

Утверждено  
приказом директора  
ГБУСО «Минераловодский ЦСОН»  
от 09.01.2015г. № 7

## **РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ ОБСЛУЖИВАНИЯ**

Руководство по качеству обслуживания (далее по тексту Руководство) государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Минераловодский центр социального обслуживания населения» (далее - ГБУСО «Минераловодский ЦСОН») разработано в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации «Социальное обслуживание населения»:

ГОСТ Р 52143-2003 (Основные виды социальных услуг),

ГОСТ Р 52142-2003 (Качество социальных услуг),

ГОСТ Р 52496-2005 (Контроль качества социальных услуг),

ГОСТ Р 52497-2005 (Система качества учреждений социального обслуживания).

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

Руководство разработали:

директор ГБУСО «Минераловодский ЦСОН»,

заместитель директора,

заведующие отделений и специалисты по социальной работе.

### **Основные разделы Руководства**

1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.
2. Описание условий размещения учреждения.
3. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения.
4. Структурные подразделения ГБУСО «Минераловодский ЦСОН» 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 ГБУСО «Минераловодский ЦСОН».
8. Система контроля качества предоставляемых услуг.

#### **1. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение**

Состав нормативно-правовой базы, на основании которой функционирует ГБУСО «Минераловодский ЦСОН»:

1. Устав учреждения.
2. Положение об учреждении.

3. Положения о структурных подразделениях ГБУСО «Минераловодский ЦСОН».
4. Служебные инструкции.
5. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру.
6. Методики работы с клиентами ГБУСО «Минераловодский ЦСОН».

## 2. Условия размещения учреждения

### Здания, помещения ГБУСО «Минераловодский ЦСОН»

№ п/п	Занимаемые здания, помещения, год постройки	Почтовый адрес, общая площадь кв.м.	Принадлежность (в чьей собственности)	Какие подразделения размещены на занимаемых площадях, кв.м.
1.	Административное здание	357201 г. Минеральные Воды, Фрунзе 52 616,5 кв.м.	администрация Минераловодского муниципального района	-Административно-управленческий аппарат  -отделение срочного социального обслуживания-42,9 кв.м  -отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья- 45,9 кв.м.  -отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов по городу №1,2- 30,3 кв.м.  -специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 11-9 кв.м.

				-социально-оздоровительное отделение-134,3 кв.м.
2.	Здание администрации Лугокумского сельского совета	с. Лугокумка, Мостовая 2А	администрация Минераловодского муниципального района	Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 3 площадь 22 кв.м.
3.	Здание администрации Ленинского сельского совета	п. Новотерский, Молодежная1	администрация Минераловодского муниципального района	Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 4 площадь 12 кв.м.
4	Здание Прикумского сельского совета	с.Прикумское, Ленина 56	администрация Минераловодского муниципального района	Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов №7 Специализированное отделение социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 12 Социальная комната площадь 22,5 кв.м.

5	Здание дворца культуры Нагутского сельского совета	с.Нагутское, Пролетарская 30	администрация Минераловодского муниципального района	Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 8,9 площадь 55 кв.м.
6	Здание Гражданского сельского совета	с.Гражданское, Школьная 3 «А»	администрация Минераловодского муниципального района	Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 10,5 площадь 90 кв.м.
7	Здание библиотеки Марьиныколовцевского сельского совета	с.Марьины Колодцы, Зеленая 24 Ленина 85	администрация Минераловодского муниципального района	Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов № 6  Социальная комната площадь 35 кв.м.
8	Здание отделения временного (постоянного) пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов	с.Нагутское, Пролетарская 40	администрация Минераловодского муниципального района	Отделение временного ( постоянного) пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов  площадь 405,7 кв.м.

В учреждении соблюдаются все требования противопожарной безопасности:

1. Имеется противопожарная сигнализация.
2. В здании имеются запасные выходы на случай необходимой эвакуации во время пожара.

3. В здании имеются табличные указатели, планы эвакуации на случай пожара, инструкции к плану эвакуации людей при возникновении пожара, утвержденные директором центра и согласованные с главным государственным инспектором по пожарному надзору Минераловодского района ГУ МЧС России по СК.

4. Здания оснащены огнетушителями:

административное - в количестве 12 шт,

отделение временного(постоянного) пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов - в количестве 8 шт.

5. Коммуникационная система.

Здания и помещения учреждения оснащены телефонной связью.

Имеется факс - (87922) 7-67-36

Электронная почта: [cson16@minsoc26.ru](mailto:cson16@minsoc26.ru)

### **3. Специальное техническое и табельное оснащение**

В состав специального технического оснащения ГБУСО «Минераловодский ЦСОН» 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 центра.

В целях обеспечения качества обслуживания клиентов в центре 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 с эксплуатации, если не подлежит ремонту.

### **4. Основные задачи, функции и ответственность структурных подразделений учреждения**

*Администрация ГБУСО «Минераловодский ЦСОН».*

Задачи:

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

Функции:

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

Ответственность:

руководитель учреждения несёт ответственность за политику в области качества.

## ***Отделения социального (социально-медицинского) обслуживания на дому.***

### Задачи:

- обеспечение удовлетворения потребностей граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края 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 надомных 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;

оказание с учетом их индивидуальных потребностей следующих видов социальных услуг: социально-бытовые; социально-медицинские; социально-психологические; социально-педагогические; социально-трудовые; социально-правовые; услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов; срочные социальные услуги.

### Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

## ***Отделение срочного социального обслуживания***

### Задачи:

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

### Функции:

- определение необходимых форм помощи;
- оказание помощи отдельному человеку или группе граждан путем оказания материальных видов помощи, психологического, юридического консультирования, социальной реабилитации и др.;
- активизация потенциала самопомощи лиц, признанных нуждающимися;

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

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

***Отделение временного (постоянного) пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов:***

Задачи:

-создание для клиентов благоприятных условий проживания, приближенных к домашним и организация ухода за ними.

Функции:

Прием и размещение пожилых граждан и инвалидов, нуждающихся в уходе, бытовом и медицинском обслуживании;

-проведение мероприятий по адаптации граждан к новым условиям проживания;

-оказание гражданам социальной, бытовой, медицинской, консультативной помощи;

-организация рационального питания, в том числе диетического;

-организация досуга проживающих;

-проведение мероприятий по восстановлению личностного и социального статуса;

-осуществление санитарно-гигиенических мероприятий.

Ответственность:

-за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

***Отделение реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями:***

Задачи:

-создание необходимых условий для самореализации ребенка, его интеллектуального и эмоционального развития;

-выполнение социально-реабилитационных мероприятий для клиентов отделения;

-обучение навыкам самообслуживания, поведения, самоконтроля, общения;

-проведение работы с родителями в целях реализации преемственности реабилитационных мероприятий и адаптации детей и подростков в семье;

-оказание консультаций семьям, в том числе по вопросам предоставления им льгот и преимуществ;

-обеспечение реализации индивидуальных программ реабилитации, разработанных МСЭ;

-координация совместных действий работников здравоохранения, образования и социальной защиты населения, способствующих реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья;

-содействие в решении проблем, связанных с воспитанием детей с РВЗ;

-использование в работе индивидуальных технологий, повышающих эффективность оздоровительных и реабилитационных мероприятий;  
проведение реабилитационных мероприятий на дому с детьми и подростками с ОВЗ;

-обучение родителей (или законных представителей) ребенка приемам оказания доврачебной помощи, элементам массажа, закаливания, гимнастики, релаксации.

#### Функции:

Предоставление детям и подросткам с ограниченными возможностями здоровья комплекса социальных услуг, а также отдельных реабилитационных услуг;

Формирование банка данных о семьях, воспитывающих детей с ограниченными возможностями здоровья, обследование материально-бытовых условий проживания, выявление степени нуждаемости в конкретных видах социальной помощи.

#### Ответственность

-за соблюдение существующих стандартов и последующее улучшение качества услуг.

## **5. Кадровый состав учреждения**

Одним из факторов, влияющих на качество предоставления социальных услуг в ГБУСО «Минераловодский ЦСОН», является укомплектованность специалистами и их квалификация.

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

- полная укомплектованность ГБУСО «Минераловодский ЦСОН» 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 ГБУСО «Минераловодский ЦСОН», порядке и правилах предоставления услуг клиентам должно соответствовать требованиям федерального закона «О защите прав потребителей».

ГБУСО «Минераловодский ЦСОН» обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация может быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан, признанных нуждающимися.

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) блок-схемы;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- условия предоставления гарантированных государством услуг;
- тарифы на гарантированные государством услуги;
- 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 определен постановлением Правительства Ставропольского края от 29.12.2014г. №560-п «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае»

Социальные услуги должны предоставляться при соблюдении следующих принципов:

1) равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию вне зависимости от их пола, расы, возраста, национальности, языка, происхождения, места жительства, отношения к религии, убеждений и принадлежности к общественным объединениям;

2) адресность предоставления социальных услуг;

3) приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг;

4) сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде;

5) добровольность;

6) конфиденциальность.

**6.2.Получатели социальных услуг имеют право на:**

1) уважительное и гуманное отношение;

2) получение бесплатно в доступной форме информации о своих правах и обязанностях, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг, о возможности получения этих услуг бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг;

3) выбор поставщика или поставщиков социальных услуг;

4) отказ от предоставления социальных услуг;

5) защиту своих прав и законных интересов в соответствии с законодательством Российской Федерации;

6) участие в составлении индивидуальных программ;

7) обеспечение условий пребывания в организациях социального обслуживания, соответствующих санитарно-гигиеническим требованиям, а также на надлежащий уход;

8) свободное посещение законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций,

священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

9) социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 настоящего Федерального закона.

#### **6.3.Получатели социальных услуг обязаны:**

1) предоставлять в соответствии с нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации сведения и документы, необходимые для предоставления социальных услуг;

2) своевременно информировать поставщиков социальных услуг об изменении обстоятельств, обуславливающих потребность в предоставлении социальных услуг;

3) соблюдать условия договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с поставщиком социальных услуг, в том числе своевременно и в полном объеме оплачивать стоимость предоставленных социальных услуг при их предоставлении за плату или частичную плату.

#### **6.4.Поставщики социальных услуг имеют право:**

1) запрашивать соответствующие органы государственной власти, а также органы местного самоуправления и получать от указанных органов информацию, необходимую для организации социального обслуживания;

2) отказать в предоставлении социальной услуги получателю социальных услуг в случае нарушения им условий договора о предоставлении социальных услуг, заключенного с получателем социальных услуг или его законным представителем, а также в случае, предусмотренном частью 3 статьи 18 Федерального закона №442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания в РФ»;

3) быть включенными в реестр поставщиков социальных услуг субъекта Российской Федерации;

4) получать в течение двух рабочих дней информацию о включении их в перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг.

Поставщики социальных услуг вправе предоставлять гражданам по их желанию, выраженному в письменной или электронной форме, дополнительные социальные услуги за плату.

#### **6.5.Поставщики социальных услуг обязаны:**

1)осуществлять свою деятельность в соответствии с настоящим Федеральным законом, другими федеральными законами, законами и иными нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации;

2)предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований настоящего Федерального закона;

3)предоставлять срочные социальные услуги в соответствии со статьей 21 настоящего Федерального закона;

4)предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получить их бесплатно;

5)использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;

6) предоставлять уполномоченному органу субъекта Российской Федерации информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;

7)осуществлять социальное сопровождение в соответствии со статьей 22 Федерального закона №442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания в РФ»;

8)обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

9)предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе сети "Интернет" и услугами почтовой связи, при получении услуг в организациях социального обслуживания;

10)выделять супругам, проживающим в организации социального обслуживания, изолированное жилое помещение для совместного проживания;

11)обеспечивать получателям социальных услуг возможность свободного посещения их законными представителями, адвокатами, нотариусами, представителями общественных и (или) иных организаций,

священнослужителями, а также родственниками и другими лицами в дневное и вечернее время;

12)обеспечивать сохранность личных вещей и ценностей получателей социальных услуг;

13)исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

#### **6.6.Поставщики социальных услуг при оказании социальных услуг не вправе:**

1)ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;

2)применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними;

3)помещать детей-инвалидов, не страдающих психическими расстройствами, в стационарные организации социального обслуживания, предназначенные для детей-инвалидов, страдающих психическими расстройствами, и наоборот.

Поставщики социальных услуг формируют общедоступные информационные ресурсы, содержащие информацию о деятельности этих поставщиков, и обеспечивают доступ к данным ресурсам посредством размещения их на информационных стендах в помещениях поставщиков социальных услуг, в средствах массовой информации, в сети "Интернет", в том числе на официальном сайте организации социального обслуживания.

Поставщики социальных услуг обеспечивают открытость и доступность информации:

1) о дате государственной регистрации, об учредителе (учредителях), о месте нахождения, филиалах (при их наличии), режиме, графике работы, контактных телефонах и об адресах электронной почты;

2)о структуре и об органах управления организации социального обслуживания;

3)о форме социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

4)о численности получателей социальных услуг по формам социального обслуживания и видам социальных услуг за счет бюджетных ассигнований

бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

5) о руководителе, его заместителях, руководителях филиалов (при их наличии), о персональном составе работников (с указанием с их согласия уровня образования, квалификации и опыта работы);

6) о материально-техническом обеспечении предоставления социальных услуг (наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг, в том числе библиотек, объектов спорта, наличие средств обучения и воспитания, условия питания и обеспечение охраны здоровья получателей социальных услуг, доступ к информационным системам в сфере социального обслуживания и сети "Интернет");

7) о количестве свободных мест для приема получателей социальных услуг по формам социального обслуживания, финансируемых за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, а также оплачиваемых в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

8) об объеме предоставляемых социальных услуг за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации и в соответствии с договорами за счет средств физических лиц и (или) юридических лиц;

9) о наличии лицензий на осуществление деятельности, подлежащей лицензированию в соответствии с законодательством Российской Федерации;

10) о финансово-хозяйственной деятельности;

11) о правилах внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, правилах внутреннего трудового распорядка, коллективном договоре;

12) о наличии предписаний органов, осуществляющих государственный контроль в сфере социального обслуживания, и отчетов об исполнении указанных предписаний;

13) об иной информации, которая размещается, публикуется по решению поставщика социальных услуг и (или) размещение, опубликование которой являются обязательными в соответствии с законодательством Российской Федерации.

6.7. Основанием для рассмотрения вопроса о предоставлении социального обслуживания является поданное в письменной или электронной форме заявление гражданина или его законного представителя о предоставлении социального обслуживания либо обращение в его интересах иных граждан, обращение государственных органов, органов местного самоуправления,

общественных объединений непосредственно в уполномоченный орган субъекта Российской Федерации либо переданные заявление или обращение в рамках межведомственного взаимодействия.

6.8. Гражданин признается нуждающимся в социальном обслуживании в случае, если существуют следующие обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности:

1) полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;

2) наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;

3) наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации;

4) отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;

5) наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;

6) отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;

7) отсутствие работы и средств к существованию;

8) наличие иных обстоятельств, которые нормативными правовыми актами субъекта Российской Федерации признаны ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан.

Уполномоченный орган субъекта Российской Федерации принимает решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании в течение пяти рабочих дней с даты подачи заявления. О принятом решении заявитель информируется в письменной или электронной форме. Решение об оказании срочных социальных услуг принимается немедленно. В соответствии с распоряжением министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 22 октября 2014г. №190-р « О составлении индивидуальных программ» поручено составление индивидуальных программ государственным учреждениям социального обслуживания

Ставропольского края. Решение об отказе в социальном обслуживании может быть обжаловано в судебном порядке.

6.9. Индивидуальная программа является документом, в котором указаны форма социального обслуживания, виды, объем, периодичность, условия, сроки предоставления социальных услуг, перечень рекомендуемых поставщиков социальных услуг, а также мероприятия по социальному сопровождению, осуществляемые в соответствии со статьей 22 Федерального закона №442-ФЗ от 28.12.2013г. «Об основах социального обслуживания в РФ»;

Индивидуальная программа составляется исходя из потребности гражданина в социальных услугах, пересматривается в зависимости от изменения этой потребности, но не реже чем раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы.

Индивидуальная программа для гражданина или его законного представителя имеет рекомендательный характер, для поставщика социальных услуг - обязательный характер.

6.10. Социальные услуги предоставляются гражданину на основании договора о предоставлении социальных услуг, заключаемого между поставщиком социальных услуг и гражданином или его законным представителем, в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

Существенными условиями договора о предоставлении социальных услуг являются положения, определенные индивидуальной программой, а также стоимость социальных услуг в случае, если они предоставляются за плату или частичную плату.

Отношения, связанные с исполнением договора о предоставлении социальных услуг, регулируются в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Гражданин или его законный представитель имеет право отказаться от социального обслуживания, социальной услуги. Отказ оформляется в письменной форме и вносится в индивидуальную программу.

6.11. Гражданину или получателю социальных услуг может быть отказано, в том числе временно, в предоставлении социальных услуг в стационарной форме в связи с наличием медицинских противопоказаний, перечень которых утверждается федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере здравоохранения.

Такой отказ возможен только при наличии соответствующего заключения уполномоченной медицинской организации.

### **6.2.1. 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, признанных нуждающимися в привычной социальной среде для поддержания их социального статуса, а также на защиту их прав и законных интересов.

Социальные услуги, за исключением срочных социальных услуг, предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа), составляемыми в порядке, установленном министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее – министерство), и условиями договоров о предоставлении социальных услуг, заключаемыми между гражданами или их законными представителями и поставщиками социальных услуг на основании требований Федерального закона (далее – договор о предоставлении социальных услуг).

Социальные услуги предоставляются бесплатно либо за плату или частичную плату.

Решение об условиях оказания социальных услуг бесплатно, либо за плату или частичную плату принимается поставщиком социальных услуг на основании представляемых получателем социальных услуг или его законным представителем документов, предусмотренных пунктом 16 Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Ставропольском крае, с учетом среднедушевого дохода получателя социальных услуг, величины прожиточного минимума, установленного в Ставропольском крае, а также тарифов на социальные услуги.

Социальные услуги предоставляются бесплатно следующим категориям получателей социальных услуг:

- 1) несовершеннолетним детям;
- 2) участникам и инвалидам Великой Отечественной войны;
- 3) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;
- 4) получателям социальных услуг, если на дату обращения за получением социальной услуги их среднедушевой доход ниже предельной величины или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Ставропольского края.

Социальные услуги предоставляются за плату или частичную плату, если на дату обращения за получением социальной услуги среднедушевой доход получателя социальных услуг превышает предельную величину среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленную законом Ставропольского края.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается в соответствии с постановлением Правительства Ставропольского края от 05 ноября 2014 г. № 431-п «Об утверждении размеров платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания».

Плата за предоставление социальных услуг производится в соответствии с договором о предоставлении социальных услуг.

Поставщики социальных услуг при предоставлении социальных услуг обязаны:

- 1) осуществлять свою деятельность в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края;
- 2) соблюдать права человека и гражданина;
- 3) обеспечивать неприкосновенность личности и безопасность получателей социальных услуг;
- 4) обеспечить ознакомление получателей социальных услуг или их законных представителей с правоустанавливающими документами, на основании которых поставщик социальных услуг осуществляет свою деятельность и оказывает социальные услуги;
- 5) предоставлять социальные услуги получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров о предоставлении социальных услуг;
- 6) предоставлять бесплатно в доступной форме получателям социальных услуг или их законным представителям информацию об их правах и обязанностях, о видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно;
- 7) использовать информацию о получателях социальных услуг в соответствии с установленными законодательством Российской Федерации о персональных данных требованиями о защите персональных данных;
- 8) предоставлять министерству информацию для формирования регистра получателей социальных услуг;
- 9) осуществлять социальное сопровождение в соответствии с Федеральным законом;
- 10) предоставлять получателям социальных услуг возможность пользоваться услугами связи, в том числе информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», и услугами почтовой связи;
- 11) обеспечивать получателям социальных услуг содействие в прохождении медико-социальной экспертизы, проводимой в установленном законодательством Российской Федерации порядке федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы;

12) предоставлять получателям социальных услуг срочные социальные услуги в соответствии законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края;

13) исполнять иные обязанности, связанные с реализацией прав получателей социальных услуг на социальное обслуживание.

Поставщики социальных услуг при оказании социальных услуг не вправе:

1) ограничивать права, свободы и законные интересы получателей социальных услуг, в том числе при использовании лекарственных препаратов для медицинского применения;

2) применять физическое или психологическое насилие в отношении получателей социальных услуг, допускать их оскорбление, грубое обращение с ними.

Решение о предоставлении социальных услуг, за исключением срочных социальных услуг, принимается поставщиком социальных услуг на основании следующих документов:

1) заявление о предоставлении социальных услуг поставщиком социальных услуг по форме, утверждаемой федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по выработке и реализации государственной политики и нормативно-правовому регулированию в сфере социального обслуживания (далее – заявление);

2) документ, удостоверяющий личность получателя социальных услуг или его законного представителя (в случае обращения за получением социальных услуг законного представителя);

3) документ, подтверждающий полномочия законного представителя (в случае обращения за получением социальных услуг законного представителя);

4) удостоверение или иной документ установленного образца о праве на меры социальной поддержки в соответствии с законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края;

5) индивидуальная программа;

6) документы, свидетельствующие о том, что получатель социальных услуг является пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций или вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов;

7) документы о составе семьи получателя социальных услуг (при ее наличии), доходах получателя социальных услуг и членов его семьи (при ее наличии) и принадлежащем ему (им) имуществе на праве собственности, необходимые для определения размера платы за предоставление социальных услуг.

Решение о предоставлении срочных социальных услуг принимается поставщиком социальных услуг на основании заявления, а также полученной от медицинских, образовательных или иных организаций, не входящих в систему социального обслуживания, информации о гражданах, нуждающихся в предоставлении срочных социальных услуг, в день получения заявления, такой информации.

Договор о предоставлении социальных услуг заключается между гражданином или его законным представителем и поставщиком социальных в течение суток с даты представления индивидуальной программы поставщику социальных услуг.

При заключении договора получатели социальных услуг или их законные представители должны быть ознакомлены с условиями предоставления социальных услуг, правилами внутреннего распорядка для получателей социальных услуг, получить информацию о своих правах, обязанностях, видах социальных услуг, которые будут им предоставлены, сроках, порядке их предоставления, о тарифах на эти услуги и об их стоимости для получателя социальных услуг либо о возможности получать их бесплатно, а также о поставщиках социальных услуг.

Основаниями для прекращения предоставления социальных услуг являются:

- 1) письменное заявление получателя социальных услуг или его представителя об отказе в предоставлении социальных услуг;
- 2) окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с договором и (или) индивидуальной программой;
- 3) нарушение получателем социальных услуг или его представителем условий, предусмотренных договором;
- 4) смерть получателя социальных услуг или ликвидация (прекращение деятельности) поставщика социальных услуг;
- 5) решение суда о признании получателя социальных услуг умершим или безвестно отсутствующим;
- 6) осуждение получателя социальных услуг к отбыванию наказания в виде лишения свободы.

### ***6.2.2. 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, признанных 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 граждан (законных представителей) на их получение.

### ***6.2.3. Порядок предоставления социальных услуг в отделении временного (постоянного) пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов***

В отделение временного (постоянного) пребывания зачисляются одинокие граждане пожилого возраста и инвалиды, полностью или частично утратившие способность к самообслуживанию и свободному передвижению и временно нуждающиеся в уходе, а также граждане из числа, проживающих в семьях, члены которых по объективным причинам (болезнь, убытие в

командировку или отпуск и так далее) временно не могут осуществлять за ними уход.

Граждане пожилого возраста и инвалиды, принимаемые на социальное обслуживание в Отделение, должны быть ознакомлены с тарифами на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг, утвержденных приказом министерства труда и социальной защиты населения Ставропольского края от 30.12.2014г. №683.

Социальные услуги, за исключением срочных социальных услуг, предоставляются получателям социальных услуг в соответствии с индивидуальными программами предоставления социальных услуг (далее – индивидуальная программа), составляемыми в порядке, установленном министерством труда и социальной защиты населения Ставропольского края (далее – министерство), и условиями договоров о предоставлении социальных услуг, заключаемыми между гражданами или их законными представителями и поставщиками социальных услуг на основании требований Федерального закона (далее – договор о предоставлении социальных услуг).

Социальные услуги предоставляются бесплатно, либо за плату или частичную плату.

Социальные услуги предоставляются бесплатно следующим категориям получателей социальных услуг:

- 1) несовершеннолетним детям;
- 2) лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг рассчитывается в соответствии с постановлением Правительства Ставропольского края от 5 ноября 2014 г. № 431-п «Об утверждении размеров платы за предоставление социальных услуг и порядка ее взимания».

## **7. Реестр социальных услуг, оказываемых учреждением**

В ГБУСО «Минераловодский ЦСОН» предоставляются следующие социальные услуги.

### ***7.1. Услуги при социальном обслуживании на дому:***

#### ***7.1.1. социально-бытовые:***

- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, лекарственных средств и изделий медицинского назначения по назначению врачей, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, журналов, газет (далее соответственно – продукты питания, товары;
- помощь в приготовлении пищи, мытье посуды;
- оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;

-сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;

-покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива, топка печей, обеспечение водой (в жилых помещениях без центрального отопления и (или) водоснабжения);

-организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;

Обеспечение кратковременного присмотра за детьми, в том числе за детьми-инвалидами, нуждающимися в постоянном постороннем уходе;

Социальный патронаж;

Уборка жилых помещений;

Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;

Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;

Помощь в приеме пищи (кормление);

Оказание помощи в написании писем;

Содействие в организации ритуальных услуг;

### **Социально-медицинские услуги:**

Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.);

Проведение оздоровительных мероприятий;

Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;

Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья);

Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

Проведение занятий по адаптивной физической культуре;

Содействие в получении в установленном порядке бесплатной медицинской помощи в объеме, предусмотренном территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на

территории Ставропольского края бесплатной медицинской помощи на соответствующий год;

Содействие в госпитализации нуждающегося получателя социальных услуг, сопровождение его в медицинскую организацию Ставропольского края;

Оказание медико-социальной помощи и стоматологической помощи;

Оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи, вызов врача на дом;

Посещение получателя социальных услуг в медицинских организациях Ставропольского края при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях в целях оказания морально-психологической поддержки;

Содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;

Содействие в проведении медико-социальной экспертизы;

Проведение социально-медицинских мероприятий для инвалидов, в том числе детей-инвалидов, на основании индивидуальных программ реабилитации;

Содействие в организации прохождения диспансеризации;

#### **Социально-психологические:**

Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателем социальных услуг;

Социально-психологический патронаж;

Оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия;

Оказание экстренной психологической помощи;

Психологические тренинги;

Психологическая диагностика и обследование личности;

Психологическая коррекция;

Психотерапевтическая помощь;

Психопрофилактическая и психологическая работа, направленная на своевременное предупреждение возможных нарушений в становлении и развитии личности;

Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения;

#### **Социально-педагогические:**

Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольным получателем социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами;

Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленным на развитие личности;

Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;

Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга)

Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия);

Социально-педагогический патронаж;

Социально-педагогическое консультирование получателей социальных услуг

#### **Социально-трудовые:**

Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;

Оказание помощи в трудоустройстве;

Организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, в соответствии с их способностями;

#### **Социально-правовые:**

Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно;

Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

Социально-правовой патронаж;

Содействие в получении установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края мер социальной поддержки;

Оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения и получения социальных выплат;

**Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:**

Обучение инвалидов, в том числе детей-инвалидов, пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;

Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;

Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

**7.2. Услуги при срочном социальном обслуживании:**

Обеспечение бесплатным горячим питанием или наборами продуктов;

Обеспечение одеждой, обувью и другими предметами первой необходимости;

Содействие в получении временного жилого помещения;

Содействие в получении юридической помощи в целях защиты прав и законных интересов получателей социальных услуг;

Содействие в получении экстренной психологической помощи с привлечением к этой работе психологов и священнослужителей.

**7.3. Услуги, оказываемые при временном (постоянном) пребывании в отделении временного (постоянного) пребывания:**

**Социально-бытовые:**

Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным в установленном порядке нормативам;

Обеспечение питанием, согласно утвержденным в установленном порядке нормам;

Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) согласно утвержденным в установленном порядке нормативам;

Обеспечение за счет средств получателя социальных услуг книгами, журналами, газетами, настольными играми;

Содействие в организации предоставления услуг организациями торговли, коммунально-бытового обслуживания, связи и другими организациями, оказывающими услуги населению;

Обеспечение проезда к месту обучения, лечения, получения консультации, реабилитации и досуга;

Обеспечение при выписке из стационарной организации социального обслуживания одеждой, обувью согласно утвержденным в установленном порядке нормативам;

Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей;

Создание условий для отправления религиозных обрядов;

Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;

Отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;

Помощь в приеме пищи (кормление);

Оказание помощи в написании писем;

Содействие в организации ритуальных услуг;

#### **Социально-медицинские:**

Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.);

Проведение оздоровительных мероприятий;

Систематическое наблюдение за получателем социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии его здоровья;

Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателя социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателем социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии его здоровья);

Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

Проведение занятий по адаптивной физической культуре;

Содействие в получении в установленном порядке бесплатной медицинской помощи в объеме, предусмотренном территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Ставропольского края бесплатной медицинской помощи на соответствующий год;

Содействие в госпитализации нуждающегося получателя социальных услуг, сопровождение его в медицинскую организацию Ставропольского края;

Оказание медико-социальной помощи и стоматологической помощи;

Оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи, вызов врача на дом;

Посещение получателя социальных услуг в медицинских организациях Ставропольского края при оказании ему медицинской помощи в стационарных условиях в целях оказания морально-психологической поддержки;

Содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;

Содействие в проведении медико-социальной экспертизы;

Проведение социально-медицинских мероприятий для инвалидов, в том числе детей-инвалидов, на основании индивидуальных программ реабилитации;

Содействие в организации прохождения диспансеризации;

Медико-социальное обследование безнадзорных и беспризорных детей и лиц без определенного места жительства и занятий при поступлении в организации социального обслуживания и проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки;

### **Социально-психологические:**

Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

Психологическая помощь и поддержка;

Социально-психологический патронаж;

Оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия;

Оказание экстренной психологической помощи;

Психологические тренинги;

Психологическая диагностика и обследование личности;

Психологическая коррекция;

Психотерапевтическая помощь;

Психопрофилактическая и психологическая работа, направленная на своевременное предупреждение возможных нарушений в становлении и развитии личности;

Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения;

### **Социально-педагогические:**

Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольным получателем социальных услуг, получателем социальных услуг, имеющим ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами;

Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленным на развитие личности;

Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;

Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);

Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия);

Социально-педагогический патронаж;

Социально-педагогическое консультирование получателя социальных услуг;

### **Социально-трудоустройство:**

Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;

Оказание помощи в трудоустройстве;

Организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, в соответствии с их способностями;

### **Социально-правовые:**

Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно;

Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

Социально-правовой патронаж;

Содействие в получении установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края мер социальной поддержки;

Оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения и получения социальных выплат;

**Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:**

Обучение инвалидов, в том числе детей-инвалидов, пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;

Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;

Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

**7.4. Услуги, оказываемые в отделении реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья, социально-реабилитационном, социально-оздоровительном отделении:**

**Социально-бытовые:**

Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным в установленном порядке нормативам;

Обеспечение проезда к месту обучения, лечения, получения консультации, реабилитации и досуга;

Обеспечение сохранности личных вещей и ценностей;

Создание условий для отправления религиозных обрядов;

Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход;

Помощь в приеме пищи (кормление);

Оказание помощи в написании писем;

Содействие в организации ритуальных услуг.

**Социально-медицинские:**

Выполнение процедур, связанных с наблюдением за состоянием здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.);

Проведение оздоровительных мероприятий;

Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья;

Консультирование по социально-медицинским вопросам (поддержание и сохранение здоровья получателей социальных услуг, проведение оздоровительных мероприятий, наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии их здоровья);

Проведение мероприятий, направленных на формирование здорового образа жизни;

Проведение занятий по адаптивной физической культуре;

Содействие в получении в установленном порядке бесплатной медицинской помощи в объеме, предусмотренном территориальной программой государственных гарантий оказания гражданам Российской Федерации на территории Ставропольского края бесплатной медицинской помощи на соответствующий год;

Содействие в госпитализации нуждающегося получателя социальных услуг, сопровождение его в медицинскую организацию Ставропольского края;

Оказание медико-социальной помощи и стоматологической помощи;

Оказание первичной доврачебной медико-санитарной помощи, вызов врача на дом;

Содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации;

Содействие в проведении медико-социальной экспертизы;

Проведение социально-медицинских мероприятий для инвалидов, в том числе детей-инвалидов, на основании индивидуальных программ реабилитации;

**Социально-психологические:**

Социально-психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений;

Психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг;

Оказание консультационной психологической помощи анонимно, в том числе с использованием телефона доверия;

Оказание экстренной психологической помощи;

Психологические тренинги;

Психологическая диагностика и обследование личности;

Психологическая коррекция;

Психотерапевтическая помощь;

Психопрофилактическая и психологическая работа, направленная на своевременное предупреждение возможных нарушений в становлении и развитии личности;

Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения;

**Социально-педагогические:**

Обучение родственников практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе детьми-инвалидами;

Организация помощи родителям или законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения и контроля, направленных на развитие личности;

Социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;

Формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);

Организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия);

Социально-педагогический патронаж;

Социально-педагогическое консультирование получателей социальных услуг;

**Социально-трудовые:**

Проведение мероприятий по использованию трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам;

Оказание помощи в трудоустройстве;

Организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами, в том числе детьми-инвалидами, в соответствии с их способностями;

**Социально-правовые:**

Оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

Оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно;

Оказание помощи в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг;

Социально-правовой патронаж;

Содействие в получении установленных законодательством Российской Федерации и законодательством Ставропольского края мер социальной поддержки;

Оказание помощи по вопросам пенсионного обеспечения и получения социальных выплат.

## **Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:**

Обучение инвалидов, в том числе детей-инвалидов, пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;  
Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;  
Обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;  
Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

### **8. 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 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. 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 и социально-медицинского обслуживания на дому.***

8.2.1. При контроле качества горячего питания, доставляемого клиентам на дом, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых изготовлен обед, удовлетворяют ли они клиента по калорийности, соответствуют ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам.

8.2.2. Контроль качества услуг по оказанию помощи в приготовлении пищи, в

мытью посуды осуществляется проверкой, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов, учитывается ли состояние здоровья.

8.2.3. Контроль качества услуг по:

- доставке воды,
- уборки жилых помещений,
- содействию в обеспечении топливом, топке печей,
- оказанию помощи в приготовлении пищи,
- 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.

8.2.4. 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.

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

8.2.6. 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.

8.2.7. 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.

8.2.8. 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.

8.2.10. 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.

8.2.11. 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.

8.2.12. При контроле качества услуг, связанных с оказанием обслуживаемым на дому клиентам санитарно-гигиенической помощи, осуществлением им подкожных и внутримышечных введений лекарственных препаратов в соответствии с назначением лечащих врачей, 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 самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений дискомфорта, проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к клиентам.

8.2.13. 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 освидетельствуемых 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.

8.2.14. 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.

8.2.15. 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.

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

8.2.18. 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.

8.2.19. 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.

8.2.20. 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.

8.2.21. 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 отделения временного (постоянного) пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов***

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. Качество услуг по организации лечебно-трудовой деятельности клиентов контролируют проверкой, как активно привлекаются они к посильной трудовой деятельности, совмещаемой с лечением и отдыхом, в зависимости от состояния здоровья с целью поддержания активного образа жизни, а также насколько полно обеспечивается потребность клиентов в данной деятельности.

8.3.7. 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.

8.3.8. 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.

8.3.9. Качество психологических тренингов контролируют проверкой, насколько

эффективно способствуют они снятию нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации изменяющимся условиям.

8.3.10. 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.

8.3.11. 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.

8.3.12. 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.

8.3.13. 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.

8.3.14. 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.

8.3.15. 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), контролируют проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают клиентов положенными им 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.

### ***8.5. Контроль качества услуг отделения реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями***

8.5.1. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации.

8.5.2. 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 клиентам.

8.5.3. При контроле качества услуг по содействию семьям, имеющих детей с ограниченными умственными или физическими возможностями (включая детей-инвалидов), воспитываемых дома, в проводимых ими лечении, обучении навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля проверяют как обеспеченно и какие практические результаты дает обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи работниками учреждения в проведении мероприятий по социально-медицинской реабилитации детей, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта.

8.5.4. Качество социально-медицинского патронажа семей, имеющих детей с ограниченными умственными и физическими возможностями (в том числе детей-инвалидов) контролируются проверкой, систематически ли проводится наблюдение за семьями и обеспечивает ли это наблюдение своевременное выявление возникающих проблем, которые могут отрицательно повлиять на здоровье и психику детей и усугубить сложившуюся трудную ситуацию в этих семьях, и своевременное оказание им необходимой в требуемый момент помощи.

8.5.5. 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 налаживаем детско-родительских, супружеских и других значимых отношений.

8.5.6. При контроле качества психопрофилактической и психологической работы проверяют, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических занятиях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психологического развития личности.

8.5.7. 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.

8.5.8. При контроле качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания 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 семейных и детских праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

8.5.9. При контроле качества услуг, связанных с организацией получения или с содействием получения образования инвалидам (в том числе детям-инвалидам на дому) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, проверяют, все ли необходимые условия созданы в учреждениях и на дому для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования по специальным программам. Одновременно проверяют, насколько сами программы способствуют успешному и результативному обучению, в какой степени создаваемые условия учитывают характер инвалидности, физические состояние инвалидов и обеспечивают необходимые для них удобства в процессе воспитания и обучения.

8.5.10. Контроль качества услуг по обучению детей-инвалидов навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляют проверкой, обеспечивает ли всё это формирование ребенка как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

8.5.11. Качество услуг по обучению родителей, у которых есть дети с ограниченными возможностями, в том числе и дети-инвалиды, основам реабилитации контролируют проверкой степени восстановления физических и умственных возможностей детей, их адаптации к окружающей обстановке, а также как учтены при обучении индивидуальные особенности детей, их характер, степени ограничения возможностей, физическое и психическое состояние, степень подготовленности родителей к процессу обучения.

8.5.11. При контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитывается при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.

8.5.12. При контроле качества услуг по обеспечению клиентов продуктовыми наборами проверяют, своевременно ли получают они наборы, соблюдается ли качество продуктов.

8.5.13. Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психологического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости.

## **9. Ответственность за проведение контроля качества предоставляемых услуг**

9.1. Директор ГБУСО «Минераловодский ЦСОН» 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.

Утверждаю  
Директор ГБУСО «Минераловодский ЦСОН»  
\_\_\_\_\_  
Е.В.Чистякова  
12.01.2015г.

### **Перечень документов учреждения по контролю качества**

1. Приказ об утверждении политики в области качества предоставления услуг.
2. Приказ о создании службы контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию, государственным стандартам социального обслуживания.
3. Руководство по организации работы системы контроля качества.
4. Годовой план работы учреждения в области качества.
5. Годовой график внутренних проверок.
6. Список вопросов для проведения проверок.
7. Годовой и квартальные анализы работы учреждения по результатам деятельности с включением анализа работы в области контроля качества предоставления услуг.

### **Перечень документов подразделения по контролю качества**

1. План работы подразделения, включающий мероприятия в области контроля качества.
2. График контроля качества отделения.
3. План мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены).
4. Журнал контроля качества отделения.
5. Положение об отделении.
6. Правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг.
7. Порядок предоставления услуг.
8. Правила предоставления социального обслуживания (социальных услуг).
9. Годовой и квартальные анализы работы отделения по результатам деятельности с включением анализа работы в области контроля качества предоставления услуг.

Утверждаю  
Директор ГБУСО «Минераловодский ЦСОН»  
\_\_\_\_\_ Е.В.Чистякова  
12.01.2015г.

### **Список вопросов**

#### **для проверки удовлетворенности клиента качеством услуг, предоставляемых в отделении срочного социального обслуживания.**

1. Удовлетворены ли вы объемом и качеством парикмахерских услуг?
2. Удовлетворены ли вы объемом и качеством услуг швейной мастерской?
3. Когда Вы получали средства технической реабилитации, научил ли Вас работник пункта проката ИРТ ими пользоваться?
4. При признании Вас нуждающимся получали ли Вы своевременную материальную помощь в виде продуктов питания, одежды, обуви, товаров первой необходимости?
5. Вас устраивает объем и качество полученных продуктов питания?
6. Оказывалось ли Вам содействие в решении вопросов занятости?
7. Насколько доступно и в полном ли объеме Вы получили консультативную помощь при обращении к специалистам ЦСОН?

#### ***Социально-психологические***

8. Можете ли Вы поделиться со специалистом своими проблемами в целях получения психологической помощи?
9. При получении экстренной психологической помощи Вам помог психолог мобилизовать свои духовные, физические силы для выхода из той критической ситуации, в которой Вы оказались?
10. Консультация, полученная у психолога, обеспечила Вам необходимую помощь в решении интересующих проблем (преодолеть конфликт, наладить отношения)?
11. Участие в группе взаимоподдержки (клубе общения) способствовало улучшению Вашего психического здоровья, повышению культуры в сфере межличностных отношений и общения?
12. После участия в тренинговых занятиях Вы чувствуете душевное равновесие и уверенность в своих силах?

#### ***Социально-правовые услуги***

13. После консультации юриста ЦСОН Вам стали понятны Ваши права и дальнейшие действия в сложившейся ситуации?
14. Оказали Вам помощь при написании жалоб, заявлений?

Утверждаю  
Директор ГБУСО «Минераловодский ЦСОН»  
Е.В.Чистякова  
09.01.2015г.

**Список вопросов  
для проверки удовлетворенности клиента качеством услуг,  
предоставляемых в отделениях социального и социально-медицинского  
обслуживания на дому**

***Социально-бытовые***

1. При приготовлении пищи социальный работник учитывает Ваши пожелания, вкусы, состояние здоровья? Вам нравится приготовленная социальным работником пища?
2. Социальный работник учитывает Ваши пожелания при оказании таких услуг, как мытье посуды, влажная уборка помещения, оплата коммунальных услуг?
3. При покупке и доставке на дом промышленных товаров первой необходимости, учитываются ли социальным работником Ваши пожелания цены и качества продуктов?
4. Как много времени, во время посещения, Ваш социальный работник с Вами разговаривает? И разговаривает ли вообще?
5. Всегда ли социальный работник внимательно выслушивает Вас и пытается ли помочь восстановить душевное равновесие?
6. Социальный работник, который Вас обслуживает, объяснил Вам, как можно самостоятельно восстановить душевное равновесие в случае возникновения конфликтной или стрессовой ситуации?
7. Вам достаточно общения с социальным работником или необходима помощь психолога?

***Социально-медицинские***

8. При оказании медицинских услуг и процедур, учитываются ли характер заболевания, медицинские показания, Ваше физическое и психическое состояние?
9. До проведения медико-социальной экспертизы было ли проведено обследование Ваших потребностей в мерах социальной защиты на основе оценки ограничений жизнедеятельности?
10. Реабилитационные мероприятия проводятся в соответствии с Вашей индивидуальной программой реабилитации (с назначением лечащего врача)? Как Вы себя чувствуете после их проведения?
11. В случае госпитализации или посещения лечебного учреждения Вас сопровождали социальный работник или медицинская сестра?
12. В полной ли мере Вы обеспечены техническими средствами реабилитации, которые реально соответствуют Вашим потребностям?

13. Испытываете Вы дискомфорт или неприятные ощущения при проведении медицинских процедур (измерении АД, измерении температуры тела, наложении компрессов и др.)?

14. Оказываемые Вам санитарно-гигиенические услуги: стрижка ногтей, обмывание, обтирание, смена нательного белья и др. способствует улучшению самочувствия и устранению ощущений дискомфорта?

15. Получаете ли Вы полные и понятные ответы на вопросы медико-социального характера такие, как: гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний и др.?

16. Уверены ли Вы в том, что Ваша медицинская сестра сможет оказать Вам экстренную доврачебную помощь?

17. В случае ухудшения самочувствия Ваш социальный работник пытается помочь Вам в мобилизации психических и физических ресурсов?

### ***Социально-педагогические***

18. Вы читали газету, которая выпускается в ЦСОН? Публиковались ли в этой газете?

19. Получаете ли Вы поздравительные открытки или устные поздравления с праздниками и памятливыми датами?

20. Посещаете ли Вы культурно-массовые мероприятия?

### ***Социально-правовые услуги***

21. Помогал ли Вам социальный работник в оформлении льгот, пособий, компенсаций и др. выплат?

22. При проведении юридических консультаций учитывались интересующие Вас проблемы, были ли предложены практические меры по их решению?

Утверждаю  
Директор ГБУСО «Минераловодский ЦСОН»  
Е.В.Чистякова  
12.01.2015г.

**Список вопросов  
для проверки удовлетворенности клиента качеством услуг,  
предоставляемых в отделении реабилитации детей и подростков с  
ограниченными возможностями**

***Социально-психологические***

1. Можете ли Вы поделиться со специалистом своими проблемами в целях получения психологической помощи?
2. При получении экстренной психологической помощи Вам помог психолог мобилизовать свои духовные, физические силы для выхода из той критической ситуации, в которой Вы оказались?
3. Консультация, полученная у психолога, обеспечила Вам необходимую помощь в решении интересующих проблем (преодолеть конфликт, наладить отношения)?
4. Участие в группе взаимоподдержки (клубе общения) способствовало улучшению Вашего психического здоровья, повышению культуры в сфере межличностных отношений и общения?
5. После участия в тренинговых занятиях Вы чувствуете душевное равновесие и уверенность в своих силах?

***Социально-правовые услуги***

1. После консультации юриста ЦСОН Вам стали понятны Ваши права и дальнейшие действия в сложившейся ситуации?
2. Оказали Вам помощь при написании жалоб, заявлений?

***Социально-педагогические***

1. Вы читали газету, которая выпускается в ЦСОН? Публиковались ли в этой газете?
2. Получаете ли Вы поздравительные открытки или устные поздравления с праздниками и памятливыми датами?
3. Посещаете ли Вы культурно-массовые мероприятия?

### ***Социально-медицинские***

1. До проведения медико-социальной экспертизы было ли проведено обследование Ваших потребностей в мерах социальной защиты на основе оценки ограничений жизнедеятельности?

2. Реабилитационные мероприятия проводятся в соответствии с индивидуальной программой реабилитации (с назначением лечащего врача)? Как чувствуете после их проведения?

3. В случае госпитализации или посещения лечебного учреждения Вас сопровождали работники отделения?

4. В полной ли мере Вы обеспечены техническими средствами реабилитации, которые реально соответствуют Вашим потребностям?

5. Оказываемые Вам санитарно-гигиенические услуги: стрижка ногтей, обмывание, обтирание, смена нательного белья и др. способствует улучшению самочувствия и устранению ощущений дискомфорта?

6. Получаете ли Вы полные и понятные ответы на вопросы медико-социального характера такие, как: гигиена питания и жилища, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний и др.?

7. В случае ухудшения самочувствия Ваш специалист по социальной работе пытается помочь Вам в мобилизации психических и физических ресурсов?

