

Департамент социальной защиты населения  
государственное бюджетное учреждение социального обслуживания  
Владимирской области  
«Дом-интернат для престарелых и инвалидов «Пансионат пос. Садовый»

**П Р И К А З**

11.01.2021г.

№ 09-Д

*«Об утверждении состава комиссии и плана проверок  
по контролю качества социальных услуг»*

В целях реализации Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» в ГБУСОВО «Пансионат пос. Садовый» **п р и к а з ы в а ю:**

1. Утвердить Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам в ГБУСОВО «Пансионат пос. Садовый» согласно приложению к настоящему приказу.
2. Утвердить состав комиссии по контролю качества социальных услуг в следующем составе:

***Председатель комиссии:***

- заместитель директора – Е.Л. Купина;

***Заместитель председателя комиссии:***

- заведующий отделением реабилитации и адаптации – М.Н. Акимова;

***Члены комиссии:***

- заведующий социально-медицинским отделением - Л.В. Плетнева;
- старшая медицинская сестра – О.В. Тимофеева;
- сестра-хозяйка- Т.Ю. Будаева;
- заведующий хозяйством – И.А. Денисов;
- шеф-повар- М.Н. Нечаева

3. Комиссия по внутреннему контролю проводит проверки по качеству предоставляемых социальных услуг в соответствии с утвержденным планом контрольных проверок (приложение №1) или на основании приказа директора (внеплановая проверка).
4. Результаты проведения проверки оформляются Актом проверки.
5. Приказ от 28.01.2020г. №30-д признать утратившим силу.
6. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя директора Купину Е.Л.

Директор



И.Ф. Карташова

**Положение**  
**о системе внутреннего контроля качества социальных услуг,**  
**предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам в ГБУСОВО**  
**«Пансионат пос. Садовый»**

**1. Основные положения**

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

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

1.3. Положение разработано в соответствии с требованиями следующих документов:

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

- Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации";

- Постановление Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 30.07.2014 N 505н "Об утверждении рекомендуемых нормативов обеспечения мягким инвентарем получателей социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»;

- Постановление Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.11.2014 N 935н "Об утверждении примерного порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»;

Национальные стандарты Российской Федерации:

- ГОСТ Р 52143 "Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

-ГОСТ Р 52142 "Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения;

- ГОСТ Р 52495 "Социальное обслуживание населения. Термины и определения";

- ГОСТ Р 53349 "Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды;

- ГОСТ Р 54341 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества реабилитационных услуг гражданам пожилого возраста.

1.4. Внутренний контроль качества предназначен для создания необходимых условий проживания и удовлетворения потребностей граждан проживающих в Учреждении, повышения эффективности и качества предоставления услуг в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических и социально-правовых услуг.

## **2. Контроль показателей, влияющих на качество социальных услуг**

2.1. Контролю подлежат:

2.1.1. Основные обязательные документы Учреждения:

- учредительные документы;
- положения о структурных подразделениях;
- должностные инструкции специалистов;
- отчетная документация;

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

- иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения. Одновременно контролю подлежит своевременность пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2.1.2. Условия размещения должны соответствовать: санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной и антитеррористической безопасности, порядку предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания.

2.1.3. Укомплектованность Учреждения специалистами должна соответствовать штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с гражданами, проживающими в Учреждении, проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и граждан, проживающих в Учреждении. Также проверяют соответствие обязанностей,

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

2.1.4. Специальное техническое оснащение Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.). При проверке специального технического оснащения учреждения отмечают укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его техническое состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

2.1.5. Открытость и доступность информации об Учреждении, наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг.

2.1.6. Качество оказания социальных услуг.

### **3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг**

3.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг и включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений Учреждения, назначенных приказом директора Учреждения (далее - Комиссия).

3.2. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначенный приказом директора Учреждения.

3.3. Задачи Комиссии:

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

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

- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

3.4. Функции Комиссии:

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

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

- обеспечение Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;

- четкое распределение полномочий персонала Учреждения и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;

- личная ответственность руководства Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества;

- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;

- рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий проживающих, возникающих при предоставлении услуг;

- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;

- контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;

- обеспечение понимания всеми сотрудниками Учреждения требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

3.5. Контроль качества социальных услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе согласно плану.

3.6. Внеплановые проверки контроля качества социальных услуг проводятся по решению директора Учреждения.

3.7. Комиссия в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Владимирской области, нормативными правовыми актами Департамента социальной защиты населения Владимирской области и настоящим Положением.

3.8. В Учреждении действует 3-х уровневая система внутреннего контроля деятельности подразделений:

3.8.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией согласно годовому плану работы Учреждения.

3.8.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по решению директора Учреждения при наличии претензий, жалоб со стороны проживающих либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации.

3.8.3. Система самоконтроля.

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

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

Контроль качества социально-бытовых услуг осуществляется путем проверки:

- жилой площади, предоставляемой поставщиком социальных услуг по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), которая должна обеспечивать удобство проживания

получателей социальных услуг, а также учитывать, по возможности, физическое и психическое состояние, наклонности, психологическую совместимость при размещении получателей социальных услуг в жилых помещениях (комнатах);

- помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

- мебели и оборудования, которые должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам;

- мягкого инвентаря, предоставляемого получателям социальных услуг, который должен быть удобным, соответствовать росту и размерам получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

- питания, которое должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности получателей социальных услуг по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям и нормам;

- оказания услуг, предоставляемых получателям социальных услуг, не способным к самообслуживанию, которые должны обеспечивать выполнение необходимых получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;

- иных социально-бытовых услуг.

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

Контроль качества социально-медицинских услуг осуществляется путем проверки:

- качества социально-медицинских услуг гражданам, проживающим в Учреждении, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние граждан;

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

- проведения реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, насколько оптимальным для каждого конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и

в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения;

- качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей и т.п.), сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры;

- качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи и обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям граждан;

- качества услуг по оказанию помощи проживающим пожилого возраста в выполнении физических упражнений, в какой степени она способствует овладению доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений для его систематического выполнения и укрепления здоровья.

- качества услуг по проведению лечебно-оздоровительных мероприятий для инвалидов, как часто проводятся мероприятия, сколько инвалидов принимает в них участие, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья инвалидов.

- качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы, а также в обеспечении посещения проживающими соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

- качества услуг по организации медико-социального обследования - оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи;

- качества услуг связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан на санаторно-курортное лечение.

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

Контроль качества социально-психологических услуг осуществляется путем проверки:

- качества психологического консультирования, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание гражданам, проживающим в Учреждении, необходимой помощи в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности,

налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми.

- качества психодиагностики и обследования личности, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности граждан, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

- качества услуги по психологической коррекции, психологических тренингов как активного психологического воздействия;

- качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья граждан, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

- качества психопрофилактической и психологической работы, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике.

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

Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки:

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

- качества услуги по обучению инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации, которые развивают у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

- качества услуг по социально-педагогическому консультированию, социально-педагогической коррекции, в какой степени она предотвращает проявление асоциального поведения.

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

Контроль качества социально-правовых услуг осуществляется путем проверки:

- качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) и оказание им юридической помощи;

- качества услуг по оказанию помощи в оформлении гражданами, различных юридических документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству пенсий, на осуществление мер

социальной поддержки, на получение страхового медицинского полиса, на решение других вопросов социальной реабилитации);

- качества услуг по содействию в получении гражданами, проживающими в Учреждении, бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством.

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

Контроль качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

- проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным трудовым навыкам, их достаточность и своевременность;

- иных социально-трудовых услуг, предоставляемых в Учреждении.

## **10. Оценка качества услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности**

Включает в себя:

- обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

- проведение социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности;

- иных услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности.

## **11. Ответственность за политику в области качества**

Ответственность Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет директор Учреждения.

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

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

Персонал Учреждения, непосредственно предоставляющий услуги проживающим гражданам, независимо от других возложенных на него обязанностей:

- участвует в реализации политики учреждения в области качества предоставления социальных услуг;

- обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей проживающих;

- соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и условиям предоставления услуг;

- своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг;

- осуществляет самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.