



ПРАВИТЕЛЬСТВО ВЛАДИМИРСКОЙ ОБЛАСТИ

РАСПОРЯЖЕНИЕ

09.09.2024

№ 511-р

*Об утверждении порядка
осуществления контроля качества
предоставления гражданам пожилого
возраста и инвалидам, нуждающимся
в уходе, социальных услуг по уходу,
включенных в социальный пакет
долговременного ухода, и порядка
мониторинга функционирования
системы долговременного ухода*

В целях реализации на территории Владимирской области пилотного проекта по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, реализуемого в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография», в соответствии с постановлением Правительства Владимирской области от 27.02.2023 № 107 «Об утверждении модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, реализуемой во Владимирской области в 2024 году»:

1. Утвердить порядок осуществления контроля качества предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода, согласно приложению № 1.

2. Утвердить порядок мониторинга функционирования системы долговременного ухода согласно приложению № 2.

3. Контроль за исполнением настоящего распоряжения возложить на заместителя Губернатора Владимирской области, курирующего вопросы социального обеспечения.

И.о. Губернатора Владимирской области



А.А.Ремига

П О Р Я Д О К
**осуществления контроля качества предоставления гражданам пожилого
возраста и инвалидам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу,
включенных в социальный пакет долговременного ухода**

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации на территории Владимирской области пилотного проекта по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, реализуемого в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография», и определения механизма осуществления контроля качества предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода.

1.2. Контроль качества предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода, предоставляемых гражданину бесплатно в форме социального обслуживания на дому (далее соответственно – контроль качества, социальные услуги по уходу), – система мероприятий, проводимых на постоянной основе в целях проверки результативности исполнения договора о предоставлении социальных услуг и дополнения к индивидуальной программе предоставления социальных услуг (включая исполнение лицами, осуществляющими уход (далее – помощник по уходу) своих должностных обязанностей).

1.3. Контроль качества осуществляется:

- территориальными координационными центрами, созданными в структуре государственного казенного учреждения Владимирской области «Управление социальной защиты населения по городу Владимиру», государственного казенного учреждения Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по городу Коврову и Ковровскому району», государственного казенного учреждения Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по городу Мурому и Муромскому району» (далее соответственно – территориальный координационный центр, учреждение);

- уполномоченными должностными лицами поставщиков социальных услуг в рамках внутреннего контроля качества в порядке, установленном их локальным правовым актом;

- Министерством социальной защиты населения Владимирской области

(далее – Министерство).

1.4. Контроль качества осуществляется в выездной форме с проверкой документов по уходу, как по месту нахождения поставщика социальных услуг, так и по месту фактического предоставления гражданину, нуждающемуся в уходе, социальных услуг по уходу.

1.5. Контроль качества предоставления гражданам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, предусматривает:

- анализ информации о предоставлении гражданину социальных услуг по уходу на основании сведений, содержащихся в автоматизированной информационной системе «Электронный социальный регистр населения Владимирской области» (далее – АИС ЭСРН);

- оценку соответствия оказываемых социальных услуг по уходу рекомендуемым стандартам социальных услуг по уходу, предусмотренным приложением № 7 к модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, утвержденной постановлением Правительства Владимирской области от 27.02.2023 № 107 (далее – Модель);

- анализ документов, подтверждающих предоставление социальных услуг по уходу:

 - индивидуальной программы предоставления социальных услуг (далее – ИППСУ), в том числе дополнения к ИППСУ в соответствии с приложением № 9 к Модели;

 - отчета о предоставлении социальных услуг по уходу в соответствии с приложением № 10 к Модели;

 - договора о предоставлении социальных услуг;

 - актов о предоставлении социальных услуг;

 - графиков работы помощников по уходу;

 - дневника ухода гражданина, нуждающегося в уходе, в соответствии с приложением № 8 к Модели, включая ежедневный учет предоставленных социальных услуг по уходу, в том числе в части наблюдения за общим состоянием гражданина и выполнения медицинских рекомендаций;

 - иных документов, формируемых при предоставлении социальных услуг по уходу;

 - проверку выполнения медицинских рекомендаций, необходимых для предоставления социальных услуг по уходу;

 - подготовку актов о результатах контроля качества социальных услуг по уходу.

1.6. Периодичность осуществления контроля качества – ежемесячно, не менее 5% от общего числа граждан, получающих социальные услуги по уходу.

1.7. Результаты мероприятий по контролю качества оформляются лицами, уполномоченными на осуществление контроля качества, в соответствии с правовыми актами, на основании которых осуществляется контроль качества.

По результатам контроля качества предоставления гражданам,

нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, принимаются меры в соответствии с действующим законодательством, направленные на обеспечение качества предоставляемых гражданину социальных услуг по уходу.

2. Организация осуществления контроля качества

2.1. Контроль качества осуществляется по месту фактического проживания (пребывания) получателя социальных услуг по уходу путем взаимодействия с ним (его законным представителем), лицами из числа ближайшего окружения и помощником по уходу (опрос, беседа, наблюдение, анализ документов).

2.2. Срок осуществления контроля качества – не более 1 рабочего дня на одного получателя социальных услуг по уходу.

2.3. Контроль качества осуществляется:

- в соответствии с графиком, утвержденным руководителем учреждения, в структуре которого создан территориальный координационный центр, включая пересмотр ИППСУ по окончании срока ее действия, по ухудшению или улучшению состояния получателя социальных услуг по уходу, по изменению потребности в социальных услугах по уходу;

- в случае поступления в Министерство, территориальный координационный центр от получателя социальных услуг по уходу (его законного представителя), лица из числа ближайшего окружения, исполнительных органов области, органов местного самоуправления, общественных организаций, иных заинтересованных лиц информации о некачественном предоставлении социальных услуг по уходу.

2.4. В случае поступления информации о некачественном предоставлении социальных услуг по уходу, контроль качества осуществляется не позднее следующего рабочего дня со дня получения информации.

2.5. В целях организации осуществления контроля качества работник территориального координационного центра выполняет следующие мероприятия:

- анализ информации о предоставлении социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу на основании сведений, содержащихся в АИС ЭСРН;

- мониторинг функционирования системы долговременного ухода.

2.6. Для организации посещения получателя социальных услуг по уходу на дому в целях осуществления контроля качества работник территориального координационного центра:

- предварительно уведомляет получателя социальных услуг по уходу (его законного представителя) или лицо из числа ближайшего окружения, помощника по уходу, лично, по телефону, электронной почте о планируемом визите, цели визита;

- согласовывает с получателем социальных услуг по уходу (его законным

представителем) или лицом из числа ближайшего окружения, помощником по уходу, дату и время визита, состав участников визита;

- выгружает из АИС ЭСРН, либо делает копию дополнения к ИППСУ из личного дела получателя социальных услуг по уходу, заполняет первичную информацию в акте контроля качества;

- осуществляет выезд к получателю социальных услуг по уходу на дом.

3. Проведение мероприятий по контролю качества

3.1. При посещении получателя социальных услуг по уходу работник территориального координационного центра:

- беседует с получателем социальных услуг по уходу (его законным представителем) или лицом из числа ближайшего окружения, помощником по уходу (из числа присутствующих), наблюдает, задает вопросы с целью выяснения наличия замечаний по предоставлению социальных услуг по уходу, полноты, своевременности, кратности их предоставления, соответствия их рекомендуемым стандартам социальных услуг по уходу, предусмотренным приложением № 7 к Модели, наличия потребности в новых социальных услугах по уходу, невостребованности назначенных социальных услуг и иных потребностей;

- выясняет причины частичного предоставления или не предоставления отдельных видов социальных услуг по уходу, не соответствия их кратности и периодичности;

- визуально осматривает или уточняет у получателя социальных услуг по уходу (его законного представителя) или лица из числа ближайшего окружения информацию на предмет наличия признаков ухудшения состояния получателя социальных услуг по уходу (изменение мышечной массы, состояние кожных покровов – возникновение или увеличение пролежней, контрактур, наличие опрелостей, сыпи, и т.п.);

- проводит визуальный осмотр помещения, постельных принадлежностей, состояния нательного белья и одежды получателя социальных услуг по уходу и других признаков, свидетельствующих о выполнении помощником по уходу своих должностных обязанностей;

- выясняет наличие или отсутствие технических средств реабилитации;

- проверяет соответствие социальных услуг по уходу, указанных в дополнении к ИППСУ, плану-отчету помощника по уходу на текущее время, сверяет часы посещения получателя социальных услуг по уходу с графиком работы помощника по уходу;

- проверяет наличие и ведение документации помощника по уходу, подтверждающих предоставление социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу:

- дополнения к ИППСУ в соответствии с приложением № 9 к Модели;

- отчета о предоставлении социальных услуг по уходу, в соответствии с приложением № 10 к Модели;

договора о предоставлении социальных услуг;

актов о предоставлении социальных услуг;

дневника ухода гражданина, нуждающегося в уходе, в соответствии с приложением № 8 к Модели, включая ежедневный учет предоставленных социальных услуг по уходу, в том числе в части наблюдения за общим состоянием гражданина и выполнения медицинских рекомендаций (листы контроля);

иных документов, формируемых при предоставлении социальных услуг по уходу;

- проводит оценку нуждаемости в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу;

- согласовывает с получателем социальных услуг по уходу сформированный перечень социальных услуг по уходу («Блок Г» анкеты-опросника, предусмотренной приложением № 3 к Модели);

- информирует получателя социальных услуг по уходу (его законного представителя) или лицо из числа ближайшего окружения, помощника по уходу (из числа присутствующих), о результатах осуществления контроля качества, предварительных выводах об изменении или дополнении ИППСУ, дополнения к ИППСУ, объясняет дальнейшие действия со стороны работников территориального координационного центра.

4. Оформление результатов контроля качества

4.1. По результатам проведенных мероприятий по контролю качества оформляется Акт осуществления контроля качества (далее – Акт) по форме, утвержденной Министерством. Акт подписывается должностным лицом, осуществляющим контроль качества.

4.2. В случае выявления нарушений копия Акта направляется поставщику социальных услуг не позднее следующего дня со дня его подписания.

4.3. Поставщик социальных услуг в течение 3 рабочих дней со дня получения Акта устраняет указанные в Акте нарушения, отражает в Акте или отдельным письмом на имя руководителя учреждения принятые им меры по устранению нарушений либо возражения по выявленным нарушениям. Подписанная уполномоченным должностным лицом поставщика социальных услуг копия Акта направляется в территориальный координационный центр посредством электронной почты.

В случае если поставщик социальных услуг по каким-либо причинам не имеет возможности устранить выявленные нарушения в указанный срок, причины указываются в Акте с указанием срока исполнения.

4.4. Работники территориального координационного центра контролируют сроки предоставления информации и устранения нарушений поставщиком социальных услуг.

4.5. После получения от поставщика социальных услуг Акта с подтверждением об устранении выявленных нарушений, работники

территориального координационного центра совершают контрольный телефонный звонок получателю социальных услуг по уходу (его законному представителю) или лицу из числа ближайшего окружения, с целью подтверждения устранения выявленных нарушений с занесением результата в Акт.

При необходимости, работники территориального координационного центра совершают контрольный выход к получателю социальных услуг по уходу.

4.6. В случае устранения выявленных нарушений копия Акта направляется работниками территориального координационного центра поставщику социальных услуг.

4.7. Работник территориального координационного центра в срок не позднее 1 числа месяца, следующего за отчетным, направляет в региональный координационный центр, созданный в структуре государственного казенного учреждения Владимирской области «Управление социальной защиты населения по городу Владимиру» (далее – региональный координационный центр):

- информацию об осуществлении контроля качества за отчетный месяц по форме, утвержденной Министерством;

- копии Актов.

4.8. Работники регионального координационного центра обобщают полученную от территориальных координационных центров информацию об осуществлении контроля качества и ежемесячно в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, направляют в Министерство отчет об осуществлении контроля качества с краткой аналитической справкой по анализу выявленных нарушений.



П О Р Я Д О К

мониторинга функционирования системы долговременного ухода

1. Настоящий Порядок разработан в целях реализации на территории Владимирской области пилотного проекта по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, реализуемого в рамках федерального проекта «Старшее поколение» национального проекта «Демография», и определения механизма осуществления мониторинга функционирования системы долговременного ухода.

2. Мониторинг функционирования системы долговременного ухода (далее - мониторинг) - система наблюдений, осуществляемых региональным координационным центром, созданным в структуре государственного казенного учреждения Владимирской области «Управление социальной защиты населения по городу Владимиру» (далее – региональный координационный центр) и территориальными координационными центрами, созданными в структуре государственного казенного учреждения Владимирской области «Управление социальной защиты населения по городу Владимиру», государственного казенного учреждения Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по городу Коврову и Ковровскому району», государственного казенного учреждения Владимирской области «Отдел социальной защиты населения по городу Мурому и Муромскому району» (далее – территориальный координационный центр), на постоянной основе посредством сбора, обобщения, анализа и систематизации информации:

- 1) по выявлению потенциальных получателей социальных услуг;
- 2) по определению экспертом по оценке нуждаемости территориального координационного центра индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу;
- 3) по исполнению поставщиком социальных услуг дополнения к индивидуальной программе предоставления социальных услуг (далее – ИПСУ);
- 4) по получению территориальным координационным центром и исполнению лицом, осуществляющим уход (далее - помощник по уходу) медицинских рекомендаций при организации ухода за гражданином, нуждающимся в уходе;
- 5) по обеспеченности техническими средствами реабилитации пунктов проката;
- 6) по организации обучения в школах ухода лиц из числа ближайшего окружения граждан, нуждающихся в уходе.

3. Мониторинг осуществляется с использованием автоматизированной информационной системы «Электронный социальный регистр населения Владимирской области» (далее – АИС ЭСРН), единой системы межведомственного электронного взаимодействия, телефона «горячей линии», иных источников информации в рамках деятельности регионального координационного центра и территориальных координационных центров по сбору и обобщению информации.

4. Региональный координационный центр обеспечивает осуществление ежемесячного мониторинга и анализа информации, содержащейся в АИС ЭСРН, в части выявления проблем, требующих решения:

по выявлению граждан, нуждающихся в уходе;

по исполнению поставщиком социальных услуг дополнения к ИППСУ;

по получению территориальным координационным центром и исполнению помощником по уходу медицинских рекомендаций при организации ухода за гражданином, нуждающимся в уходе;

Региональный координационный центр проводит сверку результатов мониторинга с отчетом о предоставлении социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода, предоставляемых гражданину бесплатно в форме социального обслуживания на дому.

5. Территориальный координационный центр обеспечивает проведение мониторинга функционирования системы долговременного ухода.

6. По результатам проведения мониторинга региональный координационный центр готовит информационно-аналитические материалы и ежемесячно в срок до 5 числа месяца, следующего за отчетным, направляет их в Министерство социальной защиты населения Владимирской области.

