

УТВЕРЖДЕНО
приказом директора
государственного бюджетного учреждения
Вышневолоцкого дома-интерната
для престарелых и инвалидов
№ 61/3 от «23» 12 2016 года
Директор С.В. Богданова

Положение
о системе внутреннего контроля качества социальных услуг,
предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам
государственного бюджетного учреждения Вышневолоцкого дома-
интерната для престарелых и инвалидов

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам в государственном бюджетном учреждении Вышневолоцком доме-интернате для престарелых и инвалидов (далее - Положение) представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению государственных социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам (далее - граждане, проживающие), проживающим и состоящим на стационарном социальном обслуживании в государственном бюджетном учреждении Вышневолоцком доме-интернате для престарелых и инвалидов (далее - Учреждение), в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности граждан, проживающих в Учреждении, а также результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

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

1.3. Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации", Федерального закона от 24.11.1995 г. № 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации", Закона РФ от 07.02.1992 г. № 2300-1 "О защите прав потребителей", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52142-2013 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52143-2013 "Социальное

обслуживание населения. Основные виды социальных услуг", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52498-2005 "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52880-2007 "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52882-2007 "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52883-2007 "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52884-2007 "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 53058-2013 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 53059-2014 "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам", Национального стандарта РФ ГОСТ Р 53060-2009 "Документация учреждений социального обслуживания", Закона Тверской области от 07.11.2014 № 79-ЗО "Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Тверской области", Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Тверской области, утвержденного Приказом Министерства социальной защиты населения Тверской области от 28.11.2014 № 284-нп "О социальном обслуживании отдельных категорий граждан поставщиками социальных услуг в Тверской области", других федеральных законах, областных законах и иных нормативных правовых актов Тверской области.

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 национальными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг и услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности 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;
- должностные инструкции сотрудников Учреждения;
- 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 граждан;
- иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

Документы проверяются 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 обращается внимание на соответствие размеров и состояния здания 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 проверяется полнота 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 сотрудниками и их квалификация.

Укомплектованность Учреждения сотрудниками проверяется на соответствие штатному расписанию. Каждый сотрудник Учреждения должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все сотрудники Учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с гражданами, проживающими в Учреждении, проверяются путем изучения личных дел,

собеседования, опроса руководителей структурных подразделений Учреждения, коллег по работе и граждан, проживающих в Учреждении.

Также проверяется соответствие обязанностей, исполняемых сотрудниками Учреждения, изложенных в нормативных правовых и локальных 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.) сотрудников Учреждения, 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 отмечается 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.

Состояние информации об Учреждении (сведений о наименовании Учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяется на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации.

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

2.1.6. Система внутреннего контроля за деятельностью Учреждения.

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

При проверке системы внутреннего контроля за деятельностью Учреждения обращается внимание на наличие и структуру системы, позволяющей руководству Учреждения контролировать деятельность структурных подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим

нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

Система внутреннего контроля охватывает этапы планирования работы, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

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 отделов 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-трудовыми, социально-правовыми услугами и услугами в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности (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, национальных 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 Учреждения 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 граждан, 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, субъекта Российской Федерации, нормативными правовыми актами Министерства социальной защиты населения Тверской области 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.

3.8.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по указанию директора Учреждения при наличии претензий, жалоб со стороны граждан 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 гражданами, 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 здания и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживающих. Одновременно проверяется, насколько учтены при размещении граждан пожилого возраста и инвалидов в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическая совместимость, наклонности.

4.2. Качества помещений (жилых, 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, граждан проживающих в Учреждении и на качество предоставляемых услуг;
- 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 и постельных принадлежностей, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние граждан проживающих в Учреждении (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

4.4. Соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов проживающих граждан в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

4.5. Качества предоставляемых гражданам, проживающим в Учреждении, одежды, обуви, нательного белья, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам проживающих, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

4.6. Качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, проверяется в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению проживающих в то или иное учреждение на лечение в соответствии с медицинскими показаниями.

4.7. Качества горячего питания насколько доброкачественны продукты, из которых оно готовится, удовлетворяет ли оно потребности граждан, проживающих в Учреждении, по калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям, учитывается ли при его распределении состояние здоровья проживающих в Учреждении.

4.8. Качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера граждан, проживающих в Учреждении, 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, проживающим 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, проживающим в Учреждении.

4.9. Качества услуг, связанных с выделением супругам из числа граждан, проживающих в Учреждении, изолированного жилого помещения для совместного проживания, оперативно ли оказаны эти услуги, в какой степени способствовали они своевременному получению гражданами жилого помещения и удовлетворили ли их запросы.

4.10. Качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении проживающих книгами, газетами, журналами, настольными играми, по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции, насколько полно удовлетворены при этом запросы граждан, проживающих в Учреждении, и оказывается ли им помощь в подборе необходимых материалов.

4.11. Качества услуг по оснащению занимаемых инвалидами жилых помещений специальными средствами и приспособлениями, все ли необходимые средства и приспособления, необходимые для реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации

каждого конкретного проживающего инвалида Учреждения, имеются в наличии, отвечают ли они предъявленным к ним требованиям по своему техническому состоянию и удобству применения, удовлетворяют ли нужды инвалидов.

4.12. Качества услуг по содействию в предоставлении в личное пользование инвалидам, проживающим в Учреждении, таких средств, как приспособления для восстановления способности к самостоятельному передвижению, различные кресла-коляски, приспособления для приема пищи, одежда специального назначения для инвалидов, всем ли инвалидам предоставлены необходимые средства, приборы, приспособления, насколько они отвечают требованиям индивидуальной программы реабилитации конкретных инвалидов, находятся ли в технически исправном состоянии, насколько знакомы инвалиды с порядком и правилами их использования, удовлетворены ли инвалиды оказываемой им помощью со стороны специалистов Учреждения.

4.13. Качества услуг по оказанию инвалидам помощи в пользовании:

- специально оборудованными средствами передвижения;
- средствами для обмена информацией, получения и передачи информации для инвалидов с нарушениями слуха, зрения и голосообразования;
- специальными приспособлениями для пользования средствами личной гигиены;
- приспособлениями для захвата и передвижения предметов;
- приспособлениями для одевания и раздевания;
- слуховыми аппаратами;
- оптическими средствами,

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.

4.14. 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.

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, проживающим в Учреждении, насколько полно и своевременно

выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывается при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние граждан, проживающих в Учреждении.

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

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, пользование катетерами и другими медицинскими изделиями, подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов по медицинским показаниям, взятие материалов для проведения лабораторных исследований), сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда гражданам, проживающим в Учреждении, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия граждан, проживающих в Учреждении, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

5.5. Качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи и обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям граждан, проживающих в Учреждении, и обеспечивают получение необходимых им удобных в использовании протезов и других средств.

5.6. Качества услуг по оказанию помощи проживающим 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.

5.7. Качества услуг по проведению лечебно-оздоровительных мероприятий для инвалидов с использованием специальных приспособлений, как часто проводятся эти мероприятия, сколько инвалидов принимает в них участие, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья инвалидов.

5.8. 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 проживающих в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения проживающими соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

5.9. 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 проживающих Учреждения в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

5.10. Качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

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, проживающим в Учреждении, 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, проживающих в Учреждении, 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, проживающих в Учреждении, 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, проживающих в Учреждении, 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 проживающих 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 проживающих.

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 проживающих в Учреждении 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 в Учреждении, который направлен на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан, проживающих в Учреждении, и который способствует расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к занятию спортом, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

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, проживающим в Учреждении, 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-трудовых услуг

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

8.1. Качества услуг по созданию условий гражданам, проживающим в Учреждении, для использования их остаточных трудовых возможностей, всем ли желающим трудиться созданы необходимые условия, устраивают ли их созданные им условия, как они влияют на физическое и психическое состояния граждан, проживающих в Учреждении, и соответствуют их пожеланиям.

8.2. Качества услуг по содействию в трудоустройстве проживающих, в том числе на временную работу в Учреждении и вне Учреждения, правильно ли сориентированы они в положении дел по данному вопросу и в какой степени оказанная им практическая 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 проживающих 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 по оказанию помощи в оформлении гражданами, проживающими в Учреждении, 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, проживающими в Учреждении, 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.

9.4. Качества услуг по содействию в получении гражданами, проживающими в Учреждении, 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.

9.5. Качества услуг, предусматривающих консультирование граждан, проживающих в Учреждении, 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. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала граждан, имеющих ограничения жизнедеятельности

10. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала граждан, имеющих ограничения жизнедеятельности осуществляется путем проверки:

10.1. Качества услуг по обучению инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации путем проведения индивидуальных обучающих занятий, 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.

10.2. Качества услуг по проведению социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания путем создания доступных условий предоставления социальных услуг для граждан с учетом имеющихся у них ограничений жизнедеятельности, обучения доступным бытовым и социальным навыкам, повышения уровня социальной адаптации граждан к новым условиям жизнедеятельности и в какой степени оказана им практическая помощь.

10.3. Качества услуг по обучению навыкам поведения проживающих граждан в быту и общественных местах путем проведения групповых и

индивидуальных занятий и удовлетворены ли проживающие граждане оказанными услугами.

11. Ответственность за политику в области качества

11.1. 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.

11.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом структурном подразделении несет руководитель структурного подразделения.

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

11.4. 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.