

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУСО КО «Социальный
пансионат «Советский»

В.А. Тлумач

2023 года



ПОЛОЖЕНИЕ

о системе внутреннего контроля качества социальных услуг,
предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или
полностью утратившим способность или возможность осуществлять
самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные
жизненные потребности в ГБУСО КО «Социальный пансионат «Советский»

г.Советск,
2023 год

1. Основные положения

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг (далее – Положение), предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам (далее – Получатели социальных услуг) в ГБСУСО КО «Социальный пансионат «Советский» (далее – Поставщик социальных услуг, Пансионат) представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению государственных социальных услуг Получателям социальных услуг, в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности Получателей социальных услуг, а также результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

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

1.3. Положение разработано в соответствии с требованиями следующих документов:

1.3.1. Федеральные нормативные правовые акты:

- Федеральный закон от 28.10.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";
- Федеральный закон от 24.11.95 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
- Закон Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
- Постановление Правительства Российской Федерации от 17.11.2010 N 927 "Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан";
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 24.04.2002 N 29 "Об утверждении Рекомендаций по обеспечению мягким инвентарем граждан пожилого возраста и инвалидов, проживающих в стационарных учреждениях социального обслуживания";
- Постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 10.11.2014 N 874н "О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг";

1.3.2. Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации:

- национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р

- 52143-2013", утвержденный Приказом Росстандарта Российской Федерации от 17.10.2003 N 1180-ст;
- национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2013", утвержденный Постановлением Росстандарта Российской Федерации от 17.10.2013 N 1179-ст;
 - национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 533-ст;
 - национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53347-2009", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.05.2009 N 177-ст;
 - национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам. ГОСТ Р 53348-2009", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.05.2009 N 178-ст;
 - национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. ГОСТ Р 52880-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 558-ст;
 - национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания ГОСТ Р 52497-2005", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 N 534-ст;
 - национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания ГОСТ Р 52883-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 561-ст;
 - национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам ГОСТ Р 52884-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 562-ст.

1.3.3. А, также нормативно правовые акты Калининградской области, ведомственные приказы, инструкции Министерства социальной политики Калининградской области.

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 Поставщик социальных услуг (далее - документы).

В состав пакета необходимых документов входят:

- учредительные документы Поставщика социальных услуг;
- положения о структурных подразделениях Поставщика социальных услуг;
- должностные инструкции специалистов;
- отчетная - учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в Пансионате);
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- национальные стандарты социального обслуживания Получателей социальных услуг;
- административные регламенты по предоставлению социальных услуг и государственные стандарты социального обслуживания;
- иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Поставщика социальных услуг.

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. Служба контроля за деятельностью Поставщика социальных услуг.

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

При проверке собственной службы контроля за деятельностью Поставщика социальных услуг обращают внимание на наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству Поставщика социальных услуг контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения. Служба контроля должна охватывать этапы планирования работы, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

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

3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых Получателям социальных услуг в Пансионате, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг и включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений

Поставщика социальных услуг, назначенных приказом директора (далее - Комиссия).

3.2. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Поставщика социальных услуг.

3.3. Задачи Комиссии:

- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими, социально-экономическими и социально-правовыми услугами (далее - услуги);
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Поставщика социальных услуг.

3.4. Функции Комиссии.

- предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспечение Поставщика социальных услуг соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;
- четкое распределение полномочий персонала Поставщика социальных услуг и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;
- личная ответственность руководства Поставщика социальных услуг 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 социальных услуг, 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 Поставщика социальных услуг требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

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

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

3.7. Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Калининградской области, нормативными правовыми актами министерством социальной политики Калининградской области и настоящим Положением.

3.8. В Пансионате 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 Поставщика социальных услуг. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Поставщика социальных услуг.

3.8.2. Система внеплановых проверок.

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

3.8.3. Система перекрестных проверок.

Перекрестные проверки осуществляются комиссией контроля второго уровня, состав которой формируется из руководителей структурных подразделений и специалистов Поставщика социальных услуг. 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 Получателями социальных услуг, 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 Получателям социальных услуг в Пансионате, и ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобства Получателей социальных услуг. Одновременно проверяют, насколько учтены при размещении Получателей социальных услуг 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, Получателей социальных услуг 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 Получателей социальных услуг (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 Получателей социальных услуг в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

4.5. Качества предоставляемых Получателям социальных услуг, одежды, обуви, нательного белья, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам Получателей социальных услуг, 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, на санаторное лечение проверяют в какой степени — это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению Получателей социальных услуг в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

4.7. Качества горячего питания насколько доброкачественны продукты, из которых оно готовится, удовлетворяет ли оно потребности Получателей социальных

услуг, по калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям, учитывается ли при его распределении состояние здоровья Получателей социальных услуг.

4.8. Качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера Получателей социальных услуг 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 Получателям социальных услуг 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 Получателям социальных услуг.

4.9. Качества услуг, связанных с выделением супругам из числа Получателей социальных услуг, изолированного жилого помещения для совместного проживания, оперативно ли оказаны эти услуги.

4.10. Качества услуг по созданию условий Получателям социальных услуг 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 Получателей социальных услуг и соответствуют их пожеланиям.

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

4.12. Качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние Получателей социальных услуг, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также, не допускаются ли какие-либо ущемления прав верующих на свободное отправление религиозных обрядов.

4.13. Качества услуг по исполнению специалистами Поставщика социальных услуг функций опекунов и попечителей, всем ли Получателям социальных услуг, нуждающимся в опеке или попечительстве, предоставляются эти услуги, как они влияют на положительное решение стоящих перед Получателями социальных услуг проблем и удовлетворены ли Получатели социальных услуг указанными услугами.

4.14. Качества услуг по оснащению занимаемых Получателями социальных услуг жилых помещений специальными средствами и приспособлениями, все ли необходимые средства и приспособления, необходимые для реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации каждого конкретного Получателя социальных услуг имеются в наличии, отвечают

ли они предъявленным к ним требованиям по своему техническому состоянию и удобству применения, удовлетворяют ли нужды Получателей социальных услуг.

4.15. Качества услуг по оказанию Получателям социальных услуг помощи в пользовании: специально оборудованными средствами передвижения.

- средствами для обмена информацией, получения и передачи информации для Получателей социальных услуг 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 Получатели социальных услуг этой помощью.

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

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

5. Контроль качества социально-медицинских услуг

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

5.1. Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи Получателям социальных услуг, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания,

медицинские показания, физическое и психическое состояние Получателей социальных услуг.

5.2. Качества услуг в Пансионате по обеспечению ухода за Получателями социальных услуг 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 Получателей социальных услуг.

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 Получателей социальных услуг, 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 Получателям социальных услуг, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия Получателей социальных услуг, 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 Получателей социальных услуг, и обеспечивают получение необходимых им удобных в использовании протезов и других средств.

5.6. Качества услуг по оказанию помощи Получателям социальных услуг 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 Получателей социальных услуг с использованием гимнастических колец, различных

эспандеров, гантелей, столов, ракеток и мячей для настольного тенниса, шведских стенок, кистевых динамометров и других приспособлений, как часто проводятся эти мероприятия, сколько Получателей социальных услуг принимает в них участие, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья Получателей социальных услуг.

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 Получателей социальных услуг в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения Получателями социальных услуг 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 Получателей социальных услуг в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

5.10. Качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся Получателей социальных услуг в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении Получателей социальных услуг на санаторно-курортное лечение, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности Получателей социальных услуг.

5.11. Качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям Получателей социальных услуг и обеспечивают получение ими необходимых протезов или других средств ухода и реабилитации.

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 Получателям социальных услуг 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 Получателей социальных услуг, 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 Получателей социальных услуг, 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 Получателей социальных услуг 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 Получателей социальных услуг, 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 Получателей социальных услуг 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 Пансионате, который направлен на удовлетворение социокультурных и духовных запросов Получателей социальных услуг, 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 Получателей социальных услуг 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 Получателей социальных услуг пользованию техническими средствами реабилитации, которые развивают у Получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

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

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

8. Контроль качества социально-экономических услуг

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

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

8.2. Качества услуг по содействию в трудоустройстве Получателей социальных услуг, в том числе на временную работу в Пансионате и вне Пансионата, правильно ли сориентированы они в положении дел по данной проблеме 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 Получателей социальных услуг нужную им информацию, и дает ли оно четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

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

9.3. Качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев с момента поступления в стационарное учреждение, в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту Получателей социальных услуг от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

9.4. Качества услуг по оказанию помощи в оформлении Получателями социальных услуг 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 Получателями социальных услуг сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением, помогла своевременному и объективному решению проблем.

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

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

10. Ответственность за политику в области качества

10.1. Ответственность Поставщика социальных услуг 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 Поставщика социальных услуг требований системы качества несет директор Поставщика социальных услуг.

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

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

10.4. Персонал Поставщика социальных услуг, непосредственно предоставляющий услуги Получателям социальных услуг, независимо от других возложенных на него обязанностей:

- участвует в реализации политики Поставщика социальных услуг в области качества;
- обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей Получателей социальных услуг;

- 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.

11. Заключительные положения

11.1. Настоящее Положение вступает в законную силу с момента подписания и действует до 31 декабря 2023 года. После этого, Положение автоматически пролонгируется на один год, и далее ежегодно.