

Санкт-Петербургское государственное бюджетное
стационарное учреждение социального обслуживания
«Дом-интернат для детей с отклонениями в умственном развитии № 2»

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБУСО
«Детский дом-интернат № 2»

_____/Дерябина И. В./

Приказ № ____ от «__» _____ г.

**Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг,
предоставляемых в Санкт-Петербургском государственном бюджетном
стационарном учреждении социального обслуживания
«Дом-интернат для детей с отклонениями в умственном развитии № 2»**

I. Общие положения

1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых в СПб ГБУСО «Дом-интернат для детей с отклонениями в умственном развитии №2», представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению государственных социальных услуг детям-инвалидам, проживающим и состоящим на стационарном социальном обслуживании в Учреждении, в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности граждан, проживающих в Учреждении, а также результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.
2. Настоящее Положение принято в целях создания в Учреждении собственной службы контроля деятельности подразделений и сотрудников Учреждения по оказанию социальных услуг и их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации. Контроль качества социальных услуг инвалидам проводят для проверки соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52888-2021.
3. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан, проживающих в Учреждении, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг и услуг по повышению коммуникативного потенциала, с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного исполнителя услуг.
4. Целью внутреннего контроля является создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышение качества и эффективности услуг на всех стадиях их

предоставления, предупреждение возможных отклонений от заданных требований к этим услугам.

II. Задачи внутреннего контроля

- 2.1 Достижение и поддержание уровня качества услуг, соответствующего требованиям Стандартов оказания социальных услуг, иных нормативных правовых документов;
- 2.2 Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными, кадровыми факторами, влияющими на качество социальных услуг;
- 2.3 Предотвращение и устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- 2.4 Выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

III. Нормативно-методическая система качества

3.1. В комплект документов учреждения, необходимый для организации работы системы контроля качества, входит:

- Приказ об утверждении системы качества предоставления услуг;
- Методическое руководство по документальному оформлению системы качества;
- Инструкция к порядку и условиям предоставления социальных услуг
- Графики контроля качества услуг
- Журнал контроля качества предоставляемых услуг;

3.2. В комплект документов каждого структурного подразделения учреждения, необходимый для организации работы системы контроля качества входит:

- План работы подразделения, включающий мероприятия в области контроля качества;
- График контроля качества структурного подразделения;
- Журнал контроля качества структурного подразделения;
- Положение об отделении;
- Правила, инструкции, методики работы;
- Стандарты социального обслуживания;
- Годовой анализ работы отделения с подробным анализом работы в области контроля качества предоставления услуг.

IV. Структура системы внутреннего контроля качества предоставления услуг

4.1 Внутренний контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

Внутренний контроль качества оказания социальных услуг охватывает этапы планирования, работы с получателями услуг, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4.2. Организационная структура системы внутреннего контроля качества оказания услуг Учреждения представляет собой:

- самоконтроль сотрудника структурного подразделения;
- контроль руководителя структурного подразделения;

- контроль заместителей директоров и комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг;
- контроль директора.

4.3. Самоконтроль сотрудника структурного подразделения.

Самоконтроль сотрудника учреждения проводится ежедневно.

Цель самоконтроля – рационализация рабочего времени сотрудника, которая приведет к увеличению количества оказываемых каждым сотрудником услуг и повышению их качества.

Сотрудник работает в соответствии с ежедневным планом.

Каждый сотрудник в своей работе должен руководствоваться инструкциями по выполнению тех или иных социальных услуг, которые находятся на рабочих местах. По окончании рабочего дня сотрудник должен зафиксировать все оказанные им услуги, в Журнал учета услуг, с указанием фамилии клиента и вида оказанной услуги.

В конце месяца составляется отчет об оказанных социальных услугах и до 30 числа каждого месяца подается руководителю структурного подразделения.

Для организации самоконтроля по оказанию услуг сотрудник структурного подразделения руководствуется следующими документами:

- стандартами социальных услуг;
- должностными инструкциями;
- инструкциями к порядку и условиям предоставления социальных услуг;
- журналами учета оказываемых услуг.

4.4. Контроль руководителя структурного подразделения

Контроль руководителя структурного подразделения осуществляется в соответствии с ежегодно составляемым им планом, но не реже 1 раза в месяц.

Внеплановые проверки руководителя подразделения проводятся, при наличии претензий и жалоб со стороны обслуживаемых клиентов, либо при возникновении конфликтной ситуации, в течение 3-х дней, с момента выявления претензии.

Целью контроля качества руководителем структурного подразделения – контроль полноты и своевременности оказания социальных услуг сотрудниками подразделения и их качества.

Руководитель структурного подразделения контролирует:

- реализацию плана работы подразделения;
- выполнение объема работ сотрудниками подразделения в соответствии с индивидуальными планами и графиками работ,
- инструкциями к порядку и условиям предоставления социальных услуг;
- правильность и своевременность ведения документации;

Руководитель структурного подразделения проводит анализ деятельности подразделения в Журнале учета по проведению мероприятий контроля.

- разрабатывает и реализует мероприятия по устранению недостатков, нарушений, выявленных в ходе проверки (план мероприятий по устранению недостатков);
- вносит предложения, направленные на улучшение качества социальных услуг
- внедряет современные социальные технологии;

Комплект документов руководителя структурного подразделения для организации проверок включает в себя:

- план работы структурного подразделения;
- книги отзывов и предложений;

- журналы учета услуг, оказываемых подразделением;
- журнал по контролю качества социальных услуг;
- акты проверок комиссии по внутреннему контролю качества

4.5. Контроль заместителей директоров и комиссии по внутреннему контролю качества социальных услуг;

Состав комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг утверждается приказом директора.

Работа комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг осуществляется в соответствии с ежегодным планом работы, утверждаемым директором Учреждения.

Цель деятельности комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг

– контроль за реализацией политики учреждения в области качества оказания социальных услуг.

4.6. Контроль директора учреждения

Контроль директора учреждения осуществляется непрерывно.

Цель контроля – разработка и осуществление внутреннего аудита учреждения в области контроля качества оказания социальных услуг.

Директор учреждения назначает ответственных за проведение и осуществляет анализ полученных данных.

На основе анализа анкетирования по мониторингу удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в учреждении вносит предложения по повышению качества оказания социальных услуг, и инновационных методов работы.

Предложения вносятся для обсуждения на общее собрание коллектива. Комплект документов директора учреждения включает в себя:

- законодательные акты, национальные стандарты, регламенты, инструкции; - учредительные документы учреждения;
- результаты анкетирования и социологических опросов (аналитические записки);
- акты по контролю качества социальных услуг;
- документы на специальное и табельное техническое оснащение;
- документы, подтверждающие безопасность процессов по оказанию социальных услуг (аттестация рабочих мест, техника безопасности и противопожарной безопасности);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;

4.7. Внутренний контроль качества предоставления услуг осуществляется внутренней комиссией контроля качества услуг, возглавляемой директором учреждения.

Основными принципами работы комиссии внутреннего контроля качества предоставления услуг являются: планомерность, обоснованность, всеобъемлемость, теоретическая и методическая подготовленность, принятие оптимальных управленческих решений

Координацию деятельности внутренней комиссии контроля качества услуг осуществляет заместитель директора учреждения.

4.8. Контроль в учреждении может осуществляться в виде плановых или внеплановых (оперативных) проверок, мониторинга и проведения административных работ.

Инспектирование в виде плановых проверок осуществляется в соответствии с утвержденным планом-графиком, который обеспечивает периодичность и исключает нерациональное дублирование в организации проверок и доводится до членов коллектива в начале года.

Инспектирование в виде внеплановых (оперативных) проверок осуществляется в целях установления фактов и проверки сведений о нарушениях, указанных в обращениях получателей социальных услуг или других граждан, организаций, и регулирования конфликтных ситуаций в отношениях между учреждением и получателями социальных услуг.

Инспектирование в виде мониторинга предусматривает сбор, системный учет, обработку и анализ информации об организации и результатах процесса (результаты реабилитационной деятельности, состояние здоровья получателей социальных услуг, выполнение режимных моментов, исполнительская дисциплина, учебно-методическое обеспечение и т.д.).

Инспектирование в виде административной работы осуществляется директором учреждения с целью проверки успешности деятельности в рамках текущего контроля.

4.9. Основанием для внутреннего контроля является:

- плановый контроль;
- проверка состояния дел для подготовки управляющих решений;
- обращение физических и юридических лиц по поводу нарушений в области качества социальных услуг, предоставляемых в соответствии с государственными стандартами качества, Устава учреждения.

4.10. Результаты контроля качества оказания услуг отражаются в журнале контроля качества с оформлением акта полученных результатов. Итоговый материал должен содержать констатацию фактов, выводы и, при необходимости, предложения. Информация о результатах доводится до работников учреждения в течение 7 дней с момента завершения проверки.

4.11. По итогам внутреннего контроля качества оказания услуг зависимости от его формы, целей и задач с учетом реального положения дел:

- проводятся административные и аппаратные совещания, заседания комиссий, рабочие совещания с трудовым коллективом;
- результаты контроля могут учитываться при проведении аттестации работников, но не являются основанием для заключения экспертной группы.

4.12. Директор учреждения по результатам внутреннего контроля качества оказания услуг принимает следующие решения:

- об издании соответствующего приказа;
- об обсуждении итоговых материалов внутреннего аудита коллегиальным органом;
- о проведении повторного контроля с привлечением определенных специалистов;
- о привлечении к дисциплинарной ответственности должностных лиц;
- о поощрении работников;
- иные решения в пределах своей компетенции

V. Содержание внутреннего контроля качества оказания услуг, его формы и виды

5.1. Правила внутреннего контроля качества оказания услуг:

- директор издает приказ о сроках контроля качества оказания услуг, теме проверки, устанавливает срок, предоставления итоговых материалов, план-задание;
- план - задание устанавливает вопросы контроля качества оказания услуг и должен обеспечивать достаточную информированность и сравнимость результатов контроля для подготовки итогового документа по отдельным направлениям деятельности должностного лица;
- продолжительность тематических или комплексных проверок не должна превышать 5-10 дней с посещением не более 5 занятий и других мероприятий;
- комиссия контроля качества оказания услуг имеет право запрашивать необходимую информацию, изучать документацию, относящуюся к вопросу контроля;
- при обнаружении в ходе контроля нарушений законодательства в области социального обслуживания, о них сообщается директору учреждения;
- вопросы комиссия контроля качества оказания услуг и анкетирование получателей социальных услуг проводятся в необходимых случаях;
- при проведении планового контроля не требуется дополнительного предупреждения сотрудника, если в месячном плане указаны сроки контроля;
- в экстренных случаях директор и его заместители могут посещать рабочее место сотрудника без предварительного предупреждения (экстренным считается письменная жалоба на нарушение законодательства о социальном обслуживании);
- при проведении оперативных проверок сотрудник предупреждается не менее чем за день до посещения.

5.2. Особенностью оперативного контроля является устранение незначительных сбоев в работе, регулирование деятельности некоторых специалистов или всего коллектива с помощью рекомендаций, советов. В оперативном контроле выделяют предупредительный, сравнительный, экспресс-диагностику.

Оперативный контроль - это не констатация фактов, а их сравнение, обобщение, анализ, поиск причин, вызвавших ту или иную проблему.

5.3. Тематический контроль проводится в течение всего года с целью углубленного изучения и получения информации о состоянии определенного элемента объекта управления (уровень социализации получателей социальных услуг; качество работы специалистов различного профиля; качество досуговой работы; качество проведения индивидуальных занятий и консультаций; качество проведения групповых занятий; уровень соблюдения прав клиентов и т.д.).

По результатам тематического контроля оформляется справка, проводятся собеседования, совещания.

5.4. Фронтальный контроль проводится не чаще одного - двух раз в год с целью одновременной всесторонней проверки объекта в целом (уровень социально - реабилитационной работы; кадровое обеспечение; организация и управление и т.д.).

5.5. При организации контроля поверяемым объектам возможно применение следующих форм контроля: персональный, программно - обобщающий, тематически-обобщающий, обзорный, комплексно-обобщающий.

5.6. Все виды контроля завершаются выработкой предложений по коррекции выявленных в ходе него недостатков. Эти предложения должны быть направлены на повышение эффективности деятельности и соответствовать возможностям учреждения.

VI. Методы оценки качества предоставляемых услуг

6.1. Для оценки качества используются следующие методы оценки качества оказываемых социальных услуг в учреждении:

- наблюдение (исследование и изучение наблюдаемого объекта);
- анализ (разбор занятий, консультаций и т.п. с выявлением причин и определение тенденции развития);
- беседа (деловой разговор, обязательно с обменом мнениями);
- анкетирование и опрос получателей социальных услуг (опрос по заранее составленным вопросам);
- изучение документации (с целью ознакомления или выявления системы планирования и организации процесса, или для получения иной информации);
- мониторинг.

6.2. Для оценки и учета качества социальных услуг, используются методы, применяемые к различным видам показателей качества:

- для учета количественных показателей - анализ документации: локальных актов (их наличие и исполнение), журналов учета, статистических отчетов специалистов и т.п.
- для оценки качественных показателей - проведение мониторингов для соответствующих категорий показателей.

6.3. В работе учреждения мониторинг рассматривается как система организации сбора, хранения, обработки, распространения информации о качестве услуг, направленных на социальную реабилитацию и адаптацию детей-инвалидов:

- эффективность индивидуальных программ;
- социальный статус получателей социальных услуг;
- профессиональная компетентность специалистов учреждения.

6.4. При проведении работы по оценке качества социальных услуг также необходимо учитывать:

- частоту обращения клиента в учреждение;
- уровень предлагаемых социальных гарантий при обращении;
- объем социальных услуг, долю оказанных социальных услуг в общем объеме необходимых услуг;
- среднюю продолжительность решения проблемной задачи (оказания услуги) и переходом клиента к нормальной жизнедеятельности.

VII. Критерии и показатели, используемые при оценке качества социальных услуг.

7.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об Учреждении:

7.1.1. полнота и актуальность информации об организации социального обслуживания, размещаемой на общедоступных информационных ресурсах (на информационных стендах в помещении организации, на официальных сайтах организации социального обслуживания, органов исполнительной власти в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет»);

7.1.2. «открытость и прозрачность государственных и муниципальных учреждений» - показатель рейтинга на официальном сайте для размещения информации о государственных и муниципальных учреждениях (www.bus.gov.ru) в сети «Интернет»;

7.1.3. соответствие информации о деятельности организации социального обслуживания, размещенной на официальном сайте учреждения в сети «Интернет», порядку размещения информации на официальном сайте поставщика социальных услуг в сети «Интернет», утверждаемому уполномоченным федеральным органом исполнительной власти согласно части 3 статьи 13 Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

7.1.4. наличие информации о деятельности организации социального обслуживания (в том числе о перечне, порядке и условиях предоставления социальных услуг, тарифах на социальные услуги) на информационных стендах в помещениях организации, размещение ее в брошюрах, буклетах;

7.1.5. наличие альтернативной версии официального сайта организации социального обслуживания в сети «Интернет» для инвалидов по зрению;

7.1.6. наличие дистанционных способов взаимодействия организации и получателей социальных услуг (получение информации, запись на прием и др.):

- телефон

- электронная почта,

- электронные сервисы на официальном сайте организации в сети «Интернет»

7.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения:

7.2.1. доступность условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов и других маломобильных групп получателей социальных услуг:

- оборудование территории, прилегающей к организации социального обслуживания с учетом требований доступности для маломобильных получателей услуг (лиц с нарушением функций слуха, зрения и лиц, использующих для передвижения кресла-коляски);

- оборудование входных зон на объектах оценки для маломобильных групп населения;

-наличие специально оборудованного санитарно-гигиенического помещения;

-доля получателей услуг (в том числе инвалидов и других маломобильных групп получателей услуг), считающих условия оказания услуг доступными, от общего числа опрошенных;

-наличие оборудованных помещений для предоставления социальных услуг в соответствии с перечнем социальных услуг, предоставляемых в данной организации социального обслуживания.

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

При проверке специального технического оснащения Учреждения отмечают укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его техническое состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

Укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке. Структура, штатная численность стационарной организации социального обслуживания устанавливается руководителем организации в порядке, определяемом Уставом, и в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с гражданами, проживающими в Учреждении, проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и граждан, проживающих в Учреждении. Также проверяют соответствие обязанностей, исполняемых специалистами, изложенных в нормативных правовых актах, регулирующих их обязанности, права и ответственность; своевременность прохождения аттестации в установленном порядке.

VIII. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг.

Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя:

8.1. жилой площади, предоставляемой поставщиком социальных услуг, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность), которая должна обеспечивать удобство проживания получателей социальных услуг, а также учитывать, по возможности, физическое и психическое состояние, наклонности, психологическую совместимость при размещении получателей социальных услуг в жилых помещениях (комнатах);

8.2. помещений, предоставляемых для предоставления социальных услуг, которые по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать возможность оказания

всех видов социальных услуг с учетом специфики получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям;

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

8.4. мягкого инвентаря, предоставляемого получателям социальных услуг, который должен быть удобным, соответствовать росту и размерам получателей социальных услуг, отвечать санитарно-гигиеническим нормам и требованиям и, по возможности, их запросам по фасону и расцветке;

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

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

8.7. иных социально-бытовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

IX. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг.

Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:

9.1. своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, путем организации ухода за ними с учетом медицинских показаний, физического и психического состояния;

9.2. проведения систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

9.3. проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

9.4. мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

9.5. оказания помощи в выполнении занятий по адаптивной физической культуре, которая должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья;

9.6. иных социально-медицинских услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

X. Оценка качества социально-психологических услуг.

Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:

10.1. социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

10.2. психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

10.3. социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

10.4. иных социально-психологических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

XI. Оценка качества социально-педагогических услуг.

Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:

11.1. социально-педагогической коррекции, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в стационарной форме социального обслуживания (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций);

11.2. формирования позитивных интересов получателей социальных услуг, организацию их досуга, которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурные и духовных запросов получателей социальных услуг, расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг;

11.3. иных социально-педагогических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

XII. Оценка качества социально-трудовых услуг.

Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:

11.1. качества услуг, связанных с организацией получения или содействием в получении образования и (или) квалификации инвалидами в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, которые определяются тем, в какой степени созданные поставщиком социальных услуг условия для получения образования взрослыми инвалидами способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению;

11.2. проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным профессиональным навыкам, их достаточность и своевременность;

11.3. проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве;

11.4. иных социально-трудовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

XIII. Оценка качества социально-правовых услуг.

Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:

13.1 оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при

необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

13.2 эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

13.3 иных социально-правовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

XIII. Оценка качества услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, включает в себя оценку:

14.1. обучения инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить у инвалидов практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

14.2. проведения социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;

14.3. обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам поведения в быту и общественных местах, которое должно обеспечивать формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения внутренней дисциплине личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;

14.4. иных услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

Показатели качества предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания и оценка результатов их предоставления поставщиками социальных услуг определяются по результатам предоставления социальных услуг применительно к каждому конкретному получателю социальных услуг.

XIV. Документы учреждения, необходимые для организации работы Комиссии.

В комплект документов учреждения, необходимый для организации работы Комиссии, входит:

- Государственные стандарты социального обслуживания;
- Порядок предоставления услуг в Учреждении;
- Устав об Учреждении;
- Положение о контроле качества в Учреждении;
- Приказ о создании Комиссии;
- Годовые графики плановых проверок;
- Годовой план работы учреждения в области повышения качества

предоставления социальных услуг;

- Список вопросов для проведения проверки;
- Годовой анализ работы учреждения в области качества предоставления

услуг;

- Справка (акты) о проверке качества услуг;
- План мероприятий по устранению недостатков;
- Должностные инструкции;
- Правила, инструкции, методики работы с клиентами.

XV. Ответственность за политику в области качества.

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

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

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

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

- участвует в реализации политики учреждения в области качества;
- обеспечивает стабильность уровня качества услуг, повышает качество и эффективность (результативность) их предоставления, гарантированное удовлетворение законных запросов и потребностей ПСУ;
- соблюдает положения нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и условиям предоставления услуг;
- своевременно осуществляет корректирующие действия, направленные на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг;
- осуществляет самоконтроль предоставления услуг как составляющей части процесса контроля.

Приложение 1

**Критерии контроля качества оказываемых социальных услуг предоставляемых
в Санкт-Петербургском государственном бюджетном
стационарном учреждении социального обслуживания
«Дом-интернат для детей с отклонениями в умственном развитии № 2»**

1. Контроль качества социально-бытовых услуг

1. Контроль качества социально-бытовых услуг осуществляется путем проверки:
 - 1.1. Качества жилой площади, предоставляемой воспитанникам в Учреждении, и ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, их комфортности, обеспечению удобства воспитанников. Одновременно проверяют, насколько учтены при размещении воспитанников в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическая совместимость, наклонности.
 - 1.2. Качества помещений (жилых, служебных и производственных) и соответствие следующим требованиям:
 - требованиям санитарно-гигиенических норм;
 - требованиям противопожарной безопасности;
 - требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;
 - требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, воспитанников, проживающих в Учреждении и на качество предоставляемых услуг;
 - требованиям по доступной среде: обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).
 - 1.3. Качества мебели и постельных принадлежностей, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние воспитанников, проживающих в Учреждении (тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.
 - 1.4. Соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов воспитанников в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.
 - 1.5. Качества предоставляемых воспитанникам, проживающим в Учреждении, одежды, обуви, нательного белья, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам воспитанников, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.
 - 1.6. Качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение проверяют в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению воспитанников в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями.

- 1.7. Качества горячего питания насколько доброкачественны продукты, из которых оно готовится, удовлетворяет ли оно потребности воспитанников, проживающих в Учреждении, по калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям, учитывается ли при его распределении состояние здоровья воспитанников, проживающих в Учреждении.
- 1.8. Качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера воспитанников, проживающих в Учреждении, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и не способным по состоянию здоровья встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну, принять пищу, пить, пользоваться туалетом, передвигаться по комнате и вне комнаты, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, лицам мужского пола брить бороду и усы, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых воспитанникам, проживающим в Учреждении, процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к воспитанникам, проживающим в Учреждении.
- 1.9. Качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении проживающих книгами, газетами, журналами, настольными играми, по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции, насколько полно удовлетворены при этом запросы воспитанников, проживающих в Учреждении, и оказывается ли им помощь в подборе необходимых материалов.
- 1.10. Качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние воспитанников, проживающих в Учреждении, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также, не допускаются ли какие-либо ущемления прав верующих на свободное отправление религиозных обрядов,
- 1.11. Качества услуг по исполнению специалистами учреждения функций опекунов и попечителей, всем ли воспитанникам, нуждающимся в опеке или попечительстве, предоставляются эти услуги, как они влияют на положительное решение стоящих перед воспитанниками проблем и удовлетворены ли воспитанники указанными услугами.
- 1.12. Качества услуг по оснащению занимаемых воспитанниками жилых помещений специальными средствами и приспособлениями, все ли необходимые средства и приспособления, необходимые для реализации мероприятий, предусмотренных индивидуальной программой реабилитации каждого конкретного воспитанника Учреждения, имеются в наличии, отвечают ли они предъявленным к ним требованиям по своему техническому состоянию и удобству применения, удовлетворяют ли нужды воспитанников.
- 1.13. Качества содействия в обеспечении нуждающихся воспитанников протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками, что позволяет гражданам, проживающим в Учреждении, получить необходимые и хорошего качества, надежные и удобные в пользовании реабилитационные изделия в кратчайшие сроки.
- 1.14. Качества услуг по оказанию инвалидам помощи в пользовании:
 - специально оборудованными средствами передвижения;

- средствами для обмена информацией, получения и передачи информации для инвалидов с нарушениями слуха, зрения и голосообразования;
- специальными приспособлениями для пользования средствами личной гигиены;
- приспособлениями для захвата и передвижения предметов;
- приспособлениями для одевания и раздевания;
- слуховыми аппаратами;
- оптическими средствами;
- а также как организована и проводится эта помощь, в какой степени она способствует умелому и безопасному пользованию указанными средствами и приспособлениями, какова эффективность и удовлетворены ли воспитанники и их законные представители этой помощью.

1.15. Качества услуг по ознакомлению воспитанников с правилами пользования оборудованием для подъема и перемещения (пассажирскими лифтами, подъемниками, перилами, стойками, поручнями, различными кресла-колясками и т.д.), оказанию практической помощи в пользовании этим оборудованием, все ли воспитанники ознакомлены с этими правилами и аккуратно ли их выполняют, как способствует практическая помощь умелому и безопасному пользованию этим оборудованием, удовлетворены ли воспитанники и их законные представители указанными услугами.

1.16. Качества услуг по содействию в предоставлении в личное пользование воспитанникам, проживающим в Учреждении, таких средств, как приспособления для восстановления способности к самостоятельному передвижению, различные кресла-коляски, приспособления для приготовления и приема пищи, одежда специального назначения для инвалидов, всем ли нуждающимся воспитанникам предоставлены необходимые средства, приборы, приспособления, насколько они отвечают требованиям индивидуальной программы реабилитации конкретных воспитанников, находятся ли в технически исправном состоянии, насколько знакомы воспитанники с порядком и правилами их использования, удовлетворены ли воспитанники и их законные представители оказываемой им помощью со стороны специалистов Учреждения.

2. Контроль качества социально-медицинских услуг

2. Контроль качества социально-медицинских услуг осуществляется путем проверки:
 - 2.1. Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи воспитанникам, проживающим в Учреждении, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние воспитанников, проживающих в Учреждении.
 - 2.2. Качества услуг в Учреждении по обеспечению ухода за воспитанниками, проживающими в Учреждении с учетом состояния их здоровья, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т.д.) и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности воспитанников, проживающих в Учреждении.

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

2.4. Качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими медицинскими изделиями, подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов по медицинским показаниям, взятие материалов для проведения лабораторных исследований), сменой нательного белья, кормлением ослабленных воспитанников, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда воспитанникам, проживающим в Учреждении, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия воспитанников, проживающих в Учреждении, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

2.5. Качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезноортопедической помощи и обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям воспитанников, проживающих в Учреждении, и обеспечивают получение необходимых им удобных в использовании протезов и других средств.

2.6. Качества услуг по оказанию помощи воспитанникам в выполнении физических упражнений, в какой степени она способствует овладению доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений для его систематического выполнения и укрепления здоровья.

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

2.8. Качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы, в какой степени эти услуги помогают Учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых воспитанников в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения воспитанниками соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

2.9. Качества услуг по организации медико-социального обследования - оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи, обеспечивает ли такая организация услуг потребности воспитанников и их законных представителей в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

2.10. Качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся воспитанников в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении воспитанников на санаторно-курортное лечение, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности воспитанников и их законных представителей.

3. Контроль качества социально-психологических услуг

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

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

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

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

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

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

3.6. Качества психопрофилактической и психологической работы, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности воспитанников на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания

использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

4. Контроль качества социально-педагогических услуг

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

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

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

4.3. Качества условий учебно-развивающей среды, учитывающей характер ограничений жизнедеятельности, физического состояния воспитанников и обеспечивающих необходимые для них удобства.

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

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

4.6. Качества услуг по проведению логопедической коррекции. В какой степени эта услуга способствует развитию речевых возможностей детей.

4.7. Качества услуг по социально-педагогическому консультированию, в какой степени оно помогает воспитанникам, проживающим в Учреждении, в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

5. Контроль качества социально-трудовых услуг

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

5.1. Качества услуг по созданию условий воспитанникам, проживающим в Учреждении, для использования их остаточных трудовых возможностей, всем ли желающим трудиться созданы необходимые условия, устраивают ли их созданные им условия, как они влияют на физическое и психическое состояния воспитанников, проживающих в Учреждении, и соответствуют их пожеланиям.

5.2. Качества дополнительного образования детей и взрослых направленного на формирование и развитие трудового воспитания, на профориентацию воспитанников, их социализацию и адаптацию к трудовой жизни в обществе.

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

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

6.1. Качества услуги по социально-средовой ориентации. В какой степени эта услуга способствуют поддержанию навыков поведения воспитанников в быту и общественных местах.

6.2. Качества услуги по обучению воспитанников пользованию техническими средствами реабилитации, которые развивают практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

7. Контроль качества социально-правовых услуг

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

7.1. Качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав воспитанников и их законных представителей на социальное обслуживание и защиту своих интересов, в полной ли мере доводят до воспитанников и их законных представителей нужную им информацию и дает ли оно четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

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

7.3. Качества услуг по оказанию помощи в оформлении воспитанниками, проживающим в Учреждении, различных юридических документов (удостоверяющих личность, документов на получение положенных по законодательству пенсий, на осуществление мер социальной поддержки, на получение страхового медицинского полиса, на решение других вопросов социальной реабилитации), в какой степени эта помощь обеспечила уяснение воспитанниками, проживающими в Учреждении, сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением, помогла своевременному и объективному решению проблем.

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

7.5. Качества услуг, предусматривающих консультирование воспитанников, проживающих в Учреждении, по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) и оказание им юридической помощи, в полном ли объеме получают они необходимую информацию по интересующим их проблемам и практическую помощь в подготовке и направлении

соответствующим адресатам документов (заявлений, жалоб, справок и т.д.),
необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов.