

ПРИЛОЖЕНИЕ № \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДЕНО

приказом государственного  
бюджетного учреждения социального  
обслуживания Краснодарского края  
«Кореновский психоневрологический  
интернат»

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

**Положение**  
**о группе контроля качества государственного бюджетного**  
**учреждения социального обслуживания Краснодарского края**  
**«Кореновский психоневрологический интернат»**

**1. Общие положения**

1.1. Осуществление контроля за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Кореновский психоневрологический интернат» (далее - учреждение) - деятельность учреждения по оценке соответствия объемов, качества социальных услуг, порядка и условия их оказания учреждением в соответствии с требованиями законодательства Российской Федерации.

1.2. Группа контроля системы качества создана в целях обеспечения контроля за соблюдением государственных стандартов социального обслуживания в учреждении.

1.3. Деятельность группы контроля системы качества учреждения как контролирующего органа направлена на дальнейшее совершенствование качества предоставляемых услуг в учреждении.

1.4. Состав группы контроля системы качества учреждения утверждается директором. Возглавляет группу контроля ответственный за систему качества. В группу контроля также входят ответственные исполнители по проведению проверок.

1.5. Группа контроля осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы, руководством по качеству учреждения, настоящим положением о группе контроля системы качества учреждения, утвержденными директором, и требованиями следующих нормативных правовых документов:

основы законодательства Российской Федерации об охране здоровья граждан;

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

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

Закон Российской Федерации от 02.07.92 N 3185-1 "О психиатрической

помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании";

Закон Российской Федерации от 28.12.2013 № 442 (в ред. Федерального закона от 21.07.2014 № 256-ФЗ) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

Закон Краснодарского края «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края от 26.12.2014 № 3087-КЗ;

Закон Краснодарского края от 29.12.2004 № 825-КЗ «О социальном обслуживании населения Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17.04.2014. № 189 «Об утверждении краевого перечня гарантированных государственных социальных услуг на территории Краснодарского края» ;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.07.2014 № 536 «О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 24.12.2014 № 1046 «Об утверждении порядка формирования и ведения Реестра поставщиков социальных услуг Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 05.12.2014 № 981 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг на территории Краснодарского края и порядка её взимания»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22.12.2014 № 1042 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30.12.2014 № 1110 «Об утверждении нормативов, характеризующих процесс предоставления социальных услуг, используемых при расчете подушевых нормативов финансирования социальных услуг в Краснодарском крае»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.07.2014 № 535 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17.10.2014 № 776 № «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги на территории Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики

Краснодарского края от 09.10.2014 № 751 «О порядке расходования средств, образовавшихся в результате взимания платы за предоставление социальных услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.11.2014 № 956 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания Краснодарского края, осуществляющих стационарное социальное обслуживание»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.11.2014 № 958 «Об утверждении нормативов обеспечения мягким инвентарём и площадью жилых помещений в организациях социального обслуживания Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.11.2014 № 957 «Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 05.12.2014 № 989 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг на территории Краснодарского края и порядке её взимания»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.2014 № 985 «Об утверждении Методических рекомендаций по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.2014 № 984 «Об утверждении Перечня иных обстоятельств, признанных ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан, для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.2014 № 986 «Об утверждении Методических рекомендаций по составлению и заполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 27.11.2014 № 959 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 19 июля 2013 года № 825»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 18.11.2014 № 940 «Об утверждении нормативов обеспечения мягким инвентарем, площадью жилых помещений при предоставлении социальных услуг в организациях социального обслуживания Краснодарского края – комплексных центрах социального обслуживания населения»;

Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации:

национальный стандарт Российской Федерации «Социальное

обслуживание населения Контроль качества социальных услуг. Основные положения» ГОСТ Р 52496-2005;

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

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

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 30.12.2005 № 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. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 560-ст;

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

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

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

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг

гражданам пожилого возраста и инвалидам ГОСТ Р 52884-2007", утвержденный Приказом Ростехрегулирования от 27.12.2007 N 562-ст.

1.6. Целями группы контроля системы качества учреждения являются:  
обеспечение постоянного удовлетворения обслуживаемых предоставляемыми услугами;

обеспечение политики учреждения в области качества оказания услуг;  
осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

обеспечение стабильного уровня качества услуг.

1.7. Задачами группы контроля системы качества учреждения являются:

разработка общей стратегии управления качеством;

создание единой информационной среды и критериев оценки качества;

интеграция передового опыта;

эффективное использование кадровых ресурсов;

совершенствование деятельности путем стандартизации технологий;

координация деятельности по повышению качества.

## **2. Направления деятельности группы контроля системы качества.**

2.1. Группа контроля системы качества:

обеспечивает соответствие предоставляемых социальных услуг индивидуальным программам и условиям договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями.

определяет приоритетность требований (запросов) обслуживаемых по обеспечению качества услуг, соответствие оказанных услуг проблемам обслуживаемого;

предупреждает проблему качества услуг, то есть обеспечивает уверенность в том, что проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и решаться после их возникновения;

обеспечивает соблюдение нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

обеспечивает интернат соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);

обеспечивает четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельностью по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

осуществляет разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;

обеспечивает документальное оформление итогов контроля за качеством

услуг, предоставление отчетов руководителю о функционировании системы качества, ее анализа, использования полученных результатов для совершенствования;

содействует проведению коррекции знаний, умений, навыков в целях совершенствования качества предоставляемых услуг.

2.2. В процессе проверки системы качества учреждения (и ее составных частей) группа контроля системы качества осуществляет:

контроль соответствия системы качества требованиям Национальных стандартов и документации на нее;

анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составленных частей;

анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

анализ и оценку результатов работы интерната в области качества услуг; выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

### **3. Контроль качества социальных услуг.**

3.1. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния обслуживаемого, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

#### **3.2. Контроль и оценка качества услуг**

3.2.1. При контроле и оценке качества услуг группа контроля системы качества:

проверяет и идентифицирует услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующими их предоставление;

обеспечивает самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;

обеспечивает приоритет обслуживаемых в оценке качества услуг;

практикует регулярную оценку степени удовлетворенности обслуживаемых услугами путем проведения опросов;

проводит сравнение оценок обслуживаемых и исполнителей услуг, чтобы оценить совместимость двух мер их качеств, при необходимости осуществляет корректирующие действия и определяет, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам обслуживаемых.

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

3.3.1. Контролю подлежат следующие основные факторы:

наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее - документы);  
 условия размещения учреждения;  
 укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;  
 специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);  
 состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг обслуживаемым;

3.3.2. При контроле документов (устава учреждения, руководств, правил, должностных инструкций, методик работы с обслуживаемыми и собственной деятельности, эксплуатационных документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных стандартов социального обслуживания населения и др.) группа контроля системы качества проверяет их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте их правильности оформления, актуальности, своему предназначению, одновременно контролирует своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

Основными направлениями деятельности, подлежащими контролю являются:

наличие лицензий на ведение медицинской деятельности в учреждении;  
 документальное подтверждение соблюдения утвержденного порядка и условий принятия граждан на обслуживание, информирования граждан по данному вопросу (наличие и ведение сотрудниками соответствующих журналов, личных дел обслуживаемых);

разработка и документальное подтверждение соблюдения утвержденных положений о структурных подразделениях учреждения, показателей объемов и результативности предоставляемых услуг подразделениями (наличие утвержденных актов проверки предоставления социальных услуг, утвержденного порядка взаимозаменяемости сотрудников при оказании социальных услуг и т.д.)

разработка и выполнение должностных инструкций, памяток, правил, предназначенных для регламентации процесса предоставления услуг;

наличие методик работы с обслуживаемыми, рекомендованных департаментом, документальное подтверждение их изучения в интернате, применения на практике;

наличие эксплуатационных документов на оборудование, приборы, аппаратуру и другие технические средства, используемые учреждением при оказании услуг;

наличие национальных стандартов социального обслуживания населения, подготовленных материалов с извлечениями из названных документов для использования в работе сотрудников учреждения и др.

Группа контроля системы качества в работе использует следующие способы проведения мероприятий по контролю:

анализ документации;

опрос обслуживаемых о степени информированности о порядке и условиях оказания социальных услуг;  
анализ обращений граждан по вопросам социального обслуживания;  
экспресс-экзамен сотрудников учреждения на знание утвержденных правил, инструкций;  
анализ затруднений сотрудников учреждения, связанных с соблюдением правил, инструкций, организация консультаций по данному вопросу;  
другие способы.

3.3.3. При контроле условий размещения учреждения группа контроля проверяет соответствие размеров и состояние зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяет полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а так же предоставления социальных услуг.

Основным направлением деятельности, подлежащими контролю являются:

создание условий для обеспечения доступности помещений, в которых предоставляются социальные услуги, для всех категорий граждан (в том числе для инвалидов и других маломобильных получателей услуг);

документальное подтверждение соблюдения требований санитарно-гигиенических норм и правил безопасности труда, противопожарной безопасности (журнал внешних проверок интерната компетентными службами и ведомствами);

рациональное использование имеющихся помещений для предоставления социальных услуг (возможная перепланировка и т.д.);

реализация мер защиты от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышение или понижение температуры воздуха);

выполнение плановых мероприятий по подготовке и функционированию интерната в зимних условиях;

поддержание персоналом имеющихся условий, обеспечивающих эффективное предоставление социальных услуг;

целесообразность мероприятий по расходованию средств, выделенных на проведение мероприятий по ремонту помещений, благоустройству прилегающей территории;

разработка и реализация мероприятий по улучшению условий предоставления социальных услуг и др.

Группа контроля системы качества в работе использует следующие способы проведения мероприятия по контролю:

оценка действующего в учреждении порядка по соблюдению требований санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда, противопожарной безопасности;

опрос обслуживаемых о созданных в учреждении условиях



предоставления социальных услуг и др.

3.3.4. При контроле специального и табельного технического оснащения учреждения группа контроля проверяет укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

Основными направлениями деятельности, подлежащими контролю являются:

рациональное использование имеющегося специального и табельного технического оборудования при оказании социальных услуг (соблюдения норм временных и возрастных и т.д.; ведения журнала учета использования оборудования, соблюдения сроков проверки соответствующего оборудования и приборов, и др.);

использование персональной компьютерной техники в практической работе (разработка программного обеспечения, обучение специалистов навыкам работы на компьютере);

целесообразность мероприятий по расходованию средств, выделенных интернату на приобретение оборудования и технических средств;

разработка и реализация долгосрочного плана оснащения интерната необходимым оборудованием и др.

Группа контроля системы качества в работе использует следующие способы проведения мероприятий по контролю:

анализ документации по использованию в учреждении оборудования, эффективное применение компьютерной техники в оформлении документации по служебной деятельности;

опрос обслуживаемых, при оказании социально-медицинских услуг которым использовалось оборудование, об их оценке полезности применения оборудования.

3.3.5. Укомплектованность учреждения специалистами группа контроля проверяет по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с обслуживаемыми интерната проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и обслуживаемых, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.

Одновременно проверяет организацию и проведение работ в учреждении по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

Основными направлениями деятельности, подлежащих контролю являются:

оптимальное распределение должностных обязанностей по организации социального обслуживания;

дифференцированный подход к распределению обязанностей специалистов по социальной работе аппарата интерната (кураторство по направлениям деятельности интерната и т.д.)

использование в практической работе методической, справочной литературы по социальному обслуживанию;

разработка и реализация программы повышения квалификации специалистов учреждения;

соблюдения утвержденного порядка аттестации специалистов;

обучение сотрудников учреждения психологическим и эстетическим приемам во взаимоотношениях с обслуживаемыми и др.;

Группа контроля системы качества в работе использует следующие способы проведения мероприятий по контролю:

анализ механизма назначения на вышестоящую должность сотрудников учреждения (формирование резерва и т.д.)

анкетирование сотрудников об имеющихся затруднениях в работе с обслуживаемыми;

опрос сотрудников о состоянии микроклимата в учреждении и др.

3.3.6. Состояние информации об учреждении (сведений о наименовании, его местонахождении, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) на информационных стендах учреждения, на официальном сайте в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», группа контроля проверяет на соответствие требованиям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей», Федерального Закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Основными направлениями деятельности, подлежащих контролю являются:

разработка и реализация учреждением мер по соблюдению прав обслуживаемых на информацию о порядке и правилах предоставления услуг (информационные уголки, буклеты, листовки, баннеры и т.д.);

соблюдение сотрудниками интерната принципов конфиденциальности (недопущение разглашения сведений личного характера обслуживаемых);

соблюдение норм и требований (психологических, правовых, этических) в организации информирования обслуживаемых.

Группа контроля системы качества в работе использует следующие способы проведения мероприятий по контролю:

оценки информационных материалов с учетом критериев (психологических, правовых, этических) в информировании обслуживаемых;

опрос обслуживаемых о степени их информированности о порядке и правилах предоставления социальных услуг;

анализ обращений обслуживаемых, связанных с недостаточным информированием о социальном обслуживании и др.

### **3.4. Контроль качества социально-бытовых услуг.**

3.4.1. Качество жилой площади, предоставляемой обслуживаемым

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

3.4.2. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, группа контроля проверяет путем их оценки на соответствие требованиям по размеру, расположению, обеспечению удобства проведения в них упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения группа контроля проверяет на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

требования противопожарной безопасности;

санитарным нормам;

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

требования по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, клиентов и на качество предоставляемых услуг;

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

3.4.3. При контроле качества мебели, оборудования, аппаратуры и приборов медицинского назначения, предметов ухода, банно-прачечного и другого технологического оборудования учреждения группа контроля проверяет, в какой степени отвечают они требованиям соответствующих стандартов, технических условий и обеспечивают безопасность и надлежащее качество предоставляемых услуг с учетом площадей, численности проживающих и специфики учреждения.

3.4.4. При контроле качества постельных принадлежностей, предоставляемых обслуживаемым интерната, группа контроля проверяет, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние обслуживаемых (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и других).

3.4.5. При контроле качества одежды, обуви, нательного белья, предоставляемых обслуживаемым интерната группа контроля проверяет, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам обслуживаемых, отвечают ли по возможности их запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

3.4.6. При контроле качества питания, в том числе диетического, которое осуществляют работники пищеблока, группа контроля проверяет, насколько оно разнообразно, приготовлено ли из доброкачественных продуктов, удовлетворяет ли потребности по калорийности, соответствует ли санитарно-гигиеническим требованиям.

3.4.7. Качество социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера, предоставляемые обслуживаемым, не способным по состоянию здоровья или из-за преклонного возраста к самообслуживанию и выполнять обычные житейские процедуры (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), группа контроля проверяет оценкой, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых обслуживаемым процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к обслуживаемым.

3.4.8. Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов группа контроля осуществляет проверкой степени создания условий для отправления религиозных обрядов (помещение, приобретение необходимых принадлежностей), насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние обслуживаемых, особенности религиозных обрядов, а так же, не допускаются ли ущемление прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

3.4.9. Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, группа контроля проверяет насколько удовлетворяются потребности граждан в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении вопросов связи (отправление и получение посылки, бандероли, писем).

3.4.10. Контроль качества услуг по обеспечению обслуживаемых граждан транспортом для их перевозки в медицинские организации осуществляется группой контроля проверкой того, насколько полно удовлетворяются потребности обслуживаемых по обеспечению транспортом, осуществляются ли перевозки в сопровождении работников учреждения с соблюдением всех требований безопасности.

3.4.11. Контроль качества услуг по организации досуга в учреждении группа контроля проверяет насколько полно удовлетворяются социокультурные и духовные запросы граждан, способствуют ли расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению граждан к участию в праздниках, соревнованиях, к активной кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий. И проводятся ли мероприятия по организации досуга обслуживаемых учреждения в соответствии с планом работы учреждения во взаимодействии с

организациями культуры, самодеятельными, профессиональными творческими коллективами.

### **3.5. Контроль качества социально-медицинских услуг.**

3.5.1. Качество услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи обслуживаемым учреждения в объеме базовой программы обязательного страхования граждан Российской Федерации, территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой в лечебно-профилактических учреждениях, группа контроля проверяет оценкой, насколько полно, высококачественно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами.

3.5.2. При контроле качества услуг по обеспечению ухода за обслуживаемыми с учетом состояния их здоровья группа контроля проверяет, 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, оказание помощи при передвижении (при необходимости) и в других действиях гражданина, а также, в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности обслуживаемых.

3.5.3. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации, социально-бытовой адаптации и медицинской реабилитации. И в какой мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а так же какова результативность их проведения.

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

3.5.5. При контроле качества услуг по оказанию квалифицированного консультирования по социально-медицинским вопросам, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи группа контроля проверяет, обеспечивает ли такая организация услуг оказание квалифицированной помощи гражданам в правильном понимании и решении стоящих перед ним конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение практическим навыкам общего ухода и другое).

3.5.6. Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-

профилактические учреждения, заключается в проверке, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

3.5.7. При контроле качества услуг по содействию в получении зубопротезной помощи, в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками, группа контроля проверяет, насколько полно соответствуют эти услуги потребностям обслуживаемых и обеспечивают получение ими необходимых протезов и других средств ухода и реабилитации в соответствии с индивидуальной программой реабилитации.

3.5.8. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раненых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катеторами и др.), заключается в проверке того, выполняются ли медицинские процедуры с максимальной аккуратностью и осторожностью со стороны медицинского персонала без причинения какого-либо вреда обслуживаемым.

3.5.9. При контроле качества услуги по содействию в проведении медико-социальной экспертизы группа контроля проверяет в какой степени обеспечивается оказание квалифицированной помощи органам государственной службы медико-социальной экспертизы в правильном определении в установленном порядке потребности гражданина в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

3.5.10. При контроле качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений группа контроля проверяет, в какой степени обеспечено овладение обслуживаемыми доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья.

3.5.11. Контроль качества услуг, связанных с организацией медико-социального обследования, проведением первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанием первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи осуществляется проверкой насколько обеспечено удовлетворение потребностей обслуживаемых учреждения в социально-медицинских услугах и оценкой результативности принятых мер.

### **3.6. Контроль качества социально-психологических услуг**

3.6.1. При контроле качества психологического консультирования группой контроля проверяется, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание необходимой помощи обслуживаемым по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления

конфликтов.

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

3.6.3. Качество услуги по психологической коррекции контролируется проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении обслуживаемых, конфликтных межличностных отношениях и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

3.6.4. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы группа контроля проверяет, в какой степени эта работа способствует эффективному решению личностных конфликтов, проблем, социальной адаптации к условиям жизни и быта и содействует формированию у обслуживаемых потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами.

### **3.7. Контроль качества социально-педагогических услуг**

3.7.1. При контроле качества услуг по организации досуга в учреждении группой контроля проверяется, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы обслуживаемых и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности обслуживаемых, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

3.7.2. Контроль качества услуг, связанных с обучением граждан навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности оценивается по степени адаптации обслуживаемых к окружающей обстановке.

### **3.8. Контроль качества социально-трудовых услуг**

3.8.1. Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, группа контроля проверяет оценкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждении условий, позволяющих вовлечь обслуживаемых в различные формы жизнедеятельности с учетом состояния их здоровья, интересов, а также обеспечивать их активное участие в мероприятиях по обучению доступным профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

### **3.9. Контроль качества социально-правовых услуг**

3.9.1. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, группой контроля проверяется, в полной ли мере доводят до обслуживаемых информацию об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях защиты от возможных нарушений закона.

3.9.2. Качество услуг по оказанию юридической помощи или содействию обслуживаемым в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, страхового медицинского полиса, защитой и соблюдением прав, контролируется проверкой в какой степени это содействие или помощь обеспечивает разъяснение сути и состояния интересующих обслуживаемых граждан проблем, помогает определить предполагаемые пути их решения и осуществить практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, контроль за прохождением документов и другое.

3.9.3. При контроле качества услуг по содействию обслуживаемым учреждения в получении мер социальной поддержки, пособий, компенсаций, и других выплат, алиментов и улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации и Краснодарского края группой контроля проверяется, насколько своевременно и полно, квалифицированно и эффективно оказывается обслуживаемым помощь в решении этих вопросов, интересующих обслуживаемых учреждения и насколько удовлетворяются их запросы и потребности.

При выписке из учреждения гражданину выдается закрепленная за ним одежда, белье и обувь по сезону (в соответствии с нормативами) соответствующих размеров, роста, а также справка с указанием времени пребывания в учреждении.

3.9.4. Контроль качества услуг по оказанию юридической помощи в оформлении различных документов (на получение предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, пособий, льгот, пенсионного обеспечения для удовлетворения личности) группа контроля осуществляет проверкой, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед гражданами проблем. В какой степени обеспечено разъяснение обслуживаемым содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение фирменных бланков, написание сопроводительных писем

3.9.5. Качество услуг по содействию в получении адвоката в порядке, установленном законодательством, или обеспечению представительства в установленном порядке в суде для защиты прав и законных интересов обслуживаемого учреждения контролируется проверкой, в какой мере это содействие способствовало оказанию квалифицированной юридической защиты законных прав и помощи для принятия объективного решения по его вопросу.

3.9.6. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование обслуживаемых по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляется проверкой, в полном объеме получают обслуживаемые



необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т. д), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

3.9.7. Качество услуг по содействию в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев в случае отказа от услуг организации по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение, осуществляется проверкой в какой степени осуществлена защита гражданина от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище.

### **3.10. Контроль качества социально-реабилитационных услуг**

3.10.1. Контроль качества услуг связанных с повышением коммуникативного потенциала обслуживаемых учреждения, имеющих ограничения жизнедеятельности, проведением социально-реабилитационных мероприятий, осуществляется оценкой по степени восстановления физических или умственных возможностей обслуживаемых и их адаптации к окружающей обстановке. В какой мере проводимые мероприятия способствуют усвоению навыков поведения обслуживаемых в быту и общественных местах, обучению пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации.

Заместитель директора  
по медицинской части

М.А. Сеферян