

ПРИЛОЖЕНИЕ № 1
к приказу государственного
бюджетного учреждения социального
обслуживания Краснодарского края
«Кропоткинский
психоневрологический интернат»
от 29 декабря 2018 года № 219

**Руководство по качеству
социальных услуг и условий их оказания
в государственном бюджетном учреждении
«Кропоткинский психоневрологический интернат»**

г. Кропоткин, 2019

СОДЕРЖАНИЕ

1	ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ
2	СВЕДЕНИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ
3	ПОЛИТИКА УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
4	ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ ОТДЕЛЬНЫХ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ
5	ПОРЯДОК ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И КОНТРОЛЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА
6	ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ
7	ВИДЫ, ХАРАКТЕРИСТИКА И ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ
8	ПЕРЕЧЕНЬ ОСНОВНЫХ НОРМАТИВНО-ПРАВОВЫХ ДОКУМЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА УСЛУГ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Руководство по качеству предоставления социальных услуг в государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Краснодарского края «Кропоткинский психоневрологический интернат» (далее - учреждение) является основным документом системы качества учреждения.

1.2. Руководство по качеству предоставления социальных услуг в учреждении разрабатывается на основе национальных стандартов Российской Федерации, федеральных законов, региональных нормативных документов.

1.3. Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей обслуживаемых, 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.

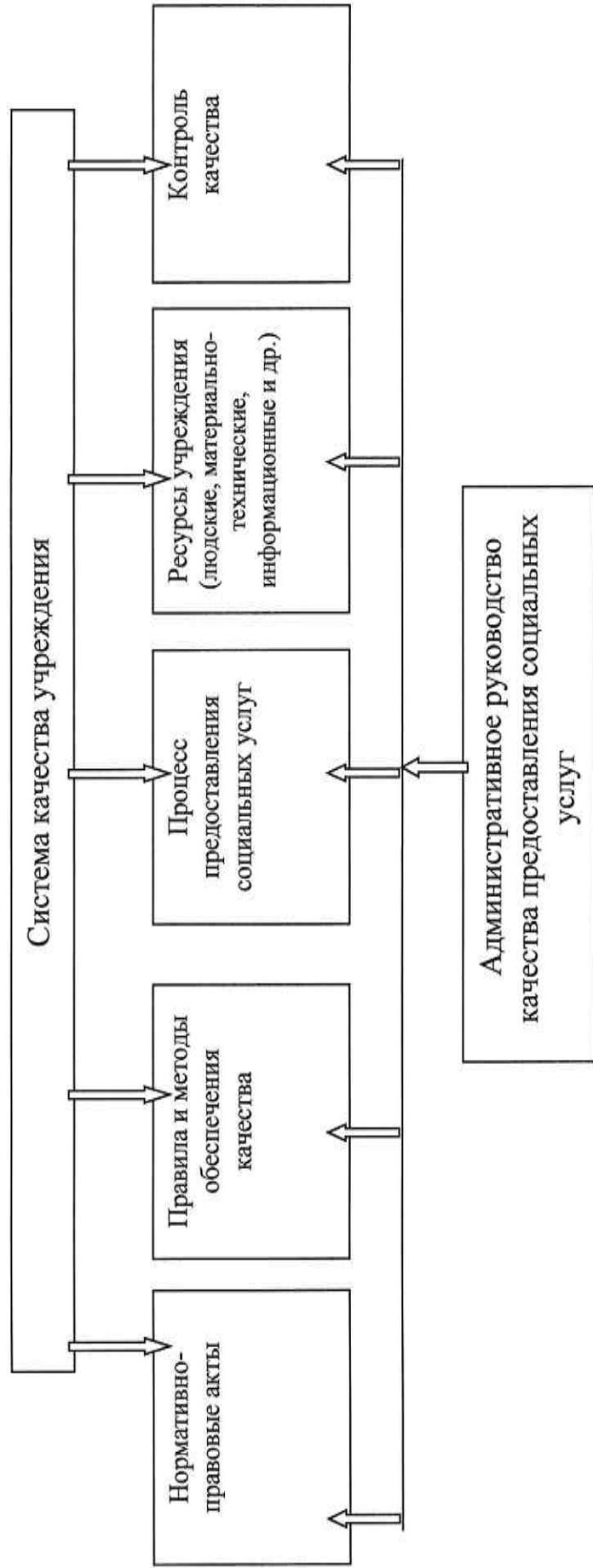
1.4. Система качества учреждения - совокупность его организационной структуры (с распределением ответственности работников за качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (людских, материально-технических, информационных и других), обеспечивающую осуществление административного руководства качеством услуг.

1.5. Система качества учреждения является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

1.6. В документации «Руководства по качеству» согласно схеме № 1 излагается общее описание системы качества учреждения в области качества, разъясняется политика учреждения в области качества, приводится схема организационной структуры системы качества, задачи и функции работников учреждения в области качества, приводятся сведения о документах всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, определяется порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества, управление системой качества.

1.7. Руководство по качеству предоставления социальных услуг в учреждении утверждается директором учреждения.

Система качества
государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края
«Кропоткинский психоневрологический интернат»



Система качества государственного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Кропоткинский психоневрологический интернат»

Цели политики учреждения в области качества:	Задачи системы качества учреждения:	Принципы деятельности:	Способы реализации:
<p>Цели политики в области качества должны отражать следующие вопросы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных предоставляемых услугами; - повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления; - принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию 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 предъявляемым к ним требованиям; - обеспечение стабильного уровня качества услуг; - решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения. 	<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 обеспечения 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 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 работниками 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 учреждением политики в области качества перед работниками учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.</p>

2. СВЕДЕНИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ

2.1. Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания Краснодарского края «Кропоткинский психоневрологический интернат» (ГБУ СО КК «Кропоткинский ПНИ») - стационарное учреждение, которое функционирует с 16 ноября 1957 года, осуществляет социальное обслуживание граждан в стационарных условиях, т.е. в условиях постоянного проживания их в учреждении, путем предоставления социальных услуг гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном уходе и обеспечивает создание соответствующих условий жизнедеятельности.

2.2. В учреждении социальные услуги предоставляются гражданам пожилого возраста (мужчинам возрастом старше 60 лет и женщинам возрастом старше 55 лет) и инвалидам (возрастом старше 18 лет), страдающих хроническими психическими заболеваниями, частично или полностью утратившим способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, нуждающимся в постоянном уходе, находящихся на социальном стационарном обслуживании в учреждении.

2.3. Место нахождения учреждения: Российская Федерация, 352380, Краснодарский край, Кавказский район, Кропоткинское городское поселение, город Кропоткин, ул. Вокзальная, 76.

2.4. Учреждение в установленном законодательством порядке осуществляет следующие основные виды деятельности, предусмотренные Уставом учреждения:

- прием и размещение граждан в соответствии с профилем учреждения, активное содействие адаптации их к новой обстановке и коллективу, создание для проживающих благоприятных условий жизни;

- предоставление гражданам пожилого возраста и инвалидам благоустроенного жилья с мебелью и инвентарем, обеспечение постельными принадлежностями, предметами личной гигиены, нательным бельем, одеждой, обувью в соответствии с утвержденными нормативами;

- уход за гражданами в соответствии с установленными режимами содержания отделение «Милосердие» и общее отделение;

- медицинское обслуживание и лечение, содействие проведению реабилитационных мероприятий социального характера, организации консультаций врачей-специалистов, госпитализации, нуждающихся в медицинские организации органов здравоохранения;

- психологическую реабилитацию и социально-бытовую адаптацию инвалидов, привитие им бытовых навыков и формирование социального опыта;

- проведение санитарно-гигиенических и противоэпидемических мероприятий;

- содействие, совместно с органами здравоохранения и социальной защиты населения, в обеспечении нуждающихся зубными протезами, слуховыми аппаратами, очками, протезно-ортопедическими изделиями, не моторными средствами передвижения;

- организацию, совместно с районными (городскими) органами и учреждениями культуры, досуга престарелых граждан и инвалидов с учетом их возраста и состояния здоровья;

- оказание разносторонней помощи гражданам в учреждении в виде консультаций по юридическим и другим вопросам;

- осуществление мероприятий по повышению качества обслуживания, содержания и ухода;

- обеспечение организации труда обслуживаемого персонала и повышение его квалификации, внедрение в практику работы средств малой механизации, облегчающих труд обслуживающего персонала по уходу за проживающими;

- организацию противопожарных мероприятий, мероприятий по охране труда, технике безопасности и других;

- оказание, при необходимости, квалифицированных услуг по функциям опекуна и попечителя, если, вследствие заболевания проживающих не может надлежащим образом осуществлять конституционные права и обязанности;

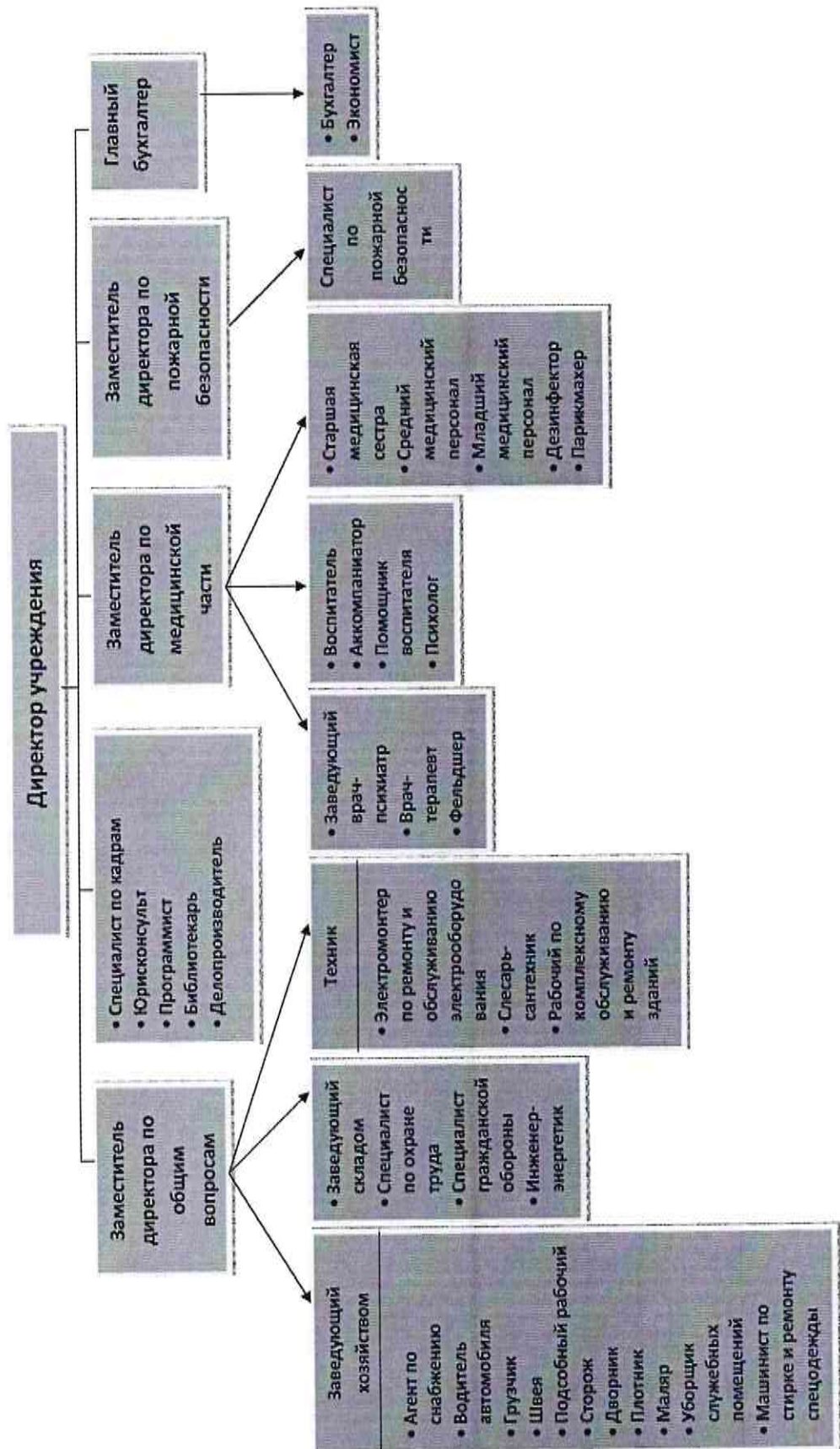
- осуществляет деятельность по обороту наркотических средств, психотропных веществ и их прекурсоров, культивированию наркосодержащих растений в части приобретения, перевозки, хранения, отпуска и использования лекарственных средств.

Учреждение осуществляет следующие виды деятельности, не являющиеся основными:

- платное стационарное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов;

- погребение граждан, проживавших в учреждении.

Организационная структура ГБУ СО КК «Кропоткинский психоневрологический интернат»



3. ПОЛИТИКА УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

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

3.2. Политика учреждения в области качества охватывает все направления его деятельности, соответствует потребностям и запросам получателей социальных услуг, способствует улучшению социальных и экономических показателей учреждения.

3.3. Политика в области качества формируется администрацией учреждения, поддерживается и реализуется на всех уровнях, доводится и разъясняется всем работникам учреждения. Ответственность за политику в области качества несет директор учреждения. Директор учреждения обеспечивает разъяснение и доведение политики до всего персонала учреждения. Он определяет полномочия, ответственность, порядок взаимодействия персонала, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющий на качество услуг, в форме должностных инструкций в соответствии с организационной структурой учреждения и организационной структурой системы качества учреждения.

3.4. В формировании политики в области качества принимают участие заместитель директора по общим вопросам, заместитель директора по медицинской части.

3.5. Политика учреждения в области качества обеспечивается необходимыми ресурсами (кадровыми, материально-техническими, информационными и другими).

3.6. Директор, заместители директора обязаны систематически анализировать политику учреждения на предмет ее постоянной актуальности и пригодности, в целях постоянного улучшения качества обслуживания проживающих.

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

3.8. Основными целями учреждения в области качества предоставляемых услуг являются:

осуществление социальной защиты проживающих в Бюджетном учреждении граждан путем стабильного материально-бытового обеспечения, создания для них достойных условий жизни и благоприятного климата;

осуществление мероприятий по медико-социальной реабилитации инвалидов с целью восстановления или компенсации утраченных или нарушенных способностей к бытовой, социальной и профессиональной деятельности;

организации ухода и надзора за проживающими, их досуг, оказание медицинской помощи, проведение лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий;

предоставлению постоянного проживания и обслуживания пожилым гражданам (мужчинам старше 60 лет и женщинам старше 55 лет) и инвалидам первой и второй групп, страдающим хроническими психическими заболеваниями, нуждающимся в постороннем уходе.

3.9. Основные задачи учреждения в области качества предоставляемых услуг являются:

осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг предъявляемым требованиям;

повышение профессиональной подготовки работников;

обеспечение стабильного уровня качества услуг;

осуществление социальной защиты обслуживаемых путем стабильного материально-бытового обеспечения, создания для обслуживаемых достойных условий жизни и благоприятного климата;

осуществление мероприятий по медико-социальной реабилитации инвалидов с целью восстановления или компенсации утраченных или нарушенных способностей к бытовой, социальной или профессиональной деятельности;

организация ухода и надзор за проживающими, их досуг, оказание медицинской помощи, проведение лечебно-оздоровительных и профилактических мероприятий;

обеспечение приоритетности запросов проживающих граждан по обеспечению качества услуг;

обеспечение эффективности предоставляемых услуг;

предотвращение и устранение несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям.

3.10. Основные принципы деятельности учреждения в области качества:

приоритетности требований (запросов) обслуживаемых по обеспечению качества услуг, соответствие оказанных услуг проблемам обслуживаемого;

предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и решаться 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 работниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.

4. ЦЕЛИ, ЗАДАЧИ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА УСЛУГ, СПОСОБЫ РЕАЛИЗАЦИИ

В состав учреждения входят работники, обеспечивающие выполнение основных задач по приему, размещению и предоставлению необходимых социальных услуг обслуживаемым гражданам. Для выполнения принятой учреждением политики в области качества перед работниками учреждения ставятся задачи на конкретные плановые периоды и при необходимости своевременно уточняются и корректируются руководством учреждения.

Работники, осуществляющие общее руководство.

Основные задачи:

- управление в соответствии с законодательством всеми видами деятельности учреждения;
- организация деятельности учреждения на основе применения научно обоснованных методов планирования материальных, финансовых и трудовых затрат;
- разработка перспективных планов развития учреждения. Систематическое проведение анализа финансово-хозяйственной деятельности учреждения. Совершенствование форм и методов труда работников учреждения;
- обеспечение учреждения квалифицированными кадрами;
- контроль за соблюдением работниками трудового законодательства;
- заключение и выполнение коллективного договора. Осуществление мер по созданию безопасных и благоприятных условий труда работников учреждения;
- организация правильной технической эксплуатации зданий, сооружений, оборудования, сетей, коммуникаций и поддержание их в постоянной эксплуатационной готовности; систематическое проведение техосмотров;
- организация проведения капитального, текущего, профилактического ремонта зданий и сооружений; контроль за правильным расходованием средств, ассигнованных на ремонт, качеством выполненных работ;
- обеспечение строгого соблюдения правил по охране труда, технике безопасности и технической эксплуатации оборудования и приборов;
- обеспечение учреждения необходимым оборудованием, мебелью, инвентарем, топливом, продуктами питания, строительными материалами;
- контроль за расходованием электроэнергии, воды, топлива, рациональным использованием автотранспортных средств;
- организация пожарно-сторожевой охраны складов, территорий, объектов;
- организация и обеспечение лечебно-трудовой деятельности престарелых и инвалидов, проживающих в учреждении;
- контроль за качеством медицинского обслуживания престарелых и инвалидов, своевременным лекарственным обеспечением;
- организация работы с общественными, благотворительными, религиозными организациями.

Исполнители: директор, заместитель директора по пожарной безопасности, заместитель директора по общим вопросам, заместитель

директора по медицинской части; специалист по охране труда, специалист гражданской обороны; программист.

Работники, осуществляющие правовое обслуживание.

Основные задачи:

- ведение справочно-информационной работы в соответствии с законодательством и нормативными правовыми актами с применением технических средств;
- методическое руководство правовой работой в учреждении, оказание правовой помощи работникам учреждения;
- ознакомление работников учреждения с нормативными правовыми актами, информирующими об изменениях в законодательстве;
- контроль за соблюдением трудового законодательства;
- составление и оформление в установленном порядке договоров (контрактов) с организациями и физическими лицами, договоров поставок товарно-материальных ценностей;
- оказание социально-правовых услуг престарелым и инвалидам, проживающим в учреждении.
- оформление и ведение личных дел престарелых и инвалидов, проживающих в учреждении.

Исполнитель: юрисконсульт.

Работники, осуществляющие бухгалтерский учет и финансово-экономическую деятельность.

Основные задачи:

- ведение бухгалтерского учета в соответствии с законодательством Российской Федерации, инструкцией по бухгалтерскому учету в бюджетных организациях, утвержденной Приказом Министерства финансов Российской Федерации от 1 декабря 2010 года N 157н, и другими нормативными правовыми актами;
- обеспечение рациональной организации бухгалтерского учета и отчетности; организация учета основных фондов, материалов, топлива, электроэнергии, продуктов, денежных средств и других ценностей учреждения. Документальное оформление и отражение на счетах бухгалтерского учета хозяйственных операций, начисление и уплата налогов и других платежей в бюджет, распределение прибыли;
- составление плана финансово-хозяйственной деятельности для согласования их с учредителем и их исполнение (при отсутствии планового отдела или другого аналогичного структурного подразделения);
- соблюдение кассовой дисциплины, расходования полученных средств в учреждениях Сберегательного банка Российской Федерации по назначению. Прием и выдача денежных средств по приходно-расходным документам;
- проведение инвентаризации имущества, анализ результатов инвентаризации и их отражение в учете;
- осуществление мер по предупреждению нарушений финансовой дисциплины;

- проведение совместно с другими работниками учреждения анализа его финансово-хозяйственной деятельности с целью выявления внутрихозяйственных резервов, использования имеющихся ресурсов, расширения и совершенствования сферы действия внутрихозяйственного расчета;

- контроль за своевременным оформлением приема и расхода денежных средств и товарно-материальных ценностей;

- контроль за правильностью начисления и выплаты заработной платы и всех видов выплат стимулирующего характера;

- контроль за исполнением плана финансово-хозяйственной деятельности;

- составление и представление в установленном порядке и в предусмотренные сроки бухгалтерской и статистической отчетности;

- обеспечение порядка хранения бухгалтерских документов (первичных учетных документов, регистров бухгалтерского учета, отчетности, а также смет доходов и расходов и расчетов к ним и др.) в соответствии с правилами организации государственного архивного дела.

Исполнители: главный бухгалтер, бухгалтер, экономист.

Работники, осуществляющее материально-техническое снабжение.

Основные задачи:

- обеспечение учреждения всеми необходимыми для его деятельности материальными ресурсами. Разработка текущих и перспективных планов материально-технического снабжения учреждения. Составление заявок на материальные ресурсы, распределяемые в плановом порядке, с обоснованием и расчетами их потребности; организация своевременной и полной реализации выделенных на эти цели фондов. Расширение прямых хозяйственных связей с поставщиками;

- комплектование партий материальных ценностей по заявкам потребителей;

- обеспечение доставки товарно-материальных ценностей со склада в дом-учреждение, проверка их качества и комплектности, соответствия установленным стандартам и техническим условиям. Сопровождение грузов к месту назначения, обеспечение сохранности при транспортировке. Оформление приемо-сдаточной документации;

- организация работы и повышение технической оснащенности складского хозяйства, обеспечивающие количественную и качественную сохранность товарно-материальных ценностей. Ведение оперативного учета снабженческих и складских операций, соблюдение правил оформления и сдачи приходно-расходных документов. Организация проведения погрузо-разгрузочных работ с соблюдением правил техники безопасности. Контроль за выполнением режима хранения, величиной запасов материальных ресурсов на складах и в хранилищах, за состоянием складских помещений, стеллажного оборудования, инвентаря, средств механизации и их своевременным ремонтом, за исправностью противопожарных средств. Осуществление мер по реализации

выявленных излишних материальных средств. Участие в проведении инвентаризации;

- составление дефектных ведомостей на неисправные инструменты, приборы, составление актов на их ремонт и списание, а также на недостачу и порчу материалов;

- составление отчетов о выполнении плана материально-технического снабжения учреждения.

Исполнители: заведующий хозяйством, заведующий складом.

Работники, осуществляющие комплектование и учета кадров.

Основные задачи:

- выполнение работы по обеспечению учреждения кадрами требуемых профессий, специальностей и квалификации;

- своевременное оформление приема, перевода, увольнения работников в соответствии с трудовым законодательством, положениями, инструкциями и приказами директора учреждения;

- формирование и ведение личных дел работников учреждения;

- заполнение, учет и хранение трудовых книжек. Выдача справок о трудовой деятельности. Ведение учета предоставления отпусков;

- осуществление воинского учета работников учреждения;

- изучение движения кадров, участие в разработке мероприятий по устранению их текучести;

- подготовка материалов, необходимых для проведения аттестации работников учреждения. Контроль за соблюдением сроков переподготовки и повышения квалификации работников;

- подготовка документов для обучения на курсах повышения квалификации;

- подготовка документов, необходимых для назначения пенсий работникам учреждения и представление их в органы, осуществляющие пенсионное обеспечение;

- контроль за трудовой дисциплиной и соблюдением работниками учреждения правил внутреннего распорядка;

- составление установленной отчетности;

- выполнение копировально-множительных работ;

Исполнители: специалист по кадрам.

Работники, осуществляющие ремонтно-техническое и энергетическое обслуживание.

Основные задачи:

- обслуживание и текущий ремонт зданий, сооружений и оборудования учреждения, обеспечение их правильной эксплуатации;

- проведение планово-предупредительных работ по сохранению зданий, инженерного оборудования от преждевременного износа и работ по устранению мелких повреждений и неисправностей;

- проведение планируемых работ по обслуживанию и текущему ремонту: периодические осмотры и профилактический ремонт зданий, сооружений, оборудования и механизмов;

- проведение непредвиденных работ по обслуживанию и текущему ремонту: устранение мелких повреждений и неисправностей инженерного оборудования по заявкам, устранение последствий аварий и стихийных бедствий;

- руководство деятельностью служб по ремонту и техническому обслуживанию зданий, сооружений, оборудования и механизмов учреждения;

- разработка текущих и перспективных планов ремонтных работ оборудования и основных фондов учреждения (зданий, систем водоснабжения, канализации, воздухопроводов), а также мер по улучшению их эксплуатации и обслуживания; доведение до исполнителей заданий и графиков планово-предупредительного ремонта;

- проведение мероприятий по повышению качества ремонтных работ, улучшению эксплуатации зданий, сооружений и оборудования, удлинению межремонтных сроков службы оборудования;

- прием вновь поступающего оборудования и оформление соответствующей документации на списание или передачу устаревшего оборудования;

- составление графиков работ, инструкций, пояснительных записок, карт, схем, другой технической и проектно-конструкторской документации.

Контроль за соблюдением требований действующих норм, правил и стандартов.

Исполнители: инженер энергетик; техник; электромонтер по ремонту и обслуживанию электрооборудования; слесарь-сантехник; рабочий по комплексному обслуживанию и ремонту зданий.

Работники, осуществляющие социально-трудовую реабилитацию и культурно-массовое обслуживание.

Основные задачи:

- организация работы по проведению лечебно-трудовой терапии в специально оборудованных мастерских, цехах, а также в подсобном сельском хозяйстве;

- организация воспитательного процесса и культурного досуга престарелых и инвалидов, проживающих в учреждении, с привлечением их к участию в любительских объединениях по интересам (художественная самодеятельность, прикладные искусства, овладение специальностью и др.).

Заключение договоров с учреждениями и организациями, осуществляющими культурно-массовое обслуживание населения (кинотеатры, концертные залы и др.);

- организация работы библиотеки, систематическое обновление ее книжного фонда;

- организация работы по социально-трудовой адаптации престарелых и инвалидов, поступающих в учреждение. Оказание социально-психологической

помощи инвалидам. Проведение работы по выявлению склонностей поступивших в учреждение инвалидов к различным видам трудовой деятельности;

- координация взаимодействия всех служб по вопросам реабилитации (медицинской, профессиональной, социальной) инвалидов.

Проведение консультаций по правовым вопросам, по вопросам пенсионного обеспечения. Оказание помощи по оформлению различных документов, написанию писем;

- составление и своевременное представление в вышестоящие организации отчетно-плановой документации;

- оформление документов для регистрации по месту пребывания вновь поступающих в учреждение инвалидов;

- оформление и выдача необходимых справок, касающихся инвалидов, проживающих в учреждении.

Исполнители: воспитатель, психолог, библиотекарь, аккомпаниатор.

Работники, осуществляющие транспортное обслуживание и погрузочно-разгрузочные работы.

Основные задачи:

- выполнение операций по транспортировке, погрузке, выгрузке, перемещению вручную и на тележках, укладке грузов.

Исполнители: водитель автомобиля, подсобный рабочий.

Работники, осуществляющие бытовое обслуживание.

Основные задачи:

- выполнение работ по стирке спецодежды и белья. Контроль за использованием спецодежды и белья, их ремонт и обновление;

- пошив и ремонт одежды, ремонт обуви;

- проведение дезинфекционной обработки помещений учреждения.

Стрижка, бритье престарелых и инвалидов;

Исполнители: машинист по стирке и ремонту спецодежды, парикмахер, швея.

Работники, осуществляющие обслуживание и содержание зданий и территорий.

Основные задачи:

- уборка и благоустройство территории, работы по озеленению, отопление зданий,

- обеспечение противопожарной безопасности;

- осуществление столярных и малярных работ;

- выполнение вспомогательных работ, не требующих применения квалифицированного труда, на территории и в помещениях учреждения.

- контроль за эксплуатацией жилых зданий для персонала.

Исполнители: специалист по пожарной безопасности, сторож, плотник, дезинфектор.

работники, осуществляющие медицинское обслуживание.

Основные задачи:

Врач осуществляет квалифицированное медицинское обслуживание лиц, проживающих в учреждении, проводит систематическое наблюдение за состоянием их здоровья; организует квартальные, годовые углубленные осмотры, диспансерное наблюдение; ежедневно ведет прием больных в установленные для этого часы; проводит своевременную диагностику осложнений и обострений хронических заболеваний лиц, проживающих в учреждении; осматривает больных, находящихся на постельном режиме в приемно-карантинном отделении и изоляторе; принимает меры к своевременной госпитализации лиц, нуждающихся в этом; направляет инвалидов в случае необходимости на протезирование, подбор слуховых аппаратов, зубопротезирование; назначает рациональное, в том числе диетическое, питание проживающих с учетом состояния их здоровья, осуществляет контроль за качеством его приготовления; организует выполнение санитарных правил и проведение санитарно-гигиенических мероприятий; проводит санитарно-просветительскую работу; определяет лиц, которые могут работать по самообслуживанию, в мастерских, подсобных хозяйствах; устанавливает и контролирует продолжительность и условия работы; следит за своевременным освидетельствованием в учреждении медико-социальной экспертизы; обеспечивает своевременное прохождение обслуживающим персоналом медицинского осмотра, принимает участие в составлении плана капитального ремонта учреждения.

Средний медицинский персонал является помощником врача в обеспечении медицинской помощи и проведении санитарно-профилактических мероприятий; следит за санитарным состоянием помещений; содержанием инвалидов в надлежащей чистоте; соблюдением гигиены обслуживаемых; исполнением необходимых противоэпидемических мероприятий, назначаемых врачом; проводит обходы, несет ответственность за выполнение врачебных назначений в полном объеме, выписывает требования на медикаменты, ведет учет сильнодействующих препаратов и спирта и отвечает за их хранение; несет ответственность за организацию диетического питания; ведет медицинскую документацию, несет ответственность за медицинское оборудование и предметы ухода; контролирует работу дежурных сестер и младшего медицинского персонала; следит за своевременным обследованием на бациллоносительство, прохождением медицинских осмотров и соблюдением правил гигиены работников пищеблоков. В отделении для больных с постельным режимом содержания участвует в перестилке постелей, туалете кожи для профилактики пролежней; контролирует выполнение санитарками гигиенического туалета больных, следит за состоянием их здоровья и своевременно вызывает врача; контролирует кормление больных; несет ответственность за санитарное состояние помещений; руководит работой младшего медицинского персонала. Комплектует заказы на лекарства по требованиям медицинских работников, получает лекарственные средства, ведет их учет, хранение и выдачу. Выполняет работы по изготовлению внутриаптечных заготовок, концентратов и полуфабрикатов. Проводит

санитарную уборку помещения аптеки. Обеспечивает сохранность аптечного оборудования, проводит его дезинфекцию.

Младший медицинский персонал под руководством медицинской сестры выполняет работу по обслуживанию и уходу за обеспечиваемыми и несет ответственность за чистоту спальных комнат, постелей, тумбочек и внешний вид обеспечиваемых; обслуживает больных, находящихся на постельном режиме содержания, помогая им при приеме пищи, умывании, передвижении и др.; помогает медсестре при проведении лечебных процедур; отвечает за соблюдение режима; следит за чистотой предметов ухода за больными; осуществляет смену белья; несет ответственность за сохранность всего имеющегося в обслуживаемых помещениях жесткого и мягкого инвентаря; проводит текущую и заключительную уборку и дезинфекцию.

Исполнители: врач-психиатр, врач-терапевт, старшая медицинская сестра, фельдшер, медицинская сестра палатная, медицинская сестра по физиотерапии, медицинская сестра по массажу, сестра-хозяйка, санитарка палатная, санитарка-ваннщица, санитар по сопровождению.

5. ПОРЯДОК ФУНКЦИОНИРОВАНИЯ И КОНТРОЛЯ СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА

При формировании системы качества учреждения учитывается ряд факторов различного характера, которые в значительной мере влияют на качество предоставляемых услуг.

Правильный учет этих факторов, их использование при разработке соответствующих документов системы качества и в практической деятельности учреждения будут способствовать повышению качества услуг.

Основными факторами являются:

наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

условия размещения учреждения

укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);

состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг проживающим;

наличие внутренней системы контроля за деятельностью учреждения по предоставлению услуг.

В состав документации, в соответствии с которой функционирует учреждение, входят:

- устав учреждения, включающий в себя сведения о предназначении учреждения, порядке его формирования, целях, предмете и видах деятельности, правах и обязанностях учреждения, порядке управления, реорганизации и ликвидации, сведения об основных задачах его деятельности, категориях обслуживаемых лиц и о других организационных и технических вопросах;

- положение об учреждении, содержащие сведения об учреждении, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о работниках учреждения, их основных задачах и т. д.;

- руководства, должностные инструкции, правила, методики технологий, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения;

- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;

- национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг.

Указанные документы должны составлять основу документации системы качества учреждения. В процессе формирования системы качества они могут быть при необходимости откорректированы с целью приведения их содержания в соответствие с требованиями, предъявляемыми к ним как к части

документации системы качества.

Условия размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу, должны быть следующими:

учреждение должно быть размещено в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.);

площадь, занимаемая учреждением, должна позволять нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг.

В связи с этим при разработке системы качества учреждения предусмотрены меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности - на их улучшение.

Вопросы укомплектованности учреждения специалистами и их квалификации являются одним из важнейших факторов, влияющих на качество услуг.

В числе таких вопросов, подлежащих решению в рамках системы качества, могут быть:

полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей; постоянное повышение их квалификации учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;

четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;

обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;

воспитание у всех работников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;

принятие мер к недопущению разглашения работниками учреждения сведений личного характера о клиентах, ибо эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством Российской Федерации.

Для качественного предоставления услуг учреждение должно быть

оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

Поэтому в системе качества учреждения должны быть предусмотрены мероприятия, направленные на то, чтобы:

оборудование, приборы и аппаратура использовались строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержались в технически исправном состоянии, которое систематически проходило поверку и (или) техническое обслуживание;

неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимались с эксплуатации, заменялись или ремонтировались (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждалась их проверкой.

Состояние информации об учреждении и правилах предоставления им услуг должно соответствовать требованиям Федерального закона Российской Федерации «О защите прав потребителей» и Федерального закона Российской Федерации от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

Учреждение обеспечивает открытость и доступность информации.

Информация об учреждении должна соответствовать следующим требованиям:

а) учреждение обязано доводить до граждан информацию об учреждении, о наименовании и местонахождении посредством размещения их на информационных стендах в помещениях учреждения, в сети «Интернет», в том числе официальном сайте учреждения и любым другим способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставлять по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор;

б) информация об услугах (в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей») должна включать в себя:

перечень социальных услуг, предоставляемых учреждением, порядок и условия их предоставления;

характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;

взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;

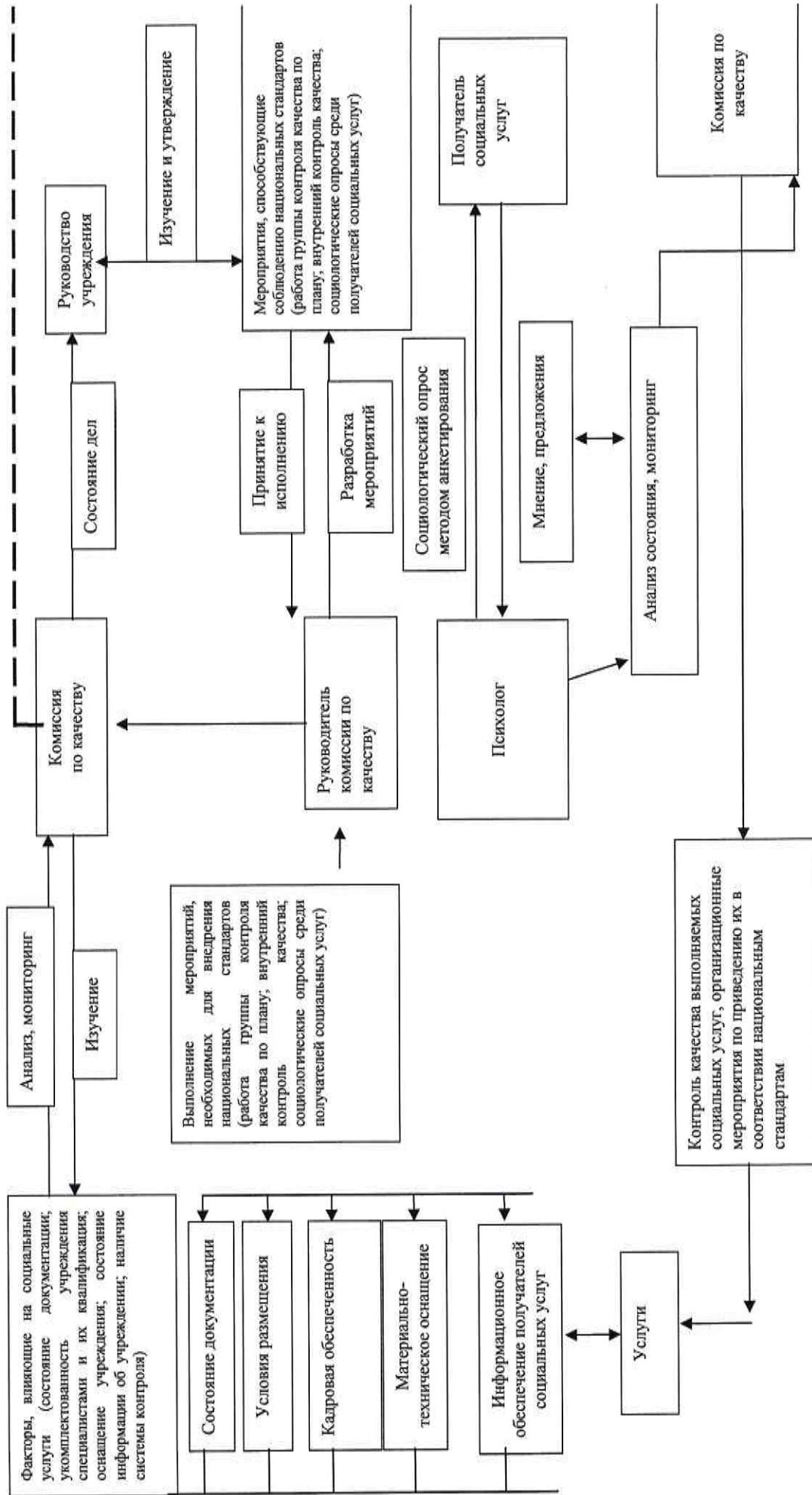
установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;

правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;

в) информация должна быть достоверной и полной. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу обслуживаемого (вследствие производственных, рецептурных и иных недостатков услуги), он

вправе предъявить учреждению требования о возмещении причиненного вреда.

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, руководства, 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 руководителя, 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 учреждения комиссиями разного уровня, характера отмечаемых недостатков, степени реализации мероприятий по их устранению.

КРИТЕРИИ И ПОКАЗАТЕЛИ, ИСПОЛЬЗУЕМЫЕ ПРИ ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА УСЛОВИЙ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Оценка условий оказания услуг проводится по общим критериям:

- открытость и доступность информации об учреждении;
- комфортность условий предоставления социальных услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников учреждения;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг;
- доступность услуг для инвалидов.

Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества условий оказания услуг учреждением:

4.1. Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об учреждении:

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)).

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).

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).

4.2. Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг

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);
 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.).

2) Время ожидания предоставления услуги (своевременность предоставления услуги в соответствии с записью на прием к специалисту организации (учреждения) для получения услуги).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных комфортностью условий предоставления услуг (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

4.3. Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов

1) 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.

2) 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;

наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных доступностью услуг для инвалидов (в % от общего числа опрошенных получателей услуг - инвалидов).

4.4. Показатели, характеризующие доброжелательность, вежливость работников учреждения

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).

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).

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).

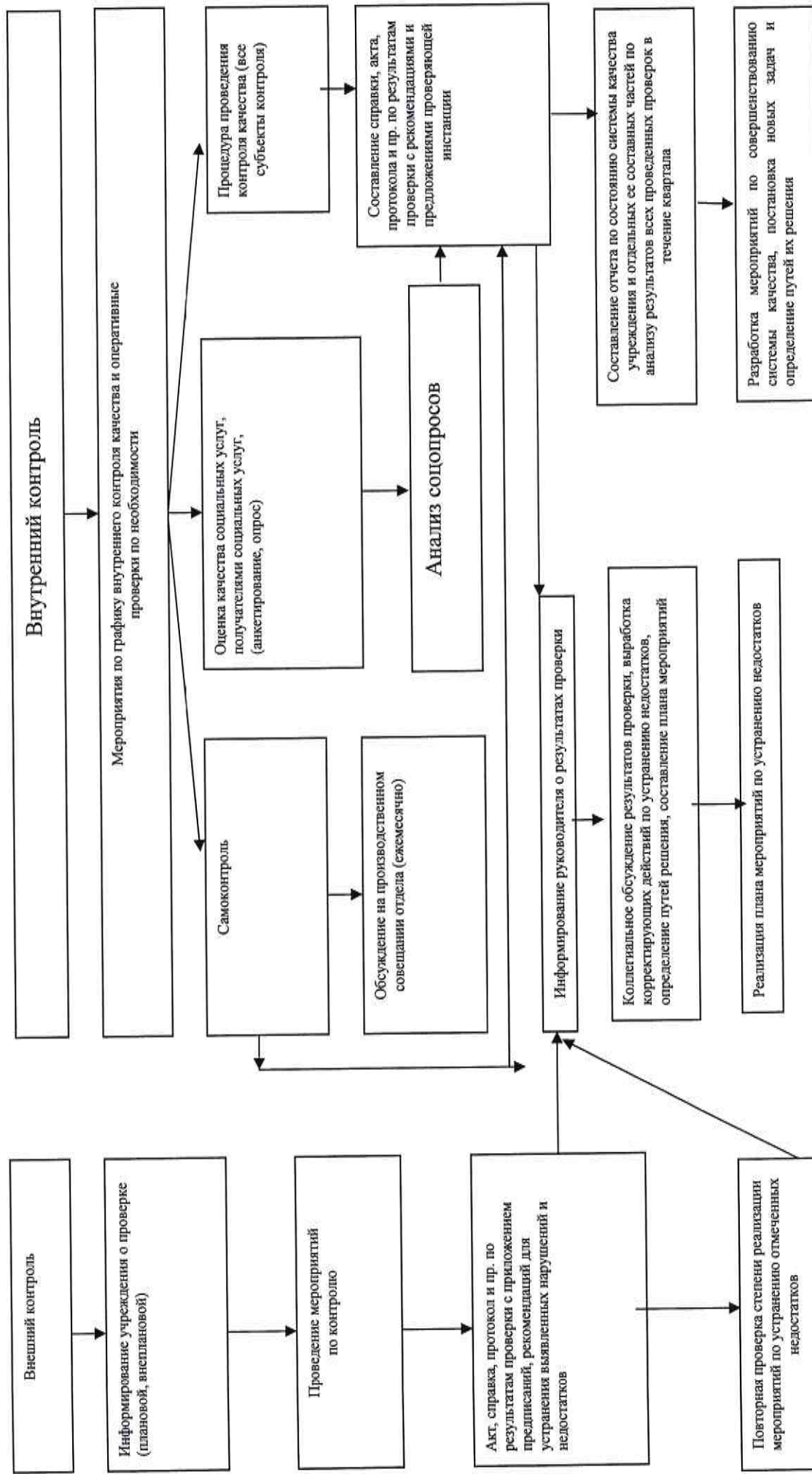
4.5. Показатели, характеризующие удовлетворенность условиями оказания услуг

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).

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).

3) Доля получателей услуг, удовлетворенных в целом условиями оказания услуг в организации (учреждении) (в % от общего числа опрошенных получателей услуг).

Порядок процедуры проверки и оценки качества услуг в учреждении



6. ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ РАБОТНИКОВ УЧРЕЖДЕНИЯ

6.1. Руководство учреждения формирует и разрабатывает политику учреждения в области качества:

руководство по качеству;
положение о комиссии контроля качества;
описание системы качества учреждения, её организационную структуру;
задачи и функции работников 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 работниками учреждения;
осуществляет планирование мероприятий по подготовке персонала.

6.2. Директор учреждения осуществляет общее управление и руководство системой качества, а также несет ответственность:

за определение политики в области качества;
обеспечивает разъяснение и доведение этой политики до всех работников учреждения;
за разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества;
за качество предоставляемых услуг;
эффективность системы качества;
за укомплектованность учреждения необходимыми специалистами, с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой;
за обеспечение материально – технической базы, необходимой для предоставления услуг, предусмотренных уставной деятельностью учреждения;
за создание необходимых условий, удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышение эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления;
определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющий на качество услуг.

Имеет полномочия:

осуществляет общее управление системой качества учреждения;
руководит организацией работ по качеству;
определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала;
запрашивает отчеты о функционировании системы качества с целью анализа полученных результатов и совершенствования этой системы;
утверждает документы, относящиеся к системе качества, вносит в них корректировки, контролирует их ведение;
контролирует все субъекты системы качества и порядок проведения внутренних проверок, их результаты с целью регулярной оценки

эффективности системы качества и соответствия предоставляемых услуг требованиям национальных стандартов РФ;

проводит регулярную оценку степени удовлетворенности проживающих в учреждении предоставленными услугами и того, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

6.3. Заместители директора несут ответственность за надлежащее выполнение требований, установленных национальными стандартами Российской Федерации, обеспечение разработки системы качества, ее внедрения и поддержания в рабочем состоянии, предоставление отчетов директору учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

Имеют полномочия:

обеспечивают разработку системы качества в учреждении, её внедрение и поддержание в рабочем состоянии;

предоставляют отчеты директору о функционировании системы качества для внесения предложений по совершенствованию системы качества и разработки порядка проведения внутренних проверок качества и осуществления регулярной оценки эффективности и соответствия установленных требований системы качества учреждения.

6.4. В системе качества учреждения должен быть разработан и поддерживаться в рабочем состоянии порядок проведения внутренних проверок качества. Внутренние проверки системы качества учреждения проводят с целью регулярной оценки ее эффективности и соответствия установленным требованиям, а также для получения информации, необходимой для обеспечения эффективного функционирования этой системы.

6.5. Ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества учреждения приказом директора назначается представитель руководства, который возглавляет группу контроля системы качества учреждения и отвечает:

за обеспечение разработки системы качества, ее внедрение и поддержание в рабочем состоянии;

за организацию и проведение проверки системы качества учреждения;

за представления отчетов директору учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

6.6. В комиссию внутреннего контроля системы качества учреждения входят работниками учреждения. Состав группы контроля утверждается приказом директора.

6.7. Комиссия внутреннего контроля осуществляет свою деятельность в соответствии с настоящим руководством, положением о комиссии, планом работы, утвержденным директором и несёт 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.

6.8. Комиссия (группа) контроля системы качества учреждения имеет полномочия:

осуществлять плановые и оперативные проверки системы качества или отдельных её частей;

самостоятельно планировать периодичность проверок;

осуществлять проверки качества предоставляемых социальных услуг;

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.

6.9. Эффективность системы качества учреждения определяют по результатам ее оценок, получаемых при проверках.

6.10. В процессе проверки системы качества учреждения (и ее составных частей) члены комиссии осуществляют:

контроль соответствия системы качества требованиям Национальных стандартов и документации на нее;

анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;

анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг;

выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствования системы качества.

6.11. Приоритетность проверок по контролю системы качества учреждения определяется с учетом структуры учреждения, характера и объема предоставляемых услуг, сложности процесса их предоставления, квалификации специалистов учреждения.

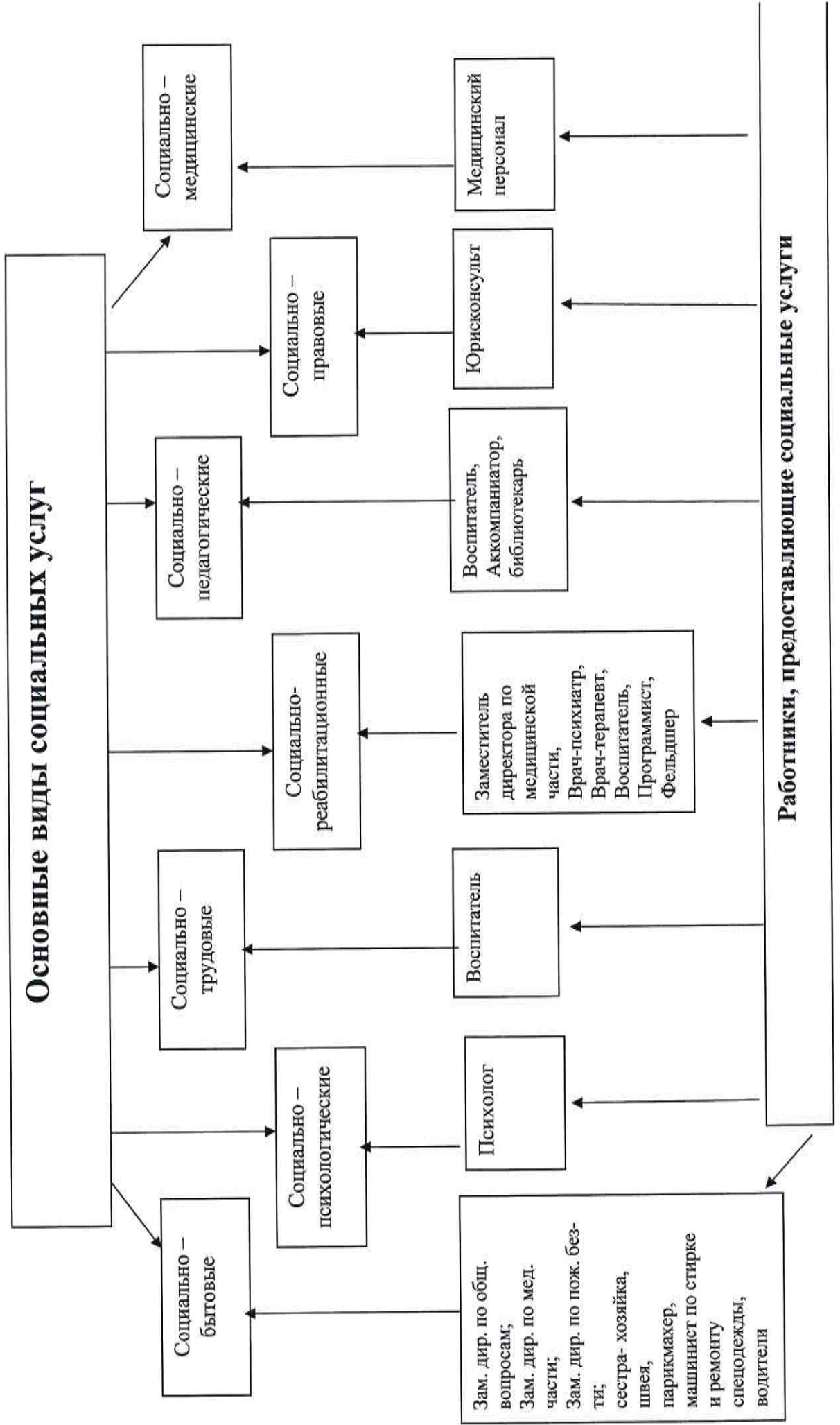
Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых работником или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

6.12. Результаты внутренней проверки оформляются в виде ежеквартального отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям. Ответственные за работу системы качества учреждения предоставляют отчет директору для анализа результатов внутренних проверок, оценки соответствия системы качества предъявляемым к ней требованиям и ее эффективности.

6.13. Результаты проверок системы качества учреждений являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации системы качества.

7. ВИДЫ, ХАРАКТЕРИСТИКА И ОБЪЕМ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Контроль качества социальных услуг - проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативности (материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем проживающих граждан, или нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния проживающих граждан, решения их бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).



ХАРАКТЕРИСТИКА И ОБЪЕМ ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

№ п/п	Специалист	Наименование услуги	Состав услуги	Время, затраченное на оказание услуги, в течении периода обслуживания	Периодичность оказания услуги	Формы и методы контроля
	<p>Зам. дир. по общ. вопросам;</p> <p>Зам. дир. по мел. части;</p> <p>Зам. дир. по пож. без-ти;</p> <p>сестра-хозяйка, швея;</p> <p>парикмахер;</p> <p>машинист по стирке; и ремонту;</p> <p>спецподседлы, водители</p>	<p>Социально-бытовые услуги</p>	<p>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;</p> <p>Обеспечение оборудованием, техническими средствами реабилитации и мебелью в соответствии с утвержденными нормами;</p> <p>Обеспечение мягким инвентарем в соответствии с утвержденными нормами (одежда, обувь, нательное белье, головные уборы, чулочно-носочные и галантерейные изделия, постельные принадлежности);</p> <p>Обеспечение при выписке из учреждения одеждой, обувью по сезону;</p> <p>Обеспечение питанием, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами;</p>	<p>В течении периода обслуживания</p> <p>1 час</p> <p>40 мин</p> <p>4 часа</p>	<p>В течении периода обслуживания</p> <p>в течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации</p> <p>в течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации при наступлении факта выписки</p> <p>ежедневно</p> <p>ежемесячно и по необходимости</p> <p>в течении периода обслуживания</p>	<p>Контроль качества услуг осуществляется визуальным и социологическими методами.</p>
			<p>Обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих гражданам: прием на хранение личных вещей и ценностей;</p>	<p>40 мин</p>		

			<p>Организация ритуальных услуг;</p> <p>Для отделения милосердия.</p> <p>Предоставление 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)</p> <p>Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг: измерение температуры тела, артериального давления, 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. 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</p> <p>Проведение оздоровительных мероприятий: массаж, лечебная физкультура, физиотерапия, помощь в оформлении документов на госпитализацию и сопровождение, в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи и очков, в оформлении документов на получение путевки на санаторно-курортное лечение, в получении технических средств реабилитации по индивидуальной программе реабилитации</p> <p>Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии здоровья: предварительный осмотр врачом-терапевтом стационарного учреждения, помощь в медико-социальной адаптации, в организации приема врачами-специалистами медицинской организации, организация проведения углубленного медицинского осмотра врачами-специалистами, лабораторное и флюорографическое обследование в территориальных медицинских организациях, прием стоматолога в стационарном учреждении; организация прохождения диспансеризации</p> <p>Консультирование по социально-медицинским вопросам: помощь в проведении медико-социальной экспертизы</p>	<p>40 мин</p> <p>от 20 до 40 мин. на 1 процедуру</p> <p>по назначению</p> <p>1 час на мероприятие</p> <p>1 час</p>	<p>при наступлении факта смерти</p> <p>ежедневно</p> <p>в соответствии с медицинскими показаниями</p> <p>в соответствии с медицинскими показаниями</p> <p>в год (в соответствии с видом учреждения)</p> <p>по мере необходимости</p>	<p>Контроль качества услуг осуществляются социологическими и экспертными социологическими методами.</p>
<p>Врачи-специалисты, заведующий отделением, фельдшер, старшая медицинская сестра, медицинская сестра палатная, медицинская сестра по физиотерапии, медицинская сестра по массажу, дезинфектор, санитарка палатная, санитарка-буфетчица, Санитарка-ваннищица, санитарка-уборщица.</p>	<p>Социально-медицинские услуги</p>					

		<p>Проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни</p> <p>Проведение занятий по адаптивной физической культуре</p> <p>Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья, в том числе оказание санитарно-гигиенических услуг: гигиена тела (душ, баня), замена постельного белья, смена нательного белья, мытье головы, стрижка ногтей, бритье лица, стрижка волос, гигиена тела частичная, обработка кожных покровов, обмывание, обтирание, замена памперса, оказание помощи в пользовании туалетом, судном, причёсывание, чистка зубов</p> <p>Обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования: текущая влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели), уборка помещений мест общего пользования (туалетов, душевых, коридоров); генеральная влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели, окна, батареи, плафоны); обработка горшков, суден, мочеприемников и бидуалетов; стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом</p>	<p>от 15 до 45 мин</p> <p>от 15 до 30 мин.</p> <p>от 10 мин. до 40 мин. на процедуру</p> <p>20 мин. на 10 м²</p> <p>1 час</p> <p>30 мин.</p> <p>3 часа</p> <p>40 мин</p> <p>по 1 часу</p> <p>1 час</p> <p>1 час</p> <p>40 мин.</p> <p>1 час</p> <p>по 20 мин</p>	<p>еженедельно по показаниям</p> <p>ежедневно, еженедельно, по мере необходимости, по медицинским показаниям</p> <p>ежедневно</p> <p>еженедельно и по показаниям</p> <p>после каждого использования еженедельно и по мере необходимости</p> <p>по необходимости</p> <p>по необходимости</p> <p>по необходимости</p> <p>по необходимости</p> <p>Ежедневно в течение года</p> <p>Еженедельно</p> <p>еженедельно в течение учебного года</p>	<p>Контроль качества услуг осуществляются визуальным и социологическим методом. (при необходимости методами супервизии)</p> <p>Контроль качества услуг осуществляются визуальным, социологическим, аналитическим и экспертным методом.</p>
Психолог	Социально-психологические услуги	<p>Социально-психологическое и психологическое консультирование психолога, психотерапевтическая помощь</p> <p>Психологическая помощь и поддержка: психологическая диагностика и обследование личности; психокоррекционное занятие, психологические тренинги; проведение занятий в группах взаимоподдержки, оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса</p> <p>Социально-психологический патронаж</p> <p>Оказание консультационной психологической помощи анонимно</p>			
Воспитатель, библиотечкарь, аккомпаниатор	Социально-педагогические услуги	<p>Социально-педагогическая коррекция</p> <p>Формирование позитивных интересов: кружковая работа, праздники, экскурсии</p> <p>Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту, навыкам общения и другим навыкам жизнедеятельности</p>			

Воспитатель	Социально-трудовые услуги	<p>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)</p> <p>Организация лечебно-трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских, цехах</p>	4 часа	в течение года (по показаниям) по показаниям врача	Контроль качества услуг осуществляются визуальным и социологическим методом.
Юрисконсульт	Социально-правовые услуги	<p>Организация помощи в получении полагающихся мер социальной поддержки, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации, Краснодарского края (оставление, подача заявлений, помощь в оформлении и восстановлении документов); в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах частного, государственного и муниципального жилищных фондов в течение шести месяцев со дня поступления в стационарное учреждение социального обслуживания</p> <p>Оказание помощи в получении юридических услуг: установленных законодательством мер социальной поддержки и премумещств; консультативной помощи – консультирование по вопросам, связанным с правам граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защите своих интересов</p> <p>Услуги по защите прав и законных интересов: обеспечение получения помощи адвоката в порядке, установленном законодательством и представительство в суде для защиты прав и интересов</p> <p>Обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации</p> <p>Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания</p> <p>Обучение навыкам поведения в быту, навыкам общения и другим навыкам жизнедеятельности</p> <p>Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности</p>	1 час	в течение периода обслуживания в течение периода обслуживания	Контроль качества услуг осуществляются визуальным и социологическими методами, рассмотрением и анализом жалоб и претензий со стороны клиентов на качество услуг.
Воспитатель, Программист	Социально-реабилитационные услуги	<p>Услуги по защите прав и законных интересов: обеспечение получения помощи адвоката в порядке, установленном законодательством и представительство в суде для защиты прав и интересов</p> <p>Обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации</p> <p>Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания</p> <p>Обучение навыкам поведения в быту, навыкам общения и другим навыкам жизнедеятельности</p> <p>Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности</p>	2 часа 2 часа 45 мин 45 мин	ежедневно (по показаниям) (по показаниям) ежедневно (по показаниям) ежедневно (по показаниям)	Контроль качества услуг осуществляются визуальным и социологическим методом.

СТАНДАРТЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ, ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УЧРЕЖДЕНИЕМ

1. Социально-бытовые услуги:

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;

обеспечение оборудованием, техническими средствами реабилитации и мебелью в соответствии с утвержденными нормами;

обеспечение мягким инвентаря в соответствии с утвержденным нормативам (одежда, обувь, нательное белье, головные уборы, чулочно-носочные и галантерейные изделия, постельные принадлежности). Обеспечение при выписке из учреждения одеждой и обувью по сезону;

обеспечение питанием, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами;

организация досуга и отдыха (организация выездов на предприятия торговли или сопровождение к организованному месту торговли в учреждении; отправление (получение) посылки, бандероли; оказание помощи в написании и прочтении писем; посещения театров, кинотеатров, концертов, выставок, экскурсий (приобретение билетов для групп), проведение культурно-развлекательных программ обеспечение печатными изданиями, настольными играми; 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 учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях);

обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих гражданам: прием на хранение личных вещей и ценностей;

организация ритуальных услуг.

Требования к объемам социально-бытовых услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1	2	3	4	5	6
1.	Предоставление жилой площади для постоянного проживания, помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового		чел.	в соответствии с СанПиНам и	в течение периода обслуживания

	обслуживания в соответствии с техническими требованиями и нормами пожарной безопасности				
2.	Обеспечение оборудованием, техническими средствами реабилитации и мебелью в соответствии с утвержденными нормами		шт., комплект	по 1 ед. каждого наименования	в течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации
3.	Обеспечение мягким инвентарем в соответствии с утвержденными нормами (одежда, обувь, нательное белье, головные уборы, чулочно-носочные и галантерейные изделия, постельные принадлежности). Обеспечение при выписке из учреждения одеждой, обувью по сезону	1 час	шт.	по 1 ед. каждого наименования по сезону	в течение периода обслуживания и в соответствии со сроком эксплуатации при наступлении факта выписки
4.	<u>Обеспечение питанием, включая диетическое питание, в соответствии с утвержденными нормами;</u>	<u>40 мин.</u>	<u>раз</u>	<u>5</u>	<u>ежедневно</u>
5.	Организация досуга и отдыха (организация выездов на предприятия торговли или сопровождение к организованному месту торговли в учреждении; отправление (получение) посылки, бандероли; оказание помощи в написании и прочтении писем; посещения театров, кинотеатров, концертов, выставок, экскурсий (приобретение билетов для групп), проведение культурно-развлекательных программ обеспечение печатными изданиями, настольными играми; создание условий для отправления религиозных обрядов: приглашение служителя церкви с предоставлением помещений для отправления религиозных обрядов с учетом вероисповедания; предоставление транспорта	4 часа	раз	1	ежемесячно и по необходимости

	при необходимости перевозки граждан в учреждения для лечения, обучения, участия в культурных мероприятиях)				
6.	Обеспечение сохранности вещей и ценностей, принадлежащих гражданам: прием на хранение личных вещей и ценностей	40 мин.	раз	1	в течение периода обслуживания
7.	Организация ритуальных услуг				при наступлении факта смерти

Требования к качеству предоставляемых социально-бытовых услуг:

1. Жилая площадь, предоставляемая в учреждении должна соответствовать санитарно-гигиеническим нормам и обеспечивать удобство проживания граждан. При размещении граждан в жилых помещениях (комнатах) должны быть учтены их физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость.

Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, по размерам, расположению и конфигурации должны обеспечивать проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента.

Все жилые, служебные и производственные помещения должны отвечать санитарным нормам и правилам, требованиям безопасности, в том числе противопожарным требованиям, должны быть обеспечены средствами коммунально-бытового благоустройства, оснащены телефонной связью и доступны для инвалидов. Они должны быть защищены от воздействия различных факторов (повышенной температуры и влажности воздуха, запыленности, вибрации и других), отрицательно влияющих на здоровье персонала, граждан и на качество предоставляемых услуг.

2. Мебель, оборудование, аппаратура и приборы медицинского назначения, предметы ухода, банно-прачечное и другое технологическое оборудование учреждения должны отвечать требованиям соответствующих стандартов, технических условий и обеспечивать безопасность и надлежащее качество предоставляемых услуг. Количество оборудования должно быть достаточным, чтобы обеспечить предоставление услуг в соответствии с существующими требованиями, численностью проживающих граждан и специфики организации социального обслуживания.

3. Постельные принадлежности должны быть удобными в пользовании, подобранными с учетом физического состояния граждан (тяжелобольных, малоподвижных и других).

Одежда, обувь, нательное белье, предоставляемые гражданам, должны быть удобными в носке, соответствовать росту и размерам граждан, отвечать по возможности их запросам по фасону и расцветке, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

При выписке из учреждения гражданину (кроме принятых на временное проживание) выдаются личные вещи, хранившиеся в организации социального обслуживания.

При выписке из учреждения гражданину (кроме принятых на временное проживание) выдается закрепленная за ним одежда, белье и обувь по сезону (в соответствии с нормативами) соответствующих размеров, роста, а также справка с указанием времени пребывания в учреждении.

4. Нормы обеспечения граждан в организациях социального обслуживания мягким инвентарем, обувью утверждаются приказом министерства труда и социального развития Краснодарского края (далее – министерство).

5. Услуги по организации питания, в том числе диетического (с учетом медицинских показаний), осуществляют работники пищеблока.

Питание в организациях должно быть разнообразным, 5-разовым, приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности по калорийности, соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям.

6. Организация досуга в учреждении должна быть направлена на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан (как взрослых, так и детей), способствовать расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности граждан, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

Мероприятия по организации досуга граждан (клубной, кружковой работы) проводятся специалистами учреждения в соответствии с планом работы организации во взаимодействии с организациями культуры, самодеятельными, профессиональными творческими коллективами и другими.

Для лиц, находящихся на постельном режиме, обеспечение досуга проводится непосредственно в жилых комнатах (чтение книг, журналов, просмотр фильмов, телевизионных передач, проведение лекций, бесед, праздничных мероприятий и другое).

Содействие в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи должно удовлетворять потребности граждан в своевременном и по умеренным ценам приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов связи (отправление и получение посылки, бандероли) и других.

При создании условий для отправления религиозных обрядов (помещений для проведения религиозных обрядов, приобретение необходимых принадлежностей) должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние граждан, особенности религиозных обрядов; не допускается любое ущемление прав свободного отправления религиозных обрядов верующими.

Учреждение предоставляет транспорт для перевозки обслуживаемых граждан на обучение, в медицинские организации в сопровождении работников учреждения в соответствии с требованиями безопасности.

Помещение, предназначенное для хранения вещей обслуживаемых, должно быть изолированным и закрываться на ключ.

7. Организация социального обслуживания организует предоставление ритуальных услуг (организация погребения).

2. Социально-медицинские услуги:

выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг: измерение температуры тела, артериального давления, 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. 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;

проведение оздоровительных мероприятий: массаж, лечебная физкультура, физиотерапия, помощь в оформлении документов на госпитализацию и сопровождение, в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи и очков, в оформлении документов на получение путевки на санаторно-курортное лечение, в получении технических средств реабилитации по индивидуальной программе реабилитации;

систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии здоровья: предварительный осмотр врачом-терапевтом стационарного учреждения, помощь в медико-социальной адаптации, в организации приема врачами-специалистами медицинской организации, организация проведения углубленного медицинского осмотра врачами-специалистами, лабораторное и флюорографическое обследование в территориальных медицинских организациях; прием стоматолога в стационарном учреждении; организация прохождения диспансеризации;

консультирование по социально-медицинским вопросам: помощь в проведении медико-социальной экспертизы;

проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни;

проведение занятий по адаптивной физической культуре;

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, гигиена тела частичная, обработка кожных покровов, обмывание, обтирание, замена памперса, оказание помощи в пользовании туалетом, судном, причесывание, чистка зубов;

обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования: текущая влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели), уборка помещений мест общего пользования (туалетов, душевых, коридоров), генеральная влажная обработка

жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели, окна, батареи, плафоны), обработка горшков, суден, мочеприемников и биотуалетов, стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом.

Требования к объемам социально-медицинских услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг: измерение температуры тела, артериального давления, 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. 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	от 20 до 40 мин. на 1 процедуру	раз	по назначению	в соответствии с медицинскими показаниями
2.	Проведение оздоровительных мероприятий: массаж, лечебная физкультура, физиотерапия, помощь в оформлении документов на госпитализацию и сопровождение, в получении зубопротезной, протезно-ортопедической и слухопротезной помощи и очков, в оформлении документов на получение путевки на санаторно-курортное лечение, в получении технических средств реабилитации по индивидуальной программе	по назначению	раз	по назначению	в соответствии с медицинскими показаниями

	реабилитации				
3.	Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг в целях выявления отклонений в состоянии здоровья: предварительный осмотр врачом-терапевтом стационарного учреждения, помощь в медико-социальной адаптации, в организации приема врачами-специалистами медицинской организации, организация проведения углубленного медицинского осмотра врачами-специалистами, лабораторное и флюорографическое обследование в территориальных медицинских организациях; прием стоматолога в стационарном учреждении; организация прохождения диспансеризации	1 час на мероприятие	раз	1-2	в год (в соответствии с видом учреждения)
4.	Консультирование по социально-медицинским вопросам: помощь в проведении медико-социальной экспертизы	1 час	раз	1	по мере необходимости
5.	Проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни	от 15 до 45 мин.	раз	1	еженедельно
6.	Проведение занятий по адаптивной физической культуре	от 15 до 30 мин.	раз	1	по показаниям
7.	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, гигиена тела частичная, обработка кожных покровов, обмывание, обтирание, замена памперса, оказание помощи в пользовании туалетом, судном, причесывание, чистка зубов	от 10 мин. до 40 мин. на процедуры	раз	1	ежедневно, еженедельно, по мере необходимости, по медицинским показаниям

8.	Обеспечение санитарно-гигиенических требований в жилых помещениях и местах общего пользования: текущая влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели), уборка помещений мест общего пользования (туалетов, душевых, коридоров); генеральная влажная обработка жилого помещения (кроватей, подоконников, пола, мебели, окна, батареи, плафоны); обработка горшков, суден, мочеприемников и биотуалетов; стирка постельного, нательного белья, одежды машинным способом	20 мин. на 10 м ²	раз	2	ежедневно
		1 час		1	еженедельно и по показаниям
		30 мин.			после каждого использования
		3 часа		1	еженедельно и по мере необходимости

Требования к качеству предоставляемых социально-медицинских услуг:

1. Проведение медицинских процедур (измерение температуры тела, артериального давления, наложение компрессов, перевязка, обработка раневых поверхностей, очистительные клизмы) и оказание помощи в выполнении других связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другое) должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда гражданину.

Выполнение медицинских процедур гражданам по назначению врача осуществляется медицинской сестрой учреждения.

Организация медико-социального обследования, проведение первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказание первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи должны обеспечивать удовлетворение потребности граждан в социально-медицинских услугах.

Медицинская сестра учреждения проводит первичную санитарную обработку; врач учреждения осуществляет медицинский осмотр с оформлением истории болезни, определяет степень тяжести состояния здоровья, составляет рекомендации по выполнению лечебных процедур до назначения систематического лечения, осуществляет ежедневное наблюдение за состоянием здоровья в течение семи дней со дня поступления.

2. Оказание помощи в выполнении физических упражнений должно обеспечивать овладение гражданами, получателями социальных услуг, доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений в целях систематического их выполнения для укрепления здоровья. Лечебно-оздоровительные и другие реабилитационные мероприятия (утренняя гимнастика, лечебная физкультура, массаж, водные, физио- и фитопроцедуры, оздоровительная ходьба и др.) организуются специалистами организации

социального обслуживания в соответствии с рекомендациями врача в специальных оборудованных помещениях (помещения должны быть чистыми, сухими, хорошо проветриваемыми).

Оценка эффективности лечебно-оздоровительных процедур для каждого гражданина проводится врачом учреждения не реже одного раза в квартал с оформлением соответствующей записи в истории болезни.

Содействие в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, должно обеспечивать выполнение оптимального для каждого инвалида набора разработанных мероприятий по социальной реабилитации, состоящей из социально-средовой ориентации и социально-бытовой адаптации и медицинской реабилитации.

Содействие в получении гражданами зубопротезной помощи, а также содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации, протезами, протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами, очками должно быть осуществлено в соответствии с индивидуальной программой реабилитации, а также с учетом потребности и пожеланий граждан.

Госпитализация или содействие в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические организации и в направлении их по заключению врачей на санаторно-курортное лечение (в том числе на льготных условиях) должны быть осуществлены строго по медицинским показаниям, с учетом пожелания граждан.

3. Обеспечение ухода в учреждении с учетом состояния здоровья должно включать такие услуги, как наблюдение (с готовностью в любой момент прийти на помощь), проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением лечащих врачей, оказание помощи в передвижении (при необходимости) и в других действиях гражданина.

Медицинский осмотр гражданина, имеющего относительно стабильное соматическое и психическое состояние, оценка эффективности проводимых ему лечебно-оздоровительных процедур осуществляются врачом учреждения не реже одного раза в квартал с оформлением записи в истории болезни и назначением дальнейшего плана лечения.

Медицинский осмотр гражданина, имеющего ухудшение соматического состояния или обострение психического расстройства, проводится врачом учреждения ежедневно с оформлением записи в истории болезни и назначением дальнейшего плана лечения.

Медицинский осмотр гражданина, находящегося на постельном режиме, проводится врачом организации социального обслуживания не реже одного раза в десять дней с оформлением записи в истории болезни и назначением дальнейшего плана лечения.

Организация прохождения диспансеризации должна обеспечивать посещение гражданами всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

Врач (заведующий отделением) проводит оценку качества предоставляемых услуг и результативности принятых мер по улучшению условий проживания и обслуживания граждан не реже одного раза в квартал.

4. Содействие в проведении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи органам государственной службы медико-социальной экспертизы в правильном определении в установленном порядке потребностей гражданина в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма.

Оказание помощи в прохождении медико-социальной экспертизы должно обеспечивать посещение гражданином соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния его организма на основе анализа клинико-функциональных, социально-бытовых, профессионально-трудовых, психологических данных гражданина с использованием классификаций и критериев, разработанных и утвержденных в установленном порядке.

5. Консультирование по социально-медицинским вопросам должно обеспечивать оказание квалифицированной помощи гражданам в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных социально-медицинских проблем (гигиена питания, избавление от избыточного веса, вредных привычек, профилактика различных заболеваний, обучение практическим навыкам общего ухода и другое).

6. Контроль за соблюдением санитарно-эпидемического режима осуществляется заместителем директора по медицинской части (врачом) учреждения.

7. Содействие в оказании медицинской помощи в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, территориальных программ обязательного медицинского страхования в государственных и муниципальных лечебно-профилактических организациях должно обеспечивать полное, высококачественное и своевременное выполнение всех медицинских процедур и мероприятий, предусмотренных соответствующими программами.

3. Социально-психологические услуги:

социально-психологическое и психологическое консультирование, консультация психолога, психотерапевтическая помощь;

психологическая помощь и поддержка: психологическая диагностика и обследование личности; психокоррекционное занятие, психологические тренинги; проведение занятий в группах взаимоподдержки, оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса;

социально-психологический патронаж;

оказание консультационной психологической помощи анонимно.

Требования к объемам социально-психологических услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Социально-психологическое и психологическое консультирование консультация психолога, психотерапевтическая помощь	40 мин.	раз		по необходимости
2.	Психологическая помощь и поддержка: психологическая диагностика и обследование личности; психокоррекционное занятие, психологические тренинги; проведение занятий в группах взаимоподдержки, оказание психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса	по 1 часу	раз		по необходимости
3.	Социально-психологический патронаж	1 час	раз		по необходимости
4.	Оказание консультационной психологической помощи анонимно	1 час	раз		по необходимости

Требования к качеству предоставляемых социально-психологических услуг:

1. Психологическое консультирование должно обеспечивать оказание гражданам квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений для предупреждения и преодоления конфликтов.

Социально-психологическое консультирование должно на основе полученной от гражданина информации и обсуждения с ним возникших социально-психологических проблем помочь ему раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы и решить эти проблемы.

Психотерапевтическая помощь должна способствовать эффективному решению гражданами личностных конфликтов, проблем, социальной адаптации к изменяющимся условиям жизни и быта.

2. Психодиагностика и обследование личности должны по результатам определения и анализа психического состояния и индивидуальных особенностей личности гражданина, влияющих на отклонения в его поведении

и взаимоотношения с окружающими людьми, дать необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению коррекционных мероприятий.

Психокоррекция как активное психологическое воздействие должна обеспечивать преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении отдельных лиц, конфликтных межличностных отношениях, что позволит привести эти показатели в соответствие с возрастными нормами и требованиями социальной среды.

Психологические тренинги как активное психологическое воздействие должны быть оценены их эффективностью в снятии последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, привитии социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности, формировании личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям.

Привлечение граждан к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения должно обеспечивать оказание им помощи в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), поддержании и укреплении психического здоровья, повышении стрессоустойчивости, уровня психологической культуры, в первую очередь, в сфере межличностных отношений и общения. Беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса должны обеспечить укрепление психического здоровья граждан, повышение их стрессоустойчивости и психической защищенности.

4. Социально-педагогические услуги:

формирование позитивных интересов: кружковая работа, праздники, экскурсии;

обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту, навыкам общения и другим навыкам жизнедеятельности.

Требования к объемам социально-педагогических услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Нормати в услуг на 1 обслужи ваемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Формирование позитивных интересов: кружковая работа, праздники, экскурсии	1 час	раз	2	еженедельно
2.	Обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту, навыкам общения и другим навыкам жизнедеятельности	по 20 мин.	Занятие	2	ежедневно в течение учебного года

Требования к качеству предоставления социально-педагогических услуг:

Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей детей-инвалидов и их адаптации к окружающей обстановке.

5. Социально-трудовые услуги:

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.

Требования к объемам социально-трудовых услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	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)		раз	1	в течение года (по необходимости)
2.	Организация лечебно-трудовой деятельности в специально оборудованных мастерских, цехах	4 час	раз	5	по показаниям врача

Требования к качеству предоставления социально-трудовых услуг:

1. Услуги, связанные с социально-трудовой реабилитацией, должны обеспечивать создание в учреждении таких условий, которые позволят вовлечь граждан в различные формы жизнедеятельности с учетом состояния их здоровья, интересов, а также обеспечивать активное участие граждан в мероприятиях по обучению доступным профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

Проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых

возможностей граждан, обучению доступным трудовым навыкам осуществляется в лечебно-трудовых мастерских, подсобных сельских хозяйствах или на штатных должностях организаций в соответствии с индивидуальной картой реабилитации, медицинскими показаниями, трудовыми рекомендациями. Граждане, проживающие в организациях социального обслуживания, могут в установленном законодательством порядке приниматься на работу, доступную им по состоянию здоровья, на условиях трудового договора с предоставлением ежегодного оплачиваемого отпуска продолжительностью 30 календарных дней. Принуждение граждан, проживающих в организациях социального обслуживания, к лечебно-трудовой деятельности не допускается.

Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей инвалидов и их адаптации к окружающей обстановке.

6. Социально-правовые услуги:

организация помощи в получении полагающихся мер социальной поддержки, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации, Краснодарского края (составление, подача заявлений, помощь в оформлении и восстановлении документов); в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах частного, государственного и муниципального жилищных фондов в течение шести месяцев со дня поступления в стационарную организацию социального обслуживания;

оказание помощи в получении юридических услуг: установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ; консультативной помощи – консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

услуги по защите прав и законных интересов: обеспечение получения помощи адвоката в порядке, установленном законодательством и представительства в суде для защиты прав и интересов.

Требования к объемам социально-правовых услуг:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Организация помощи в получении полагающихся мер социальной поддержки, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, улучшении жилищных условий		раз	1	в течение 6 месяцев (по необходимости)

	в соответствии с законодательством Российской Федерации, Краснодарского края (составление, подача заявлений, помощь в оформлении и восстановлении документов); в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в домах частного, государственного и муниципального жилищных фондов в течение шести месяцев со дня поступления в стационарное учреждение социального обслуживания				
2.	Оказание помощи в получении юридических услуг: установленных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ; консультативной помощи – консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов		раз	по необходимости	в течение периода обслуживания
3.	Услуги по защите прав и законных интересов: обеспечение получения помощи адвоката в порядке, установленном законодательством и представительства в суде для защиты прав и интересов	1 час	раз	по необходимости	в течение периода обслуживания

Требования к качеству предоставления социально-правовых услуг:

1. Содействие гражданам в получении мер социальной поддержки, пособий, компенсаций и других выплат, алиментов и улучшении жилищных условий в соответствии с законодательством Российской Федерации и Краснодарского края должно обеспечивать своевременное, полное, квалифицированное и эффективное оказание помощи в решении вопросов, интересующих граждан, и удовлетворять их запросы и потребности.

Оказание юридической помощи в решении вопросов, связанных с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами, получением установленных законодательством мер социальной

поддержки и преимуществ, страхового медицинского полиса, защитой и соблюдением прав, должно обеспечивать разъяснение сути и состояния, интересующих гражданина проблем, определить предполагаемые пути их решения и осуществить практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение граждан в указанные инстанции, если в этом возникает необходимость, контроль за прохождением документов и другое.

Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение шести месяцев в случае отказа от услуг организации социального обслуживания по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение, помощь должна быть направлена на защиту гражданина от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище.

2. Оказание юридической помощи в оформлении документов (на получение предусмотренных законодательством мер социальной поддержки и преимуществ, пособий, социальных выплат, пенсионного обеспечения, для удостоверения личности) должно обеспечить разъяснение гражданам содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Эффективность помощи оценивается тем, в какой степени она способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед гражданами проблем.

Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, муниципальной и негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, должно дать гражданам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений.

3. Содействие в получении помощи адвоката в порядке, установленном законодательством, или обеспечение представительства в установленном порядке в суде для защиты прав и интересов должны гарантировать гражданину квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу.

7. Социально-реабилитационные услуги – услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов:

обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации;

проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания;

обучение навыкам поведения в быту и общественных местах;

оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности.

Требования к объемам социально-реабилитационных услуг – услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности:

№ п/п	Виды социальных услуг	Время для оказания услуги	Единица измерения	Норматив услуг на 1 обслуживаемого	Периодичность предоставления
1	2	3	4	5	6
1.	Обучение инвалидов пользованию средствами ухода и техническими средствами реабилитации	2 часа	раз	1	ежедневно (по показаниям)
2.	Проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания	2 часа	раз	1	по показаниям
3.	Обучение навыкам поведения в быту, навыкам общения и другим навыкам жизнедеятельности	45 мин	раз	1	ежедневно (по показаниям)
4.	Оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности	45 мин	раз	1	ежедневно (по показаниям)

Требования к качеству предоставления социально-реабилитационных услуг – услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг:

1. Обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе для творческой и физкультурно-спортивной реабилитации) должно развить у инвалидов практические навыки и умения самостоятельно пользоваться этими средствами.

2. Обучение инвалидов навыкам поведения в быту и общественных местах, общения и другим формам жизнедеятельности должно обеспечивать формирование инвалида как самостоятельной личности, способной обслужить себя в бытовых условиях, культурной и вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, внутренне дисциплинированной.

Качество обучения должно быть оценено по степени восстановления физических или умственных возможностей инвалидов и их адаптации к окружающей обстановке.

8. ПЕРЕЧЕНЬ НОРМАТИВНЫХ ДОКУМЕНТОВ, РЕГЛАМЕНТИРУЮЩИХ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ В ОБЛАСТИ ОБЕСПЕЧЕНИЯ КАЧЕСТВА УСЛУГ

8.1. Документы Федерального уровня

- Конституция Российской Федерации от 12 декабря 1993 года;
 Семейный кодекс Российской Федерации от 29.12.1995 г. № 223-ФЗ;
 Уголовный кодекс Российской Федерации от 13.06.1996г. № 63-ФЗ;
 Гражданский кодекс Российской Федерации от 26.01.96 г. № 14-ФЗ (часть вторая);
 Кодекс Российской Федерации об административных правонарушениях;
 Жилищный, Земельный, Налоговый, Трудовой кодексы Российской Федерации;
 Закон Российской Федерации от 07.02.92 N 2300-1 "О защите прав потребителей";
 Закон Российской Федерации от 24.11.95 N 181-ФЗ "О социальной защите инвалидов в Российской Федерации";
 Закон Российской Федерации от 02.07.92 N 3185-1 "О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании";
 Закон Российской Федерации от 28.12.2013 № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
 Приказ Минтруда России от 23.05.2018 N 317н "Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы";
 Приказ Минтруда России от 17.11.2014 N 886н "Об утверждении Порядка размещения на официальном сайте поставщика социальных услуг в информационно-телекоммуникационной сети "Интернет" и обновления информации об этом поставщике (в том числе содержания указанной информации и формы ее предоставления)".

8.2. Документы регионального уровня

- Закон Краснодарского края «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг на территории Краснодарского края от 26.12.2014 № 3087-КЗ;
 Закон Краснодарского края от 05.11.2014 N 3051-КЗ "О социальном обслуживании населения на территории Краснодарского края";
 Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17.04.2014. № 189 «Об утверждении краевого перечня гарантированных государственных социальных услуг на территории Краснодарского края»;
 Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 24.12.2014 № 1046 «Об утверждении порядка формирования и ведения Реестра поставщиков социальных услуг Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 05.12.2014 № 981 «Об утверждении размера платы за предоставление социальных услуг на территории Краснодарского края и порядка её взимания»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 22.12.2014 № 1042 «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Краснодарском крае»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 17.10.2014 № 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 09.10.2014 № 751 «О порядке расходования средств, образовавшихся в результате взимания платы за предоставление социальных услуг организациями социального обслуживания Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.11.2014 № 956 «Об утверждении нормативов штатной численности организаций социального обслуживания Краснодарского края, осуществляющих стационарное социальное обслуживание»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.11.2014 № 958 «Об утверждении нормативов обеспечения мягким инвентарём и площадью жилых помещений в организациях социального обслуживания Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 25.11.2014 № 957 «Об утверждении норм питания в организациях социального обслуживания Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.2014 № 985 «Об утверждении Методических рекомендаций по признанию граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.2014 № 984 «Об утверждении Перечня иных обстоятельств, признанных ухудшающими или способными ухудшить условия жизнедеятельности граждан, для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 08.12.2014 № 986 «Об утверждении Методических рекомендаций по составлению и заполнению индивидуальной программы предоставления социальных услуг на территории Краснодарского края»;

Приказ министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 18.11.2014 № 940 «Об утверждении нормативов обеспечения мягким инвентарем, площадью жилых помещений при

предоставлении социальных услуг в организациях социального обслуживания Краснодарского края – комплексных центрах социального обслуживания населения»;

Приказ Министерства социального развития и семейной политики Краснодарского края от 30.12.2014 N 1100 "О порядке утверждения тарифов на социальные услуги на основании подушевых нормативов финансирования социальных услуг".

8.3. Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации:

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения. Классификация учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52882-2007 «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53058-2013 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53059-2014 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания»;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53347-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 53348-2014 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 54342-2011 Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг;

Иные нормативные правовые акты Российской Федерации и Краснодарского края в сфере социального обслуживания населения.

8.4. Уровень учреждения

Устав государственного бюджетного учреждения социального обслуживания Краснодарского края «Кропоткинский психоневрологический интернат»;

Положение о ГБУ СО КК «Кропоткинский ПНИ»;

Правила внутреннего трудового распорядка ГБУ СО КК «Кропоткинский ПНИ».

Иные нормативные акты учреждения.