

Согласовано

Приложение №1

Представитель работников
Заместитель председателя первичной
профсоюзной организации

Курылова /М.А. Курылова/

к приказу КГАУ СЗ «Елизовский
психоневрологический интернат для
детей и молодых инвалидов «Ягодка»

« 07 » апреля 2023 г.

от « 04 » 04 2023 г. № 415

**ПОЛОЖЕНИЕ
О ВНУТРЕННЕМ КОНТРОЛЕ КАЧЕСТВА
ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
В КРАЕВОМ ГОСУДАРСТВЕННОМ АВТОНОМНОМ УЧРЕЖДЕНИИ
СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ «ЕЛИЗОВСКИЙ
ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ ДЛЯ ДЕТЕЙ И МОЛОДЫХ
ИНВАЛИДОВ «ЯГОДКА»**

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение разработано на основании Федерального закона от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Закона Камчатского края от 01.07.2014 № 469 «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Камчатском крае», Государственного стандарта социального обслуживания населения Камчатского края «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей».

1.2. Внутренний контроль в Краевом государственном автономном учреждении социальной защиты «Елизовский психоневрологический интернат для детей и молодых инвалидов «Ягодка» (далее – Учреждение) – главный источник получения информации о состоянии социального обслуживания детей с инвалидностью. Под внутренним контролем понимается проведение руководством Учреждения проверок, наблюдений, обследований и контроля в пределах своей компетенции за соблюдением работниками действующего законодательства Российской Федерации в области социального обслуживания, а также последствиями управленческих решений.

1.3. Настоящее Положение определяет порядок проведения внутреннего контроля, организационные формы, виды и методы контроля, основные правила и перечень вопросов, подлежащих проверке при проведении внутреннего контроля. Основным объектом внутреннего контроля является предоставление социальных услуг их получателям. Основным предметом внутреннего контроля является соответствие работы Учреждения действующему законодательству Российской Федерации и Камчатского края, локальным актам Учреждения.

1.4. Внутренний контроль проводится в целях повышения эффективности работы Учреждения, повышения профессионального мастерства работников, улучшения качества предоставляемых социальных услуг, совершенствования механизма управления качеством.

1.5. Основными задачами внутреннего контроля являются осуществление контроля за исполнением законодательства в области социального обслуживания, анализ и экспертная оценка эффективности результатов деятельности Учреждения, изучение результатов деятельности, выявление отрицательных и положительных тенденций в организации стационарного социального обслуживания, разработка на этой основе предложений по устранению негативных тенденций, прогнозирование дальнейшего развития, возникновения будущих проблем, вероятных социальных рисков, выявление имеющихся резервов и возможностей лучшего использования ресурсного потенциала, разработка рекомендаций по разрешению имеющихся проблем и мероприятий по оптимизации деятельности, оказание методической помощи работникам в процессе контроля, анализ результатов реализации приказов директора Учреждения, инструктирование должностных лиц по вопросам применения действующих норм и правил.

1.6. Должностные лица, осуществляющие внутренний контроль, руководствуются действующим законодательством Российской Федерации, законодательством Камчатского края и локальными актами Учреждения, в том числе приказами о проведении проверок в рамках внутреннего контроля.

1.7. Внутренний контроль осуществляется директором Учреждения и его заместителями с привлечением других специалистов в рамках полномочий, определенных приказом директора и согласно утвержденному плану проверок с использованием методов документального контроля, обследования, наблюдения за процессом предоставления социальных услуг, экспертизы, анкетирования, опроса и др.

1.8. Внутренний контроль проводится в виде плановых и внеплановых проверок. Плановые проверки осуществляются не реже, чем 1 раз в квартал в соответствии с утвержденным планом-графиком проведения проверок. Информация о проведении плановых проверок доводится до работников Учреждения в начале года. Внеплановые проверки осуществляются в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях граждан и работников Учреждения. Внеплановые проверки осуществляются также в целях урегулирования конфликтных ситуаций и фактов, сведений о нарушениях работниками трудовой дисциплины.

1.9. Виды внутреннего контроля:

1.9.1. предварительный – предварительное знакомство с деятельностью работников Учреждения;

1.9.2. текущий – непосредственное наблюдение за трудовой деятельностью;

1.9.3. итоговый – изучение результатов работы Учреждения за полугодие, год.

1.10. Типы внутреннего контроля:

- 1.10.1. персональный;
- 1.10.2. тематический;
- 1.10.3. комплексный.

2. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

2.1. Контролю подлежат следующие основные факторы:

2.1.1. Наличие пакета основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение (далее - документы). В состав пакета необходимых документов входят: учредительные документы Учреждения; положения о структурных подразделениях Учреждения; должностные инструкции специалистов; отчетная - учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в Учреждении); документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии.

Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения.

Одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2.1.2. Условия содержания и эксплуатации Учреждения.

При проверке условий содержания и эксплуатации Учреждения обращают внимание на соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности; защищенность от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура и влажность воздуха, загазованность, запыленность, шум, вибрация и др.). Одновременно проверяют полноту обеспечения Учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем воспитанников, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

2.1.3. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация.

Укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие 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 воспитанниками, проживающими в Учреждении, проверяют путем изучения личных дел, собеседований административно - управленческого персонала с сотрудниками и воспитанниками, проживающими 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.

В целях повышения качества социальных услуг в Учреждении разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

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.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

2.1.5. Состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления услуг.

Состояние информации об Учреждении (сведений о наименовании Учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.).

Учреждение доводит до сведения граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию получателей социальных услуг и их законных представителей необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать выбор.

2.1.6. Наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения.

В системе (службе) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов Учреждения, осуществляющих руководство работами, предоставление социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При проверке собственной службы контроля за деятельностью Учреждения обращают внимание на наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству Учреждения контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

Собственная система контроля должна охватывать этапы планирования работы, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

При проверке внешней системы контроля изучаются документально оформленные результаты проводимых проверок, характер отмечаемых недостатков и степень реализации мероприятий по их устранению.

3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых их получателям в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг, назначенной приказом директора Учреждения (далее – Комиссия).

3.2. Проверка проводится на основании приказа директора Учреждения в сроки и на тему, утвержденные директором в соответствующем приказе.

3.3. План-задание на проведение проверки, определяющий предмет и цели проверки, утверждается директором Учреждения.

3.4. Продолжительность тематических и комплексных проверок не должна превышать 20 дней.

3.5. При проведении проверки эксперты имеют право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к предмету контроля. Экспертные опросы и анкетирование проводятся только в том случае, если в этом есть необходимость.

3.6. При обнаружении в ходе внутреннего контроля нарушений законодательства Российской Федерации, Устава Учреждения, Правил внутреннего трудового распорядка о них немедленно сообщается директору Учреждения.

3.7. Работники предупреждаются о проведении в отношении их работы внеплановой проверки не позднее, чем за 1 день до начала проверки. При проведении плановых проверок не требуется дополнительного предупреждения работников, если в плане-графике указаны сроки проведения проверок. В экстренных случаях директор и его заместители, а также должностные лица, уполномоченные приказом директора, могут проводить проверки без предварительного предупреждения.

3.8. Результаты внутреннего контроля оформляются в виде аналитической справки, справки о результатах внутреннего контроля, доклада о состоянии дел по проверяемому вопросу или иной формы, установленной в Учреждении.

Итоговый материал должен содержать констатацию фактов, выводы и, при необходимости, предложения. Информация о результатах доводится до работников учреждения в течение 7 дней с момента завершения проверки.

Все должностные лица после ознакомления с результатами проверки должны поставить подпись под итоговым материалом проверки. При этом они могут сделать запись о несогласии с результатами инспектирования в целом или по отдельным фактам и выводам.

3.9. По итогам проверки директор принимает следующие управленческие решения:

3.9.1. об издании соответствующего приказа;

3.9.2. об обсуждении итоговых материалов внутреннего контроля;

3.9.3. о проведении повторной проверки с привлечением специалистов;

3.9.4. о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;

3.9.5. о поощрении работников;

3.9.6. иные решения в пределах своей компетенции.

3.10. О результатах проверки по обращениям граждан им сообщается в тридцатидневный срок.

4. Комиссия по внутреннему контролю

4.1. В состав Комиссии по внутреннему контролю (далее по тексту – Комиссия) входят заместители директора, главный бухгалтер, руководители структурных подразделений.

4.2. Председателем Комиссии является заместитель директора по общим вопросам, в его отсутствие – заместитель директора по медицинским вопросам.

4.3. Заседания Комиссии правомочны при условии присутствия на них более половины ее членов.

4.4. Задачи комиссии:

4.4.1. осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими, социально-трудовыми, социально-правовыми услугами и услугами в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг (далее – услуги);

4.4.2. сбор разносторонней информации о подразделении и ее анализ;

4.4.3. определение слабых сторон, недостатков, нерешенных вопросов;

4.4.4. прогнозирование дальнейшего развития, возникновения будущих проблем, вероятностных социальных рисков;

4.4.5. выявление имеющихся резервов и возможностей лучшего использования ресурсного потенциала;

4.4.6. разработка рекомендаций по разрешению имеющихся проблем и мероприятий оптимизации деятельности;

4.4.7. помощь в подготовке реабилитационных программ, планов, методик;

4.4.8. распространение передового опыта;

4.4.9. консультирование сотрудников по вопросам организации социально-реабилитационного процесса;

4.4.10 обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг; решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

4.5. Функции Комиссии:

4.5.1. предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;

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

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

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

4.5.4. 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;

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

4.5.6. рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий получателей социальных услуг и их родителей (законных представителей), возникающих при предоставлении услуг;

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

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

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

4.6. Права комиссии:

4.6.1. анализировать документы подразделения с целью их экспертизы и оценки;

4.6.2. инициировать проведение совещаний, консультаций, если это необходимо для более глубокого знакомства и изучения содержания деятельности или выяснения уровня профессионализма сотрудников;

4.6.3. предлагать новые варианты ведения документации и организации деятельности отделения во всех его направлениях, если это не противоречит утвержденным нормативам;

4.6.4. работать совместно с руководителем подразделения или любым его сотрудником в качестве дублера с их согласия;

4.6.5. проводить необходимые диагностические процедуры: анкетирование, тестирование, фотографирование, беседы и др.

4.7. Обязанности комиссии:

4.7.1. действовать только в интересах подразделения и учреждения в целом;

4.7.2. уважительно относиться к имеющемуся опыту специалистов подразделения;

4.7.3. изучать его деятельность с целью выяснения его достижений, эффективности и специфики;

4.7.4. сохранять конфиденциальность и не разглашать без ведома руководства полученную отрицательную информацию;

4.7.5. соблюдать этические требования по отношению к своим коллегам;

4.7.6. находить совместно с администрацией и коллективом подразделений пути, методы и приемы выхода из сложных социально-реабилитационных ситуаций;

4.7.7. в своей деятельности комиссия руководствуется законодательством РФ, законодательством Правительства Камчатского края, нормативно-правовыми документами Учреждения.

4.8. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

4.9. Комиссия Учреждения проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии.

4.10. В Учреждении действует 4-уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений:

4.10.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа Комиссии осуществляется согласно годовому плану работы Учреждения. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Учреждения.

4.10.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по указанию директора при наличии претензий, жалоб со стороны получателей социальных услуг и их родителей (законных представителей) либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

4.10.3. Система перекрестных проверок.

Перекрестные проверки осуществляются Комиссией контроля второго уровня, состав которой формируется из руководителей структурных подразделений и специалистов учреждения. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

4.10.4. Система самоконтроля.

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

Наличие 4-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения некачественного предоставления услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению качества предоставляемых услуг.

4.11. Внутренний контроль качества оказания услуг охватывает этапы планирования, работу с получателями социальных услуг и их родителями (законными представителями), выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

5. Персональный контроль

5.1. Персональный контроль предполагает изучение и анализ деятельности отдельного работника.

5.2. В ходе персонального контроля изучают уровень профессиональных знаний работника, результаты профессиональной деятельности работника и пути их совершенствования, способы повышения профессиональной квалификации и самообразования работника.

5.3. При осуществлении персонального контроля комиссия имеет право:

5.3.1. знакомиться с функциональными обязанностями работника, с его рабочей документацией;

5.3.2. изучать практическую деятельность работников учреждения;

5.3.3. организовывать социологические, психологические, педагогические исследования: анкетирование, тестирование.

5.4. Проверяемый работник имеет право:

5.4.1. знать сроки контроля и критерии оценки его деятельности;

5.4.2. знать цель, содержание, виды, формы и методы контроля;

5.4.3. своевременно знакомиться с выводами и рекомендациями комиссии.

5.5. По результатам персонального контроля деятельности работника оформляется справка.

6. Тематический контроль

6.1. Тематический контроль проводится по отдельным проблемам деятельности учреждения.

6.2. Содержание тематического контроля включает вопросы организации медицинского обслуживания, организации питания, организации бытового обслуживания, материально-технического обеспечения, психолого-педагогической реабилитации, социальной реабилитации, финансово-экономической деятельности, документации учреждения, кадров, соблюдения санитарно-эпидемиологических норм и правил, норм техники безопасности и пожарной безопасности, другие вопросы, связанные с решением задач государственной политики в области социальной защиты населения.

6.3. Тематический контроль направлен не только на изучение фактического состояния дел по конкретному вопросу, но и на внедрение в существующую практику современных технологий предоставления социальных услуг.

6.4. Темы контроля определяются в соответствии с задачами на текущий год, основными тенденциями развития социального обслуживания населения в регионе, стране.

6.5. Сотрудники учреждения должны быть ознакомлены с темами, сроками, целями, формами и методами контроля в соответствии с планом работы учреждения.

6.6. В ходе тематического контроля могут проводиться тематические исследования (анкетирование, тестирование), осуществляется анализ практической деятельности работника, анализ документации учреждения и работника в соответствии с темой контроля.

6.7. Результаты тематического контроля оформляются в виде заключения или справки.

6.8. По результатам тематического контроля принимаются меры, направленные на повышение качества предоставляемых социальных услуг.

7. Комплексный контроль

7.1. Комплексный контроль проводится с целью получения полной информации о состоянии учреждения в целом или по конкретной проблеме.

7.2. Для проведения комплексного контроля создается комиссия, состоящая из работников администрации учреждения и узких специалистов.

7.3. Члены группы определяют цели, задачи проверки, разрабатывают план проверки и распределяют обязанности между собой.

7.4. Перед каждым проверяющим ставится конкретная задача, устанавливаются сроки, формы обобщения итогов комплексной проверки.

7.5. Члены коллектива знакомятся с целями, задачами, планом проведения комплексной проверки в соответствии с планом работы, но не менее чем за месяц до ее начала.

7.6. По результатам комплексной проверки готовится справка, на основании которой руководителем учреждения издается приказ.

8. Контроль качества социально-бытовых услуг

8. Контроль качества социально-бытовых услуг осуществляется путем проверки:

8.1. Качества жилой площади, предоставляемой получателям социальных услуг в Учреждении, и ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживания воспитанников. Одновременно проверяют, насколько учтены при размещении воспитанников в жилых помещениях их

физическое и психическое состояние, психологическая совместимость, наклонности.

8.2. Качества помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания на соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них мероприятий с учетом специфики обслуживаемых получателей социальных услуг. На соответствие следующим требованиям:

- требованиям санитарно-гигиенических норм;
- 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, воспитанников, проживающих в Учреждении и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по доступной среде: обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).

8.3. Качества мебели и постельных принадлежностей, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние получателей социальных услуг (тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

8.4. Соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов воспитанников в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

8.5. Качества предоставляемых получателям социальных услуг, одежды, обуви, нательного белья, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам воспитанников, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

8.6. Качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение, проверяют, в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению получателей социальных услуг в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

8.7. Качества горячего питания: насколько доброкачественны продукты, из которых оно готовится, удовлетворяет ли оно потребности получателей социальных услуг, по калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям.

8.8. Качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера получателей социальных услуг, проживающих в Учреждении, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и не способным по состоянию здоровья встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну, принять пищу, пить, пользоваться туалетом, передвигаться по комнате и вне комнаты, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, лицам мужского пола брить бороду и усы, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых получателям социальных услуг, проживающим в Учреждении, процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к воспитанникам.

8.9. Качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении получателей социальных услуг книгами, газетами, журналами, настольными играми, по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции, насколько полно удовлетворены при этом запросы получателей социальных услуг, и оказывается ли им помощь в подборе необходимых материалов.

8.10. Качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние получателей социальных услуг, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также, не допускаются ли какие-либо ущемления прав верующих на свободное отправление религиозных обрядов.

8.11. Качества услуг по оснащению занимаемых получателями социальных услуг жилых помещений специальными средствами и приспособлениями, все ли необходимые средства и приспособления, необходимые для реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации каждого получателя социальных услуг, имеются в наличии, отвечают ли они предъявленным к ним требованиям по своему техническому состоянию и удобству применения, удовлетворяют ли нужды получателей социальных услуг.

8.12. Качества содействия в обеспечении нуждающихся получателей социальных услуг протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками.

8.13. Качества услуг по оказанию получателям социальных услуг помощи в пользовании:

- специально оборудованными средствами передвижения;
- средствами для обмена информацией, получения и передачи информации для инвалидов с нарушениями слуха, зрения и голосообразования;
- специальными приспособлениями для пользования средствами личной гигиены;
- приспособлениями для захвата и передвижения предметов;

- приспособлениями для одевания и раздевания;
- слуховыми аппаратами;
- оптическими средствами;
- а также как организована и проводится эта помощь, в какой степени она способствует умелому и безопасному пользованию указанными средствами и приспособлениями.

8.14. Качества услуг по ознакомлению получателей социальных услуг с правилами пользования оборудованием для подъема и перемещения (пассажирскими лифтами, подъемниками, перилами, стойками, поручнями, различными креслами-колясками и т.д.), оказанию практической помощи в пользовании этим оборудованием.

9. Контроль качества социально-медицинских услуг

9. Контроль качества социально-медицинских услуг осуществляется путем проверки:

9.1. Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи получателям социальных услуг, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние получателей социальных услуг.

9.2. Качества услуг по обеспечению ухода за получателями социальных услуг 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.).

9.3. Проведения реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации получателей социальных услуг, насколько оптимальным для каждого конкретного воспитанника является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

9.4. Качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими медицинскими изделиями, подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов по медицинским показаниям, взятие материалов для проведения лабораторных исследований), сменой нательного белья, кормлением, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколько

квалифицированно и четко проводятся процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда получателям социальных услуг, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия воспитанников, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

9.5. 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 получателей социальных услуг, и обеспечивают получение необходимых им удобных в использовании протезов и других средств.

9.6. Качества услуг по оказанию помощи получателям социальных услуг 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.

9.7. Качества услуг по проведению лечебно-оздоровительных мероприятий для получателей социальных услуг с использованием гимнастических колец, различных эспандеров, гантелей, столов, ракеток и мячей для настольного тенниса, шведских стенок, кистевых динамометров и других приспособлений, как часто проводятся эти мероприятия, сколько получателей социальных услуг принимает в них участие, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья воспитанников.

9.8. Качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы.

9.9. Качества услуг по организации медико-социального обследования - оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи.

9.10. Качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся получателей социальных услуг в лечебно-профилактические учреждения.

10. Контроль качества социально-психологических услуг

10. Контроль качества социально-психологических услуг осуществляется путем проверки:

10.1. Качества психологического консультирования, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание получателям социальных услуг необходимой помощи в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми.

10.2. Качества психодиагностики и обследования личности, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателей социальных услуг, влияющих на отклонения в поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

10.3. Качества услуги по психологической коррекции, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателей социальных услуг, а также приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

10.4. Качества психологических тренингов как активного психологического воздействия, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения.

10.5. 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 получателей социальных услуг, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

10.6. Качества психопрофилактической и психологической работы, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности получателей социальных услуг на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

11. Контроль качества социально-педагогических услуг

11. Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки:

11.1. Качества услуг по педагогической коррекции. В какой степени эта услуга обеспечивает преодоление или ослабление в развитии эмоционального состояния и поведения получателей социальных услуг.

11.2. Качества организации и осуществления образовательной деятельности по дополнительным общеобразовательным общеразвивающим программам, которые направлены на формирование и развитие творческих способностей воспитанников, на обеспечение их духовно-нравственного и патриотического воспитания, их социализацию и адаптацию к жизни в обществе, формирование общей культуры, удовлетворение иных образовательных потребностей и интересов получателей социальных услуг.

11.3. Качества условий учебно-развивающей среды, учитывающей характер ограничений жизнедеятельности, физического состояния получателей социальных услуг и обеспечивающих необходимые для них удобства.

11.4. Качества составления дополнительных общеобразовательных, общеразвивающих программ, удовлетворяющих требованиям Закона «Об образовании в РФ». Программы составлены с учетом способности того или иного получателя социальных услуг к восприятию знаний и усвоению необходимых навыков.

11.5. Качества организации досуга в Учреждении, который направлен на удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг, 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.

11.6. Качества услуг по проведению логопедической коррекции. В какой степени эта услуга способствует развитию речевых возможностей получателей социальных услуг.

11.7. Качества услуг по социально-педагогическому консультированию, в какой степени оно помогает получателям социальных услуг, в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

12. Контроль качества социально-трудовых услуг

12. Контроль качества социально-трудовых услуг осуществляется путем проверки:

12.1. Качества услуг по созданию условий получателям социальных услуг для использования их остаточных трудовых возможностей.

12.2. Качества дополнительного образования детей и взрослых, направленного на формирование и развитие трудового воспитания, на профориентацию получателей социальных услуг, их социализацию и адаптацию к трудовой жизни в обществе.

12.3. Качества услуг по содействию в трудоустройстве проживающих, в том числе на временную работу в Учреждении и вне Учреждения, в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работ.

13. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов

13. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов осуществляется путём проверки:

13.1. Качества услуги по социально-средовой ориентации. В какой степени эта услуга способствуют поддержанию навыков поведения получателей социальных услуг в быту и общественных местах.

13.2. Качества услуги по обучению получателей социальных услуг пользованию техническими средствами реабилитации, которые развивают практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

14. Контроль качества социально-правовых услуг

14. Контроль качества социально-правовых услуг осуществляется путем проверки:

14.1. Качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав получателей социальных услуг и их родителей (законных представителей) на социальное обслуживание и защиту своих интересов.

14.2. Качества услуг, связанных с содействием в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений, в полной ли мере это содействие обеспечивает защиту получателей социальных услуг от возможной потери (вследствие различных обстоятельств) законно принадлежащей или положенной им жилой площади, а также недопущение ущемления их законных прав и интересов.

14.3. Качества услуг по оказанию помощи в оформлении 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).

14.4. Качества услуг по содействию в получении получателями социальных услуг бесплатной юридической помощи в порядке, установленном законодательством, или по обеспечению представительства в суде для защиты их прав и интересов, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической помощи для принятия объективного решения по конкретному вопросу.

14.5. Качества услуг, предусматривающих консультирование получателей социальных услуг по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) и оказание им юридической помощи, в полном ли объеме получают они необходимую информацию по интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.

15. Ответственность за политику в области качества

15.1. 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.

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

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

15.4. Персонал Учреждения, непосредственно предоставляющий услуги получателям социальных услуг, независимо от других возложенных на него обязанностей участвует в реализации политики учреждения в области качества, обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей воспитанников и их законных представителей, 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.