждения;
- перечень получателей социальных услуг (категории граждан);
- перечень документов, необходимых для получения социальных услуг;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению социальных услуг;
- основания отказа в предоставлении социальных услуг;
- образцы заполнения заявления для получения социальных услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

Информация должна быть достоверной и полной. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда здоровью, жизни или имуществу клиента (вследствие производственных или иных недостатков услуги), он вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда, в том числе и в судебном порядке.

**6.2.** Порядок и правила предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам установлены Приказом Департамента семьи, социальной и демографической политики Брянской области №451 от 30.10.2014 года «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг по формам социального обслуживания».

Социальные услуги гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам должны предоставляться при соблюдении следующих принципов социальной справедливости:

- соблюдения прав гражданина и человека;
- ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов;
- приоритета мер по социальной защите граждан пожилого возраста и инвалидов;
- обеспечение равных возможностей в получении услуг и их доступность для всех граждан пожилого возраста и инвалидов;

- предоставления государственных гарантий в сфере социального обслуживания населения.

При получении социальных услуг граждане пожилого возраста и инвалиды имеют право на:

- выбор формы социального обслуживания;
- получение своевременной и достоверной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах социального обслуживания, показаниях на получение социальных услуг, об условиях предоставления этих услуг. Информация о характере и объеме социальных услуг предоставляется специалистами (социальными работниками) непосредственно гражданам пожилого возраста и инвалидам, а в отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их законным представителям;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам учреждения при оказании социальных услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;
- добровольное согласие на социальное обслуживание, за исключением случаев, когда согласие на социальное обслуживание лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, дается их законными представителями после получения сведений о видах и формах социального обслуживания, об условиях оплаты социальных услуг и других условиях их предоставления;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

При возникновении у получателя социальных услуг медицинских противопоказаний к получению социального обслуживания, подтвержденных заключением уполномоченной медицинской организации может быть отказано в предоставлении социальных услуг.

### **6.2.1. Порядок предоставления социальных услуг при стационарном социальном обслуживании.**

- *Стационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется в стационарном отделении временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов ГБУ КЦСОН Дубровского района, которое обеспечивает предоставление социальных услуг гражданам круглосуточно.*

На стационарное социальное обслуживание принимаются нуждающиеся в нем граждане пожилого возраста (мужчины старше 60 лет, женщины – старше 55 лет) и инвалиды, полностью или частично сохранившие способность к самообслуживанию и свободному (активному) передвижению, не имеющие медицинских противопоказаний к зачислению на социальное обслуживание.

Решение о зачислении на стационарное социальное обслуживание принимает директор ГБУ КЦСОН Дубровского района на основании письменного заявления гражданина пожилого возраста и инвалида, путевки и справки учреждения здравоохранения о состоянии его здоровья.

При оказании социальных услуг директор ГБУ КЦСОН Дубровского района заключает с гражданином договор, определяющий виды, объем и периодичность оказываемых клиенту социальных услуг, права и ответственность сторон, а также порядок и размер оплаты в случае оказания услуг на условиях полной или частичной оплаты.

- *Стационарное социальное обслуживание несовершеннолетних*

осуществляется в отделение помощи семье, женщинам и детям со стационаром ГБУ КЦСОН Дубровского района, которое обеспечивает предоставление социальных услуг круглосуточно.

Социальные услуги предоставляются на основании обращения несовершеннолетнего, заявления родителей несовершеннолетнего или его законных представителей с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет, за исключением случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам.

Социальные услуги отделения помощи семье, женщинам и детям со стационаром ГБУ КЦСОН Дубровского района предоставляются при условии добровольного согласия несовершеннолетнего (или его законных представителей) на их получение.

### **6.2.2. Порядок предоставления социальных услуг на дому.**

Предоставление социальных услуг на дому является одной из основных форм социального обслуживания и направлено на максимально возможное продление нахождения граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде для поддержания их социального статуса, а также на защиту их прав и законных интересов.

Социальные услуги на дому предоставляются на основании личного письменного заявления гражданина или его законного представителя и документов, подтверждающих право гражданина на получение услуг.

При оказании социальных услуг на дому директор ГБУ КЦСОН Дубровского района заключает с гражданином договор, определяющий виды, объем и периодичность оказываемых клиенту социальных услуг, права и ответственность сторон, а также порядок и размер оплаты в случае оказания услуг на условиях полной или частичной оплаты.

### **6.2.3. Порядок предоставления социальных услуг при полустационарном социальном обслуживании.**

*- Полустационарные социальные услуги предоставляются отделением срочного социального обслуживания и консультативной помощи и осуществляются в целях оказания неотложной помощи разового характера гражданам вне зависимости от их возраста, остро нуждающимся в социальной поддержке.*

Социальные услуги отделения срочного социального обслуживания предоставляются на основании обращения гражданина или его законного представителя.

Социальные услуги отделения срочного социального обслуживания предоставляются при условии добровольного согласия граждан (или его законных представителей) на их получение.

*- Полустационарное социальное обслуживание детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья осуществляется в отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья ГБУ КЦСОН Дубровского района, которое обеспечивает предоставление социальных услуг в дневное время суток.*

Социальные услуги отделения реабилитации детей и подростков с ОВЗ предоставляются на основании обращения несовершеннолетнего, заявления родителей несовершеннолетнего или его законных представителей с учетом мнения несовершеннолетнего, достигшего возраста десяти лет, за исключением случаев, когда учет мнения несовершеннолетнего противоречит его интересам.

Социальные услуги отделения социального обслуживания предоставляются при условии добровольного согласия несовершеннолетнего (или его законных представителей) на их получение.

## **7. Реестр социальных услуг, оказываемых учреждением.**

В ГБУ КЦСОН Дубровского района предоставляются следующие социальные услуги.

### **7.1. Услуги, предоставляемые в стационарном отделении временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов:**

#### **7.1.1. Социально-бытовые:**

- обеспечение площадью жилых помещений в соответствии с утвержденными нормативами;
- обеспечение питанием в соответствии с утвержденными нормативами;
- обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) в соответствии с утвержденными нормативами;
- обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми;
- предоставление в пользование мебели,
- создание санитарно-гигиенических условий проживания;

#### **7.1.2. Социально-медицинские:**

- выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов);
- оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий;
- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом необходимых лекарственных препаратов, в т.ч. по заключению врачей;
- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;
- проведение занятий по адаптивной физической культуре.
- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, выявление отклонений в состоянии их здоровья).

#### **7.1.3. Социально-психологические:**

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- социально-психологический патронаж
- оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона доверия)

- посещение получателей социальных услуг, находящихся в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях, в целях оказания морально-психологической поддержки

#### **7.1.4. Социально-педагогические:**

- обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами;
- организация помощи родителям и иным законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности;
- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;
- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
- организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), в т.ч. обеспечение книгами, журналами, газетами.

#### **7.1.5 Социально-трудоустройство:**

- проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;
- оказание помощи в трудоустройстве;
- организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

#### **7.1.6. Социально-правовые услуги:**

- оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг;
- оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно);
- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

#### **7.1.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:**

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;
- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

### **7.2. Услуги, предоставляемые отделением социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов:**

### **7.2.1. Социально-бытовые:**

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;
- помощь в приготовлении пищи;
- оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;
- сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой и топливом (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения);
- организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;
- обеспечение кратковременного присмотра за детьми;
- уборка жилых помещений;
- предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;
- отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции, в т.ч. оказание помощи в написании писем;
- помощь в приеме пищи (кормление);
- содействие в предоставлении отдельных услуг, в т.ч. госпитализации нуждающегося получателя социальных услуг, сопровождение его в медицинскую организацию

### **7.2.2. Социально-медицинские:**

- выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов);
- оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий;
- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом необходимых лекарственных препаратов, в т.ч. по заключению врачей;
- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;
- проведение занятий по адаптивной физической культуре.
- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, выявление отклонений в состоянии их здоровья).

### **7.2.3. Дополнительные услуги, оказываемые отделениями социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов:**

- наблюдение за состоянием здоровья;
- оказание экстренной доврачебной помощи;

- выполнение медицинских процедур, перевязок, инъекций по назначению лечащего врача;
- оказание санитарно-гигиенических услуг;
- кормление ослабленных больных;
- проведение санитарно-просветительской работы.

### **7.3. Услуги предоставляемые отделением срочного социального обслуживания и консультативной помощи:**

#### **7.3.1. Социально-правовые:**

- оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг;
- оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно);
- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

#### **7.3.2. Срочные социальные услуги:**

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

### **7.4. Услуги, предоставляемые в отделении реабилитации детей и подростков с ОВЗ:**

#### **7.4.1. Социально-медицинские:**

- выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов);
- оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий;
- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом необходимых лекарственных препаратов, в т.ч. по заключению врачей;
- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;
- проведение занятий по адаптивной физической культуре.
- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, выявление отклонений в состоянии их здоровья).

#### **7.4.2. Социально-психологические:**

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- социально-психологический патронаж
- оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона доверия)
- посещение получателей социальных услуг, находящихся в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в стационарных условиях, в целях оказания морально-психологической поддержки

#### **7.4.3. Социально-педагогические:**

- обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами;
- организация помощи родителям и иным законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности;
- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;
- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
- организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), в т.ч. обеспечение книгами, журналами, газетами.

#### **7.4.4. Социально-трудовые услуги:**

- проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;
- оказание помощи в трудоустройстве;
- организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

#### **7.4.5. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:**

- обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;
- проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;
- обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;
- оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

## **7.5. Услуги, предоставляемые в отделении помощи семье, женщинам и детям со стационаром**

### **7.5.1. Социально-бытовые:**

- обеспечение площадью жилых помещений в соответствии с утвержденными нормативами;
- обеспечение питанием в соответствии с утвержденными нормативами;
- обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) в соответствии с утвержденными нормативами;
- обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми;
- предоставление в пользование мебели,
- создание санитарно-гигиенических условий проживания;

### **7.5.2. Социально-медицинские:**

- выполнение процедур, связанных с организацией ухода, наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарственных препаратов);
- оказание содействия в проведении оздоровительных мероприятий;
- систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом необходимых лекарственных препаратов, в т.ч. по заключению врачей;
- проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;
- проведение занятий по адаптивной физической культуре.
- консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, выявление отклонений в состоянии их здоровья).

### **7.5.2. Социально-психологические:**

- социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;
- социально-психологический патронаж
- оказание консультационной психологической помощи анонимно (в том числе с использованием телефона доверия)
- посещение получателей социальных услуг, находящихся в медицинских организациях, оказывающих медицинскую помощь в

стационарных условиях, в целях оказания морально-психологической поддержки

### **7.5.3. Социально-педагогические услуги:**

- обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами;
- организация помощи родителям и иным законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности;
- социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;
- формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
- организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), в т.ч. обеспечение книгами, журналами, газетами.

### **7.5.4. Социально-трудовые услуги:**

- проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;
- оказание помощи в трудоустройстве;
- организация помощи в получении образования, в том числе профессионального образования, инвалидами (детьми-инвалидами) в соответствии с их способностями.

### **7.5.5. Социально-правовые услуги:**

- оказание помощи в оформлении и восстановлении утраченных документов получателей социальных услуг;
- оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе бесплатно);
- оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг.

### **7.5.6. Срочные социальные услуги:**

- обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;
- обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;
- содействие в получении временного жилого помещения;
- содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;
- содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей;

## **8. Система контроля качества предоставляемых услуг**

Система контроля качества предоставляемых услуг представляет совокупность мер по реализации основных функций по

предоставлению услуг населению, по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, эффективность и повышение качества услуг.

Целью контроля является проверка соответствия качества предоставляемых услуг требованиям ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения». Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления услуг, а также их результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

Учреждение проверяет услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление, обеспечивает контроль и самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля, обеспечивает приоритет клиентов в оценке качества услуг, практикует в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

Контроль может осуществляться на внешнем и внутреннем уровне. На внутреннем уровне контроль осуществляется по утвержденному плану.

### **8.1. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг**

Контролю подлежат следующие основные факторы:

8.1.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует отделение (положение об отделении, руководства, правила, инструкции, методики работы с клиентами, эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру и др.). При контроле документов проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему назначению; своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

8.1.2. Условия размещения отделения. При контроле размещения отделения проверяют соответствие размеров и состояния помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют обеспечение всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью, создание необходимых условий для пребывания клиентов, обслуживающего персонала, предоставления социальных услуг.

8.1.3. Укомплектованность отделения специалистами, их квалификация. При проверке укомплектованности отделения специалистами руководствуются штатным расписанием. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также изучения письменных отзывов о работе специалистов. Одновременно проверяют организацию и проведение работы по повышению профессионального мастерства.

8.1.4. Специальное и табельное техническое оснащение отделения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.). При контроле

специального и табельного технического оснащения отделения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

8.1.5. Состояние информации об учреждении, отделении, правила и порядок предоставления услуг клиентам. Состояние информации об учреждении, отделении (сведений о наименовании учреждения, его местонахождении, сведений о наименовании отделения, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяют на соответствие требованиям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и ГОСТ Р 52142 (пункт 4.1.5.4.).

8.1.6. Наличие собственной системы контроля за деятельностью отделения. При контроле проверяют наличие и оформление документации, позволяющей руководству отделения осуществлять контроль за деятельностью сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

## **8.2. Контроль качества услуг отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов**

8.2.1. При контроле качества горячего питания, доставляемого получателям социальных услуг на дом, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых изготовлен обед, удовлетворяют ли они по калорийности, соответствуют ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам.

8.2.2. Контроль качества услуг по оказанию помощи в приготовлении пищи, в мытье посуды осуществляется проверкой, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности получателей социальных услуг, учитывается ли состояние здоровья.

8.2.3. Контроль качества услуг по:

- доставке воды,
- содействию в организации уборки жилых помещений,
- содействию в обеспечении топливом, топке печей,
- оказанию помощи в приготовлении пищи,
- оказанию помощи в мытье посуды, ее дезинфекции,
- сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной доставке,
- содействию в организации ремонта жилых помещений,
- содействию в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности получателей социальных услуг в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

8.2.4. Качество услуг по покупке и доставке на дом промышленных товаров первой необходимости, продуктов питания проверяют на предмет их соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов получателей социальных услуг в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров.

8.2.5. Качество услуг, включающих беседы и эмоциональную

разгрузку (выслушивание, подбадривание, мотивация к активности и т.д.), контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья получателей социальных услуг, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

8.2.6. При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг, способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности.

8.2.7. При контроле качества услуг по содействию в получении медицинской помощи, в том числе в госпитализации, сопровождении в лечебно-профилактические учреждения, медицинские учреждения проверяют, насколько своевременно и в необходимом объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние получателей социальных услуг.

8.2.8. При контроле качества услуг по обеспечению ухода за клиентами с учетом состояния здоровья проверяют насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (помощь в приеме лекарств, пищи, перестилание постели, смена нательного белья, умывание, мытье рук, причесывание) и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности получателей социальных услуг.

8.2.9. При контроле качества услуг по организации экстренной доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов до прибытия вызванного врача.

8.2.10. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и т.д.) заключается в проверке того, не носит ли оказание этих услуг вреда получателям социальных услуг и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала.

8.2.11. При контроле качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы проверяют, в какой степени эти услуги помогают учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей свидетельствуемых получателей социальных услуг в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения получателей социальных услуг соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

8.2.12. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе для инвалидов в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного получателя социальных услуг является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

8.2.13. При контроле качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи проверяют насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям получателей социальных услуг и обеспечивают получение ими необходимых протезов.

8.2.14. Контроль качества услуг по доставке лекарственных средств и изделий медицинского назначения осуществляется проверкой их соответствия назначениям врачей, учетом потребностей и состояния здоровья получателей социальных услуг.

8.2.15. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат) осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем получателей социальных услуг.

### **8.3. Контроль качества услуг стационарного отделения временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов**

8.3.1. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, трудотерапии, культурно-досуговой деятельности контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, обеспечению возможности проведения в них упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все помещения проверяют на соответствие требованиям, определяющим их качество:

- 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 и получателей социальных услуг и на качество предоставляемых услуг.

8.3.2. Контроль качества услуги по обеспечению книгами, газетами; журналами, настольными играми и иным необходимым для организации досуга осуществляется проверкой, насколько учитываются потребности и интересы получателей социальных услуг, их удовлетворенность предоставляемыми услугами.

8.3.3. При контроле качества социально-медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проверяют, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние получателей социальных услуг.

8.3.4. Контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений осуществляют проверкой, насколько безопасным и доступным для здоровья является комплекс физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья.

8.3.5. При контроле качества услуг по оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра, оказанию первой доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли такая организация услуг потребности

получателей социальных услуг в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

8.3.6. Контроль за проведением реабилитационных мероприятий социального и медицинского характера, в том числе для инвалидов в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного получателя социальных услуг является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

8.3.11. При контроле качества психологической помощи проверяют, насколько она способствует эффективному решению получателей социальных услуг проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления стрессовой ситуации негативно влияющей на здоровье и психику, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов.

8.3.12. При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности получателей социальных услуг, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

8.3.13. При контроле качества услуги по оказанию помощи в оформлении документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание, проверяется насколько учитывается потребность получателей социальных услуг в данной услуге, их состояние здоровья.

8.3.15. Качество услуг по оказанию социально-правовых услуг контролируют проверкой, в какой степени эта помощь обеспечивает разъяснение получателям социальных услуг сути и состояния интересующих их проблем, помогает определить предлагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем.

#### **8.4. Контроль качества услуг отделения срочного социального обслуживания и консультативной помощи**

8.4.1. Качество услуг, связанных с оказанием материальной помощи (обеспечение одеждой, обувью, предметами первой необходимости, оказание денежной помощи), контролируют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают получателей социальных услуг положенными им денежными средствами, продуктами питания, средствами санитарии и гигиены, другими предметами первой необходимости.

8.4.2. Контроль качества консультирования и оказание социальной помощи обратившейся категории населения в решении интересующих их проблем осуществляется проверкой, насколько полно, качественно и своевременно оказана помощь.

8.4.3. Контроль качества оказания адресной помощи осуществляют проверкой правильности и полноты оценки кризисной (экстренной) ситуации, оценки нуждаемости.

8.4.4. Контроль качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих

интересов, оказание помощи в подготовке и подаче жалоб осуществляется проверкой юридически грамотного изложения сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

8.4.5. Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психологического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

8.4.6. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение клиентами сути интересующих их проблем и направление в соответствующие инстанции необходимых документов для объективного способа решения проблем клиента.

8.4.7. Качество услуг по содействию в получении клиентом бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов, осуществляется проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу.

8.4.8. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) осуществляется проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов, необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

8.4.9. Контроль качества социально-правового патронажа граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях группы риска, где существует угроза насилия или насилие в их отношении, осуществляется проверкой, систематически ли обеспечивается юридическая помощь.

## **8.5. Контроль качества услуг отделения реабилитации детей и подростков с ОВЗ**

8.5.1. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, трудотерапии, культурно-досуговой деятельности контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, обеспечению возможности проведения в них упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все помещения проверяют на соответствие требованиям, определяющим их качество:

- 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 и клиентов и на качество предоставляемых услуг.

8.5.2. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

8.5.3. При контроле качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений проверяют, в какой степени обеспечено овладение детьми доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья.

8.5.4. При контроле качества услуг по содействию семьям, имеющим детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в обучении навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля проверяют, как обеспечено и какие практические результаты дает обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи работниками отделения в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта.

8.5.5. Качество социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (в том числе детей-инвалидов), контролируется проверкой, систематически ли проводится наблюдение за семьями и обеспечивает ли это наблюдение своевременное выявление возникающих проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и психику детей и усугубить сложившуюся трудную ситуацию в этих семьях, и своевременное оказание им необходимой в требуемый момент помощи.

8.5.6. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание детям с ОВЗ необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов, а также налаживанием детско-родительских и других значимых отношений.

8.5.7. Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности ребёнка, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

8.5.8. Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении детей и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

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

8.5.10. При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы детей и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышение творческой активности, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

8.5.11. Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли все это формирование ребёнка как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

8.5.12. Качество услуг по обучению родителей, воспитывающих детей с ограниченными возможностями, в том числе детей-инвалидов, основам реабилитации контролируют проверкой степени восстановления физических и умственных возможностей детей, их адаптации к окружающей обстановке, а также как учтены при обучении индивидуальные особенности детей, их характер, степень ограничения возможностей, физическое и психическое состояние, степень подготовленности родителей к процессу обучения.

## **8.6. Контроль качества услуг в отделении помощи семье, женщинам и детям со стационаром**

8.6.1. Контроль качества услуг по оказанию помощи клиентам в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг проверяется: насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние клиентов;

8.6.2. При контроле качества услуг по оказанию медико-социального обследования, оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи проверяется, обеспечивает ли такая организация услуг потребности клиентов в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения;

8.6.3 Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся клиентов в лечебно-профилактические учреждения, заключается в проверке, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности клиентов;

8.6.4. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур, заключается в проверке того, не наносит ли оказание этих услуг вреда клиентам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала;

8.6.5. Качество консультирования по социально-медицинским вопросам проверяется тем, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем;

8.6.6. При контроле качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи проверяется, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное консультирование клиентов, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия врача;

8.6.7. При контроле качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений проверяется, в какой степени обеспечено овладение клиентами доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья;

8.6.8. Качество услуг по организации прохождения диспансеризации проверяют тем, в какой степени была обеспечена доступность посещения клиентами всех предписанных им врачей-специалистов и какова была их явка для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

8.6.9. При контроле качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей и т.д.) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель и т.д.), заключается в проверке того, не наносит ли оказание этих услуг вреда клиентам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала;

8.6.10. при проверке качества консультирования по социально-медицинским вопросам проверяют, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи клиентам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания и жилища, избавление от вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение родственников больных практическим навыкам ухода за ними и др.).

8.6.11. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

8.6.12. Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают клиентам помощь в выходе из состояния дискомфорта, в повышении стрессоустойчивости, поддержания и

укрепления психического здоровья, повышения уровня психологического здоровья, повышения уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения;

8.6.13. Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (конфликтные отношения родителей и детей или искажений в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

8.6.14. При контроле качества психотерапевтической помощи проверяют, насколько она способствует эффективному решению клиентами проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления в семье острой психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов.

8.6.15. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, 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.

8.6.16. Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонение в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий;

8.6.17. Качество услуг, включающих беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируется проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психологического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

8.6.18. При контроле качества услуг по содействию клиентам в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, преимуществ в социально-бытовом обеспечении, проверяется, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем, и какова ее эффективность;

8.6.19. Качество жилой площади, предоставляемой клиентам стационарных и полустационарных учреждений социального

обслуживания, контролируют путем проверки ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживания клиентов и по другим жизненно важным показателям. Одновременно проверяют, насколько учитывают при размещении клиентов в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическую совместимость, наклонности.

8.6.20. При контроле качества предоставляемых клиентам одежды, обуви, нательного белья проверяют, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам клиентов, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

8.6.21. При контроле качества горячего питания, предоставляемого в учреждениях социального обслуживания или доставляемого клиентам на дом, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно изготавливается, удовлетворяет ли оно потребности клиентов по калорийности, соответствует ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его распределении состояние здоровья клиентов.

8.6.22. При контроле качества помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечение возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

- 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, клиентов и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами и др.)

8.6.23. При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем (родительско-детские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических

ошибок, межличностных отношений в семье и т.д.).

8.6.24. Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов, осуществляют проверкой, позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации детей.

8.6.25. Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи клиентам в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей.

8.6.26. При контроле качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

8.6.27. Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждениях социального обслуживания условий, позволяющих клиентам с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

8.6.28. При контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитываются при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.

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

8.6.30. При контроле качества социально-правового патронажа детей, женщин, граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют,

систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия.

8.6.31. Контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью, в учреждение социального обслуживания, осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого несовершеннолетнего (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличии сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего.

8.6.32. При контроле качества услуг, связанных с оформлением представления в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, проверяют, все ли материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов детей и их жизненного устройства, содержатся в указанных документах.

## **9. Ответственность за проведение контроля качества предоставляемых услуг.**

9.1. Директор ГБУ КЦСОН Дубровского района и его заместители несут полную ответственность за осуществление контроля качества предоставляемых услуг, обеспечивая разъяснение и доведение данного руководства по контролю до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определяют полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего контроль исполнения услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

9.2. Лица, нарушившие требования данного руководства, несут персональную ответственность и подвергаются административному наказанию.