

ООО «Здоровье-НК»

Приказ

28.08.2023 г.

№ б/н

о утверждении положения о системе контроля качества оказания
социальных услуг в стационарной форме

Приказываю:

1. Назначить ответственного за выполнение положения о системе контроля качества оказания социальных услуг в стационарной форме директора ООО «Здоровье-НК» Березину Диану Юрьевну

Директор

ООО «Здоровье-НК»



Березина Д.Ю.



Утверждено:

Приказом директора

ООО «Здоровье-НК»

Д.Ю. Березина



1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение о системе контроля качества оказания социальных услуг разработано в соответствии с нормативно - правовыми актами:

1.2. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, 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).

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

- систему внешнего контроля;
- систему внутреннего контроля.

1.4. Внешний контроль качества оказания социальных услуг осуществляется уполномоченными специалистами и службами, в числе которых: Министерство социальной защиты Кемеровской области-

Кузбасса, Роспотребнадзора РФ (регионального и федерального уровней), территориальное управление в сфере защиты прав потребителей и благополучия человека, Ростехнадзор, Роспожарнадзор и др.

1.5. Организация внутреннего контроля качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется специально созданной комиссией, в состав которой входят лица, назначаемые приказом директора учреждения.

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

1.6. Контроль качества социальных услуг осуществляется учреждением на постоянной основе.

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

1.7. Директор Учреждения контролирует деятельность учреждения и сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие национальным стандартам и другим нормативным документам по социальному обслуживанию населения, эффективность от ее применения.

1.8. Контроль за деятельностью, предоставляемых социальных услуг возлагается на директора Учреждения.

1.9. 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.

1.10. Факторы, влияющих на качество предоставляемых социальных услуг:

- наличие и соответствие документов, на основании которых функционирует Учреждение;

- условия размещения Учреждения (бытовое и материально-техническое оснащение);
- укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация;
- специальное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления социальных услуг гражданам.

1.11. При контроле документов (устава учреждения, положения об учреждении, руководств, правил, служебных инструкций, эксплуатационных 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 назначению.

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

1.13. Укомплектованность Учреждения 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 Учреждения 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 Учреждения по повышению квалификации специалистов, а также своевременность проведения этих работ и аттестации специалистов.

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

2. Контроль качества оказываемых социально-бытовых услуг.

2.1. При контроле качества услуг по содействию в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении проверяют, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана помощь в решении их проблем и какова ее эффективность.

2.2. Качество жилой площади, предоставляемой гражданам на период их нахождения в **ООО «Здоровье-НК»** 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.

2.3. 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 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 (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, и т.д.).

2.4. При контроле качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых гражданам, находящимся в **ООО «Здоровье-НК»** 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.

2.5. При контроле качества горячего питания, предоставляемого в Учреждении, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно изготавливается, удовлетворяет ли оно потребности по калорийности, соответствует ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно-гигиеническим нормам, учитывается ли при его распределении состояние здоровья обслуживаемого гражданина.

2.6. Качество социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера гражданина, который по состоянию здоровья частично или полностью утратил способность к самообслуживанию и не способен выполнять обычные житейские процедуры, в том числе такие действия: встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну, принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по учреждению и вне, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам 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.

3. Контроль качества оказываемых социально-медицинских услуг.

3.1. При контроле качества услуг по оказанию помощи в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг 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 обслуживаемых лиц.

3.2. Качество услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи лицам, находящимся в **ООО «Здоровье-НК»** и в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой в лечебно-профилактических учреждениях, контролируют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их эффективность.

3.3. При контроле качества услуг в **ООО «Здоровье-НК»** 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.

3.4. 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 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.

3.5. При контроле качества услуг, связанных с оказанием проживающим гражданам санитарно-гигиенической помощи (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, стрижка ногтей, причесывание и т.д.), осуществлением им подкожных 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 ли объеме проводят предписанные указанные выше медицинские процедуры, способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия клиентов, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

3.6. 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.

4. 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.

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.

4.5. 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 к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

4.6. Качество услуг, включающих беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья обслуживаемых лиц, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

5. Контроль качества оказываемых социально-педагогических услуг.

5.1. При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание лицам необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем.

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 или конфликтную ситуацию.

5.3. При контроле качества услуг по организации досуга в Учреждении проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы граждан и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению их к

участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

5.4. Качество услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), контролируют проверкой, в какой степени помогает это обучение развивать у инвалидов практические навыки умения самостоятельно и уверенно пользоваться этими средствами с целью максимально возможного восстановления.

7. Контроль качества оказываемых социально-правовых услуг.

7.1. 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 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.

7.2. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, на решение различных вопросов социальной реабилитации) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение обслуживаемым лицом сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем.

