

УТВЕРЖДАЮ:

Директор государственного бюджетного
учреждения социального обслуживания
Краснодарского края «Брюховецкий
специальный дом-интернат для престарелых
и инвалидов»


Р.В. Деревянко
«28» марта 2018 г.



РУКОВОДСТВО

по качеству условий оказания услуг
государственного бюджетного учреждения
социального обслуживания
Краснодарского края
«Брюховецкий специальный дом-интернат для престарелых
и инвалидов»

СОДЕРЖАНИЕ

1. Общие положения	3-5
2. Сведения об учреждении	6
3. Политика учреждения в области качества	6
4. Цели, задачи подразделений учреждения в области качества условий оказания услуг, способы их реализации	7
5. Организационная структура системы качества	8-10
6. Полномочия и ответственность персонала	11-14
7. Характеристика социальных услуг. Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг	15-27
8. Перечень основных нормативно-правовых документов, регламентирующих деятельность учреждения в области обеспечения качества условий оказания услуг	28-33

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1. Настоящее «Руководство по качеству условий оказания услуг» распространяется на государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Брюховецкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов».

2. «Руководство по качеству условий оказания услуг» разрабатывается на основе национальных стандартов Российской Федерации, федеральных законов, региональных нормативных документов.

3. Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

4. В документации «Руководства по качеству условий оказания услуг» согласно схемы 1 излагается общее описание системы качества «Наименование учреждения», разъясняется политика учреждения в области качества, приводится схема организационной структуры системы качества учреждения, задачи, функции подразделений и служб учреждения в области качества, приводятся сведения о документах всех уровней, составляющих нормативно – методическую базу системы качества, определяется порядок внедрения, функционирования и контроля качества, управление системой качества.

5. «Руководство по качеству условий оказания услуг» утверждается директором учреждения.

Схема №1 : Система качества специального дом-интернат для престарелых и инвалидов»

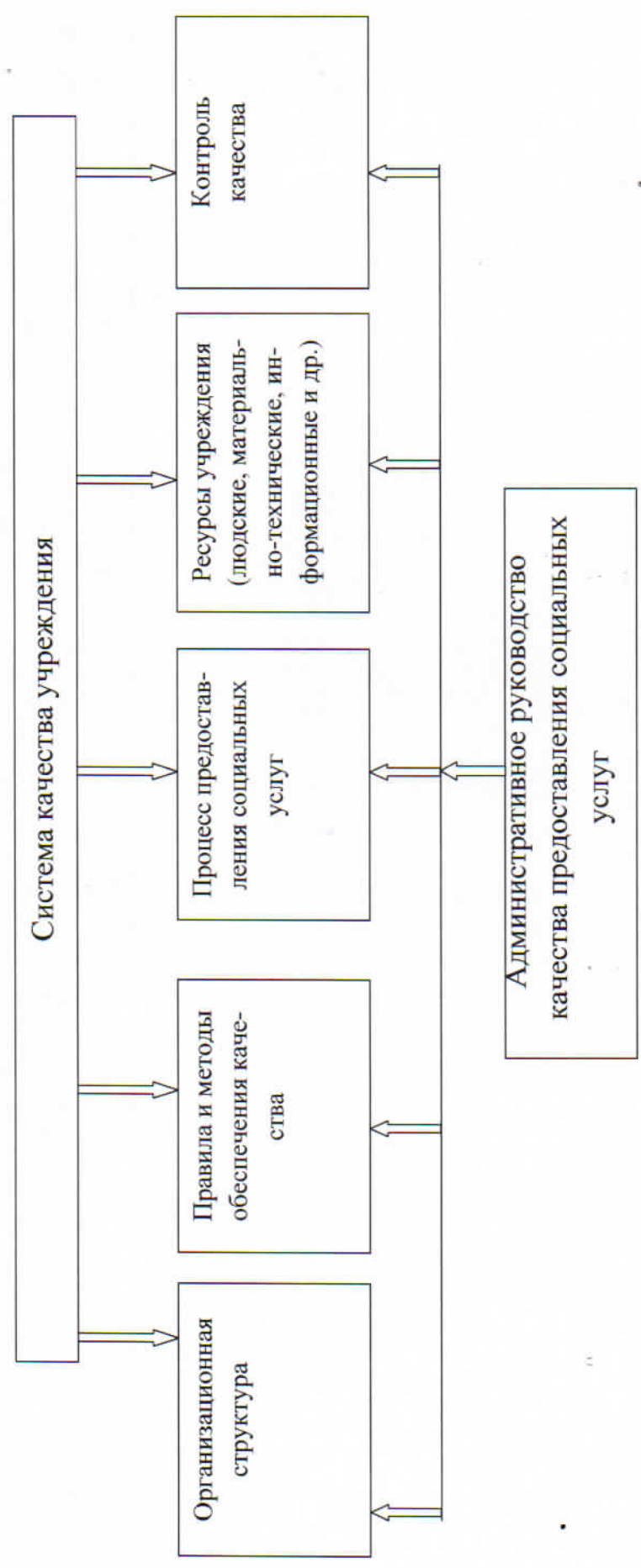


Схема №2: Система качества ГБУ СО КК «Брюховецкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»

<p>Цели политики учреждения в области качества:</p>	<p>Задачи системы качества учреждения:</p>	<p>Принципы деятельности:</p>	<p>Способы реализации:</p>
<p>Цели политики в области качества должны отражать следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами; - повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления; - принятие профилактических мер по предупреждению или регулированию претензий и жалоб получателей социальных услуг; - прочие вопросы, отражающие специфику деятельности учреждения. 	<p>Основными задачами, на решение которых должна быть направлена система качества учреждения, являются:</p> <ul style="list-style-type: none"> - осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых социальных услуг; - предотвращение или устранение любых несоответствий социальных услуг представляемым к ним требованиям; - обеспечение стабильного уровня качества услуг; - решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждений. 	<p>Разработка и функционирование системы качества учреждения должны базироваться на следующих основных принципах:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приоритетности требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг; - предупреждения проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения; - соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг; - обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.); - четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества; - личной ответственности 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; - документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг; - обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества. 	<p>Реализация политики учреждения в области качества должна быть обеспечена необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).</p> <p>Для выполнения принятой организацией политики в области качества перед подразделениями и службами учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.</p>

2. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

В соответствии с уставом государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Брюховецкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» в данном разделе необходимо представить следующую информацию:

- информация о создании учреждения - дата государственной регистрации в качестве поставщика социальных услуг 04.06.2015 года;
- полное наименование учреждения - государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Брюховецкий специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»;
- место нахождения;
- основные виды деятельности учреждения
- принимает и размещает граждан в соответствии с профилем Бюджетного учреждения, содействует адаптации их к новой обстановке и коллективу, создает для проживающих благоприятные условия жизни;
- предоставляет проживающим в соответствии с утвержденными нормами, благоустроенное жилье с мебелью и инвентарем, обеспечивает постельными принадлежностями, предметами личной гигиены, нательным бельем, одеждой, обувью;
- осуществляет уход за проживающими в соответствии с установленными режимами содержания;
- осуществляет медицинское обслуживание и лечение, проведение медицинской реабилитации и организацию консультаций врачей специалистов, способствующих продлению активного образа жизни, а также госпитализацию нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения органов здравоохранения;
- проводит психологическую реабилитацию и социально-бытовую адаптацию инвалидов, привитие им бытовых навыков и формирование социального опыта;
- проводит санитарно-гигиенические и противоэпидемические мероприятия;
- содействует, совместно с органами здравоохранения и социальной защиты населения, в обеспечении нуждающихся зубными протезами, слуховыми аппаратами, очками, протезно-ортопедическими изделиями, не моторными средствами передвижения;
- организует, совместно с районными (городскими) органами и учреждениями культуры, досуг престарелых граждан и инвалидов с учетом их возраста и состояния здоровья;

- - оказывает разностороннюю помощь проживающим в Бюджетном учреждении в виде консультаций по юридическим вопросам, бытовых услугах и других видов социального обслуживания;
- - проводит мероприятия по повышению качества обслуживания, содержания и ухода, внедрению в практику прогрессивных форм и методов работы по обслуживанию проживающих;
- - обеспечивает организацию труда обслуживающего персонала и повышение его квалификации, внедряет в практику работы средства малой механизации, облегчающих труд обслуживающего персонала по уходу за тяжело больными проживающими;
- - взаимодействует с территориальными учреждениями здравоохранения и санитарно-эпидемиологического надзора по специализированной медицинской помощи и проведения мероприятий по обеспечению санитарно-противоэпидемиологического режима;
- - организует медицинское, культурно-бытовое обслуживание, противопожарные мероприятия, мероприятия по охране труда и технике безопасности;
- - привлекает к оказанию шестой помощи предприятия, учреждения, организации всех видов собственности в целях улучшения эксплуатации жилищного фонда и объектов культурно-бытового назначения, благоустройства и проведение культурно-воспитательной работы;
- - оказывает, при необходимости, квалификационные услуги по функциям опекуна и попечителя, если вследствие заболевания проживающий не может надлежащим образом осуществлять свои конституционные права и обязанности.
- - структура учреждения.

3. ПОЛИТИКА УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

Политика в области качества представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению в учреждении.

Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг, а также организаций социального обслуживания способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждений.

Политика в области качества формируется администрацией учреждения, поддерживается и реализуется на всех уровнях, доводится и разъясняется всем сотрудникам учреждения.

Руководством учреждения контролируются и осуществляются работы по улучшению качества получателей государственных услуг.

- **Цели деятельности учреждения в области качества**
- **Основные задачи деятельности учреждения в области качества**
- **Основные принципы деятельности учреждения**

4. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ПОДРАЗДЕЛЕНИЙ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ УСЛУГ, СПОСОБЫ РЕАЛИЗАЦИИ

Цель:

Целями деятельности Учреждения является предоставление полного комплекса социальных услуг, состоящих из социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-трудовых, социально-правовых услуг и социально-реабилитационных услуг – услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов.

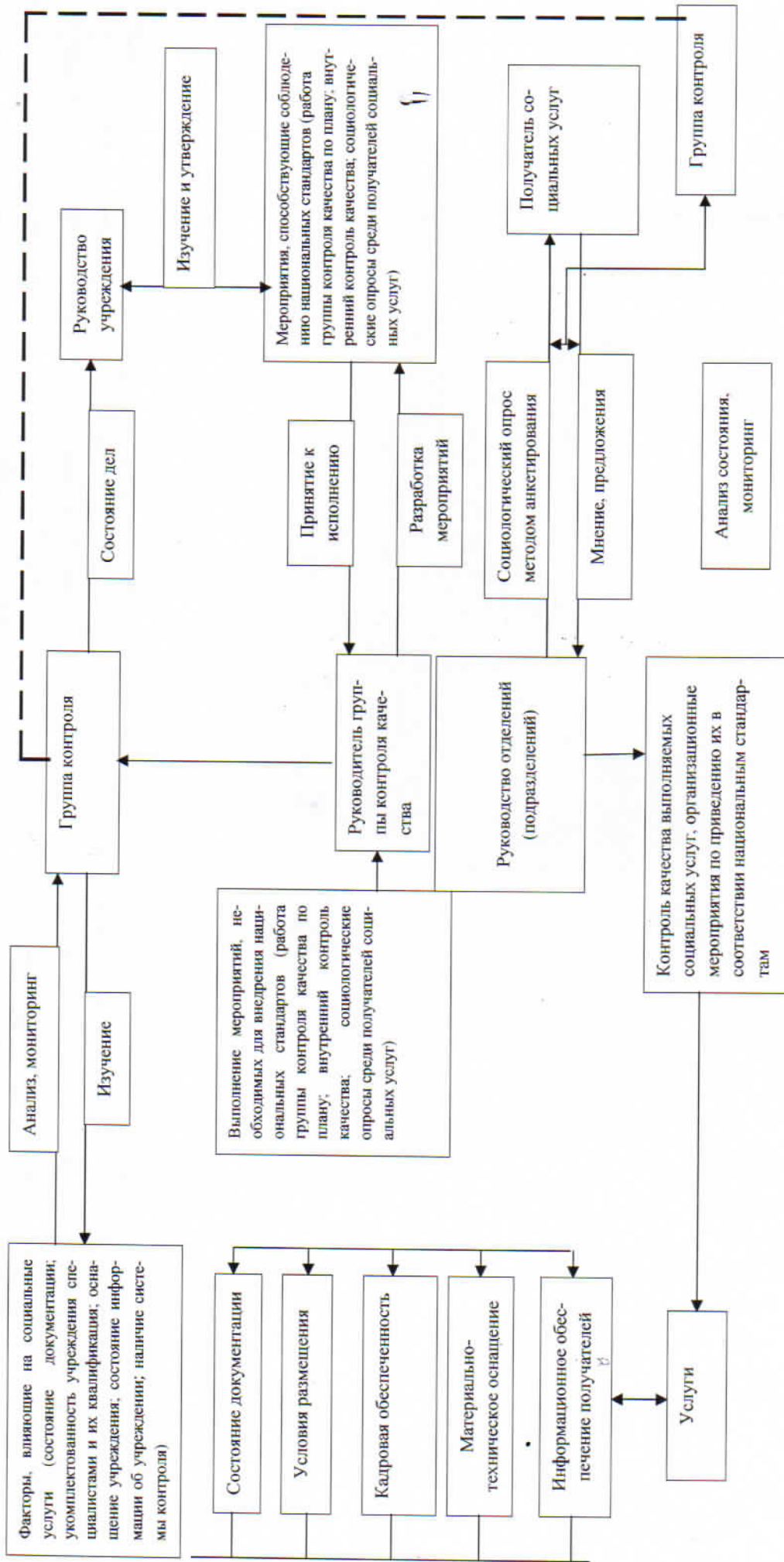
Задачи:

- формирование внутренней службы контроля качества предоставляемых учреждением государственных услуг;
- разработка и организация выполнения мероприятий, направленных на устранение или предупреждение недостатков в системе качества.

Пути реализации:

- изучение состояния дел по внедрению системы качества;
- разработка плана мероприятий по устранению выявленных недостатков и несоответствий административному регламенту;
- осуществление контроля за соответствием качества предоставляемых государственных услуг;
- оказание практической помощи сотрудникам учреждения по предоставлению государственных услуг в соответствии с административным регламентом;
- корректировка документов, уже действующих в учреждении, в целях полного учета в них вопросов качества, разрабатывает новые и предоставляет на утверждение директора учреждения;
- выявление претензии и жалобы получателей социальных услуг, разрабатывает корректирующие мероприятия по устранению и предупреждению недостатков в качестве обслуживания и осуществляет контроль их исполнения.

5. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА



МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ОСНОВНЫХ ФАКТОРОВ, ВЛИЯЮЩИХ НА КАЧЕСТВО СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Визуальным и аналитическим методами - осуществляется контроль качества документации (устав учреждения, положение об учреждении, руководство, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами и собственной деятельности, документация на оборудование, приборы и аппаратуру, национальные стандарты социального обслуживания и др.).

Контроль качества условий размещения учреждения осуществляют - **визуальным и аналитическим методами в отношении документации на здания и помещения и визуальным методом в отношении самих зданий и помещений.**

Контроль качества квалификации, образования, профессиональной подготовки специалистов, их деловых и моральных качеств осуществляют **аналитическим и социологическим методами** (изучение их личных дел, анализ результатов собеседований), опросом руководителей, специалистов и клиентов учреждения, а также изучением письменных отзывов о работе специалистов.

Контроль качества укомплектованности учреждения специалистами осуществляют **аналитическим и визуальным методами.**

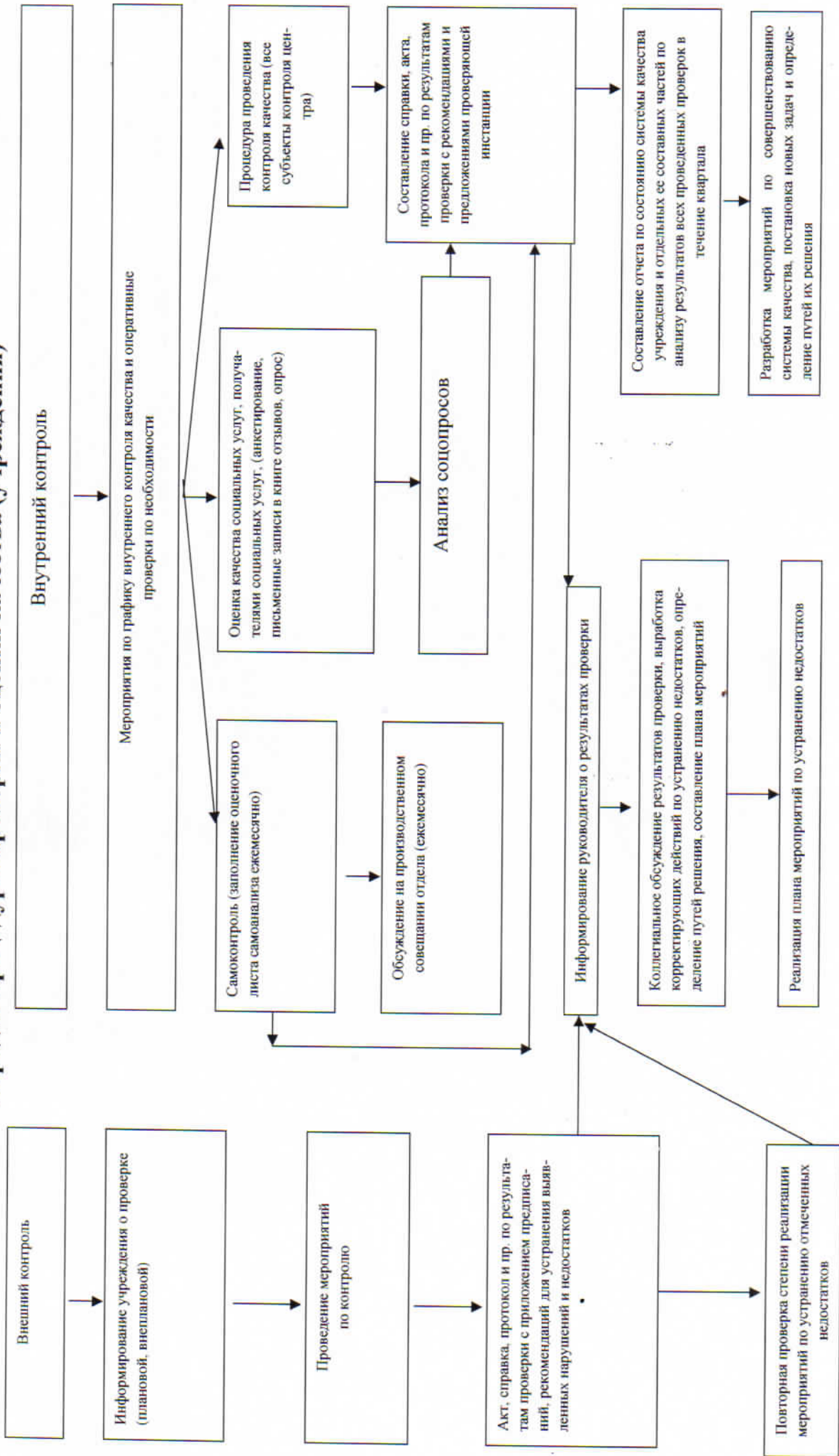
Контроль качества специального и табельного технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) осуществляют **визуальным и аналитическим методами.**

Контроль качества состояния информации об учреждении (сведения о наименовании учреждения, его местонахождении, характере, видах и объеме предоставляемых услуг, порядке, правилах и условиях их предоставления) осуществляют **визуальным и социологическим методами.**

Контроль качества собственной системы (службы) контроля за деятельностью учреждения осуществляют **визуальным и социологическим методами путем опроса руководителей и специалистов учреждения, а также ознакомлением с имеющейся документацией на эту систему (службу).**

Контроль качества внешней системы контроля осуществляют **аналитическим и социологическим методами, изучением документально оформленных результатов проверок учреждений комиссиями разного уровня, характера отмечаемых недостатков, степени реализации мероприятий по их устранению.**

Порядок процедуры проверки и оценки качества (учреждения)



6. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА

Руководство учреждения формирует политику учреждения в области качества и разрабатывает:

- руководство по качеству;
- описание системы качества учреждения, её организационную структуру;
- задачи и функции подразделений в области качества на конкретные периоды;
- формирует нормативно – методическую базу системы качества;
- обеспечивает положительный имидж учреждения;
- проводит мероприятия, обеспечивающие понимание, поддержку и реализацию политики в области качества всеми сотрудниками учреждения;
- осуществляет планирование мероприятий по подготовке персонала.

Заседания рабочих групп проводятся 1 раз в квартал, каждое заседание протоколируется. Протокол заседания подготавливается председателем и секретарем.

Решения принимаются большинством голосов.

Рабочие группы рассматривает представленные ответственными исполнителями отчеты по проведению проверок качества предоставления государственных услуг.

Анализирует и оценивает результаты работы учреждения в целом и отдельных структурных подразделений в области качества услуг.

Результаты рассмотрения и анализа отчётов по проведению проверок качества предоставляемых услуг оформляет в виде отчёта о состоянии службы качества в учреждении.

Председатель рабочей группы предоставляет директору учреждения на утверждение документы по проведению проверок качества предоставления государственных услуг в учреждении, вносит в них коррективы, контролирует их ведение.

Рабочая группа разрабатывает рекомендации по совершенствованию службы качества учреждения, новые методики управления качеством предоставляемых услуг.

Разрабатывает рекомендации по улучшению состава и содержания нормативной документации на службу качества.

Группа контроля

Несет ответственность:

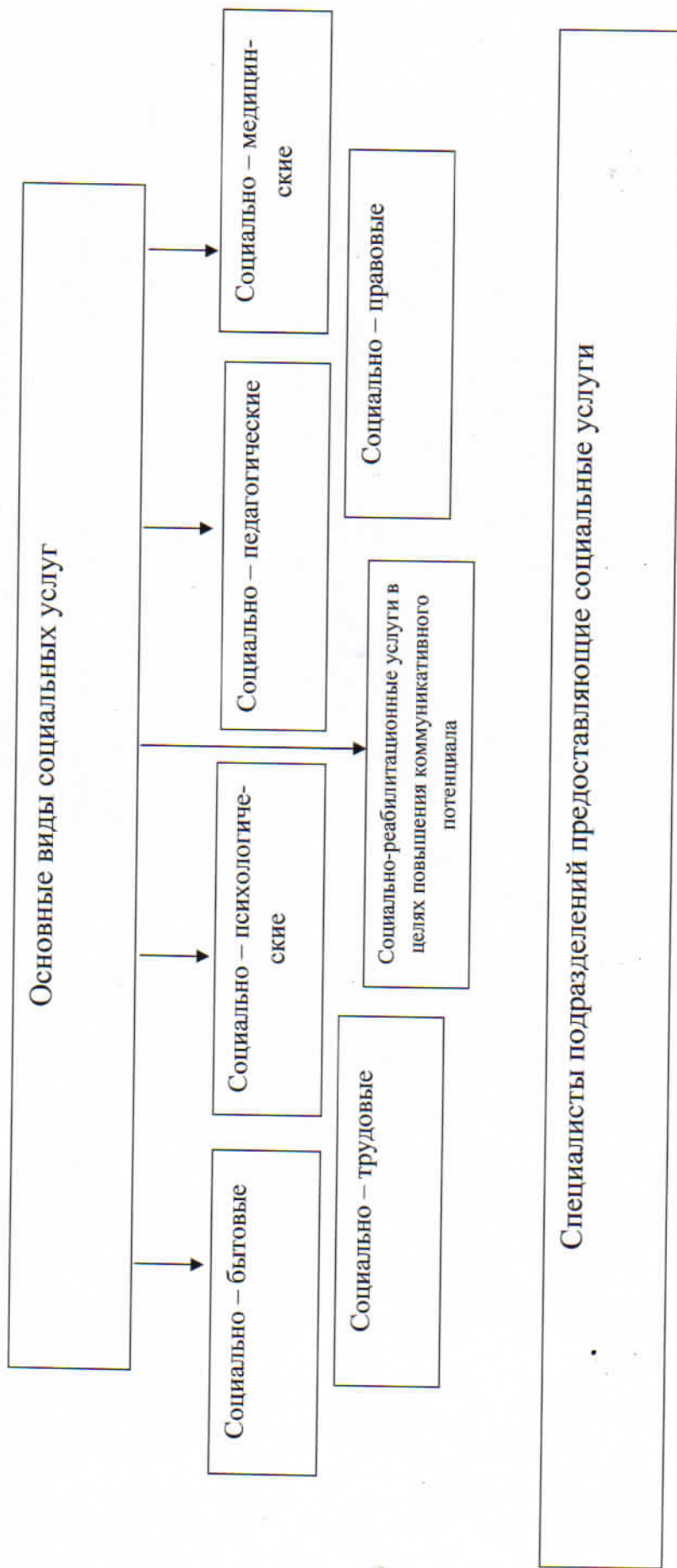
- За достоверность и полноту предоставляемой руководству учреждения информации о состоянии системы качества учреждения;
- За соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставляемых социальных услуг.

Имеет полномочия:

- осуществлять плановые и оперативные проверки системы качества или отдельных её составных частей;
- самостоятельно планировать периодичность проверок;
- осуществлять проверки качества предоставляемых социальных услуг, в том числе оперативные, в любом структурном подразделении учреждения;

- выявлять претензии и жалобы получателей социальных услуг, разрабатывать корректирующие мероприятия по устранению и предупреждению недостатков в качестве обслуживания и осуществлять контроль за их выполнением;
- разрабатывать и реализовывать мероприятия по совершенствованию системы качества учреждения;
- разрабатывать новые методы и средства управления качеством предоставляемых социальных услуг;
- вносить предложения руководству по улучшению состава и содержания нормативной документации по системе качества.

7. ХАРАКТЕРИСТИКА УСЛУГ



Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг

N п/п	Показатели
	I. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении)
1.1.	Соответствие информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку (форме) размещения, установленным нормативными правовыми актами <*> на информационных стендах в помещении организации (учреждения); на официальном сайте организации (учреждения) в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" (далее - официальный сайт организации (учреждения)).
1.2.	Наличие на официальном сайте организации (учреждения) информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование: телефона; электронной почты; электронных сервисов (форма для подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.); раздела "Часто задаваемые вопросы"; технической возможности выражения получателем услуг мнения о качестве условий оказания услуг организацией (учреждением) (наличие анкеты для опроса граждан или гиперссылки на нее).
1.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных открытостью, полнотой и доступностью информации о деятельности организации (учреждения), размещенной на информационных стендах в помещении организации (учреждения), на официальном сайте организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	II. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг
2.1.	Обеспечение в организации (учреждении) комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны отдыха (ожидания), оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации (учреждения);

	<p>наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность (возможность доехать до организации (учреждения) на общественном транспорте, наличие парковки); доступность записи на получение услуги (по телефону, на официальном сайте организации (учреждения), посредством Единого портала государственных и муниципальных услуг, при личном посещении в регистратуре или у специалиста организации (учреждения) и пр.).</p>
2.2.	<p>Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги, графиком прихода социального работника на дом и пр.).</p>
2.3.	<p>Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).</p>
	<p style="text-align: center;">III. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов</p>
3.1.	<p>Оборудование помещений организации (учреждения) и прилегающей к организации (учреждению) территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами (подъемными платформами); наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений.</p>
3.2.	<p>Обеспечение в организации (учреждении) условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; возможность предоставления инвалидам по слуху (слуху и зрению) услуг сурдопереводчика (тифлосурдопереводчика); наличие альтернативной версии официального сайта организации (учреждения) для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации (учреждения), прошедшими необходимое обучение (инструктирование) по сопровождению инвалидов в помещениях организации (учреждения) и на прилегающей территории;</p>

	наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.
3.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).
	IV. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников организации (учреждения)
4.1.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих первичный контакт и информирование получателя услуги (работники регистратуры, справочной, приемного отделения и прочие работники) при непосредственном обращении в организацию (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения), обеспечивающих непосредственное оказание услуги (социальные работники, работники, осуществляющие экспертно-реабилитационную диагностику, и прочие работники) при обращении в организацию (учреждение) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
4.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью работников организации (учреждения) при использовании дистанционных форм взаимодействия (по телефону, по электронной почте, с помощью электронных сервисов (подачи электронного обращения (жалобы, предложения), получение консультации по оказываемым услугам и пр.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
	V. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг
5.1.	Доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию (учреждение) родственникам и знакомым (могли бы ее рекомендовать, если бы была возможность выбора организации (учреждения) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.2.	Доля получателей услуг, удовлетворенных организационными условиями оказания услуг - графиком работы организации (учреждения) (подразделения, отдельных специалистов, графиком прихода социального работника на дом и др.) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).
5.3.	Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Характеристика и объем предоставляемых социальных услуг

№ п/п	Специалист	Наименование услуги	Состав услуги	Время, затраченное на оказание услуги	Документация	Формы и методы контроля
	<p>Заведующий прачечной, машинист по стирке и ремонту спецодежды (белья), кастелянша, обувщик по ремонту обуви, парикмахер, швея</p>	<p>Социально-бытовые услуги</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Предоставление жилой площади для постоянного проживания, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания в соответствии с техническими требованиями и нормами пожарной безопасности (кроме детских домов-интернатов) • Для детских домов-интернатов: предоставление жилой площади для постоянного проживания, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания в соответствии с техническими требованиями и нормами пожарной безопасности • Предоставление в пользование мебели в соответствии с утвержденными нормами • Предоставление мягкого инвентаря в соответствии с утвержденными нормами (одежды, обуви, нательного белья, головных уборов, чулочно-носочных и галантерейных изделий, постельных принадлежностей) • Приготовление и подача пищи, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами • Для отделения милосердия: оказание социально-бытовых услуг гражданам, неспособным по состоянию здоровья выполнять обычные бытовые процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять пищу, пить, передвигаться по комнате) • Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли и связи. • содействие в организации выездов на предприятия торговли или сопровождение к организованному месту торговли в учреждении • отправление (получение) посылки, бандажировки и др. 	<p>В течение периода обслуживания</p> <p>В течение периода обслуживания</p> <p>В течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации</p> <p>40 мин</p> <p>40 мин</p> <p>50 мин</p> <p>50 мин</p> <p>30 мин</p> <p>40 мин</p> <p>40 мин</p>		<p>Контроль качества услуг осуществляется визуальным и социологическими методами.</p>

			<ul style="list-style-type: none"> оказание помощи в написании и прочтении писем Обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих гражданам; прием на хранение личных вещей и ценностей Обеспечение досуга: содействие в коллективном посещении театров, кинотеатров, концертов, выставок, экскурсий (приобретение билетов для групп) организация и проведение культурно-развлекательной программы для социально-реабилитационных отделений организации и проведение культурно-развлекательной программы предоставление печатных изданий, настольных игр Создание условий для отправления религиозных обрядов; приглашение служителя церкви с предоставлением помещений для отправления религиозных обрядов с учетом вероисповедания Предоставление транспорта при необходимости перевозки граждан в организации для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях Содействие в организации ритуальных услуг 	<p>1 час</p> <p>1 час</p> <p>10 мин</p> <p>50 мин</p> <p>1 час</p> <p>при наступлении факта смерти</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> Содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических организациях Содействие в проведении медико-социальной экспертизы Содействие в организации приема врачами-специалистами лечебно-профилактической организации Помощь в медико-социальной адаптации Содействие в проведении или проведение реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера, в том числе в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов. Массаж 	<p>2 часа</p> <p>1 час</p> <p>25 мин</p> <p>30 мин</p> <p>30 мин</p>		<p>Контроль качества услуг осуществляются визуальным, социологическими и экспертными социологическими методами.</p>
	Врачи-специалисты, заведующий медицинским отделением, фельдшер, главная медицинская сестра, старшая медицинская сестра, Медицинская сестра, процедурная, инструктор по ЛФК, медицинская сестра по физиотерапии, медицинская сестра по массажу, медицинская сестра по диетпитанию, лаборант, фармацевт, медицинский дезинфектор, сестра-хозяйка, младшая медицинская сестра, санитарка палатная, санитар-	Социально-медицинские услуги				

<p>тарка-буфетчица. Санитарка-ваннищица, санитарка-уборщица.</p> <p>Для отделения милосердия устанавливается должность заведующего отделением (подразделением) и дополнительно вводятся должности медицинского персонала.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Лечебная физкультура • Оказание первичной медико-санитарной помощи, в том числе первой доврачебной помощи. • Проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки • санитарная обработка одежды в дезкамере, дезинфекция • наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления) • Проведение процедур, связанных со здоровьем (при наличии лицензии на медицинскую деятельность данного вида): • внутримышечная или подкожная инъекция • наложение компресса, перевязка • выполнение очистительной клизмы • забор материалов для проведения лабораторного исследования • внутривенная инъекция • прием лекарств • закапывание капель • ингаляция • постановка горчичников, банок • физиотерапия • Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг: • гигиена тела общая (душ, баня) • замена постельного белья • смена нательного белья • мытье головы • стрижка ногтей • бритье лица • стрижка волос • для отделения милосердия: гигиена тела общая (душ, баня) • гигиена тела частичная • замена постельного белья • смена нательного белья • обработка кожных покровов • обмывание, обтирание • замена памперса 	<p>30 мин 30 мин</p> <p>30 мин 30 мин</p> <p>10 мин 15 мин 30 мин 30 мин 15 мин 5 мин 10 мин 10 мин 20 мин 20 мин</p> <p>20 мин 10 мин 15 мин 10 мин 10 мин 20 мин 20 мин 40 мин 15 мин 20 мин 20 мин 10 мин 10 мин 5 мин 7 мин 10 мин 10 мин 20 мин 20 мин</p>	
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--

		<ul style="list-style-type: none"> • оказание помощи в пользовании туалетом, судном • мытье головы • стрижка ногтей • бритье лица • стрижка волос • причесывание • чистка зубов • Содействие в оказании или оказание стоматологической помощи: • Содействие в оказании помощи в лечебно-профилактической организации 	<ul style="list-style-type: none"> • Содействие в организации приема стоматолога в организации • Содействие в организации прохождения диспансеризации: • Содействие в организации приема врачом-терапевтом организации • Содействие в проведении углубленного медицинского осмотра врачами-специалистами, лабораторное и флюорографическое обследование в территориальных лечебно-профилактических организациях 	<ul style="list-style-type: none"> • Содействие в организации квалифицированного медицинского консультирования • Содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственных средств ми и изделиями медицинского назначения: • Обеспечение лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения • Содействие в обеспечении дополнительными лекарственными средствами ми льготной категории граждан 	<ul style="list-style-type: none"> • Содействие в получении технических средств реабилитации по индивидуальной программе реабилитации • Госпитализация нуждающихся в лечебно-профилактические организации, содействие в направлении по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях): • Содействие в оформлении документов на госпитализацию и сопровождение • Содействие в оформлении документов на получение путевки на санаторно-курортное лечение • Содействие в получении зубопротезной, протез- 	5 мин 10 мин 25 мин 30 мин 30 мин 1 час, 30 мин. - из расчета осмотра 6 специалистами час 5 мин 50 мин 50 мин 25 мин 25 мин 25 мин 20 мин, на 10 м2 1 час

			но-ортопедической и слухопротезной помощи и очков	40 мин		
			<ul style="list-style-type: none"> • Обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования: • текущая влажная обработка жилого помещения (кроватей, полок, шкафов, пола, мебели) • генеральная влажная обработка жилого помещения (кроватей, полок, шкафов, пола, мебели, окон, батарей, плафонов) • уборка помещений мест общего пользования (туалетов, душевых, коридоров) • обработка горшков, суден, мочеприемников и биотуалетов • стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом • для отбеливания белья: стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом • Социально-медицинские услуги для социально-реабилитационного отделения: содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических организациях • Массаж • лечебная физкультура • физиотерапия • кинезотерапия 	<p>30 мин</p> <p>50 мин</p> <p>20 мин</p> <p>30 мин</p>		
Психолог	Социально-психологические услуги	<ul style="list-style-type: none"> • Социально-психологическое и психологическое консультирование: консультация психолога • Психологическая диагностика и обследование личности • Психологическая коррекция: психокоррекционное занятие • Психотерапевтическая по мощь • Психологические тренинги • Проведение занятий в группах взаимоподдержки, оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, 	<p>40 мин</p> <p>1 час</p> <p>1 час</p> <p>1 час</p> <p>1 час</p> <p>1 час</p>		Контроль качества услуг осуществляются аналитическим, визуальным и социологическим методом. (при необходимости) методами супервизии	

		мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса				
Заведующий отделением (подразделением) Педагог – психолог Социальный педагог Методист Документовед	Социально-педагогические услуги	<ul style="list-style-type: none"> • для детских домов-интернатов: содействие в создании условий для дошкольного воспитания детей и получения образования по специальным программам • содействие в создании условий для получения школьного образования по специальным программам • Формирование позитивных интересов: кружковая работа, праздники, экскурсии • обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности • Проведение мероприятий, связанных с социально-трудовой реабилитацией (создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности, проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса); • организация лечебно-трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских, цехах 	По 20 мин 40 мин 1 час По 20 мин	Контроль качества услуг осуществляются визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методом.		
Воспитатель, инструктор производственного обучения рабочих массовых профессий, психолог, библиотекарь, культурный организатор, кинемеханик	Социально-трудовые услуги	<ul style="list-style-type: none"> • Проведение мероприятий, связанных с социально-трудовой реабилитацией (создание условий для использования остаточных трудовых возможностей, участия в лечебно-трудовой деятельности, проведение мероприятий по обучению доступным профессиональным навыкам, восстановлению личностного и социального статуса); • организация лечебно-трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских, цехах 	4 часа	Контроль качества услуг осуществляются визуальным и социологическим методом.		
Юрисконсульт	Социально-правовые услуги	<ul style="list-style-type: none"> • Оказание юридической помощи в получении установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, социальных выплат, пенсионного обеспечения, помощь оформления документов • Обеспечение представительства в суде для защиты прав и интересов • Содействие в получении консультативной помощи - консультирование по вопросам, связанным с правами граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защите своих интересов • Содействие в сохранении занимаемых ранее по 	в течение периода обслуживания 1 час 50 мин 1 час	Контроль качества услуг осуществляется аналитическим, визуальным и социологическими методами, рассмотрением и анализом жалоб и претензий со стороны клиентов на качество услуг.		

				<p>договору найма или аренды жилых помещений в домах частного, государственного и муниципального жилищных фондов в течение шести месяцев со дня поступления в организацию социального обслуживания</p> <ul style="list-style-type: none"> • Содействие в получении помощи адвоката в порядке, установленном законодательством • Содействие в получении полагающихся мер социальной поддержки, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации, Краснодарского края (содействие, подача заявлений, помощь в оформлении документов) • Обеспечение при выписке из Организации одеждой, обувью по сезону и утвержденным нормативам 	<p>50 мин</p> <p>в течение года (по необходимости)</p> <p>при наступлении факта выписки</p>			
				<ul style="list-style-type: none"> • обучение инвалидов (детей-инвалидов) пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации • проведение социально реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания; • обучение навыкам поведения в быту, навыкам общения и другим формам жизнедеятельности • оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности 	<p>2 часа</p> <p>2 часа</p> <p>45 мин</p> <p>45 мин</p>			
			Социально-реабилитационные услуги	<p>Заведующий подразделением (отделением)</p> <p>Психолог</p> <p>Документовед</p> <p>Воспитатель</p> <p>Библиотекарь</p> <p>Педагог – организатор</p> <p>Музыкальный руководитель</p> <p>Руководитель физического воспитания</p> <p>Заведующий лечебно-производственной мастерской</p> <p>Инструктор по труду на 10 человек</p>				

Методы контроля качества социальных услуг в соответствии с ГОСТ 54342-2011:

Аналитический метод - анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководство, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т. д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

Визуальный метод - осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждения при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

Социологический метод-опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.

Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

Экспертный метод - личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнения услуг с целью уточнения их качества или личного ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

Метод супервизии - регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов. **Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб** и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а

также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

9. ПРИМЕРНЫЙ ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНО – ПРАВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИИ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

Документы Федерального уровня:

- Конвенция о правах ребенка от 20.11.1989г., ратифицирована Постановлением Верховного Совета СССР от 13.06.1990г. № 1559-1;
- Конституция Российской Федерации 12 декабря 1993г.;
- Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995г. № 223-ФЗ;
- Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996г. № 63-ФЗ;
- Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.96г. № 14-ФЗ (часть вторая);
- Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях от 30.12.2001г. № 195-ФЗ;
- Федеральный закон от 29.12.2012 N 273-ФЗ «Об образовании в Российской Федерации»;
- Закон Российской Федерации от 07.02.1992г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»;
- Федеральный закон от 24.11.1995г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.07.1998г. № 124-ФЗ «Об основных гарантиях прав ребенка в Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 24.06.1999г. № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних»;

- Федеральный закон от 31.05.2002г. № 62-ФЗ «О гражданстве Российской Федерации»;
- Федеральный закон от 05.04.2013 N 44-ФЗ «О контрактной системе в сфере закупок товаров, работ, услуг для обеспечения государственных и муниципальных нужд»;
- постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 19.07.2000г. № 53 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр психолого-педагогической помощи населению»;
- постановление Министерства труда и социального развития Российской Федерации от 19.07.2000г. № 54 «Об утверждении Методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения «Центр экстренной психологической помощи по телефону»;
- постановление Главного государственного санитарного врача Российской Федерации от 11.03.2003г. № 13 «О введении в действие санитарно-эпидемиологических правил и нормативов СанПиН 2.4.1201-03»;
- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Термины и определения. ГОСТ Р 52495-2005», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005г. № 532-ст «Об утверждении национального стандарта»;
- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005г. № 533-ст «Об утверждении национального стандарта»;
- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Система качества организаций социального обслуживания. ГОСТ Р 52497-2005», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005 г. № 534-ст «Об утверждении национального стандарта»;
- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Классификация организаций социального обслуживания. ГОСТ Р 52498-2005», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 30.12.2005г. № 535-ст «Об утверждении национального стандарта»;

- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Типы организаций социального обслуживания семьи и детей. ГОСТ Р 52881-2007», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007г. № 559-ст «Об утверждении национального стандарта»;
- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение организаций социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007г. № 560-ст «Об утверждении национального стандарта»;
- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу организаций социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27.12.2007г. № 561-ст «Об утверждении национального стандарта»;
- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам. ГОСТ Р 53059-2008», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008г. № 436-ст «Об утверждении национального стандарта»;
- Национальный стандарт Российской Федерации «Социальное обслуживание населения. Документация организаций социального обслуживания. ГОСТ Р 53060 - 2008», утвержден приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 17.12.2008г. № 437-ст «Об утверждении национального стандарта»;
- приказ Министерства социальной защиты населения Российской Федерации от 14.12.1994 № 249 «Об утверждении Примерного положения о реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями»;
- письмо Министерства образования Российской Федерации от 11.09.1998 № 36-51-159ин/36-10 «О направлении Примерного положения о муниципальном методическом центре (кабинете) в системе дополнительного педагогического образования (повышения квалификации)».
- приказ Минтруда России от 23.05.2018 года №317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями междисциплинарной экспертизы»

II. Документы регионального уровня:

- Закон Краснодарского края от 5 ноября 2014 г. N 3051-КЗ «О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края»;
- Закон Краснодарского края от 29.12.2004г. № 827-КЗ «Об обеспечении основных гарантий прав ребенка в Краснодарском крае»;
- Закон Краснодарского края от 15.12.2004г. № 806-КЗ «Об органах социальной защиты населения Краснодарского края»;
- Закон Краснодарского края от 26 декабря 2014 года № 3087-КЗ «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края»;
- Постановление главы администрации Краснодарского края от 31 декабря 2014 года N1622 «Об определении уполномоченного органа Краснодарского края на осуществление предусмотренных Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» полномочий в сфере социального обслуживания, в том числе на признание граждан нуждающимися в социальном обслуживании, а также на составление индивидуальной программы предоставления социальных услуг и о внесении изменений в постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 28 июня 2012 года № 743 «О министерстве социального развития и семейной политики Краснодарского края»;
- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17 октября 2014 года № 776 «Об обеспечении бесплатного доступа к информации о поставщиках социальных услуг, предоставляемых ими социальными услугами, видах социальных услуг, сроках, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на эти услуги на территории Краснодарского края»;
- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 24 декабря 2014 года № 1047 «Об утверждении порядка формирования и ведения Регистра получателей социальных услуг Краснодарского края»;

- Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22 декабря 2014 года № 1042 (в редакции приказа министерства труда и социального развития Краснодарского края от 12 июля 2016 года № 852) «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае»;
- постановление главы администрации Краснодарского края от 27.01.2005г. № 41 «О порядке предоставления права на бесплатный проезд на транспорте общественного пользования (кроме такси) работникам, занятым в государственной системе социальных служб Краснодарского края»;
- постановление главы администрации Краснодарского края от 24.11.2006г. № 1048 «О наделении полномочиями единого государственного заказчика по закупкам товаров, услуг для государственных нужд Краснодарского края»;
- постановление главы администрации Краснодарского края от 13 марта 2008 года № 170 (ред. от 31.10.2008г.) «Об утверждении Положения, структуры и штатного расписания департамента социальной защиты населения Краснодарского края»;
- постановление главы администрации Краснодарского края от 04.04.2008г. № 258 «Об утверждении Положения о порядке взаимодействия органов и организаций системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних в области организации индивидуальной профилактической работы в отношении несовершеннолетних и семей, находящихся в социально опасном положении»;
- постановление главы администрации (губернатора) Краснодарского края от 27 ноября 2008 г. № 1220 «О введении отраслевой системы оплаты труда работников государственных учреждений, подведомственных департаменту социальной защиты населения Краснодарского края»;
- Приказ департамента имущественных отношений Краснодарского края от 22 декабря 2010 г. N 1468 «Об утверждении Формы примерного устава государственного бюджетного учреждения Краснодарского края»;
- приказ департамента социальной защиты населения Краснодарского края от 15.02.2012г. № 64 «Об утверждении Порядка организации индивидуальной профилактической работы в отношении семей (несовершеннолетних), находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе социально опасном положении»;

- иные нормативные правовыми актами Российской Федерации и Краснодарского края в сфере социального обслуживания населения.

III. Уровень учреждения:

- Уставом;
- Положением об учреждении;
- Положениями об отделах (подразделениях) учреждения;
- Должностными инструкциями работников учреждения;
- Правилами внутреннего трудового распорядка;
- Циклограммой работы учреждения;
- Документацией системы качества учреждения.