

Утверждено
приказом директора
ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист»
от 30.12.2021 г. № 161-од



РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист»

Цели: обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми социальными услугами; повышения качества услуг, их эффективности (результативности); проведение профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов.

Основные задачи: осуществление контроля за качеством предоставляемых услуг; предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемых к ним требованиям, обеспечение стабильного уровня качества услуг.

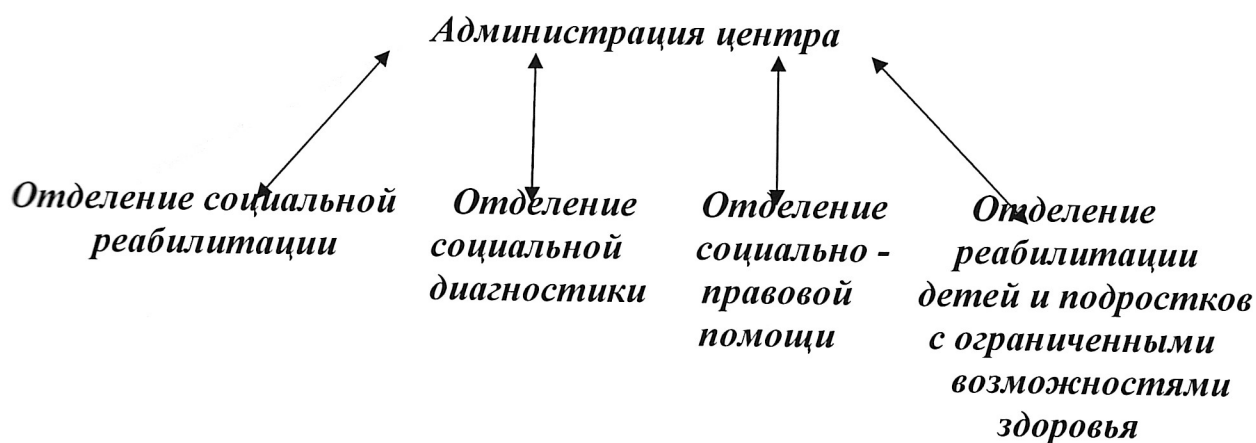
Основные принципы: приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, т. е. обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг; предупреждение проблем качества услуг, т. е. обеспечение уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения; соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления социальных услуг; обеспеченность учреждения соответствующими кадрами, материально – техническими и другими ресурсами; четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению социальных услуг, влияющую на обеспечение их качества; личная ответственность администрации учреждения за качество предоставляемых социальных услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества; обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качеством услуг с материальным и моральным стимулированием качества; документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.

Порядок и способы реализации целей, задач и принципов.

1. Политика учреждения в области качества внедряется во все структурные подразделения учреждения и регулярно подвергается анализу на предмет ее постоянной актуальности и пригодности.

2. Реализация политики учреждения в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами (кадровыми, материально – техническими, информационными и др.).
3. Определяются конкретные плановые периоды для выполнения принятой учреждением политики в области качества.

Организационная структура системы качества ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист».



1. Администрация центра.

Задачи:

- обеспечить разъяснение и довести политику в области качества до всего персонала центра;
- определить полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала центра.

Функции:

- осуществление внутренней проверки системы качества.

Ответственность:

- ответственность за политику в области качества несет руководитель учреждения.

2. Отделение социальной реабилитации.

Задачи:

- оказание экстренной помощи несовершеннолетним, признанным нуждающимися в социальном обслуживании вследствие существования обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия их жизнедеятельности в соответствии с требованиями Федерального закона № 442 – ФЗ.

Функции:

- осуществляет прием несовершеннолетних, нуждающихся в социальном обслуживании, обеспечение им временного проживания в форме стационарного обслуживания в отделении социальной реабилитации Центра, оказание им экстренной помощи, проведение доврачебного осмотра и организацию медицинского обследования;
- организует лечебно-профилактическую, противоэпидемиологическую работу в отделении в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- обеспечивает содержание, в установленном порядке, на полном государственном обеспечении несовершеннолетних, признанными нуждающимися в социальном обслуживании и нуждающимися в экстренной социальной помощи государства;
- предоставляет социально-бытовые, социально – медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые социальные услуги в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований Федерального закона № 442 – ФЗ;
- обеспечивает защиту прав и законных интересов несовершеннолетних, организует их жизнедеятельность, включая их учебную, трудовую, познавательную, досуговую и иную деятельность.

Ответственность.

- за соблюдение существующих стандартов качества услуг и последующее улучшение качества услуг.

2. Отделение социальной диагностики.

Задачи:

- выявляет семьи социального риска с несовершеннолетними детьми по городу и району, с последующей постановкой их на профилактический учет в ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист»;
- проводит социальное диагностирование с целью дальнейшей разработки индивидуальной программы предоставления социальных услуг, осуществляет контроль в её реализации, обеспечивает защиту прав и законных интересов несовершеннолетних;
- предоставляет социально-бытовые, социально – медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-трудовые, социально-правовые в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг осуществляется в соответствии с индивидуальными программами и на основании договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями в соответствии с Федеральным законом № 442 – ФЗ;
- организует профилактику обстоятельств, обуславливающих нуждаемость несовершеннолетних и их родителей в социальном обслуживании, путем обследования условий их жизнедеятельности, определения причин, влияющих на ухудшение этих условий, в том числе в рамках региональных

программ социального обслуживания, утвержденных органами государственной власти Ставропольского края;

- разрабатывает рекомендации и осуществляет взаимодействие с семьями дезадаптированных несовершеннолетних для обеспечения преемственности коррекционно-реабилитационных мероприятий с ними в домашних условиях.

Функции:

- формирует банк данных семей социального риска с несовершеннолетними признанными в установленном законодательством порядке, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с Федеральным законом № 442 - ФЗ;

- составление индивидуальной программы осуществляется, исходя из потребностей получателя социальных услуг, которая может быть пересмотрена в зависимости от изменения этих потребностей, но не реже чем раз в три года. Пересмотр индивидуальной программы осуществляется с учетом результатов реализованной индивидуальной программы.

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов качества услуг и последующее улучшение качества услуг.

3. Отделение социально – правовой помощи.

Задачи:

- определение социально – правового статуса несовершеннолетних, признанных нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с Федеральным законом № 442 - ФЗ;

- обеспечивает защиту прав и законных интересов несовершеннолетних.

Функции:

- уведомляет родителей несовершеннолетних (их законных представителей), органы опеки и попечительства о нахождении несовершеннолетних в центре;

- оказывает содействие органам опеки и попечительства в дальнейшем жизнеустройстве несовершеннолетних, находящихся на стационарном обслуживании в учреждении (в семью, на усыновление, под опеку и др.).

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов качества услуг и последующее улучшение качества услуг.

4. Отделение социальной реабилитации детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья.

Задачи:

- оказание бесплатной комплексной помощи детям – инвалидам, детям с ограниченными возможностями здоровья в возрасте от 2 – х до 18 лет и их интеграция в общество для улучшения их качества жизни, признанными нуждающимися в социальном обслуживании в соответствии с Федеральным законом № 442 - ФЗ;

Функции:

5

- предоставляет социальные услуги в форме *социального обслуживания на дому и в полустационарной форме*;

- проводит комплексное диагностирование, определяет реабилитационный потенциал несовершеннолетних с ограниченными возможностями здоровья с целью дальнейшей разработки индивидуальной программы реабилитации, осуществляет контроль в её поэтапной реализации, обеспечивает защиту прав и законных интересов несовершеннолетних с учетом всех выявленных фактов и обстоятельств, возрастных, физических и интеллектуальных возможностей;

- предоставляет социально-бытовые, социально – медицинские, социально-психологические, социально-педагогические, социально-правовые, срочные социальные услуги в соответствии с индивидуальными программами и условиями договоров, заключенных с получателями социальных услуг или их законными представителями, на основании требований Федерального закона № 442 – ФЗ;

- осуществляет социальное сопровождение в соответствии с Федеральным законом № 442 - ФЗ;

- проводит предоставление реабилитационных услуг с выездом на дом к получателю социальных услуг в случаях, когда у него имеется заболевание опорно-двигательной системы, при котором получатель социальных услуг не может самостоятельно передвигаться.

Ответственность:

- за соблюдение существующих стандартов качества услуг и последующее улучшение качества услуг.