

Положение
о системе внутреннего контроля качества социальных услуг,
предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам
государственного учреждения Тульской области «Комплексный центр
социального обслуживания населения №2»

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг (далее- Положение), предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам государственного учреждения Тульской области «Комплексный центр социального обслуживания населения №2» (далее — Учреждение) представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам (далее – получатели) в полустационарной и стационарной формах, а также в форме социального обслуживания на дому, в том числе специализированного обслуживания.

1.2. Настоящее Положение разработано и принято в целях создания в Учреждении системы внутреннего контроля за деятельностью отделений и сотрудников Учреждения по оказанию социальных услуг, их соответствия стандартам социального обслуживания, а также иным нормативным актам в области социального обслуживания населения.

1.3. Учреждение в своей деятельности по организации внутреннего контроля качества оказания социальных услуг руководствуется Конституцией Российской Федерации, законами, указами и распоряжениями Правительства Российской Федерации, Федеральными законами, законами Тульской области, Указами Президента РФ, постановлениями Правительства РФ, нормативными правовыми актами Губернатора Тульской области, Правительства Тульской области, министерства труда и социальной защиты населения Тульской области, приказами Учреждения, Уставом Учреждения, настоящим Положением.

1.4. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг учреждения, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии со стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-

трудовых, социально-правовых 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 параметров, влияющих на качество предоставления социальных услуг

2.1. Контролю подлежат следующие факторы:

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

- учредительные документы Учреждения;
- лицензии;
- положения о структурных подразделениях Учреждения;
- должностные инструкции сотрудников;
- отчетная - учетная документация;
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

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

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

2.1.2. Условия размещения Учреждения:

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

2.1.3. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация:

-укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную

подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него трудовых обязанностей. Специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

-деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с получателями проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и получателей.

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

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

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

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

- неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или ремонтируются.

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.) проверяют на соответствие требованиям законодательства Российской Федерации.

- официальный сайт должен содержать информацию о деятельности Учреждения, предназначенную для размещения в информационных системах общего пользования, в соответствии с нормативными правовыми актами Российской Федерации, в частности Тульской области.

-учреждение доводит до сведения граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию пребывающих

необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать выбор.

2.1.6. Система внутреннего контроля за деятельностью Учреждения:

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

- внутренняя система контроля должна охватывать этапы планирования работы, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3. Организация внутреннего контроля

3.1. Организация внутреннего контроля в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю, утвержденной приказом директора Учреждения (далее - Комиссия).

3.2. В состав Комиссии входят:

- председатель комиссии;
- заместитель председателя комиссии;
- секретарь комиссии;
- члены комиссии.

3.3. Возглавляет работу Комиссии председатель.

3.4. Задачи Комиссии:

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

- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

3.5. Функции Комиссии:

- предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;

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

- обеспечение Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;
- четкое распределение полномочий персонала 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 получателей, 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.

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

3.7. Комиссия Учреждения проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Учреждения, по согласованию с директором.

3.8. В Учреждении действует 3-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 при наличии претензий, жалоб со стороны получателей либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

3.8.3 Система самоконтроля.

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

Наличие 3-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 получателями, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4. Методы контроля качества социальных услуг.

4.1. При осуществлении контроля качества оказания социальных услуг могут использоваться следующие методы:

4.1.1. Аналитический метод – анализ содержания документов учреждения, контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, оценка динамики развития учреждения, проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию.

4.1.2. Визуальный метод – осмотр зданий, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности получателей и персонала учреждения при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения получателей.

4.1.3. Социологический метод – опрос (интервьюирование) получателей и персонала учреждения о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за получателями, анкетирование. Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг получателями и персоналом с предпочтением оценки услуг получателями.

4.1.4. Экспертный метод – личное присутствие проверяющих при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг.

4.1.5. Метод супервизии – регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг получателям, анализ эффективности

применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.

4.1.6. Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

5. Контроль качества социально-бытовых услуг

5.1. Контроль качества оказания социально-бытовых услуг в стационарной форме осуществляется путем проверки:

5.1.1. Качества жилой площади, предоставляемой получателям, и ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию здания и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобства получателей.

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

- требованиям санитарно-гигиенических норм;
- требованиям противопожарной безопасности;
- требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;
- требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, получателей и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами и т.д.).

5.1.3. Качества мебели и постельных принадлежностей, насколько они удобны в пользовании, и в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

5.1.4. Качества обеспечения питанием, включая диетическое питание по медицинским показаниям, предоставляемое питание должно быть регулярным, разнообразным, пища должна быть приготовлена из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям.

5.1.5. Качества услуг по предоставлению посуды и столовых приборов, количество столовой посуды и столовых приборов комплектуется в

соответствии с количеством порций для однократного применения, посуда должна отвечать санитарно-эпидемиологическим требованиям, а именно не должна иметь трещин, сколов, отбитых краев, деформации, поврежденной эмали и т.п.

5.1.6. Качества помощи в приеме пищи (кормления) данная услуга должна обеспечивать выполнение необходимым получателям процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств.

5.1.7. Качества предоставления услуг по стирке белья должно удовлетворять потребителя социальных услуг в чистоте белья и одежды.

5.1.8. Качества услуг по уборке жилых помещений должно включать в себя сухую и влажную уборки, в том числе генеральную, вынос мусора, проветривание помещений. Предоставляется не реже 1 раза в день, а генеральная уборка не реже 2 раз в месяц.

5.1.9. Качества предоставления социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего характера и гигиенических услуг, лицам не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, должно обеспечивать получателям чистоту, ухоженность, опрятный внешний вид, а для получателей, находящихся на постельном режиме, также быть направлено на профилактику пролежней. Процедуры должны осуществляться с максимальной осторожностью и аккуратностью без причинения получателям какого-либо вреда, физических или моральных страданий и неудобств.

5.1.10. Качества услуг по оказанию помощи в написании и прочтении писем, отправке за счет средств получателей почтовой корреспонденции, насколько при написании и прочтении писем обеспечена конфиденциальность, при прочтении писем вслух должно быть гарантировано доведение до получателя всей заложенной в них информации, приобретение конверта, марок и отправка корреспонденции осуществляется за счет средств получателя.

5.1.11. Качества обеспечения ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг предусматривает предоставление с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда получателям и учитывать их физическое и психическое состояние.

5.1.12. Качества обеспечения сохранности личных вещей и ценностей, прием на хранение вещей и ценностей получателей социальных услуг осуществляется с составлением подробной описи таковых, а их хранение в установленном порядке в специально отведенных местах и помещениях.

Хранение должно осуществляться в условиях, исключающих порчу вещей и ценностей, их утерю, пользование ими другими лицами.

5.1.13. Качества услуг по созданию условий или содействию в отправлении религиозных обрядов, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние получателей, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях, а также не допускаются ли какие-либо ущемления прав верующих на свободное отправление религиозных обрядов.

5.1.14. Качества организации досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми предусматривает организацию и проведение клубной и кружковой работы, собственных концертов, выставок, спортивных соревнований и других мероприятий. Предоставление инвентаря для настольных игр осуществляется в местах, отведенных для отдыха.

5.2. Контроль качества оказания социально-бытовых услуг в форме социального обслуживания на дому, в том числе специализированного, осуществляется путем проверки:

5.2.1. Качества помощи в приеме пищи (кормления) данная услуга должна обеспечивать выполнение необходимых получателям процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств.

5.2.2. Качества услуг по уборке жилых помещений должно включать в себя сухую и влажную уборки.

5.2.3. Качества предоставления социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего характера и гигиенических услуг, лицам не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, должно обеспечивать получателям чистоту, ухоженность, опрятный внешний вид, а для получателей, находящихся на постельном режиме, также быть направлено на профилактику пролежней. Процедуры должны осуществляться с максимальной осторожностью и аккуратностью без причинения получателям какого-либо вреда, физических или моральных страданий и неудобств.

5.2.4. Качества услуг по оказанию помощи в написании и прочтении писем, отправке за счет средств получателей почтовой корреспонденции, насколько при написании и прочтении писем обеспечена конфиденциальность, при прочтении писем вслух должно быть гарантировано доведение до получателя всей заложенной в них информации, приобретение конверта, марок и отправка корреспонденции осуществляется за счет средств получателя.

5.2.5. Качества обеспечения ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг предусматривает

предоставление с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда получателям и учитывать их физическое и психическое состояние.

5.2.6. Качества услуг по созданию условий или содействию в отправлении религиозных обрядов, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние получателей, особенности религиозных обрядов, принятые в различных конфессиях, а также не допускаются ли какие-либо ущемления прав верующих на свободное отправление религиозных обрядов.

5.2.7. Качества организации досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами за счет средств получателя социальных услуг.

6. Контроль качества социально-медицинских услуг

6.1. Контроль качества социально-медицинских услуг в различных формах осуществляется путем проверки:

6.1.1. Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи получателям, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания и физическое состояние получателей.

6.1.2. Качества проведения реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с рекомендуемыми индивидуальными программами социального обслуживания.

6.1.3. Качества проведения первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки предусматривает осмотр получателя социальных услуг, измерение роста и веса получателя, определение психического состояния получателя, анализ полученных сведений, оформление медицинской документации, обмывание его в ванной или душе с применением моющих средств, при необходимости с использованием педикулицидных препаратов, сменой нательного белья и одежды.

6.1.4. Качества оказания или содействия в получении медицинской помощи, в том числе в госпитализации нуждающегося получателя, сопровождение его в медицинскую организацию, своевременности осуществления записи на прием к врачу, вызов врача, получение рецептов у врача на лекарственные препараты и изделия медицинского назначения, а также сопровождение его в медицинскую организацию, либо вызов скорой медицинской помощи. При плановой госпитализации оценивается своевременность записи на госпитализацию, сбор необходимых документов, организацию обеспечения транспортом и сопровождающим лицом.

6.1.5. Качества содействия в организации прохождения диспансеризации рассматривается сбор и подготовку документов, необходимых для прохождения диспансеризации рассматривается своевременный сбор и подготовку документов, необходимых для прохождения диспансеризации, должна обеспечивать посещение получателями всех предписанных врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

6.1.6. Качества организации квалифицированного медицинского консультирования должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателю в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных медицинских проблем.

6.1.7. Качества оказания первичной доврачебной медико-санитарной помощи оценивается проведение медицинских манипуляций, направленных на оказание первой доврачебной помощи при состояниях, вызывающих угрозу здоровью получателя, в соответствии с требованиями стандарта медицинской помощи.

6.1.8. Качества профилактики обострения хронических и предупреждение инфекционных заболеваний, лечебно-профилактическая, противоэпидемическая работа оценивается проведение мероприятий в соответствии с санитарно-гигиеническими нормами, утвержденными постановлением Главного государственного санитарного врача Российской Федерации.

6.1.9. Качества проведения занятий, обучающих здоровому образу жизни, предусматривает освещение вопросов адаптации, в том числе возрастной реабилитации, соблюдения санитарии, гигиенического и полового просвещения, профилактики венерических заболеваний СПИДа, консультирование и дачу рекомендаций по гигиене питания, профилактике и избавлению от вредных привычек. Должна способствовать усвоению получателями навыков соблюдения гигиены и санитарии и направлена на дачу разъяснений получателям о пагубности вредных привычек, негативных результатов к которым они приводят.

6.1.10. Качества выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, в том числе медицинских (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств, осуществление перевязок, соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда получателям, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего

персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия получателей.

6.1.11. Качества содействия в проведении или проведение оздоровительных и (или) лечебно-оздоровительных мероприятий предусматривает организацию прогулки, содействие в проведении оздоровительной гимнастики, медицинской реабилитации, предусмотренной индивидуальной программой реабилитации и др. Предоставление должно осуществляться с максимальной аккуратностью и осторожностью, без причинения какого-либо вреда получателю и должна учитывать его физическое и психическое состояние.

6.1.12. Качества систематического наблюдения за получателями для выявления отклонений в состоянии их здоровья предоставляется при возникновении у получателей временных проблем со здоровьем, не требующих госпитализации в медицинскую организацию, или при необходимости получения дополнительной информации об их состоянии здоровья.

6.1.13. Качества оказания содействия в проведении медико-социальной экспертизы предусматривает своевременный сбор необходимых документов для комплексной оценки состояния здоровья получателя социальных услуг, помощь в посещении получателем врачей специалистов для проведения медицинского обследования и лабораторных исследований, сопровождение к месту проведения медико-социальной экспертизы. В случае отсутствия возможности транспортировки получателя к месту проведения медико-социальной экспертизы осуществляется приглашение экспертной комиссии и организация ее работы на базе учреждения (при условии согласия комиссии). При проведении медико-социальной экспертизы непосредственно в учреждении эксперты обеспечиваются помещением и рабочими местами.

6.1.14. Качества содействия в обеспечении средствами ухода и техническими средствами реабилитации предусматривает своевременное оказание помощи в подаче заявления в Социальный фонд России о предоставлении средств ухода и технических средств реабилитации, получение документов на их получение или изготовление.

6.1.15. Качества содействия в обеспечении лекарственными препаратами для медицинского применения и медицинскими изделиями должно предоставляться в соответствии с заключением врачей.

6.1.16. Качества консультирования по социально-медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями для выявления отклонений в состоянии их здоровья) предусматривает дачу разъяснений, рекомендаций получателям в правильном понимании и решении стоящих

перед ними конкретных медицинских проблем, должно быть обеспечено оказание квалифицированной помощи получателям.

7. Контроль качества социально-психологических услуг

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

7.1.1. 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 получателей, а также приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

7.1.2. Качества психологических тренингов как активного психологического воздействия, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, на выработку умений и навыков социальной адаптации к создавшимся условиям проживания.

7.1.3. Качества проведения мероприятий по психологической разгрузке инвалидов предусматривает результативное проведение мероприятий по психологической разгрузке инвалидов в соответствии с их практическими потребностями.

7.1.4. Качества психопрофилактической и психологической работы, предусматривает проведение бесед, занятий, иных мероприятий, в какой степени она обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике получателей, 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 получателей социальных услуг.

7.1.5. Качества социально-психологического консультирования, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений предусматривает получение от получателей информации об их проблемах с целью обсуждения этих проблем для раскрытия и мобилизации внутренних ресурсов с последующим решением социально-психологических проблем связанных с налаживанием межличностных отношений, супружеских и других значимых отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов.

7.1.6. Качества психологической помощи и поддержки предусматривает беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мобилизацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, а также психологическое

консультирование, включающее обсуждение проблем для содействия в мобилизации внутренних ресурсов для последующего их решения и выхода из кризисной ситуации должна способствовать укреплению психического здоровья получателей, повышению их психологической защищенности и стрессоустойчивости.

7.1.7. Качества социально-психологического патронажа предусматривает систематическое наблюдение за получателями для своевременного выявления и предупреждения ситуаций психического дискомфорта или межличностного конфликта, которые могут усугубить трудную жизненную ситуацию, с целью своевременного предотвращения дискомфорта или конфликта.

8. Контроль качества социально-педагогических услуг

8.1. Контроль качества социально-педагогических услуг в различных формах осуществляется путем проверки:

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

8.1.2. Качества проведения обучения и тренировок инвалидов с помощью тренажерного и спортивного оборудования предусматривает обучение получателей пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), его профессиональную реабилитацию и профессиональное консультирование, а также проведение тренировок с использованием тренажерного и спортивного оборудования: дыхательных и силовых тренажеров, велотренажеров, беговых дорожек, устройств для разработки конечностей и туловища, тренировки статодинамической функции, координации движения, данная услуга должна развивать у получателей практические навыки, умения самостоятельно пользоваться техническими средствами реабилитации, способствовать максимально возможному восстановлению.

8.1.3. Качества формирования позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) предусматривает создание условий для проведения конкурсов, экскурсий, клубов по интересам, должна оказывать положительное влияние на физическое и психологическое состояние получателей.

8.1.4. Качества организации досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), который направлен на удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей и который способствует повышению интеллектуального уровня, расширению общего и культурного

кругозора, сферы общения, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к занятию спортом, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

9. Контроль качества социально-трудовых услуг

9.1. Контроль качества социально-трудовых услуг в различных формах осуществляется путем проверки:

9.1.1. Качества услуг по содействию в проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и восстановлению личностного и социального статуса, правильно ли сориентированы они в положении дел по данной проблеме.

10. Контроль качества социально-правовых услуг

10.1. Контроль качества социально-правовых услуг в различных формах осуществляется путем проверки:

10.1.1. Качества услуг, связанных с консультированием по социально-правовым вопросам, касающимся гражданского, жилищного, трудового, пенсионного, уголовного законодательства и др., а также охраны его прав, свобод и законных интересов, обеспечение получателя информационно-методическими материалами, в полной ли мере доводят до получателей нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах и защиту от возможных нарушений закона.

10.1.2. Качества услуг по оказанию помощи в оформлении и восстановлении документов получателей, в полной ли мере оказана помощь получателям в оформлении различных документов (документов, удостоверяющих личность, документов на получение положенных по федеральному и региональному законодательству мер социальной поддержки, пенсий, пособий) правильно ли разработаны и своевременно направлены в соответствующие инстанции, обеспечен ли контроль за их прохождением, предоставлены ли разъяснения получателю по содержанию необходимых документов, а также выполнение необходимых действий для восстановления утраченных получателем документов.

10.1.3. Качества услуг по защите прав и законных интересов получателей в установленном законодательством порядке в полной ли мере осуществляется деятельность по предупреждению нарушения личных неимущественных и имущественных прав получателей по восстановлению интересов получателей в отношениях с любыми физическими и юридическими лицами.

10.1.4. Качества услуг по оказанию содействия в получении получателями мер социальной поддержки, установленных федеральным и региональным законодательством, учитывается в полной ли мере оказано содействие в сборе необходимых документов и доставку их в соответствующие организации, сопровождение получателей в организации, предоставляющие льготы и обратно.

10.1.5. Качества услуг по оказанию помощи при решении вопросов пенсионного обеспечения, получения полагающихся алиментов и предоставления социальных выплат, насколько эффективно оказано содействие в сборе необходимых документов и их доставка в территориальные органы Социального фонда России и организации, осуществляющие социальные выплаты.

11. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала

11.1. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала осуществляется путем проверки:

11.1.1. Качества оказания помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности в какой степени оказана помощь в приобретении элементарных навыков компьютерной грамотности, может ли получатель самостоятельно получать необходимую информацию по средствам компьютера.

12. Ответственность за политику в области качества

12.1. 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.

12.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет заведующий отделением.

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

12.4. Персонал Учреждения, непосредственно предоставляющий услуги получателям, 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 получателей;

- 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.

13. Заключительные положения

13.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения.

13.2. В настоящее Положение могут быть внесены изменения, путем издания соответствующего приказа, подписанного директором учреждения.