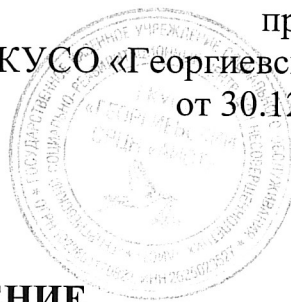


Утверждено
приказом директора
ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист»
от 30.12.2021 г. № 161-од



ПОЛОЖЕНИЕ

о контроле качества социальных услуг в ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист»

Настоящее положение по организации работы системы контроля (далее Положение) в ГКУСО «Георгиевский СРЦН «Аист» (далее – Центр) устанавливает основы реализации Политики в области качества предоставляемых социальных услуг в Центре.

Политика Центра в области качества предоставляемых социальных услуг формируется директором Центра на основе Национальных стандартов, Федерального закона № 442 - ФЗ от 28 декабря 2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и иных федеральных законах и нормативных правовых актов органов исполнительной власти Ставропольского края в области защиты прав и законных интересов детей.

Настоящее Положение является элементом контроля деятельности подразделений и сотрудников Центра по оказанию социальных услуг на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (ГОСТ Р52496-2005).

Виды социальных услуг и контроль их качества в Георгиевском СРЦН и контроль их качества.

1. Социально – бытовая услуга: социальная услуга, направленная на поддержание жизнедеятельности получателей социальных услуг в быту и предоставляемая получателям социальных услуг с целью поддержания и улучшения их жизненного уровня путем консультирования, содействия в трудоустройстве и решении других социально – бытовых проблем жизнедеятельности (ГОСТ Р 52495-2005, ст. 20 Федерального закона № 442 – ФЗ).

1.2. Контроль качества социально – бытовых услуг (ГОСТ Р 52495-2005) - при контроле качества услуг по содействию получателям социальных услуг в получении предусмотренных законодательством РФ льгот и преимуществ в социально – бытовом обеспечении проверяется, насколько своевременно и

квалифицированно оказывают получателям социальных услуг помощь в решении проблем, какова ее эффективность в удовлетворении законных запросов и потребностей получателей социальных услуг;

- качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, обеспечению возможности проведения в них всех мероприятий с учетом специфик обслуживаемого контингента.

Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

- требованиям пожарной безопасности;
- требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально – бытового обслуживания;
- требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности и т. д.), отрицательно влияющих на здоровье получателей социальных услуг и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами и т. д.);
- при контроле качества мебели и постельных принадлежностей, предоставляемых получателям социальных услуг, проверяют, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние клиентов, в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли они из нетоксичных материалов;
- при контроле качества предоставляемых получателям социальных услуг одежды, обуви, нательного белья проверяют, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам получателей социальных услуг, отвечают ли они санитарно – гигиеническим нормам и требованиям;
- при контроле качества горячего питания, предоставляемого в учреждении, проверяют, насколько доброкачественны продукты, из которых оно изготавливается, удовлетворяет ли они потребностям получателей социальных услуг по калорийности, соответствуют ли установленным нормам питания по содержанию белков, жиров, углеводов и санитарно – гигиеническим нормам, учитывается ли при их распределении состояние здоровья получателей социальных услуг;
- при контроле качества услуг, связанных с консультированием получателей социальных услуг по вопросам самообеспечения, проверяется насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют получателям социальных услуг их права и возможности в положительном решении проблемы улучшения своего положения, каковы практические результаты консультирования;
- качество социального патронажа малообеспеченных семей контролируют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за их социально – бытовым состоянием для выявления степени их социальной дезадаптации,

своевременно ли им оказывают помощь и какова эффективность этой помощи.

2. Социально – медицинская услуга: предоставляемая получателям социальных услуг в целях поддержания и улучшения состояния их здоровья, социально – медицинской реабилитации путем организации лечебно – оздоровительных мероприятий, систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья, консультирования, содействия в своевременном получении медицинской помощи, в решении других социально – медицинских проблем жизнедеятельности. (ГОСТ Р 52495-2005, ст. 20 Федерального закона № 442 – ФЗ).

1.2. Контроль качества социально – медицинских услуг (ГОСТ Р 52495-2005).

- При контроле качества услуг по оказанию помощи получателям социальных услуг в получении предусмотренных законодательством РФ социально – медицинских услуг, проверяется насколько своевременно и в необходимом объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние получателей социальных услуг;
- при контроле качества по организации медико – социального обследования, оказания квалифицированного консультирования, проведения первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказания первой доврачебной помощи проверяется, обеспечивает ли такая организация услуг потребности получателей социальных услуг в указанных социально – медицинских услугах;
- контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации получателей социальных услуг, а также содействием в направлении детей на санаторно – курортное лечение, заключается в проверке, насколько обоснованным были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям;
- контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур и оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур, заключается в проверке, не наносит ли оказание этих услуг вреда получателям социальных услуг и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны поставщика социальных услуг;
- качество консультирования по социально – медицинским вопросам проверяется тем, в какой степени обеспечивает оно оказание квалифицированной помощи и решении стоящих перед ними конкретных социально – медицинских проблем;
- при контроле качества услуг по организации экстренной медико – психологической и экстренной доврачебной помощи проверяется, обеспечивает ли она своевременное и безотлагательное консультирование получателей социальных услуг, в определении предварительного диагноза, правильном выборе лекарств, порядке их приема до прибытия врача;

- 4
- контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, осуществляется проверкой организации, проведения и эффективности разъяснительной работы о пагубности употребления алкоголя, наркотиков, курения; о негативных результатах, к которым это приводит, а также, какие необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению этих привычек даются получателям социальных услуг и как они выполняются;
 - при контроле качества услуг по содействию семьям, имеющим детей – инвалидов и детей с ограниченными физическими и умственными способностями, воспитываемых дома, в обучении их навыкам самообслуживания, общения, самоконтроля, проверяется, как обеспечено, и какие практические результаты дает обучение родителей и оказание им квалифицированной помощи поставщиками социальных услуг (специалистами Центра) в проведении мероприятий по социально – медицинской реабилитации детей, повышении их интеллектуального уровня и адаптации к сложившимся условиям жизни и быта;

3. Социально – психологическая услуга: социальная услуга, направленная на содействие получателям социальных услуг в улучшении их психического состояния, восстановлении способности к адаптации в среде жизнедеятельности и предусматривающая оказание помощи в коррекции психологического состояния получателей социальных услуг для адаптации в социальной среде, в том числе оказание психологической помощи анонимно с использованием телефона доверия. (ГОСТ Р 52495-2005, ст. 20 Федерального закона № 442 – ФЗ).

- **Социально – психологическое консультирование** – социально – психологическая услуга, заключающаяся в получении информации от получателя социальных услуг о его проблемах и обсуждение с ним этих проблем для раскрытия и мобилизации его внутренних ресурсов с последующим решением его социально – психологических проблем; в том числе и в налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для него людьми.

- **Психологическая диагностика и обследование личности** – социально – психологическая услуга, заключающаяся в выявлении и анализе психического состояния и индивидуальных особенностей личности получателя социальных услуг, влияющих на отклонения в его поведении и взаимоотношениях с окружающими людьми, для составления прогноза и разработки индивидуальной программы реабилитации по психологической коррекции этих отклонений;

- **Психологическая коррекция** – социально – психологическая услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, направленном на преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении получателя социальных услуг с целью обеспечить соответствие этих отклонений возрастным нормам и требованиям социальной среды и интересам получателя социальных услуг;

- **психопрофилактическая и психологическая работа:** социально – психологическая услуга, заключающаяся в содействии в формировании у клиентов в потребности в психологических знаниях, желания использовать их для работы над собой, своими проблемами и направленная на своевременное предупреждение возможных нарушений в становлении и развитии личности;

- контроль качества услуг по привлечению получателей социальных услуг к участию в группах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти услуги оказывают получателям социальных услуг помощь в выходе из состояния дискомфорта, в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышения уровня психологической культуры, в первую очередь, в сфере межличностных отношений и общения;

- при контроле качества услуг по экстренной психологической помощи (по телефону) проверяется, обеспечивает ли эта помощь безотлагательное психологическое консультирование получателей социальных услуг, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния;

- качество услуг, включающих беседы, общение, компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируется проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психологического здоровья, повышению стрессоустойчивости и психической защищенности получателей социальных услуг.

4. Социально – педагогическая услуга: социально-педагогическая услуга, направленная на профилактику отклонений в поведении и развитии личности получателей социальных услуг, формирование у них позитивных интересов (в том числе в сфере досуга), повышение коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, оказание помощи семье в воспитании детей; а также, заключающаяся, в систематической работе с родителями, опекунами, попечителями, в том числе на дому, для обеспечения нормального воспитания и развития детей;

4.1. Контроль качества социально – педагогических услуг (ГОСТ Р 52495-2005).

- При контроле услуг по социально – педагогическому консультированию проверяется, насколько своевременно и полно оно было, проведено и обеспечило ли оказание получателям социальных услуг необходимой помощи в понимании и решении стоящих перед ними социально – педагогических проблем;

- контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов осуществляется проверкой, позволила ли эта услуга дать объективную оценку состоянию личности для оказания эффективной педагогической помощи этой личности в кризисную или конфликтную ситуацию, а также установить степень социальной дезадаптации детей;

- качество по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций) способствуют оказанию квалифицированной помощи получателям социальных услуг в исправлении допущенных ими педагогических ошибок или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей;

- при контроле качества услуг в сфере досуга проверяется, насколько они удовлетворяют культурным и духовным запросам получателей социальных услуг и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности, привлечению получателей социальных услуг к праздникам, соревнованиям, к активной клубной работе, к проведению других культурно – досуговых мероприятий;

- контроль качества услуг по обучению детей – инвалидов и детей с ограниченными возможностями здоровья навыкам самообслуживания, поведения в быту и в общественных местах, самоконтролю, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности осуществляется проверкой, обеспечивает ли все это формирование ребенка, как личности самостоятельной, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной:

- качество услуг по обучению родителей, у которых есть дети – инвалиды и дети с ограниченными возможностями здоровья, основам реабилитации контролируется проверкой степени восстановления физических и умственных возможностей детей, их адаптации к окружающей обстановке. А также как учтены индивидуальные особенности детей, их характер, степень ограничения возможностей, физическое и психическое состояние, степень подготовленности родителей к процессу обучения;

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

5. Социально – правовая услуга: социально-правовая услуга, предоставляемая получателям социальных услуг для поддержания или восстановления их правового статуса и направленная на оказание помощи в получении юридических услуг, в том числе бесплатно, в защите прав и законных интересов получателей социальных услуг. (ГОСТ Р 52495-2005, ст. 20 Федерального закона № 442 – ФЗ).

5.1. Контроль качества социально – правовых услуг (ГОСТ Р 52495-2005).

- При контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам защиты прав получателей социальных услуг проверяется, в полной ли мере доводят до получателей социальных услуг нужную информацию, и дает ли

она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона;

- контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении и восстановлении документов осуществляется проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение получателями социальных услуг сути интересующих их проблем, способствовала она юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем получателя социальных услуг;

- качество по обеспечению представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируется проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу;

- контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации на усыновление, попечение, под опеку и т. д. осуществляется проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого несовершеннолетнего, необходимых для дальнейшего его жизнеустройства;

- при контроле качества услуг, связанных с оформлением представления в КДН и защите прав несовершеннолетних на родителей, уклоняющихся от воспитания детей, заботе об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родительских прав проверяется, все ли материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов детей и их жизненного устройства содержатся в указанных документах.