Утверждено
Приказом Генерального директора
ООО «Гармония»
№ 29-1/21 от «01» сентября 2021 года

ПОЛОЖЕНИЕ
О СИСТЕМЕ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА И ОБЪЕМА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

1. Общие положения

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества и объема оказанных социальных услуг (далее по тексту – Положение) в Обществе с ограниченной ответственностью «Гармония» (далее по тексту – Общество) представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению социальных услуг гражданам пожилого возраста (далее по тексту – граждане), состоящим на стационарном социальном обслуживании в пансионатах Общества, в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих потребности граждан, а также в проверке их результативности.

1.2. Настоящее Положение определяет цели и задачи, объемы и этапы внутреннего контроля качества услуг в форме социального обслуживания на дому, а также специалистов, ответственных за осуществление внутреннего контроля, соответствие оказываемых услуг стандартам социального обслуживания и законодательству в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

1.3. Настоящее Положение разработано на основании:

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения».
- Федеральный закон от 21.11.2011 г. № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации».
- Федеральный закон от 27.07.2006 г. № 152-ФЗ «О персональных данных».
- Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»
- Приказ Минтруда России от 30.07.2014 № 505н «Об утверждении рекомендуемых нормативов обеспечения мягким инвентарем получателей социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания».
- Постановление Главного государственного санитарного врача РФ от 24.12.2020 № 44 «Об утверждении санитарных правил СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг».
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2021. «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг».
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53347-2014. «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста».
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения».
- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53348-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам».

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания».

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания».

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52884-2021 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления услуг гражданам старшего поколения и инвалидам».

- Закон Санкт-Петербурга от 24.12.2014 г. № 717-135 «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге».

- Закон Санкт-Петербурга от 22.11.2011 № 728-132 «Социальный кодекс Санкт-Петербурга».

- иные нормативно-правовые акты.

1.4. Система контроля качества Общества является неотъемлемой частью и одной из функций процесса общей системы управления деятельностью Общества и предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Общества как надежного исполнителя услуг.

1.5. Цели политики в области контроля качества:

- обеспечение постоянного удовлетворения обслуживаемых граждан предоставляемыми услугами;

- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;

- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб получателей услуг;

- прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения.

1.6. Основными задачами, на решение которых направлена система качества Общества, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;

- обеспечение стабильного уровня качества услуг;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности Общества.

1.7. Ответственность за политику в области качества несет Генеральный директор Общества. Он обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всего персонала Общества, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала пансионатов, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

1.8. Политика Общества в области качества охватывает все отделения, внедряется во всех структурных подразделениях Общества, соответствует потребностям и запросам обслуживаемых граждан, способствует улучшению социальных и экономических показателей Общества. Политика содержит также обязательство руководства Общества осуществлять постоянное улучшение качества обслуживания проживающих граждан, регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

1.9. Реализация политики Общества в области контроля качества обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

1.10. В Обществе проводятся мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области контроля качества всеми сотрудниками Общества.

1.11. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, объема, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем граждан, или

нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния гражданина, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

1.12. Организационная структура системы контроля качества социальных услуг включает в себя:

- систему внешнего контроля;
- систему внутреннего контроля.

1.13. Внешний контроль качества оказания социальных услуг осуществляется уполномоченными специалистами и службами.

1.14. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в Обществе осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора Общества.

Внутренний контроль качества оказания социальных услуг охватывает этапы планирования, работу с клиентами, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

1.15. Контроль качества социальных услуг осуществляется Обществом на постоянной основе.

В рамках проверок проверяется качество социального обслуживания, объем, удовлетворенность обслуживаемых граждан оказанными услугами, соответствие фактически предоставляемых услуг установленному порядку и условиям предоставления.

1.16. Генеральный директор Общества контролирует деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

1.17. Контроль за деятельностью, предоставляемых социальных услуг возлагается Генеральным директором Общества на ответственных лиц, которые должны осуществлять обслуживание населения в соответствии с национальными стандартами качества и другими нормативными правовыми актами, действующими в данной сфере, в своих действиях они подконтрольны Генеральному директору Общества.

1.18. Контроль за деятельностью, осуществляемой на основании лицензии выданной в установленном законодательством Российской Федерации порядке, осуществляется органом, предоставившим соответствующую лицензию, и иными уполномоченными в установленном порядке органами.

2. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

2.1. Контролю подлежат следующие факторы, влияющих на качество предоставляемых социальных услуг:

- наличие и соответствие документов, на основании которых функционирует Общество;
- условия размещения обслуживаемых граждан (бытовое и материально-техническое оснащение);
- укомплектованность специалистами и их квалификация;
- специальное техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об Обществе, правила и порядок предоставления социальных услуг гражданам.

2.2. При контроле документов (Устава Общества, положения о структурных подразделениях, должностных инструкций, документов на оборудование, приборы и аппаратуру, национальных стандартов социального обслуживания населения и др.) проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению.

Официальный сайт должен содержать информацию о деятельности Общества, предназначенную для размещения в информационных системах общего пользования.

2.3. При контроле условий размещения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения мобильной телефонной связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

2.4. Укомплектованность специалистами проверяют по штатному расписанию. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с обслуживаемыми лицами проверяют путем

изучения личных дел, собеседования, опроса сотрудников и обслуживаемых лиц, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.

Одновременно проверяют организацию и проведение работ Общества по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

2.5. При контроле специального технического оснащения проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), их состояние, соответствие требованиям стандартов, техническим условиям, другим нормативным документам, правильность и эффективность использования.

3. Организация работы по качеству. Организация и порядок проведения внутреннего контроля качества оказываемых услуг

3.1. Система качества оформляется в виде комплекта документов (Положений, Инструкций и т.д.), в которых устанавливаются требования к системе качества Общества в целом и к ее составным частям, указанным в настоящем Положении.

3.2. Документация системы качества оформляется как составная часть всей документации Общества, утверждается в установленном порядке и постоянно поддерживается в рабочем состоянии; устаревшая документация должна своевременно изыматься и заменяться новой.

3.3. Приказом Генерального директора Общества назначается ответственное лицо в лице Финансового директора, которое независимо от других возложенных на него обязанностей отвечает за надлежащее выполнение требований, установленных настоящим Положением, и имеет полномочия для:

- обеспечения разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии;
- обеспечения оформления необходимой документации, организационной структуры системы качества;
- представления отчетов Генеральному директору о функционировании системы качества.

3.4. Функция контроля за системой качества и за организацию внутренних проверок системы качества на дому и в пансионатах возлагается на начальника Отдела социальных услуг на дому, начальника Отдела стационарной и полустационарной форм социального обслуживания, либо привлекаемую по договору оказания услуг стороннюю организацию или индивидуального предпринимателя. Данные лица назначаются приказом Генерального директора Общества в зависимости от целей и задач Общества.

3.5. Система контроля охватывает этапы:

- планирования;
- работы с обслуживаемыми гражданами;
- оформления результатов контроля;
- выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

3.6. В целях организации деятельности системы контроля в Обществе разрабатывается и поддерживается в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок системы качества.

Ответственными исполнителями по проведению проверок за работой персонала назначаются руководители подразделений, эффективность и качество деятельности которых зависят от качества деятельности проверяемых подразделений.

Для осуществления проверок качества предоставляемых услуг, проведения анализа по результатам проверок, подготовки отчетов и предложений в адрес руководителя по повышению эффективности функционирования системы качества Общества создается комиссия, возглавляемая представителем руководства Общества, ответственным за систему качества и организацию системы контроля за качеством предоставляемых услуг.

В систему внутреннего контроля включают:

- самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
-регулярную оценку степени удовлетворенности обслуживаемых услугами путем проведения социологических опросов согласно анкете (разрабатывается ответственным лицом).

Сравнение оценок обслуживаемых граждан и исполнителей услуг проводится комиссией по проверке качества предоставляемых услуг не реже 1 раза в квартал, в целях оценки совместимости двух мер их качества, проведения (при необходимости) корректирующих действий и определения, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам обслуживаемых граждан.

3.7. Проверки системы качества Общества бывают плановыми и оперативными. Периодичность плановых проверок устанавливают в зависимости от результатов анализа качества услуг.

Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или Обществом в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

3.8. Порядок проведения внутренних проверок системы качества, назначение ответственного лица за систему качества и за организацию внутренних проверок системы качества, ответственных исполнителей по проведению проверок системы качества в структурных подразделениях Общества, создание комиссии по проверке качества предоставляемых услуг, а также планы и графики проверок утверждаются приказом Генерального директора Общества.

3.9. Система контроля качества по своей структуре является трехступенчатой:

1-я ступень - специалист, обеспечивающий предоставление услуги обслуживаемому (участвует в системе контроля путем оформления отчета о предоставлении услуги в соответствии со своими функциональными обязанностями);

2-я ступень - руководители подразделений, которые утверждаются приказом Генерального директора ответственными исполнителями по проведению проверок качества деятельности соответствующих подразделений;

3-я ступень - комиссия по проверке качества предоставляемых услуг.

3.10. В процессе проверки системы качества осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям настоящего Положения и документации на нее;

- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;

- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

- анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг (при оценке обеспечения качества любой услуги используют следующие критерии: полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями нормативных документов и ее своевременность; результативность (эффективность) предоставления услуги: материальная услуга (степень решения материальных или финансовых проблем обслуживаемого), оценивается непосредственным контролем результатов выполнения услуги; нематериальная услуга (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оценивается косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет мнения обслуживаемого гражданина в оценке качества услуги);

- выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

3.11. После окончания внутренней проверки ее результаты оформляются в виде отчета (акта) о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Результаты анализа проверок системы качества являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, для разработки новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшения состава и содержания нормативной документации на систему качества, повышения эффективности функционирования системы качества стационарного социального обслуживания.

4. Контроль качества оказываемых социально-бытовых услуг

4.1. Качество жилой площади, предоставляемой гражданам на период их нахождения в отделении стационарного обслуживания граждан, осуществляется путем проверки ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и помещений, их комфортности, обеспечению удобства проживания граждан и по другим жизненно важным показателям. Одновременно проверяют, насколько учитывают при размещении граждан в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическую совместимость, наклонности.

4.2. Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

- требованиям противопожарной безопасности;
- требованиям по обязательному оснащению мобильной 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 обслуживающего персонала, граждан и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов.

4.3. При контроле качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых гражданам, находящимся в отделении стационарного обслуживания граждан проверяют, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние граждан (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

4.4. При контроле качества горячего питания, предоставляемого в пансионатах или доставляемого гражданам на дом, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно приготовляется, удовлетворяет ли оно потребности граждан, по калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим нормам.

4.5. Качество социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера гражданина, который по состоянию здоровья частично или полностью утратил способность к самообслуживанию и не способным выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия: встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, брить бороду и усы, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых процедур без причинения какого-либо вреда обслуживаемому гражданину его здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность.

4.6. Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов осуществляют проверкой, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние граждан, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также не допускаются ли какие ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

4.7. Качество содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания проверяют на предмет его соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов граждан в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг.

4.8. Контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности обслуживаемых граждан в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

5. Контроль качества оказываемых социально-медицинских услуг

5.1. При контроле качества услуг по обеспечению ухода за обслуживаемыми лицами с учетом состояния их здоровья проверяют, 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 нуждам и потребностям этих лиц.

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

5.3. Качество услуг гражданам, обслуживаемым на дому, в оказании медицинской помощи, оказываемой лечебно-профилактическими учреждениями, контролируют тем, насколько правильно и своевременно было обеспечено выполнение работ по постановке предварительного диагноза, доставке указанных лиц в лечебное учреждение, участию в уточнении диагноза и проведению необходимых медицинских процедур, предусмотренных программами, а также по возвращению их домой.

5.4. При контроле качества услуг, связанных с оказанием обслуживаемым на дому гражданам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и т.д.), сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, проверяют, насколько своевременно и в полном ли объеме проводят предписанные указанные выше процедуры, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

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

5.6. Качество услуг по организации консультаций по социально-медицинским вопросам, проведению систематического наблюдения за гражданами, пребывающими в пансионаты Общества в целях выявления отклонений в состоянии его здоровья, обеспечение приема средств в соответствии с назначением врача.

6. Контроль качества оказываемых социально-психологических услуг

4.1. При контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание гражданам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов, а также адаптации к среде жизнедеятельности.

4.2. Контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности обслуживаемого лица, 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.

4.3. 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 граждан и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

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

4.5. Контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдения за клиентами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуации психического дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию обслуживаемых граждан, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь.

4.6. 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 гражданина 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.

4.7. 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 психического здоровья обслуживаемых граждан, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

5. Контроль качества оказываемых социально-педагогических услуг

5.1. При контроле качества услуг по организации досуга в пансионатах Общества проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы граждан и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению к участию в праздниках, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

5.2. Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов, осуществляют проверкой, позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации.

5.4. Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки качества услуг по социально-педагогическому консультированию, в какой степени оно помогает обслуживаемым гражданам, в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

6. Контроль качества оказываемых социально-правовых услуг

Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки:

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

6.2. Качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

7. Контроль качества оказываемых услуг в целях повышения коммуникативного потенциала

7.1. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала граждан с ограничениями жизнедеятельности осуществляется проверкой полноты и своевременности предоставления нуждающимся гражданам всего комплекса услуг (обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации, проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания, оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности).

7.2. Контроль качества услуг по обучению пользованию инвалидов (детей-инвалидов) средствами ухода и техническими средствами реабилитации осуществляют проверкой, насколько легко, успешно и в полной мере используют инвалиды (дети-инвалиды) предоставленные им в распоряжение средства ухода и технические средства реабилитации.

7.3. При контроле качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала граждан с ограничениями жизнедеятельности проверяют также, в какой степени возросли у получателя услуг способность, навык, умение передавать правильно свои мысли, чувства, эмоции, так, чтобы они были правильно (доходчиво) поняты и восприняты другим человеком или окружающими людьми.

АКТ №___

ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА И ОБЪЕМА

ОКАЗЫВАЕМЫХ УСЛУГ

(подразделением) _____

Настоящий акт составлен в том, что_____200__г. комиссией в составе:

_____

_____

_____

проведена проверка качества и объема оказываемых услуг в

_____

1. Вид услуги_____

2. Количество специалистов и их квалификация _____

_____

3. Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует подразделение_____

4. Наличие и состояние специального и табельного технического оснащения

(оборудование, приборы, аппаратура и т. д.)_____

_____

5. Соответствие качества и объема оказываемой услуги государственным стандартам _____

_____

6. Количество обслуживаемых, получающих данную услугу _____

7. Выявленные нарушения _____

_____

8. Замечания _____

_____

9. Заключение по качеству и объему оказываемой услуги

_____

Председатель: _____ / _____/
Члены: _____ / _____/
_____ / _____/
_____ / _____/
_____ / _____/