ПРАВИТЕЛЬСТВО САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

КОМИТЕТ ПО СОЦИАЛЬНОЙ ПОЛИТИКЕ САНКТ-ПЕТЕРБУРГА

САНКТ-ПЕТЕРБУРГСКОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ СТАЦИОНАРНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ «ДОМ-ИНТЕРНАТДЛЯ ДЕТЕЙ-ИНВАЛИДОВ И ИНВАЛИДОВ С ДЕТСТВА С НАРУШЕНИЯМИ УМСТВЕННОГО РАЗВИТИЯ №1» (СПб ГБСУСО «ДДИ № 1»)

ПРИКАЗ

11.01.2021 г. № 61/1-ОД

Об утверждении положения о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых детям-инвалидам и инвалидам с детства СПб ГБСУСО «ДДИ №1»

В соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496 – 2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг» (утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 6 сентября 2019 г. № 641-ст), Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания» (утвержден и введен в действие Приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 11 августа 2020 г. № 495-ст) и в целях организации системы внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых получателям социальных услуг в СПб ГБСУСО «ДДИ №1»

П Р И К А З Ы В А Ю:

1. Утвердить Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых детям-инвалидам и инвалидам с детства в Санкт-Петербургском государственном бюджетном стационарном учреждении социального обслуживания «Дом-интернат для детей-инвалидов и инвалидов с детства с нарушениями умственного развития №1».
2. Контроль за выполнением приказа оставляю за собой.

Директор **В.Н. Асикритов**

УТВЕРЖДАЮ
Директор СПб ГБСУ СО «Дом-интернат для детей-инвалидов и инвалидов с детства с нарушениями умственного развития №1»
_____В.Н.Асикритов
«__11__»_января_____2021 года

ПОЛОЖЕНИЕ

о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых детям-инвалидам и инвалидам с детства Санкт-Петербургского государственного бюджетного социального учреждения «Дом-интернат для детей инвалидов и инвалидов с детства с нарушениями умственного развития №1», находящимся в ведении Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга

1. Основные положения

1.1. Настоящее Положение о системе внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых детям-инвалидам и инвалидам с детства Санкт-Петербургского государственного бюджетного социального учреждения «Дом-интернат для детей инвалидов и инвалидов с детства с нарушениями умственного развития №1», (далее – Положение), представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению государственных социальных услуг детям-инвалидам и инвалидам с детства (далее - воспитанники), проживающим и состоящим на стационарном социальном обслуживании в Санкт-Петербургском государственном Бюджетном социальном учреждении «Дом-интернат для детей инвалидов и инвалидов с детства с нарушениями умственного развития №1», находящимся в ведении Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга (далее Учреждение), в том числе по выполнению основных требований к качеству предоставленных услуг, обеспечивающих своевременность, полноту и адресность предоставления услуг, максимально удовлетворяющих потребности воспитанников, проживающих в Учреждении, а также результативности в решении социальных, бытовых, правовых и других проблем.

1.2. Настоящее Положение принято в целях создания в Учреждении собственной службы контроля за деятельностью 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.

1.3. Положение разработано в соответствии с требованиями следующих документов:

1.3.1. Федеральные нормативные правовые акты (Приложение №1);

1.3.2. Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации (Приложение №2);

1.3.3. Нормативные правовые акты Санкт-Петербурга (Приложение №3)

1.3.4. Ведомственные приказы, инструкции (Приложение №4);

1.4. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей воспитанников, 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 и услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного исполнителя услуг.

2. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

2.1. Контролю подлежат следующие основные факторы:

2.1.1. Наличие пакета основных обязательных документов, в соответствии с которыми функционирует Учреждение (далее - документы).

В состав пакета необходимых документов входят:

- учредительные документы Учреждения;
- положения о структурных подразделениях Учреждения;
- должностные инструкции специалистов;

- отчетная - учетная документация (представленные отчеты по установленным формам, принятым в Учреждении);
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- национальные стандарты социального обслуживания воспитанников;
- административные регламенты по предоставлению социальных услуг и государственные стандарты социального обслуживания;
- иные нормативные акты, регламентирующие деятельность Учреждения.

Документы проверяют на соответствие предъявляемым к ним требованиям по оформлению, хранению, срокам исполнения.

Одновременно контролю подлежит своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2.1.2. Условия содержания и эксплуатации Учреждения.

При проверке условий содержания и эксплуатации 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 воспитанников, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.

2.1.3. Укомплектованность Учреждения специалистами и их квалификация.

Укомплектованность Учреждения специалистами проверяют на соответствие штатному расписанию. Каждый специалист должен иметь соответствующие образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей. Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

Деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с воспитанниками, проживающими в Учреждении, проверяют путем изучения личных дел, собеседований административно-управленческого персонала с сотрудниками и воспитанниками, проживающими 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.

В целях повышения качества социальных услуг в Учреждении разрабатывается и утверждается план мероприятий по подготовке (обучению, повышению квалификации, аттестации, стажировке и т.д.) специалистов, выполняющих работы, непосредственно влияющие на качество услуг.

2.1.4. Специальное техническое оснащение Учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

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.

Неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимаются с эксплуатации, заменяются или подвергаются ремонту.

2.1.5. Состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления услуг социальной службы.

Состояние информации об Учреждении (сведений о наименовании Учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления и др.) проверяют на соответствие требованиям Закона Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей".

Учреждение доводит до сведения граждан свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию воспитанников и их законных представителей необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать выбор.

2.1.6. Наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения.

В системе (службе) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников Учреждения определяются полномочия, ответственность и взаимодействие всех специалистов Учреждения, осуществляющих руководство работой, предоставление социальных услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

При проверке собственной службы контроля за деятельностью Учреждения обращают внимание на наличие и структуру этой документально оформленной службы, позволяющей руководству Учреждения контролировать 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.

Собственная система контроля должна охватывать этапы планирования работы, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

При проверке внешней системы контроля изучаются документально оформленные результаты проводимых проверок, характер отмечаемых недостатков и степень реализации мероприятий по их устранению.

3. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг

3.1. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых воспитанникам в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг и включающей в себя руководителей служб и структурных подразделений Учреждения, назначенных приказом директора Учреждения (далее – Комиссия).

3.2. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Учреждения.

3.3. Задачи Комиссии:

- осуществление эффективного контроля за предоставляемыми социально-бытовыми, социально-медицинскими, социально-психологическими, социально-педагогическими, социально-трудовыми, социально-правовыми услугами и услугами в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов (далее – услуги);
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества предоставляемых услуг;
- решение других задач, отражающих специфику деятельности Учреждения.

3.4. Функции Комиссии:

- предупреждение и разрешение проблем качества предоставляемых услуг после их возникновения;
- соблюдение положений нормативных правовых и законодательных актов в сфере социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания населения, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспечение Учреждения соответствующими кадровыми, материально-техническими и другими ресурсами;
- четкое распределение полномочий персонала Учреждения и его ответственности за деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества;
- личная ответственность руководства 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;
- обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- рассмотрение конфликтных ситуаций, претензий воспитанников и их законных представителей, возникающих при предоставлении услуг;
- документальное оформление результатов проверок, рекомендаций, иных документов по обеспечению и внутреннему контролю качества предоставляемых услуг;
- контроль за достоверностью, полнотой, объективностью и своевременностью составления и представления отчетности о предоставленных услугах;
- обеспечение понимания всеми сотрудниками Учреждения требований системы качества к политике в области качества предоставляемых услуг.

3.5. Контроль качества предоставляемых услуг осуществляется Комиссией на постоянной основе.

3.6. Комиссия Учреждения проводит заседания по мере необходимости, но не реже 1 раза в квартал. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Учреждения.

3.7. Комиссия Учреждения в своей деятельности руководствуется законодательством Российской Федерации, Санкт-Петербурга, нормативными правовыми актами Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга и настоящим Положением.

3.8. В Учреждении действует 4-уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений:

3.8.1. Система плановых проверок.

Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, может использовать многофункциональный подход: тематический, фронтальный, сравнительный. Работа Комиссии осуществляется согласно годовому и квартальным планам работы Учреждения. План работы Комиссии включается в комплексный план работы Учреждения.

3.8.2. Система внеплановых проверок.

Внеплановые проверки осуществляются Комиссией по указанию директора при наличии претензий, жалоб со стороны воспитанников и их законных представителей либо при возникновении нестандартной или конфликтной ситуации. Внеплановая проверка направлена на изучение ситуации и выработку плана по улучшению работы Учреждения.

3.8.3. Система перекрестных проверок.

Перекрестные проверки осуществляются комиссией контроля второго уровня, состав которой формируется из руководителей структурных подразделений и специалистов учреждения. Перекрестная проверка направлена на оказание помощи и внесение конкретных предложений для улучшения качества работы.

3.8.4. Система самоконтроля.

Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества предоставляемых услуг внутри каждого структурного подразделения.

Наличие 4-уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения некачественного предоставления услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг, в случае нестандартной или конфликтной ситуации, изучению и выработке плана по улучшению качества предоставляемых услуг.

3.9. Внутренний контроль качества оказания услуг охватывает этапы планирования, работу с воспитанниками и их законными представителями, выработку и реализацию мероприятий по устранению выявленных недостатков.

4. Контроль качества социально-бытовых услуг

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

4.1. 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.

4.2. 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 па качество предоставлясмых услуг;

- требованиям по доступной среде: обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).

4.3. 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.

4.4. 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.

4.5. 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.

4.6. 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.

4.7. Качества горячего питания насколько доброкачественны продукты, из которых оно приготовляется, 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.

4.8. 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.

4.9. 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.

4.10. 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,

4.11. 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.

4.12. 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.

4.13. 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.

4.14. 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.

4.15. Качества услуг по ознакомлению воспитанников с правилами пользования оборудованием для подъема и перемещения (пассажирскими лифтами, подъемниками, перилами, стойками, поручнями, различными креслами-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.

4.16. 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.

5. Контроль качества социально-медицинских услуг

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

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. Качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи и обеспечении техническими средствами ухода и

реабилитации, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям воспитаннков, проживающих в Учреждении, и обеспечивают получение необходимых им удобных в использовании протезов и других средств.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. 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.

5.9. 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 воспитаннков и их законных представителей в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

5.10. 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.

6. Контроль качества социально-психологических услуг

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

6.1. 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.

6.2. 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.

6.3. 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.

6.4. 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.

6.5. 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.

6.6. 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.

7. Контроль качества социально-педагогических услуг

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

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

7.2 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.

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

7.4. 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.

7.5 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.

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

7.7. 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.

8. Контроль качества социально-трудовых услуг

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

8.1. 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.

8.2. 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.

8.2. Качества услуг по содействию в трудоустройстве проживающих, в том числе на временную работу в Учреждении и вне Учреждения, в какой степени оказанная им практическая помощь способствовала успешному поиску и выбору места и характера работ.

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

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

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

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

10. Контроль качества социально-правовых услуг

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

10.1. 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.

10.2. 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.

10.4. 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.

10.5. 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.

10.6. 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.

11. Ответственность за политику в области качества

11.1. 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.

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

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

11.4. Персонал Учреждения, непосредственно предоставляющий услуги воспитанникам, 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 воспитанников и их законных представителей;
- 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

Федеральные нормативные правовые акты

1. Конституция Российской Федерации;
2. Гражданский кодекс Российской Федерации;
3. Жилищный кодекс Российской Федерации;
4. Семейный кодекс Российской Федерации;
5. Налоговый кодекс Российской Федерации;
6. Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»;
7. Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в РФ»;
8. Федеральный закон от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных»;
9. Закон Российской Федерации от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»;
10. Федеральный закон от 24.04.2008г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»;
11. Федеральный закон от 24.04.2008г. № 49-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации в связи с принятием Федерального закона «Об опеке и попечительстве»;
12. Федеральный закон «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации от 24 ноября 1995 г № 181 – ФЗ (с изменениями от 24 июля 1998г, 04 января, 17 июля 1999г, от 27 мая 2000 г., 09 июня, 08 августа, 29 декабря, 30 декабря 2001 г., 29 мая 2002г.);
13. Федеральный закон от 21.12.1996 № 159-ФЗ «О дополнительных гарантиях по социальной поддержке детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;
14. Федеральный закон от 16.04.2001 г. № 44-ФЗ «О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения»;
15. Федеральный Закон от 31.05.2002 г. № 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации»;
16. Федеральный закон от 24.07.1998 г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации";
17. Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
18. Федеральный закон от 15 декабря 2001 г. № 166-ФЗ «О государственном пенсионном обеспечении в Российской Федерации»;
19. Основы законодательства РФ об охране здоровья граждан, утвержденные ВС РФ 22.07.1993 № 5487-1;
20. Федеральный закон от 17.07.1999 № 178-ФЗ «О государственной социальной помощи»

Указы Президента Российской Федерации

21. Указ Президента Российской Федерации «О дополнительных мерах государственной поддержки инвалидов» от 02 декабря 1992 г № 1157 (с изменениями и дополнениями от 09 сентября 1999 г);
22. Указ Президента Российской Федерации «О мерах по обеспечению государственной поддержки инвалидов» от 01 июля 1996 г № 1011;
23. Указ президента Российской Федерации от 7 мая 2012 года № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики;
24. Указ президента Российской Федерации от 28 декабря 2012 года N 1688 «О некоторых мерах по реализации государственной политики в сфере защиты детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей»;

Постановления Правительства Российской Федерации

25. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня должностных, лиц, ответственных за регистрацию»
26. «О реализации Указа Президента Российской Федерации от 25 декабря 2000 года №2063 «О дополнительных мерах по улучшению условий проживания престарелых граждан и инвалидов в государственных и муниципальных стационарных и полустационарных учреждениях социального обслуживания населения» от 16.02.2001 №118;
27. «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении несовершеннолетних граждан» № 423 от 18.05.2009 г.
28. «О государственном банке данных о детях, оставшихся без попечения родителей и осуществлении контроля за его формированием и использованием» № 217 от 04.04.2002 г. (в ред. Постановления Правительства РФ от 11.04.2006 № 210 с изменениями от 10.03.2005 г. № 123);
29. «Об отдельных вопросах осуществления опеки и попечительства в отношении совершеннолетних недееспособных или не полностью дееспособных граждан» № 927 от 17.11.2010 г.;
30. Постановление Правительства РФ от 17.07.1995 № 713 «Об утверждении правил регистрации и снятия граждан РФ с регистрационного учета по месту пребывания и по месту жительства в пределах РФ и перечня должностных, лиц, ответственных за регистрацию»;
31. Постановление Правительства РФ от 24 мая 2014 г. N 481 «О деятельности организаций для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, и об устройстве в них детей, оставшихся без попечения родителей»;
32. Постановление Правительства РФ от 19 мая 2009 г. N 432 «О временной передаче детей, находящихся в организациях для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей, в семьи граждан, постоянно проживающих на территории Российской Федерации»;
33. Постановление Правительства Российской Федерации от 7.04.2008 г. № 240 «О порядке обеспечения инвалидов техническими средствами реабилитации и отдельных категорий граждан из числа ветеранов протезами (кроме зубных протезов), протезно-ортопедическими изделиями»;

ПРИЛОЖЕНИЕ №2

Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации

1. ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения».
2. ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг».
3. ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения».
4. ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения».
5. ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».
6. ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания».
7. ГОСТ Р 52876-2007 «Услуги организаций реабилитации инвалидов вследствие боевых действий и военной травмы. Основные положения».
8. ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов».
9. ГОСТ Р 52881-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания семьи и детей».
10. ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания».
11. ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания».
12. ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам».
13. ГОСТ Р 52885-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье».
    ГОСТ Р 52886-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам».
14. ГОСТ Р 52887-2007 «Социальное обслуживание населения. Услуги детям в учреждениях отдыха и оздоровления».
15. ГОСТ Р 52888-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям».
    ГОСТ Р 53058-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста».
16. ГОСТ Р 53059-2008 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам».
17. ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания».
18. ГОСТ Р 53061-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям».
19. ГОСТ Р 53062-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам».
20. ГОСТ Р 53063-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье».
21. ГОСТ Р 53064-2008 «Типы учреждений социального обслуживания и социальные услуги лицам без определённого места жительства и занятий».
22. ГОСТ Р 53347-2009«Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста».
23. ГОСТ Р 53348-2009«Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам».
24. ГОСТ Р 53349-2009«Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды».
25. ГОСТ Р 53555-2009«Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг лицам без определённого места жительства и занятий».
26. ГОСТ Р 54342-2011«Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг».
27. ГОСТ Р 54738-2011 «Реабилитация инвалидов. Услуги по социальной реабилитации инвалидов».

28. ГОСТ Р 54990-2012 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги лицам, зависимым от наркотических средств, психотропных веществ и алкоголя. Основные виды социальных услуг». Стандарт введён в действие с 1 июля 2013 года.
29. ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины». Стандарт введён в действие с 1 января 2014г.
30. ГОСТ Р 56831-2015 «Социальное обслуживание населения. Услуги по профилактике обстоятельств обусловливающих нуждаемость граждан в социальном обслуживании». Стандарт введён в действие с 1 января 2017г.
31 ГОСТ Р 52496-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»». Стандарт введён в действие с 5 января 2020г
32 ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»». Стандарт введён в действие с 5 января 2021г

ПРИЛОЖЕНИЕ №3

Нормативные правовые акты Санкт-Петербурга

1. Закон Санкт-Петербурга от 24.12.2014 г. № 717-135 «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге»;
2. Закон Санкт-Петербурга от 22 ноября 2011 г. N 728-132 «Социальный кодекс Санкт-Петербурга»;
3. Закон Санкт-Петербурга от 12.01.2007 г. № 629-1 «Об обеспечении техническими средствами реабилитации отдельных категорий граждан в Санкт-Петербурге»;
4. Закон Санкт-Петербурга от 08.10.2007 г. № 445-87 «О дополнительных мерах социальной поддержки инвалидов в Санкт-Петербурге»
5. Закон Санкт-Петербурга от 15.11.2006 г. № 530-86 «Об организации отдыха и оздоровления детей и молодежи в СПб»;
6. Закон Санкт-Петербурга от 01.06.2016 г. № 342-60 «О внесении изменений в закон Санкт-Петербурга «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге»;
7. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 23.06.2014 г. № 497 «О государственной программе Санкт-Петербурга «Социальная поддержка граждан в Санкт-Петербурге» на 2015-2020 гг.»;
8. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 06.07.2015 г. № 560 «О реализации постановления Правительства Российской Федерации от 24.05.2014 г. № 481»;
9. Постановлением Правительства Санкт-Петербурга от 28.09.2016 г. № 833 «О внесении изменений в постановление Правительства Санкт-Петербурга от 06.07.2015 г. № 560»;
10. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 29.12.2014 г. № 1282 «О мерах по реализации Закона Санкт-Петербурга «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге»;
11. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 29.12.2014 г. № 1283 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге»;
12. Постановления Правительства Санкт-Петербурга от 30.06.2016 № 530 «О размере платы за предоставление социальных услуг, порядке взимания платы за предоставление социальных услуг поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге и внесении изменений в постановление Правительства Санкт-Петербурга от 29.12.2014 № 1283»;

13. Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 28.12.2016 г. № 1254 «О внесении изменений в постановление Правительства Санкт-Петербурга от 15.03.2012 № »;
14. Распоряжение Правительства Санкт-Петербурга от 10.45.2013 г. № 25-рп «О плане мероприятий («дорожной карте») «Повышение эффективности и качества обслуживания с сфере социального обслуживания в Санкт-Петербурге на 2013-2018 гг. »
15. Приложение к Распоряжению Правительства Санкт-Петербурга от 10.45.2013 г. № 25-рп «План мероприятий («дорожной карте») «Повышение эффективности и качества обслуживания с сфере социального обслуживания в Санкт-Петербурге на 2013-2018 гг. »
16. Распоряжение Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга от 21.11.2016 N 361-р "Об утверждении Методических рекомендаций по организации работы, связанной с разработкой планов по организации применения профессиональных стандартов в государственных учреждениях социальной защиты Санкт-Петербурга"

ПРИЛОЖЕНИЕ №4

Ведомственные приказы, инструкции:

1. распоряжение Комитета по труду и социальной защите населения от 20.12.2007 N 132-р "О реализации постановления Правительства Санкт-Петербурга от 18.09.2007 N 1163";
2. распоряжение Комитета по социальной политике от 30.09.2009 N 131-р «Об утверждении примерной формы Договора о стационарном обслуживании гражданина, признанного судом недееспособным, в государственном стационарном учреждении социального обслуживания, находящемся в ведении Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга»;
3. распоряжение Комитета по здравоохранению от 08.09.2009 N 550-р «О порядке организации работы по оформлению заключений медицинских учреждений, оказывающих лечебно-профилактическую помощь, о нуждаемости жителей Санкт-Петербурга в технических средствах реабилитации».