

Руководство по качеству обслуживания в ГБУ РК «КЦСО г. Керчи»

Руководство по качеству обслуживания (далее по тексту - Руководство) ГБУ РК «КЦСО г. Керчи» разработано в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения»:

- ГОСТ Р 52142 - 2013 «Качество социальных услуг»,
- ГОСТ Р 52882-2007 «Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»,
- ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»,
- ГОСТ Р 52884-2007 «Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»,
- ГОСТ Р 53060-2008 «Документация учреждений социального обслуживания»;

Руководство представляет собой систему качества учреждения, документально оформленную в виде схем, положений, методик, инструкций, планов, графиков на электронном и бумажном носителях.

Основные разделы Руководства

1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
2. Описание условий размещения помещений центра.
3. Положение о специальном техническом и табельном оснащении.
4. Структурные подразделения ГБУ РК «КЦСО г. Керчи», с описанием основных задач, функций и ответственности.
5. Кадровый состав.
6. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг.
7. Реестр социальных услуг, оказываемых ГБУ РК «КЦСО г. Керчи».
8. Система контроля качества предоставляемых услуг.

1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

В состав нормативно-правовой базы, на основании которой функционирует ГБУ РК «КЦСО г. Керчи», входят:

- Устав учреждения;
- Положения об отделениях ГБУ РК «КЦСО г. Керчи»;
- Должностные инструкции;
- Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру;
- Этикет социального работника;
- Методики работы с клиентами ГБУ РК «КЦСО г. Керчи».

2. Условия размещения учреждения

В пользовании учреждения находятся нежилые помещения по следующим адресам:

- г. Керчь, ул. Сморжевского, 1, в которых располагаются администрация Центра, специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов № 2. Общая площадь помещений составляет 325,8 кв.м.;
- г. Керчь, ул. Еременко, 9, в которых располагается социально-реабилитационное отделение граждан пожилого возраста и инвалидов. Общая площадь помещений 115,7 кв.м.;
- г. Керчь, ул. Кирова, 5, каб. 250, в котором располагается отделение срочного социального обслуживания. Общая площадь помещений – 13,8 кв.м.;

- г. Керчь, ул. Орджоникидзе, д. 53д, в которых располагается отделение дневного пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов № 1 и отделения социального обслуживания на дому № 1 и № 2. Общая площадь помещений – 54,4кв.м.;
- г. Керчь, ул. Всесоюзная, д. 9, в котором расположены отделения социального обслуживания на дому № 5 и № 6. Общая площадь помещений – 108,0кв.м.;
- г. Керчь, ул. Кирова, д. 5, каб. № 106 и № 107, общей площадью 55,8 кв. м, в которых расположены отделения социального обслуживания на дому № 3 и № 4.

Объекты, относящиеся к Государственному бюджетному учреждению Республики Крым «Комплексный центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Керчи» оснащены системами пожарной сигнализации.

3. Специальное техническое и табельное оснащение

В состав специального технического оснащения ГБУ РК «КЦСО г. Керчи» входят аппаратура, приборы, оборудование, приспособления, инструменты и другие технические устройства и средства, используемые при предоставлении социальных услуг клиентам.

В состав табельного оснащения входят средства, предназначенные для обеспечения условий выполнения, оказания услуг конкретным специалистом учреждения.

В целях обеспечения надлежащего качества обслуживания клиентов в учреждении проводятся мероприятия, направленные на:

- использование оборудования, приборов и аппаратуры строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию,
- своевременный ремонт неисправного оборудования, приборов, аппаратуры или снятие их с эксплуатации, если они не подлежат ремонту.

4. Основные задачи, функции и ответственность структурных подразделений

Администрация ГБУ РК «КЦСО г. Керчи»:

Задачи:

- обеспечение разъяснения и доведения политики в области качества до всего персонала учреждения;
- определение полномочий, ответственности и порядка взаимодействия всего персонала учреждения.

Функции:

- реализация практических действий, способствующих повышению доступности и качества социальных услуг.

Ответственность:

- руководитель учреждения несёт ответственность за политику в области качества.

Отделения социального обслуживания на дому:

Задачи:

- обеспечение удовлетворения потребностей граждан пожилого возраста и инвалидов в решении проблем социально-бытового, социально-медицинского, адаптационного, реабилитационного характера.

Функции:

- оказание гарантированных государством и дополнительных социальных услуг гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в посторонней поддержке и помощи в домашних условиях на временной или постоянной основе;
- организация клиентам квалифицированного общего ухода в зависимости от степени и характера нуждаемости;
- оказание морально-психологической поддержки клиентам и членам их семей, обучение родственников практическим навыкам общего ухода за больными.

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

Отделение срочного социального обслуживания:

Задачи:

- профессиональное содействие гражданам в успешном разрешении их жизненных проблем посредством оказания адекватной срочной социальной помощи и осуществления соответствующих социальных перемен.

Функции:

- определение необходимых форм помощи;
- оказание помощи отдельному человеку или группе граждан, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, путем содействия и поддержки в обеспечении вещами, продуктами питания, психологического, юридического консультирования и правовой помощи, др.;

- активизация потенциала самопомощи лиц, находящихся в трудной жизненной ситуации;

- формирование финансовой и имущественной базы отделения для оказания благотворительной помощи.

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому:

Задачи:

- обеспечение удовлетворения потребностей граждан пожилого возраста и инвалидов в решении проблем социально-бытового, социально-медицинского, адаптационного, реабилитационного характера.

Функции:

- оказание гарантированных государством и дополнительных социальных услуг гражданам, частично утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в посторонней поддержке и помощи в домашних условиях на временной или постоянной основе;

- организация клиентам квалифицированного общего ухода в зависимости от степени и характера нуждаемости;

- оказание морально-психологической поддержки клиентам и членам их семей, обучение родственников практическим навыкам общего ухода за больными.

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

Социально-реабилитационное отделение

Задачи:

- координация совместных действий работников здравоохранения и социальной службы, способствующих реализации рекомендаций ИПРА - реабилитации и абилитации инвалидов и людей с ограниченными возможностями;

- создание необходимых условий для самореализации получателя социальных услуг, интеллектуального и эмоционального развития.

Функции:

- обучение навыкам самообслуживания, поведения, самоконтроля, общения;
- обеспечение реализации индивидуальных программ реабилитации (ИПРА), разработанных МСЭ;

- содействие в решении проблем с самообслуживанием, в социализации, связанных с адаптацией в современных технологиях, организация досуга и культурного развития;

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

5. Кадровый состав учреждения

5. Одним из факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в ГБУ РК «КЦСО г. Керчи», является укомплектованность специалистами и их квалификация.

В числе вопросов, подлежащих решению в рамках системы качества, находятся:

- 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 квалификации учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации в соответствии с разработанным планом и иными способами;
- разработка должностных инструкций для каждой категории специалистов, устанавливающих их обязанности и права;
- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;
- воспитание у всех сотрудников 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 сведений личного характера о клиентах, т.к. эти сведения составляют служебную тайну.

6. Состояние информации об учреждении, порядок и правила предоставления услуг

6.1. Состояние информации о ГБУ РК «КЦСО г. Керчи», порядке и правилах предоставления услуг клиентам должно соответствовать требованиям федерального закона «О защите прав потребителей».

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация может быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим её доступность для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

Клиент вправе потребовать предоставления необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор. Состав информации об услугах должен включать в себя:

- место расположения, график (режим) работы, номера телефонов, адреса электронной почты учреждения;
- перечень гарантированных государством социальных услуг, предоставляемых учреждением;
- процедуру предоставления социальных услуг в текстовом виде и (или) в виде блок-схемы;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- условия предоставления гарантированных государством услуг;
- тарифы на гарантированные государством услуги, оказываемые по полной оплате;
- тарифы на дополнительные услуги, не вошедшие в перечень гарантированных государством социальных услуг;
- возможность получения оценки качества обслуживания со стороны клиента;
- порядок обжалования решения, действия (бездействия) работников учреждения;
- перечень получателей социальных услуг (категории граждан);
- перечень документов, необходимых для получения социальных услуг;
- извлечения из законодательных и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы, регулирующие деятельность по предоставлению социальных услуг;
- основания отказа в предоставлении социальных услуг;
- образцы заполнения заявления для получения социальных услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

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

6.2. Порядок и правила предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам установлены действующим законодательством, в том числе Приказом Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 25.01.2018 № 30 «Об утверждении Порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Крым и признании утратившими силу некоторых нормативно-правовых актов Министерства труда и социальной защиты Республики Крым» и Приказом Министерства труда и социальной защиты Республики Крым от 26 октября 2016 г. N 720 «Об утверждении Порядка предоставления дополнительных социальных услуг поставщиками социальных услуг в Республике Крым».

Социальные услуги гражданам пожилого возраста и инвалидам должны предоставляться при соблюдении следующих принципов социальной справедливости:

- соблюдения прав гражданина и человека;
- ориентации социального обслуживания на индивидуальные потребности граждан пожилого возраста и инвалидов;
- приоритета мер по социальной защите граждан пожилого возраста и инвалидов;
- обеспечение равных возможностей в получении услуг и их доступность для всех граждан пожилого возраста и инвалидов;
- предоставления государственных гарантий в сфере социального обслуживания населения.

При получении социальных услуг граждане пожилого возраста и инвалиды имеют право на:

- выбор формы социального обслуживания;
- получение своевременной и достоверной информации о своих правах, обязанностях, видах и формах социального обслуживания, показаниях на получение социальных услуг, об условиях предоставления этих услуг. Информация о характере и объеме социальных услуг предоставляется специалистами (социальными работниками) непосредственно гражданам пожилого возраста и инвалидам, а в отношении лиц, признанных в установленном законом порядке недееспособными, их законным представителям;
- конфиденциальность информации личного характера, ставшей известной работникам учреждения при оказании социальных услуг;
- уважительное и гуманное отношение со стороны работников учреждения;
- добровольное согласие на социальное обслуживание, за исключением случаев, когда согласие на социальное обслуживание лиц, признанных в установленном порядке недееспособными, дается их законными представителями после получения сведений о видах и формах социального обслуживания, об условиях оплаты социальных услуг и других условиях их предоставления;
- защиту своих прав и законных интересов, в том числе в судебном порядке.

Гражданам пожилого возраста и инвалидам, являющимися бактерио- или вирусносителями, либо при наличии у них хронического алкоголизма, карантинных инфекционных заболеваний, активных форм туберкулеза, тяжелых психических расстройств, венерических и других заболеваний, требующих лечения в специализированных учреждениях здравоохранения, может быть отказано в предоставлении социальных услуг.

6.2.1. Порядок предоставления социальных услуг при полустационарном социальном обслуживании

Полустационарное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов осуществляется в отделениях дневного пребывания в доме № 1 и № 2 ГБУ РК «КЦСО г. Керчи», которые обеспечивают предоставление социальных услуг гражданам в дневное время суток.

На полустационарное социальное обслуживание принимаются нуждающиеся в нем граждане пожилого возраста и инвалиды, полностью или частично сохранившие способность к самообслуживанию и свободному (активному) передвижению, не имеющие медицинских противопоказаний к зачислению на социальное обслуживание.

При оказании социальных услуг ГБУ РК «КЦСО г. Керчи» заключает с гражданином договор, определяющий условия предоставления социальных услуг, отраженных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, права и ответственность сторон, а также порядок и размер оплаты в случае оказания услуг на условиях полной или частичной оплаты.

6.2.2. Порядок предоставления социальных услуг на дому

Предоставление социальных услуг на дому является одной из основных форм социального обслуживания и направлено на максимально возможное продление нахождения граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной социальной среде для поддержания их социального статуса, а также на защиту их прав и законных интересов.

Социальные услуги на дому предоставляются на основании решения комиссии по определению нуждаемости в предоставлении социальных услуг получателю социальных услуг, принятого на основании заявления и документов, подтверждающих такую нуждаемость.

При оказании социальных услуг на дому ГБУ РК «КЦСО г. Керчи» заключает с гражданином договор, определяющий условия предоставления социальных услуг, отраженных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, права и ответственность сторон, а также порядок и размер оплаты в случае оказания услуг на условиях полной или частичной оплаты.

6.2.3. Порядок предоставления социальных услуг при срочном социальном обслуживании

Срочное социальное обслуживание осуществляется в целях оказания неотложной помощи разового характера гражданам вне зависимости от их возраста, остро нуждающимся в социальной поддержке.

Социальные услуги отделения срочного социального обслуживания предоставляются на основании обращения гражданина или его законного представителя.

Социальные услуги отделения срочного социального обслуживания предоставляются при условии добровольного согласия гражданина (или его законного представителя) на их получение.

7. Система контроля качества предоставляемых услуг.

Система контроля качества предоставляемых услуг представляет совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению услуг населению, по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, эффективность и повышение качества услуг.

Целью контроля является проверка соответствия качества предоставляемых услуг требованиям ГОСТ Р 52142-2013 «Качество социальных услуг. Общие положения». Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления услуг, а также их результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

Учреждение проверяет услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление, обеспечивает контроль и самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля, обеспечивает приоритет клиентов в оценке качества услуг, практикует в учреждении регулярную оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

Контроль может осуществляться на внешнем и внутреннем уровне. На внутреннем уровне контроль осуществляется по утвержденному плану.

8.1. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг.

Контролю подлежат следующие основные факторы:

8.1.1. Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует отделение (положение об отделении, руководства, правила, инструкции, методики работы с клиентами, эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру и др.). При контроле документов проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению; своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

8.1.2. Условия размещения отделения. При контроле размещения отделения проверяют соответствие размеров и состояния помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют обеспечение всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащение телефонной связью, создание необходимых условий для пребывания клиентов, обслуживающего персонала, предоставления социальных услуг.

8.1.3. Укомплектованность отделения специалистами, их квалификация. При проверке укомплектованности отделения специалистами руководствуются штатным расписанием. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также изучения письменных отзывов о работе специалистов. Одновременно проверяют организацию и проведение работы по повышению профессионального мастерства.

8.1.4. Специальное и табельное техническое оснащение отделения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.). При контроле специального и табельного технического оснащения отделения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

8.1.5. Состояние информации об учреждении, отделении, правила и порядок предоставления услуг клиентам. Состояние информации об учреждении, отделении (сведений о наименовании учреждения, его местонахождении, сведений о наименовании отделения, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяют на соответствие требованиям Закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и ГОСТ Р 52142 (пункт 4.1.5.4.). 8.1.6. Наличие собственной системы контроля за деятельностью отделения. При контроле проверяют наличие и оформление документации, позволяющей руководству отделения осуществлять контроль за деятельностью сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

8.2. Контроль качества услуг отделения социального обслуживания на дому.

8.2.1. Контроль качества услуг по:

- доставке воды,
- содействию в организации уборки жилых помещений,
- содействию в обеспечении топливом, топке печей,
- оказанию помощи в приготовлении пищи,
- оказанию помощи в мытье посуды, ее дезинфекции,
- сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной доставке,
- содействию в организации ремонта жилых помещений,
- содействию в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

8.2.2. Качество услуг по покупке и доставке на дом промышленных товаров первой необходимости, продуктов питания проверяют на предмет их соответствия

требованиям по удовлетворению потребностей и запросов клиентов в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров.

8.2.3. Контроль качества услуг по содействию в отправлении религиозных обрядов осуществляется проверкой насколько учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов.

8.2.4. Качество услуг, включающих беседы и эмоциональную разгрузку (выслушивание, подбадривание, мотивация к активности и т.д.), контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

8.2.5. При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов, способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности.

8.2.6. При контроле качества услуг по содействию в получении медицинской помощи, в том числе в госпитализации, сопровождении в лечебно-профилактические учреждения, медицинские учреждения проверяют, насколько своевременно и в необходимом объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние клиентов.

8.2.7. При контроле качества услуг по обеспечению ухода за клиентами с учетом состояния здоровья проверяют насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (помощь в приеме лекарств, пищи, перестилание постели, смена нательного белья, умывание, мытье рук, причесывание) и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности клиентов.

8.2.8. При контроле качества услуг по организации экстренной доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное консультирование клиентов, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их применения до прибытия вызванного врача.

8.2.9. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и т.д.) заключается в проверке того, не носит ли оказание этих услуг вреда клиентам и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала.

8.2.10. При контроле качества услуг, связанных с оказанием обслуживаемым на дому клиентам санитарно-гигиенической помощи, забором материалов для проведения лабораторных исследований, сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, проверяют насколько своевременно и в полном объеме проводят предписанные клиентам указанные выше медицинские процедуры, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений дискомфорта, проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к клиентам.

8.2.11. При контроле качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы проверяют, в какой степени эти услуги помогают учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей свидетельствуемых клиентов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения клиентами соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

8.2.12. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе для инвалидов в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного клиента является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается

выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

8.2.13. Контроль качества услуг, связанных с содействием в направлении на санаторно-курортное лечение, заключается в проверке, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли при этом учитывались пожелания и потребности клиентов.

8.2.14. При контроле качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи проверяют насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям клиентов и обеспечивают получение ими необходимых протезов.

8.2.15. Контроль качества услуг по доставке лекарственных средств и изделий медицинского назначения осуществляется проверкой их соответствия назначениям врачей, учетом потребностей и состояния здоровья клиентов.

8.2.16. При контроле качества услуг, связанных с содействием получения образования или профессии инвалидами в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, проверяют насколько учитывается характер инвалидности, физическое состояние инвалидов и обеспечены необходимые удобства в процессе обучения.

8.2.17. Контроль качества услуг, связанных с трудоустройством осуществляют проверкой, правильно ли сориентированы клиенты в положении дел по данной проблеме в интересующих их населенных пунктах и в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работы.

8.2.18. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат) осуществляют проверкой, в какой степени эта помощь способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиента.

8.2.19. Качество услуг по оказанию юридической помощи и иных правовых услуг контролируют проверкой, в какой степени эта помощь обеспечивает разъяснение клиентам сути и состояния интересующих их проблем, помогает определить предлагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем.

8.3. Контроль качества услуг в полустационарных отделениях

8.3.1. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, трудотерапии, культурно-досуговой деятельности контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, обеспечению возможности проведения в них упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все помещения проверяют на соответствие требованиям, определяющим их качество:

- требованиям противопожарной безопасности,
- требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания,
- требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала и клиентов и на качество предоставляемых услуг.

8.3.2. Контроль качества услуги по обеспечению книгами, газетами; журналами, настольными играми и иным необходимым для организации досуга осуществляется проверкой, насколько учитываются потребности и интересы клиентов, их удовлетворенность предоставляемыми услугами.

8.3.3. При контроле качества социально-медицинских услуг, предусмотренных законодательством Российской Федерации, проверяют, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние клиента.

8.3.4. Контроль качества услуг по оказанию помощи в выполнении физических упражнений осуществляют проверкой, насколько безопасным и доступным для здоровья

является комплекс физических упражнений с целью его систематического выполнения для укрепления здоровья.

8.3.5. При контроле качества услуг по оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра, оказанию первой доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли такая организация услуг потребности клиентов в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

8.3.6. Контроль за проведением реабилитационных мероприятий социального и медицинского характера, в том числе для инвалидов в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного клиента является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

8.3.7. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов, а также налаживанием супружеских, родительских и других значимых отношений.

8.3.8. Качество психологических тренингов контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации изменяющимся условиям.

8.3.9. Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают клиентам помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

8.3.10. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по содействию в формировании у клиентов потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

8.3.11. При контроле качества психологической помощи проверяют, насколько она способствует эффективному решению клиентами проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления стрессовой ситуации негативно влияющей на здоровье и психику, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов.

8.3.12. При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

8.3.13. При контроле качества услуги по оказанию помощи в оформлении документов, необходимых для зачисления на социальное обслуживание, проверяется насколько учитывается потребность клиентов в данной услуге, их состояние здоровья.

8.3.14. Качество услуг по оказанию юридической помощи и иных правовых услуг контролируют проверкой, в какой степени эта помощь обеспечивает разъяснение клиентам сути и состояния интересующих их проблем, помогает определить предлагаемые пути их решения и практические меры по решению этих проблем.

8.4. Контроль качества услуг отделения срочного социального обслуживания.

8.4.1. Качество услуг, связанных с оказанием материальной помощи (обеспечение одеждой, обувью, предметами первой необходимости, оказание денежной помощи), контролируют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают клиентов положенными им денежными средствами, продуктами питания, средствами санитарии и гигиены, другими предметами первой необходимости.

8.4.2. При контроле качества услуг по содействию в получении временного жилого помещения проверяют, насколько своевременно и квалифицированно оказывают клиентам помощь в решении их проблем, какова их эффективность в удовлетворении законных запросов и потребностей клиентов.

8.4.3. При контроле качества услуг по обеспечению клиентов горячим питанием или продуктовыми наборами проверяют, своевременно ли получают они положенное им питание или наборы, соблюдаются ли при этом установленные нормы отпуска и качество продуктов.

8.4.4. Контроль качества услуг, связанных с трудоустройством осуществляют проверкой, правильно ли сориентированы клиенты в положении дел по данной проблеме в интересующих их населенных пунктах и в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работы.

8.4.5. При контроле качества услуг, связанных с консультированием клиентов по вопросам самообеспечения, проверяют насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют клиентам их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, развития семейного предпринимательства надомных промыслов, каковы практические результаты консультирования.

8.4.6. При контроле качества экстренной психологической помощи проверяют, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния.

8.4.7. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

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

8.4.9. Качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

8.4.10. Качество психологических тренингов как активного психологического воздействия контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

8.4.11. Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают клиентам помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

8.4.12. Качество услуг по оказанию помощи клиентам на дому проверяют, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

8.4.13. Контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально-правовым вопросам (гражданское, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и т.д.), осуществляют проверкой,

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

8.4.14. При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до клиентов нужную информацию, и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

8.4.15. Качество услуг по содействию в получении клиентом бесплатной помощи адвоката или по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу.

8.4.16. При контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб на действия или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права клиентов проверяют, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

8.4.17. Контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над гражданами пожилого возраста и инвалидами осуществляют проверкой, все ли необходимые документы пострадавшим клиентам для представления в суд подготавливались своевременно, какова была степень участия юристов учреждения в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и защиты виновных, какова степень влияния содействия на решение суда.

8.4.18. При контроле качества социально-правового патронажа граждан пожилого возраста и инвалидов в семьях, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска, как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер взаимоотношений между ними и как оказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия.

8.4.19. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении документов, удостоверяющих личность, документов, необходимых для получения мер социальной поддержки и помощи, пенсий, алиментов, страхового медицинского полиса и др., осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль их прохождения и помогла своевременному и объективному решению проблем клиента.

9. Ответственность за проведение контроля качества предоставляемых услуг

9.1. Директор учреждения и его заместитель несут полную ответственность за осуществление контроля качества предоставляемых услуг, обеспечивая разъяснение и доведение данного руководства по контролю до всех структурных подразделений и сотрудников учреждения, четко определяют полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала, осуществляющего контроль исполнения услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

9.2. Лица, нарушившие требования данного руководства, несут персональную ответственность и подвергаются административному наказанию.