

ПРИЛОЖЕНИЕ № \_\_\_\_\_

УТВЕРЖДЕНО

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

от \_\_\_\_\_ № \_\_\_\_\_

## **Руководство**

по качеству предоставления социальных услуг  
в государственном бюджетном учреждении  
«Кореновский психоневрологический интернат»

## СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения .....	3-5
2. Сведения об учреждении .....	6-8
3. Политика учреждения в области качества .....	9-11
4. Цели, задачи подразделений учреждения в области качества услуг, способы их реализации .....	11-16
5. Организационная структура системы качества .....	17-19
6. Полномочия и ответственность персонала .....	20-23
7. Характеристика социальных услуг .....	23-44
8. Перечень основных нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность учреждения в области обеспечения качества услуг .....	45-48

## 1. Общие положения

1.1. Руководство по качеству предоставления социальных услуг в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Кореновский психоневрологический интернат» (далее - учреждение) является основным документом системы качества учреждения.

1.2. Руководство по качеству предоставления социальных услуг в учреждении разрабатывается на основе национальных стандартов Российской Федерации, федеральных законов, региональных нормативных документов.

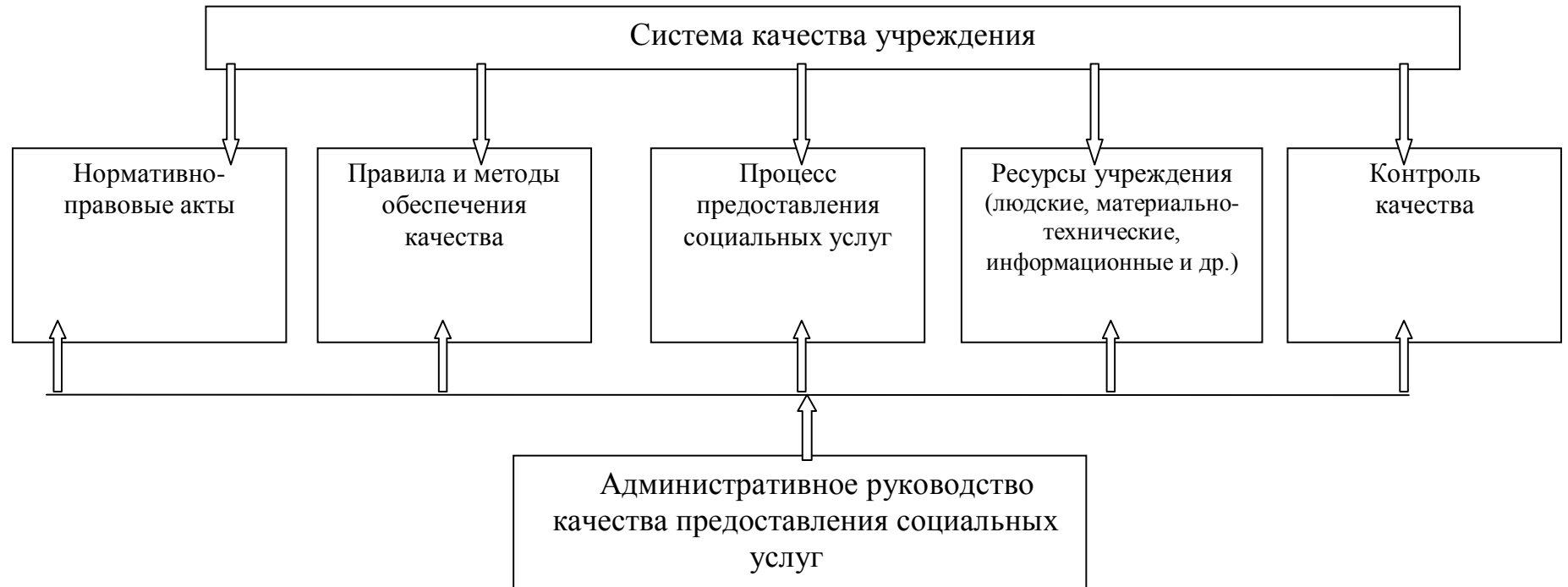
1.3. Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей обслуживаемых, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

1.4. Система качества учреждения - совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности сотрудников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающую осуществление административного руководства качеством услуг.

1.5. Система качества учреждения является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

1.6. В документации «Руководства по качеству» согласно схеме № 1 излагается общее описание системы качества учреждения в области качества, разъясняется политика учреждения в области качества, приводится схема организационной структуры системы качества, задачи и функции подразделений и служб учреждения в области качества, приводятся сведения о документах всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, определяется порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества, управление системой качества.

1.7. Руководство по качеству предоставления социальных услуг в учреждении утверждается директором учреждения.

**Система качества ГБУ СО КК «Кореновский психоневрологический интернат»**

## Система качества ГБУ СО КК «Короновский психоневрологический интернат»

<u>Цели политики учреждения</u>	<u>Задачи системы качества учреждения:</u>	<u>Принципы деятельности:</u>	<u>Способы реализации:</u>
<p><b>в области качества:</b></p> <p>Цели политики в области качества должны отражать следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;</li> <li>- повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления;</li> <li>- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг;</li> <li>- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения.</li> </ul>	<p>Основными задачами, на решение которых должна быть направлена система качества учреждения, являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг;</li> <li>- предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг предъявляемым к ним требованиям;</li> <li>- обеспечение стабильного уровня качества услуг;</li> <li>- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждений.</li> </ul>	<p>Разработка и функционирование системы качества учреждения должны базироваться на следующих основных принципах:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- приоритетности требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;</li> <li>- предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;</li> <li>- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;</li> <li>- обеспеченности учреждения 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.);</li> <li>- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;</li> <li>- личной ответственности 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;</li> <li>- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;</li> <li>- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;</li> <li>- обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.</li> </ul>	<p>Реализация политики учреждения в области качества должна быть обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).</p> <p>Для выполнения принятой учреждением политики в области качества перед подразделениями и службами учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.</p>

## 2. Сведения об учреждении

2.1. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Кореновский психоневрологический интернат» (ГБУ СО КК «Кореновский ПНИ») - стационарное учреждение, которое функционирует с 01 января 1987 года, осуществляет социальное обслуживание граждан в стационарных условиях, т.е. в условиях постоянного проживания их в учреждении, путем предоставления социальных услуг гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном уходе и обеспечивает создание соответствующих условий жизнедеятельности.

2.2. Учреждение предназначено для постоянного проживания и обслуживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет) и инвалидов (старше 18 лет), страдающих психическими хроническими заболеваниями и нуждающихся в постоянном постороннем уходе, а также для обеспечения соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности и оказания всего комплекса социальных услуг.

2.3. Место нахождения учреждения: Россия, 353180, Краснодарский край, г. Кореновск, ул. Бувальцева, 87-а.

2.4. Учреждение в установленном законодательством порядке осуществляет следующие основные виды деятельности, предусмотренные Уставом учреждения:

прием и размещение граждан в соответствии с профилем учреждения, содействие их адаптации к новой обстановке и коллективу, создание для граждан благоприятных условий жизни;

предоставление проживающим, в соответствии с утвержденными нормами, благоустроенного жилья с мебелью и инвентарем, обеспечение постельными принадлежностями, предметами личной гигиены, нательным бельем, одеждой, обувью;

организацию дополнительного питания пожилых граждан и инвалидов, проживающих в учреждении;

уход за проживающими в соответствии с установленными режимами содержания;

медицинское обслуживание и лечение, проведение медицинской реабилитации и организации консультаций врачей-специалистов, способствующих продлению активного образа жизни, а также госпитализацию нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения здравоохранения;

психологическую реабилитацию и социально-бытовую адаптацию инвалидов, привитие им бытовых навыков и формирование социального опыта;

проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий;

содействие совместно с органами здравоохранения и социальной защиты населения, в обеспечении нуждающихся зубными протезами, слуховыми

аппаратами, очками, протезно-ортопедическими изделиями, не моторными средствами передвижения;

организацию, совместно с районными (городскими) органами и учреждениями культуры досуга престарелых граждан и инвалидов с учетом их возраста и состояния здоровья;

оказание разносторонней помощи проживающим в учреждении в виде консультаций по юридическим вопросам, бытовых услуг и других видов социального обслуживания;

осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания, содержания и ухода, внедрению в практику прогрессивных форм и методов работы по обслуживанию граждан;

обеспечение организации труда обслуживающего персонала и повышение его квалификации, внедрение в практику работы средств малой механизации, облегчающих труд обслуживающего персонала по уходу за тяжело больными гражданами;

организацию медицинского, культурно-бытового обслуживания, противопожарных мероприятий, мероприятия по охране труда и технике безопасности;

привлечение к оказанию шефской помощи организаций всех форм собственности в целях улучшения эксплуатации жилищного фонда и объектов культурно-бытового назначения, благоустройства и проведения культурно-воспитательной работы;

оказание при необходимости квалифицированных услуг по функциям опекуна и попечителя, если, вследствие заболевания проживающий не может надлежащим образом осуществлять свои конституционные права и обязанности.

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





### **3. Политика учреждения в области качества.**

3.1. Политика в области качества представляет собой основные цели, задачи, принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении.

3.2. Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг, способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

3.3. Политика в области качества формируется администрацией учреждения, поддерживается и реализуется на всех уровнях, доводится и разъясняется всем сотрудникам учреждения. Ответственность за политику в области качества несет директор учреждения. Директор учреждения обеспечивает разъяснение и доведение политики до всего персонала учреждения. Он определяет полномочия, ответственность, порядок взаимодействия персонала, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющий на качество услуг, в форме должностных инструкций в соответствии с организационной структурой учреждения и организационной структурой системы качества учреждения.

3.4. В формировании политики в области качества принимают участие все руководители структурных подразделений и служб учреждения.

3.5. Политика учреждения в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

3.6. Директор и руководители структурных подразделений и служб учреждения обязаны систематически анализировать политику учреждения на предмет ее постоянной актуальности и пригодности, в целях постоянного улучшения качества обслуживания проживающих.

3.7. Руководством учреждения контролируются и осуществляются работы по улучшению качества получаемых государственных услуг.

**3.8. Основными целями учреждения в области качества предоставляемых услуг являются:**

предоставление постоянного проживания и обслуживания пожилым гражданам (мужчинам старше 60 лет и женщинам старше 55 лет) и инвалидам первой и второй групп, страдающим хроническими психическими заболеваниями, нуждающимся в постоянном постороннем уходе;

осуществление социальной защиты проживающих в учреждении, путем стабильного материально-бытового обеспечения, создания для них достойных и благоприятных условий жизни;

обеспечение постоянного удовлетворения обслуживаемых предоставляемыми услугами;

повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;

принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб обслуживаемых.

**3.9. Основные задачи учреждения в области качества предоставляемых услуг** являются:

осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг предъявляемым требованиям;

повышение профессиональной подготовки сотрудников;

обеспечение стабильного уровня качества услуг;

осуществление социальной защиты обслуживаемых путем стабильного материально-бытового обеспечения, создания для обслуживаемых достойных условий жизни и благоприятного климата;

осуществление мероприятий по медико-социальной реабилитации инвалидов с целью восстановления или компенсации утраченных или нарушенных способностей к бытовой, социальной или профессиональной деятельности;

организация ухода и надзор за проживающими, их досуг, оказание медицинской помощи, проведение лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий;

обеспечение приоритетности запросов проживающих граждан по обеспечению качества услуг;

обеспечение эффективности предоставляемых услуг;

предотвращение и устранение несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.

**3.10. Основные принципы деятельности учреждения в области качества:**

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

предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и решаться после их возникновения;

соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

обеспеченности учреждения 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.);

четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельностью по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

личной ответственности 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 материальными моральным стимулированием качества; документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;

обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

#### **4. Цели, задачи подразделений в области качества услуг, способы реализации**

4.3. В состав учреждения входят структурные подразделения, обеспечивающие выполнение основных задач по приему, размещению и предоставлению необходимых социальных услуг обслуживаемым гражданам. Для выполнения принятой учреждением политики в области качества перед подразделениями и службами учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

4.3.1. Подразделение, осуществляющее общее руководство.

Основные задачи: развитие и совершенствование форм и методов обслуживания проживающих, улучшение условий труда и быта работников; осуществление социальной защиты проживающих в учреждении, путем стабильного материально-бытового обеспечения, создание для них достойных условий жизни и благоприятного климата; обеспечение приоритета сохранения жизни и здоровья проживающих и работников.

4.3.2. Подразделение бухгалтерского учета и финансово экономической деятельности.

Основные задачи: формирование полной и достоверной информации о деятельности учреждения и его имущественном положении; обеспечение информацией, необходимой внутренним и внешним пользователям бухгалтерской отчетности для контроля за соблюдением законодательства Российской Федерации при осуществлении учреждением хозяйственных операций и их целесообразностью, наличием и движением имущества и обязательств, использованием материальных, трудовых и финансовых ресурсов в соответствии с утвержденными нормами, нормативами и сметами; предотвращение отрицательных результатов хозяйственной деятельности учреждения и выявление внутрихозяйственных резервов обеспечения его финансовой устойчивости.

4.3.3. Медицинское обслуживание - главный корпус, на 185 коек.

Главный корпус на 185 коек предназначен для постоянного проживания и обслуживания граждан пожилого возраста (мужчин старше 60 и женщин старше 55 лет) и инвалидов (старше 18 лет), страдающих психическими хроническими заболеваниями и нуждающихся в постоянном постороннем уходе.

Основные задачи: оказание медико-социальных услуг проживающим в учреждении гражданам, направленных на сохранение удовлетворительного жизненного потенциала; взаимодействие с лечебно-профилактическими, санитарно – эпидемиологическими и иными учреждениями здравоохранения по вопросам организации предоставления социально-медицинских услуг проживающим в учреждении.

4.3.4. Медицинское обслуживание – отделение милосердия, на 125 коек.

Отделение милосердия на 125 коек организуется для обслуживаемых принятых на государственное обеспечение престарелых граждан, инвалидов I и II групп, находящихся на постельном режиме и передвигающихся в пределах палаты с посторонней помощью, на постоянное проживание.

Основные задачи: оказание медико-социальных услуг проживающим в отделении гражданам, нуждающимся в постоянном постороннем уходе и направленных на сохранение удовлетворительного жизненного потенциала; взаимодействие с санитарно–эпидемиологическими, лечебно-профилактическими и иными учреждениями здравоохранения по вопросам организации предоставления социально-медицинских услуг проживающим в отделении.

4.3.5. Подразделение комплектования и учета кадров.

Основные задачи: организация работы по обеспечению учреждения кадрами специалистов и рабочих требуемых специальностей и квалификаций в соответствии со штатным расписанием.

4.3.6. Подразделение, осуществляющее делопроизводство.

Основные задачи: организация работы по качественному ведению делопроизводства в учреждении.

4.3.7. Подразделение социально-трудовой реабилитации и культурно-массового обслуживания.

Основные задачи: оказание социально-педагогических, социально-психологических, социально-бытовых и социально-экономических услуг проживающим в учреждении, направленных на сохранение их удовлетворительного жизненного потенциала.

4.3.8. Подразделение бытового обслуживания.

Основные задачи: оказание социально-бытовых услуг, направленных на улучшение качества жизни проживающих в интернате, взаимодействие с социально-бытовыми учреждениями по вопросам организации предоставления качественных социально-бытовых услуг проживающим в учреждении.

4.3.9. Подразделение материально-технического снабжения.

Основные задачи: создание условий для качественного выполнения услуг по организации комфортного проживания обслуживаемых граждан; обеспечение сохранности складироваемых товарно-материальных ценностей.

4.3.10. Подразделение транспортного обслуживания и погрузочно-разгрузочных работ.

Основные задачи: оказание транспортных услуг, направленных на улучшение качества жизни проживающих в учреждении.

4.3.11. Подразделение ремонтно-технического и энергетического обслуживания.

Основные задачи: качественное и своевременное решение ремонтно-технических вопросов и заданий руководства учреждения; поддержание технического и энергетического оборудования учреждения в рабочем состоянии.

4.3.12. Подразделение обслуживания зданий и территорий.

Основные задачи: обеспечение обслуживания и содержания зданий и территорий учреждения; обеспечение мероприятий, направленных на улучшение условий проживания опекаемых и труда работников учреждения.

4.3.13. Подразделение правового обслуживания.

Основные задачи: организация правовой деятельности учреждения и предоставление социально-правовых услуг обслуживаемым гражданам в соответствии со стандартами социального обслуживания.

4.3.14. Организационно-методическое подразделение.

Основные задачи:

предоставление качественных социальных услуг в соответствии с утвержденными нормативами для пожилых граждан (мужчин старше 60 лет и женщин старше 55 лет) и инвалидов первой и второй групп (далее - обслуживаемые), страдающих хроническими психическими заболеваниями, находящихся на социальном стационарном обслуживании в учреждении;

внедрения в практику деятельности учреждения новых форм и методов социального обслуживания.

4.4. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества

4.4.1. При формировании системы качества учреждения учитывается ряд факторов различного характера, которые в значительной мере влияют на качество предоставляемых услуг.

Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы качества и в практической деятельности учреждения будут способствовать повышению качества услуг.

4.4.2. Основными факторами являются:

наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

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, порядке и правилах предоставления услуг проживающим.

4.4.3. В состав документации, в соответствии с которой функционирует учреждение, входят:

Устав учреждения, включающий в себя сведения о предназначении учреждения, порядке его формирования, содержания, реорганизации, сведения об основных задачах его деятельности, категориях обслуживаемых лиц,

порядке и условиях зачисления на обслуживание, о структурных подразделениях и их основных задачах, сведения об объеме и порядке предоставления ими услуг и о других организационных и технических вопросах;

положения о структурных подразделениях учреждения, содержащие сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о количестве сотрудников подразделения, их основных обязанностях и т. д.;

руководства, должностные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения;

документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг.

4.4.4. Указанные документы должны составлять основу документации системы качества учреждения. В процессе формирования системы качества они могут быть при необходимости откорректированы с целью приведения их содержания в соответствие с требованиями, предъявляемыми к ним как к части документации системы качества.

4.4.5. Условия размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу, должны быть следующими:

учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.);

площадь, занимаемая учреждением, должна позволять нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг.

В связи с этим при разработке системы качества учреждения предусмотрены меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности - на их улучшение.

4.4.6. Вопросы укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации являются одним из важнейших факторов, влияющих на качество

услуг.

В числе таких вопросов, подлежащих решению в рамках системы качества, могут быть:

полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;

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

принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах, ибо эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

4.4.7. Для качественного предоставления услуг учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Поэтому в системе качества учреждения должны быть предусмотрены мероприятия, направленные на то, чтобы:

оборудование, приборы и аппаратура использовались строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержались в технически исправном состоянии, которое систематически бы проверялось;

неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимались с эксплуатации, заменялись или ремонтировались (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждалась их проверкой.

4.4.8. Состояние информации об учреждении и правилах предоставления им услуг должно соответствовать требованиям Федерального закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Информация об учреждении должна быть открыта, доступна и

соответствовать следующим требованиям:

а) учреждение обязано доводить до граждан информацию об учреждении, свое наименование и местонахождение посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждения, в сети «Интернет», в том числе официальном сайте учреждения и любым другим способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставлять по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор;

б) информация об услугах (в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей») должна включать в себя:

перечень социальных услуг, предоставляемых учреждением, порядок и условия их предоставления;

характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;

установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;

правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;

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



## 5. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА



## **МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Визуальным и аналитическим методами** - осуществляется контроль качества документации (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами и собственной деятельности, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, национальные стандарты социального обслуживания и др.).

Контроль качества условий размещения учреждения осуществляют - **визуальным и аналитическим методами в отношении документации на здания и помещения и визуальным методом в отношении самих зданий и помещений.**

Контроль качества квалификации, образования, профессиональной подготовки специалистов, их деловых и моральных качеств осуществляют **аналитическим и социологическим методами** (изучение их личных дел, анализ результатов собеседований), опросом руководителей, специалистов и клиентов учреждения, а также изучением письменных отзывов о работе специалистов.

Контроль качества укомплектованности учреждения специалистами осуществляют **аналитическим и визуальным методами.**

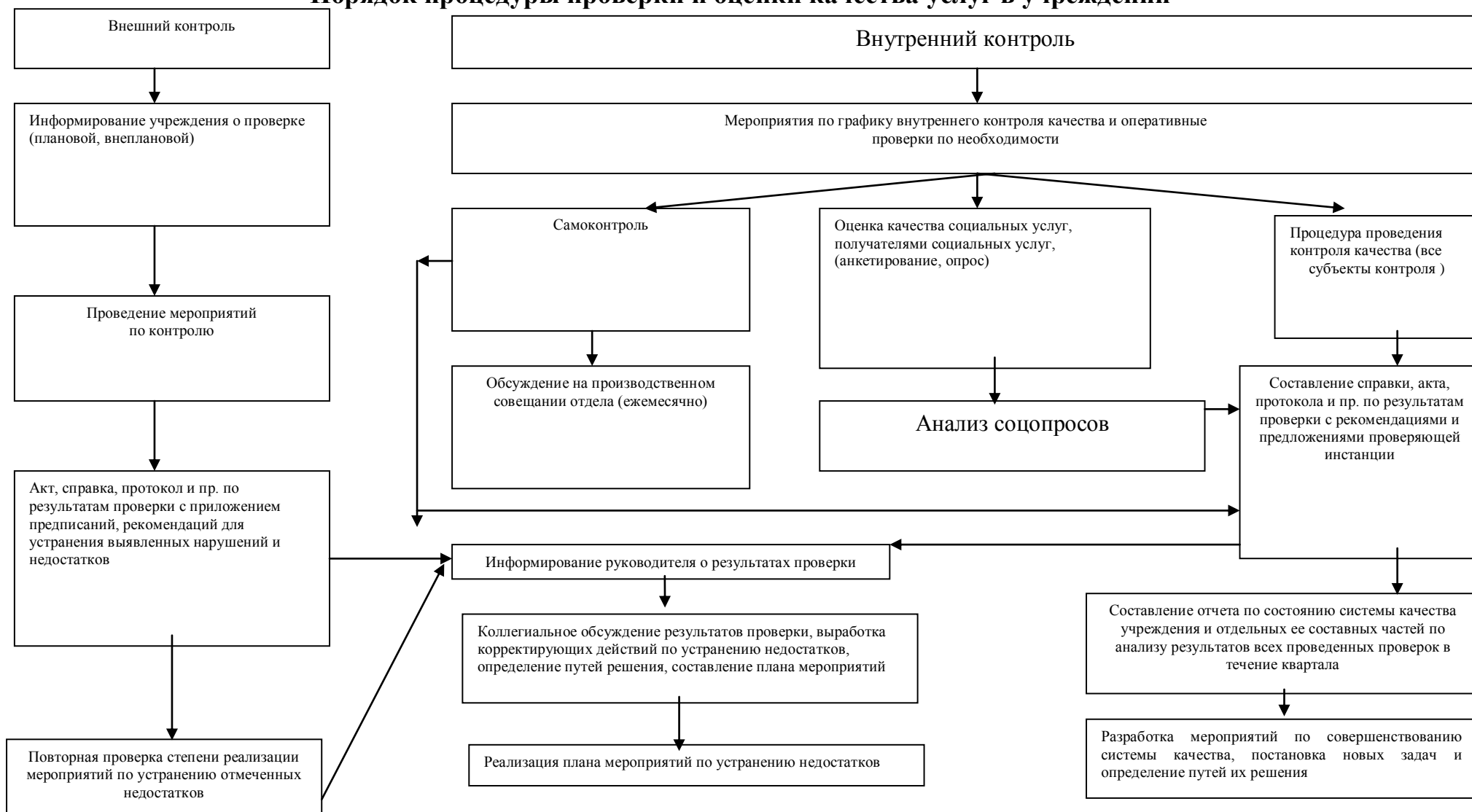
Контроль качества специального и табельного технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) осуществляют **визуальным и аналитическим методами.**

Контроль качества состояния информации об учреждении (сведения о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления) осуществляют **визуальным и социологическим методами.**

Контроль качества собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения осуществляют **визуальным и социологическим методами** путем опроса руководителей и специалистов учреждения, а также ознакомлением с имеющейся документацией на эту систему (службу).

Контроль качества внешней системы контроля осуществляют **аналитическим и социологическим методами**, изучением документально оформленных результатов проверок учреждения комиссиями разного уровня, характера отмечаемых недостатков, степени реализации мероприятий по их устранению.

## Порядок процедуры проверки и оценки качества услуг в учреждении



## **6. Полномочия и ответственность персонала**

### **6.1. Руководство учреждения формирует политику учреждения в области качества и разрабатывает:**

руководство по качеству;

описание системы качества учреждения, её организационную структуру;

задачи и функции подразделений в области качества на конкретные периоды;

формирует нормативно – методическую базу системы качества;

обеспечивает положительный имидж учреждения;

проводит мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и

реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения;

осуществляет планирование мероприятий по подготовке персонала.

### **6.2. Директор учреждения осуществляет общее управление и руководство системой качества, а также несет ответственность:**

за определение политики в области качества;

обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников учреждения;

за разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;

за качество предоставляемых услуг;

эффективность системы качества;

за укомплектованность учреждения необходимыми специалистами, с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой;

за обеспечение материально – технической базы, необходимой для предоставления услуг, предусмотренных уставной деятельностью учреждения;

за создание необходимых условий удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления;

определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющий на качество услуг.

Имеет полномочия:

осуществляет общее управление системой качества учреждения;

руководит организацией работ по качеству;

определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала;

запрашивает отчеты о функционировании системы качества с целью анализа полученных результатов и совершенствования этой системы;

утверждает документы, относящиеся к системе качества, вносит в них корректировки, контролирует их ведение;

контролирует все субъекты системы качества и порядок проведения внутренних проверок, их результаты с целью регулярной оценки

эффективности системы качества и соответствия предоставляемых услуг требованиям национальных стандартов РФ;

проводит регулярную оценку степени удовлетворенности проживающих в учреждении предоставленными услугами и того, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

**6.3. Заместители директора несут ответственность за надлежащее выполнение требований,** установленных национальными стандартами Российской Федерации, обеспечение разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии, предоставление отчетов директору учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

Имеют полномочия:

обеспечивают разработку системы качества в учреждении, её внедрение и поддержание в рабочем состоянии;

предоставляют отчеты директору о функционировании системы качества для внесения предложений по совершенствованию системы качества и разработки порядка проведения внутренних проверок качества и осуществления регулярной оценки эффективности и соответствия установленных требований системы качества учреждения.

**6.4. Руководители структурных подразделений** участвуют в формировании политики учреждения в области качества и обеспечивают её реализацию, определяют задачи и функции своего подразделения в области качества и несут ответственность за надлежащее выполнение требований, установленных национальными стандартами Российской Федерации, выявление претензий и жалоб проживающих, проведение мероприятий по устранению или предупреждению недостатков.

6.5. В системе качества учреждения должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества. Внутренние проверки системы качества учреждения проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

6.6. Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения приказом директора назначается представитель руководства, который возглавляет группу контроля системы качества учреждения и отвечает:

за обеспечение разработки системы качества, ее внедрение и поддержание в рабочем состоянии;

за организацию и проведение проверки системы качества учреждения;

за представления отчетов директору учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

6.7. В группу контроля системы качества учреждения входят

ответственные исполнители по проведению проверок. Состав группы контроля утверждается приказом директора.

**6.8. Группа контроля** осуществляет свою деятельность в соответствии с настоящим руководством, положением о группе контроля системы качества учреждения, планом работы, утвержденным директором и несёт ответственность:

за достоверность и полноту предоставляемой руководству учреждения информации о состоянии системы качества учреждения;

за соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставляемых социальных услуг.

**6.9. Группа контроля системы качества учреждения** имеет полномочия: осуществлять плановые и оперативные проверки системы качества или отдельных её частей;

самостоятельно планировать периодичность проверок;

осуществлять проверки качества предоставляемых социальных услуг, в том числе оперативные, в любом структурном подразделении учреждения;

выявлять претензии и жалобы получателей социальных услуг, разрабатывать корректирующие мероприятия по устранению и предупреждению недостатков в качестве обслуживания и осуществлять контроль за их выполнением;

разрабатывать и реализовывать мероприятия по совершенствованию системы качества учреждения;

разрабатывать новые методы и средства управления качеством предоставляемых социальных услуг;

вносить предложения руководству по улучшению состава и содержания нормативной документации по системе качества.

**6.10. Эффективность системы качества интерната** определяют по результатам ее оценок, получаемых при проверках.

**6.11. В процессе проверки системы качества учреждения (и ее составных частей)** ответственные исполнители осуществляют:

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

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

анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг;

выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствования системы качества.

**6.12. Приоритетность проверок по контролю системы качества учреждения** определяется с учетом структуры учреждения, характера и объема предоставляемых услуг, сложности процесса их предоставления, квалификации

специалистов учреждения.

Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

6.13. Результаты внутренней проверки оформляются в виде ежеквартального отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям. Ответственные за работу системы качества учреждения предоставляют отчет директору для анализа результатов внутренних проверок, оценки соответствия системы качества предъявляемым к ней требованиям и ее эффективности.

6.14. Результаты проверок системы качества учреждений являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации системы качества.

## **7. Характеристика социальных услуг**

**Контроль качества социальных услуг** - проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем проживающих граждан, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния проживающих граждан, решения их бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

## Основные виды социальных услуг





## Характеристика и объем предоставляемых социальных услуг

№ п/п	Специалист	Наименование услуги	Состав услуги	Время, затраченное на оказание услуги	Документация	Формы и методы контроля
	Заведующий прачечной, машинист по стирке и ремонту спецодежды (белья), кастелянша, парикмахер, швея	<b>Социально-бытовые услуги</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Предоставление жилой площади для постоянного проживания, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания в соответствии с техническими требованиями и нормами пожарной безопасности</li> <li>• Для детских домов-интернатов: предоставление жилой площади для постоянного проживания, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания в соответствии с техническими требованиями и нормами пожарной безопасности</li> <li>• Предоставление в пользование мебели в соответствии с утвержденными нормами</li> <li>• Предоставление мягкого инвентаря в соответствии с утвержденными нормами (одежды, обуви, нательного белья, головных уборов, чулочно-носочных и галантерейных изделий, постельных принадлежностей)</li> <li>• Приготовление и подача пищи, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами</li> <li>• Для отделения милосердия: оказание социально-бытовых услуг гражданам, неспособным по состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять пищу, пить, передвигаться по комнате)</li> <li>• Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи:</li> <li>• содействие в организации выездов на предприятия торговли или сопровождение к организованному месту торговли в учреждении</li> <li>• отправление (получение) посылки, бандероли и др.</li> <li>• оказание помощи в написании и прочтении писем</li> <li>• Обеспечение сохранности вещей и ценностей,</li> </ul>	<p>В течении периода обслуживания</p> <p>В течении периода обслуживания</p> <p>В течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации 40 мин</p> <p>40 мин</p> <p>50 мин</p> <p>50 мин</p> <p>30 мин</p> <p>40 мин</p> <p>40 мин</p> <p>1 час 1 час</p> <p>10 мин</p>		Контроль качества услуг осуществляется визуальным и социологическими методами.

			<p>принадлежащих гражданам: прием на хранение личных вещей и ценностей</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение досуга: содействие в коллективном посещении театров, кинотеатров, концертов, выставок, экскурсий (приобретение билетов для групп)</li> <li>• организация и проведение культурно-развлекательной программы</li> <li>• для социально-реабилитационных отделений организация и проведение культурно-развлекательной программы</li> <li>• предоставление печатных изданий, настольных игр</li> <li>• Создание условий для отправления религиозных обрядов: приглашение служителя церкви с предоставлением помещений для отправления религиозных обрядов с учетом вероисповедания</li> <li>• Предоставление транспорта при необходимости перевозки граждан в организации для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях</li> <li>• Содействие в организации ритуальных услуг</li> </ul>	<p>50 мин</p> <p>1 час</p> <p>при наступлении факта смерти</p>		
	<p>Врачи-специалисты, заведующий медицинским отделением, фельдшер, старшая медицинская сестра, медицинская сестра, процедурная, инструктор по ЛФК, медицинская сестра по физиотерапии, медицинская сестра по массажу, медицинская сестра по диетпитанию, лаборант, фармацевт, медицинский дезинфектор, сестра-хозяйка, младшая медицинская сестра, санитарка палатная, санитарка-буфетчица, Санитарка-ваннщица, санитарка-уборщица.</p>	<p><b>Социально-медицинские услуги</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических организациях</li> <li>• Содействие в проведении медико-социальной экспертизы</li> <li>• Содействие в организации приема врачами-специалистами лечебно-профилактической организации</li> <li>• Помощь в медико-социальной адаптации</li> <li>• Содействие в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов:</li> <li>• Массаж</li> <li>• Лечебная физкультура</li> <li>• Оказание первичной медико-санитарной помощи, в том числе первой доврачебной помощи:</li> </ul>	<p>2 часа</p> <p>1 час</p> <p>25 мин</p> <p>30 мин</p> <p>30 мин</p> <p>30 мин</p> <p>30 мин</p>		<p>Контроль качества услуг осуществляют визуальным, социологическими и экспертными социологическими методами.</p>

	<p>Для отделения милосердия устанавливается должность заведующего отделением и дополнительно вводятся должности медицинского персонала.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки</li> <li>• санитарная обработка одежды в дезкамере, дезинфекция</li> <li>• наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления)</li> <li>• Проведение процедур, связанных со здоровьем (при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида): <ul style="list-style-type: none"> <li>• внутримышечная или подкожная инъекция</li> <li>• наложение компресса, перевязка</li> <li>• выполнение очистительной клизмы</li> </ul> </li> <li>• забор материалов для проведения лабораторного исследования</li> <li>• внутривенная инъекция</li> <li>• прием лекарств</li> <li>• закапывание капель</li> <li>• ингаляция</li> <li>• постановка горчичников, банок</li> <li>• физиотерапия</li> <li>• Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг: <ul style="list-style-type: none"> <li>• гигиена тела общая (душ, баня)</li> <li>• замена постельного белья</li> <li>• смена нательного белья</li> <li>• мытье головы</li> <li>• стрижка ногтей</li> <li>• бритье лица</li> <li>• стрижка волос</li> </ul> </li> <li>• для отделения милосердия: гигиена тела общая (душ, баня)</li> <li>• гигиена тела частичная</li> <li>• замена постельного белья</li> <li>• смена нательного белья</li> <li>• обработка кожных покровов</li> <li>• обмывание, обтирание</li> <li>• замена памперса</li> <li>• оказание помощи в пользовании туалетом, судном</li> <li>• мытье головы</li> <li>• стрижка ногтей</li> <li>• бритье лица</li> <li>• стрижка волос</li> </ul>	<p>30 мин</p> <p>10 мин</p> <p>15 мин</p> <p>30 мин</p> <p>30 мин</p> <p>15 мин</p> <p>5 мин</p> <p>10 мин</p> <p>10 мин</p> <p>20 мин</p> <p>20 мин</p> <p>20 мин</p> <p>10 мин</p> <p>15 мин</p> <p>10 мин</p> <p>10 мин</p> <p>10 мин</p> <p>20 мин</p> <p>20 мин</p> <p>40 мин</p> <p>15 мин</p> <p>20 мин</p> <p>20 мин</p> <p>10 мин</p> <p>10 мин</p> <p>5 мин</p> <p>7 мин</p> <p>10 мин</p> <p>10 мин</p> <p>20 мин</p> <p>20 мин</p> <p>5 мин</p> <p>10 мин</p> <p>25 мин</p> <p>30 мин</p> <p>30 мин</p> <p>1 час. 30 мин. - из расчета осмотра 6 специалистами</p> <p>час</p>		
--	---	--	--	---	--	--

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• причесывание</li> <li>• чистка зубов</li> </ul>	5 мин 50 мин		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Содействие в оказании или оказание стоматологической помощи:</li> <li>• Содействие в оказании помощи в лечебно-профилактической организации</li> </ul>	50 мин		
			<p>прием стоматолога в организации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Содействие в организации прохождения диспансеризации:</li> </ul>			
			<p>предварительный осмотр врачом-терапевтом организации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Содействие в проведении углубленного медицинского осмотра врачами-специалистами, лабораторное и флюорографическое обследование в территориальных лечебно-профилактических организациях</li> </ul>	25 мин		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Содействие в организации квалифицированного медицинского консультирования</li> <li>• Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения:</li> </ul>	25 мин 25 мин		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения</li> <li>• Содействие в обеспечении дополнительными лекарственными средствами льготной категории граждан</li> </ul>	20 мин. на 10 м2 1 час		
			<p>содействие в получении технических средств реабилитации по индивидуальной программе реабилитации</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Госпитализация нуждающихся в лечебно-профилактические организации, содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях):</li> </ul>	40 мин 30 мин		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Содействие в оформлении документов на госпитализацию и сопровождение</li> <li>• Содействие в оформлении документов на получение путевки на санаторно-курортное лечение</li> <li>• Содействие в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи и очков</li> <li>• Обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования:</li> </ul>	3 час 3 час 2 час		
			<p>текущая влажная обработка жилого помещения (кроватей,</p>	30 мин 50 мин		

			<p>подоконников, пола, мебели)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• генеральная влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели, окон, батарей, плафонов)</li> <li>• уборка помещений мест общего пользования (туалетов, душевых, коридоров)</li> <li>• обработка горшков, суден, мочеприемников и биотуалетов</li> <li>• стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом</li> <li>• для отделения милосердия: стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом</li> <li>• Социально-медицинские услуги для социально реабилитационного отделения: содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических организациях</li> <li>• Массаж</li> <li>• лечебная физкультура</li> <li>• физиотерапия</li> <li>• кинезотерапия</li> </ul>	<p>20 мин 30 мин</p>		
	Психолог	Социально-психологические услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Социально-психологическое и психологическое консультирование: консультация психолога</li> <li>• Психологическая диагностика и обследование личности</li> <li>• Психологическая коррекция: психокоррекционное занятие</li> <li>• Психотерапевтическая помощь</li> <li>• Психологические тренинги</li> <li>• Проведение занятий в группах взаимоподдержки, оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса</li> </ul>	<p>40 мин 1 час 1 час 1 час 1 час 1 час</p>		Контроль качества услуг осуществляют аналитическим, визуальным и социологическим методом. (при необходимости) методами супервизии

	Заведующий отделением Педагог – психолог Социальный педагог Методист Документовед	Социально-педагогические услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• для детских домов-интернатов: содействие в создании условий для дошкольного воспитания детей и получения образования по специальным программам</li> <li>• содействие в создании условий для получения школьного образования по специальным программам</li> <li>• Формирование позитивных интересов: кружковая работа, праздники, экскурсии</li> <li>• обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности</li> </ul>	По 20 мин  40 мин  1 час  По 20 мин		Контроль качества услуг осуществляют визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методом.
	Воспитатель, инструктор производственного обучения рабочих массовых профессий, психолог, библиотекарь,	Социально-трудовые услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Проведение мероприятий, связанных с социально-трудовой реабилитацией (создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности, проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса):</li> <li>• организация лечебно-трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских, цехах</li> </ul>	4 часа		Контроль качества услуг осуществляют визуальным и социологическим методом.
	Юрисконсульт	Социально-правовые услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Оказание юридической помощи в получении установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, социальных выплат, пенсионного обеспечения, помощь оформления документов</li> <li>• Обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов</li> <li>• Содействие в получении консультативной помощи - консультирование по вопросам, связанным с правами граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов</li> <li>• Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах частного, государственного и муниципального жилищных фондов в течение шести месяцев со дня поступления в организацию социального обслуживания</li> <li>• Содействие в получении помощи адвоката в порядке, установленном законодательством</li> <li>• Содействие в получении полагающихся мер</li> </ul>	в течение периода обслуживания  1 час  50 мин  1 час  50 мин  в течение года (по необходимости)		Контроль качества услуг осуществляется аналитическим, визуальным и социологическими методами, рассмотрением и анализом жалоб и претензий со стороны клиентов на качество услуг.

			<p>социальной поддержки, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации, Краснодарского края (составление, подача заявлений, помощь в оформлении документов)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Обеспечение при выписке из Организации одеждой, обувью по сезону и утвержденным нормативам</li> </ul>	при наступлении факта выписки		
	<p>Заведующий отделением Психолог Документовед Воспитатель Библиотекарь Педагог организатор Музыкальный руководитель Руководитель физического воспитания Заведующий лечебно-производственной мастерской Инструктор по труду на 10 человек.</p>	Социально-реабилитационные услуги	<ul style="list-style-type: none"> <li>• обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации</li> <li>• проведение социально реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;</li> <li>• обучение навыкам поведения в быту, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности</li> <li>• оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности</li> </ul>	<p>2 часа</p> <p>2 часа</p> <p>45 мин</p> <p>45 мин</p>		

## Требования к объемам социально-бытовых услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Предоставление жилой площади для постоянного проживания, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания в соответствии с техническими требованиями и нормами пожарной безопасности (кроме детских домов-интернатов)		м2	не менее 7	в течение периода обслуживания
2.	Для детских домов-интернатов: предоставление жилой площади для постоянного проживания, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания в соответствии с техническими требованиями и нормами пожарной безопасности		м2	не менее 4	в течение периода обслуживания
3.	Предоставление в пользование мебели в соответствии с утвержденными нормами		шт., комплект	по 1 ед. каждого наименования	в течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации
4.	Представление мягкого инвентаря в соответствии с утвержденными нормами (одежды, обуви, нательного белья, головных уборов, чулочно-носочных и галантерейных изделий, постельных принадлежностей)		шт.	по 1 ед. каждого наименования	в течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации
5.	Приготовление и подача пищи, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами	40 мин.	раз	5	ежедневно



6.	Для отделения милосердия: оказание социально-бытовых услуг гражданам, неспособным по состоянию здоровья выполнять обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять пищу, пить, передвигаться по комнате)	40 мин.	раз	5	ежедневно
7.	Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи:				
7.1.	содействие в организации выездов на предприятия торговли или сопровождение к организованному месту торговли в учреждении	50 мин.	раз	1	ежемесячно
7.2.	отправление (получение) посылки, бандероли и др.	50 мин.	раз		по необходимости
7.3.	оказание помощи в написании и прочтении писем	30 мин.	раз		по необходимости
8.	Обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих гражданам: прием на хранение личных вещей и ценностей	40 мин.	раз	1	в течение периода обслуживания
9.	Обеспечение досуга:				
9.1.	содействие в коллективном посещении театров, кинотеатров, концертов, выставок, экскурсий (приобретение билетов для групп)	40 мин.	раз	2	в год
9.2.	организация и проведение культурно-развлекательной программы	1 час	раз	4	в месяц
9.2.1.	для социально-реабилитационных отделений организация и проведение культурно-развлекательной программы	1 час	раз	1	в месяц
9.3.	предоставление печатных изданий, настольных игр	10 мин.	раз		ежедневно
10.	Создание условий для отправления религиозных обрядов: приглашение служителя церкви с	50 мин.	раз	4	в год

	предоставлением помещений для отправления религиозных обрядов с учетом вероисповедания				
11.	Предоставление транспорта при необходимости перевозки граждан в организации для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях	1 час	раз		по необходимости
12.	Содействие в организации ритуальных услуг				при наступлении факта смерти

### Требования к объемам социально-медицинских услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических организациях	2 часа	раз		по необходимости
2.	Содействие в проведении медико-социальной экспертизы	1 час	раз	1	в соответствии со сроками переосвидетельствования
3.	Содействие в организации приема врачами-специалистами лечебно-профилактической организации	25 мин.	раз	5	в год
4.	Помощь в медико-социальной адаптации	30 мин.	раз	2	при поступлении в учреждение
5.	Содействие в проведении или проведение реабилитационных мероприятий				

	социально-медицинского характера				
	в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов:				
5.1.	массаж	30 мин.	курс (10 сеансов)		по показаниям
5.2.	лечебная физкультура	30 мин.	курс (20 занятий)		по показаниям
6.	Оказание первичной медико-санитарной помощи, в том числе первой доврачебной помощи:				
6.1.	проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки	30 мин.	раз		при вселении и при возвращении из отпуска
6.2.	санитарная обработка одежды в дезкамере, дезинфекция	30 мин.	раз		при вселении и при возвращении из отпуска
6.3.	наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления)	30 мин.	раз		ежедневно (по показаниям)
7.	Проведение процедур, связанных со здоровьем (при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида):				
7.1.	внутримышечная или подкожная инъекция	10 мин.	раз		в соответствии с медицинскими показаниями
7.2.	наложение компресса, перевязка	15 мин.	раз		в соответствии с медицинскими показаниями
7.3.	выполнение очистительной клизмы	30 мин.	раз		в соответствии с медицинскими показаниями
7.4.	забор материалов для проведения лабораторного исследования	30 мин.	раз		в соответствии с медицинскими показаниями

7.5.	внутривенная инъекция	15 мин.	раз		в соответствии с медицинскими показаниями
7.6.	прием лекарств	5 мин.	раз		в соответствии с медицинскими показаниями
7.7.	закапывание капель	10 мин.	раз		в соответствии с медицинскими показаниями
7.8.	ингаляция	10 мин.	раз		в соответствии с медицинскими показаниями
7.9.	постановка горчичников, банок	20 мин.	раз		в соответствии с медицинскими показаниями
7.10.	физиотерапия	20 мин.	курс (10 сеансов)		в соответствии с медицинскими показаниями
8.	Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг:				
8.1	гигиена тела общая (душ, баня)	20 мин.	раз	1	еженедельно
8.2.	замена постельного белья	10 мин.	раз	1	еженедельно
8.3.	смена нательного белья	15 мин.	раз	1	еженедельно
8.4.	мытьё головы	10 мин.	раз	1	еженедельно
8.5.	стрижка ногтей	10 мин.	раз	1	еженедельно
8.6.	бритьё лица	20 мин.	раз	2	еженедельно
8.7.	стрижка волос	20 мин.	раз	1	ежемесячно и по мере необходимости
8.8.	для отделения милосердия: гигиена тела общая (душ, баня)	40 мин.	раз	1	еженедельно и по необходимости
8.8.1.	гигиена тела частичная	15 мин.	раз	1	ежедневно и по необходимости
8.8.2.	замена постельного белья	20 мин.	раз	1	еженедельно и по необходимости
8.8.3.	смена нательного белья	20 мин.	раз	1	еженедельно и по необходимости

8.8.4.	обработка кожных покровов	10 мин.	раз	2	ежедневно по медицинским показаниям
8.8.5.	обмывание, обтирание	10 мин.	раз	6	ежедневно
8.8.6.	замена памперса	5 мин.	раз	3	ежедневно
8.8.7.	оказание помощи в пользовании туалетом, судном	7 мин.	раз	6	ежедневно
8.8.8.	мытьё головы	10 мин.	раз	1	еженедельно
8.8.9.	стрижка ногтей	10 мин.	раз	1	еженедельно
8.8.10.	бритьё лица	20 мин.	раз	2	еженедельно
8.8.11.	стрижка волос	20 мин.	раз	1	ежемесячно и по мере необходимости
8.8.12.	причесывание	5 мин.	раз	2	ежедневно
8.8.13.	чистка зубов	10 мин.	раз	2	ежедневно
9.	Содействие в оказании или оказание тоματοлогической помощи:				
9.1.	содействие в оказании помощи в лечебно-профилактической организации	25 мин.	раз		по необходимости
9.2.	прием стоматолога в организации	30 мин.	раз		по необходимости
10.	Содействие в организации прохождения диспансеризации:				
10.1.	предварительный осмотр врачом-терапевтом организации	30 мин.	раз	4	по необходимости
10.2.	содействие в проведении углубленного медицинского осмотра врачами-специалистами, лабораторное и флюорографическое обследование в территориальных лечебно-профилактических организациях	1 час. 30 мин. - из расчета осмотра 6 специалистами	раз	1 - 2	в год (в соответствии с видом учреждения)
11.	Содействие в организации квалифицированного медицинского консультирования	1 час	раз		по показаниям
12.	Содействие в обеспечении по заключению врачей				

	лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения:				
12.1.	обеспечение лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения	5 мин.	раз	3	ежедневно по показаниям
12.2.	содействие в обеспечении дополнительными лекарственными средствами льготной категории граждан	50 мин.	раз	1	ежемесячно
12.3.	содействие в получении технических средств реабилитации по индивидуальной программе реабилитации	50 мин.	раз	1	в год
13.	Госпитализация нуждающихся в лечебно-профилактические организации, содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях):				
13.1.	содействие в оформлении документов на госпитализацию и сопровождение	25 мин.	раз		по необходимости
13.2.	содействие в оформлении документов на получение путевки на санаторно-курортное лечение	25 мин.	раз	1	в год (по показаниям)
14.	Содействие в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи и очков	25 мин.	раз	1	в год (по показаниям)
15.	Обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых				

	помещениях и местах общего пользования:				
15.1.	текущая влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели)	20 мин. на 10 м2	раз	2	ежедневно
15.2.	генеральная влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели, окон, батарей, плафонов)	1 час	раз	1	еженедельно и по показаниям
15.3.	уборка помещений мест общего пользования (туалетов, душевых, коридоров)	40 мин.	раз	3	ежедневно
15.4.	обработка горшков, суден, мочеприемников и биотуалетов	30 мин.	раз		после каждого использования
15.5.	стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом	3 часа	раз	1	еженедельно
15.6.	для отделения милосердия: стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом	3 часа	раз	1	ежедневно
15.7.	Социально-медицинские услуги для социально-реабилитационного отделения:				
15.7.1.	содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования	2 часа	раз		по показаниям

	в государственных и муниципальных лечебно-профилактических организациях				
15.7.2.	массаж	30 мин.	курс		в соответствии с рекомендациями в индивидуальной программе реабилитации
15.7.3.	лечебная физкультура	50 мин.	курс		в соответствии с рекомендациями в индивидуальной программе реабилитации
15.7.4.	физиотерапия	20 мин.	курс		в соответствии с рекомендациями в индивидуальной программе реабилитации
15.7.5.	кинезотерапия	30 мин.	курс		в соответствии с рекомендациями в индивидуальной программе реабилитации

### Требования к объемам социально-психологических услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив в услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Социально-психологическое и психологическое консультирование: консультация психолога	40 мин.	раз		по необходимости



2.	Психологическая диагностика и обследование личности	1 час	раз		по необходимости
3.	Психологическая коррекция: психокоррекционное занятие	1 час	занятие		по необходимости
4.	Психотерапевтическая помощь	1 час	раз		по необходимости
5.	Психологические тренинги	1 час	раз		по необходимости
6.	Проведение занятий в группах взаимоподдержки, оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса	1 час	занятие		по необходимости

### Требования к объемам социально-педагогических услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив в услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Формирование позитивных интересов: кружковая работа, праздники, экскурсии	1 час	раз	2	еженедельно
2.	обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности	по 20 мин.	занятие	2	ежедневно в течение учебного года

### Требования к объемам социально-трудовых услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Проведение мероприятий, связанных с социально-трудовой реабилитацией (создание				

	условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности, проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса)				
2.	организация лечебно-трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских	4 часа	раз	5	по показаниям врача

### Требования к объемам социально-правовых услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив в услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Оказание юридической помощи в получении установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, социальных выплат, пенсионного обеспечения, помощь оформления документов		раз	по необходимости	в течение периода обслуживания
2.	Обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов	1 час			по необходимости
3.	Содействие в получении консультативной помощи - консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственных системах социальных служб и защиту своих интересов	50 мин.			по необходимости
4.	Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды	1 час	раз	1	в течение 6 месяцев (по необходимости)

	жилых помещений в домах частного, государственного и муниципального жилищных фондов в течение шести месяцев со дня поступления в организацию социального обслуживания				
5.	Содействие в получении помощи адвоката в порядке, установленном законодательством	50 мин.			по необходимости
6.	Содействие в получении полагающихся мер социальной поддержки, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации, Краснодарского края (составление, подача заявлений, помощь в оформлении документов)		раз	1	в течение года (по необходимости)
7.	Обеспечение при выписке из Организации одеждой, обувью по сезону и утвержденным нормативам				при наступлении факта выписки

**Требования к объемам социально-реабилитационным услугам – услугам в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности:**

N п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	2 часа	раз	1	ежедневно (по показаниям)

2.	проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;	2 часа	раз	1	по показаниям
3.	обучение навыкам поведения в быту, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности	45 мин	раз	1	ежедневно (по показаниям)

### **Методы контроля качества социальных услуг в соответствии с ГОСТом 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг»**

**Аналитический метод** - анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т. д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

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

**Социологический метод-опрос** (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.

**Сравнение оценки качества** предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

**Экспертный метод** - личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

**Метод супервизии** - регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.

**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.**

## **8. Перечень нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность учреждения в области обеспечения качества услуг**

### **8.1. Документы Федерального уровня**

Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;  
Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г. № 223-ФЗ;  
Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996г. № 63-ФЗ;  
Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.96 г. № 14-ФЗ (часть вторая);

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;  
Жилищный, Земельный, Налоговый, Трудовой Кодексы Российской Федерации;

Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;

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»;

### **8.2. Документы регионального уровня**

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 социальных услугах, 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»;

### **8.3. 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. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2013"

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2013"

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53347-2009";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53058-2013";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам. ГОСТ Р 53059-2008;

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам. ГОСТ Р 53348-2009";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. ГОСТ Р 52880-2007";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания ГОСТ Р 52497-2005";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания ГОСТ Р 52498-2005";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания ГОСТ Р 52883-2007";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам ГОСТ Р 52884-2007";

национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 53060-2008".

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Краснодарского края в сфере социального обслуживания населения.

#### **8.4. Уровень учреждения**

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

Положение о ГБУ СО КК «Кореновский ПНИ»;

Положение об отделении милосердия ГБУ СО КК «Кореновский ПНИ"

Правила внутреннего трудового распорядка ГБУ СО КК «Кореновский ПНИ».