

Положение
о проведении внутренней проверки качества оказания социальных услуг
в государственном бюджетном учреждении «Навашинский
психоневрологический интернат»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение вводится с целью создания документально оформленной службы контроля за деятельностью отделения и сотрудников по оказанию социальных услуг, выполнения государственного задания, достижения целевых показателей и на их соответствие государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания.

1.2. Настоящее положение разработано на основании:

- Федерального закона от 28 декабря 2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Закона Нижегородской области от 5 ноября 2014г. № 146-З «О социальном обслуживании граждан в Нижегородской области»;
- Приказ Министерства социальной политики Нижегородской области от 21 апреля 2022г. № 214 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщикам социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам»;

Иных федеральных и региональных законодательных и нормативных актов, относящихся к вопросам социального обслуживания населения.

1.3. Целью осуществления контроля качества услуг является обеспечение прав получателя социальных услуг на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан.

1.4. Основными задачами контроля качества услуг являются:

- соответствие системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;

- состояние функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ результатов работы учреждения в области качества услуг с учетом результатов текущего контроля качества;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества;
- мониторинг удовлетворенности качества услуг клиентами учреждения.

1.5. Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых услуг, включающей в себя, организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

2. Цели и задачи внутреннего контроля

2.1. Целями внутреннего контроля являются:

- совершенствование качества деятельности ГБУ «Навашинский ПНИ»;
- повышение профессионального мастерства специалистов учреждения;
- улучшение качества процесса социальной реабилитации получателей социальных услуг;
- повышение качества оказания услуг, предоставляемых ГБУ «Навашинский ПНИ».

2.2. Задачи внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг в ГБУ «Навашинский ПНИ»:

- осуществление контроля за исполнением законодательства по предоставлению социальных услуг получателям социальных услуг;
- выявление случаев нарушений и неисполнения законодательных и иных нормативных правовых актов, регулирующих деятельность учреждения и принятие мер по их пресечению;
- анализ причин, лежащих в основе замечаний к работе, принятие мер по их предупреждению;
- анализ и экспертная оценка эффективности результатов деятельности работников «Навашинский ПНИ»;
- инструктирование должностных лиц по вопросам действующих стандартов предоставления социальных услуг;
- изучение результатов деятельности специалистов, отрицательных и положительных тенденций в организации социально-реабилитационного процесса и разработка на этой основе предложений по устранению негативных показателей в работе, распространение передового и инновационного опыта;

- анализ результатов реализации приказов и распоряжений директора учреждения;
- оказание методической помощи специалистам в процессе контроля.

3. Виды проверок качества предоставления социальных услуг

3.1. Внутренняя проверка качества может быть:

- плановая, то есть ежеквартальная,
- оперативная (внеплановая), то есть по приказу директора учреждения, в том числе проверка в ночное время, то есть с 22-00 до 06-00 согласно приказа директора учреждения.

3.2. Плановая внутренняя проверка качества производится:

- комиссией, утвержденной приказом руководителя учреждения, согласно утвержденному плану.

3.3. Оперативная (внеплановая) внутренняя проверка качества проводится комиссией в пределах штатной численности учреждения:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых учреждением;
- в случае необходимости оценки эффективности корректирующих действий, осуществляемых по результатам проведенных ранее проверок системы качества;
- при значительных изменениях организации работы и технологий предоставления услуг, которые могут сказаться на их качестве;
- при поступлении от получателей социальных услуг жалоб на качество социального обслуживания.

3.4. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется действующим законодательством, Уставом учреждения, настоящим Положением.

Комиссия назначается приказом руководителя учреждения. В состав комиссии входят представители учреждения. Комиссия считается действительной, если присутствовали 70% от общей численности комиссии.

4. Виды контролируемых услуг

Внутриучрежденческому контролю качества в соответствии с Приказом Министерства социальной политики Нижегородской области от 21 апреля 2022г. № 214 «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщикам социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам» подвергаются следующие виды бюджетных услуг:

4.1. Социально-бытовые услуги:

1. предоставление площади жилых помещений
2. обеспечение питанием
3. обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями)
4. организация досуга и отдыха, в том числе обеспечение книгами, журналами, газетами, настольными играми
5. предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход
6. помощь в приеме пищи (кормление)
7. уборка жилых помещений
8. отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции
9. содействие в получении транспортных услуг за счет средств получателя социальных услуг, если по состоянию здоровья ему противопоказано пользование общественным транспортом
10. содействие в организации ритуальных услуг (при отсутствии у умершего родственников или их отказе осуществить погребение)

4.2. Социально-медицинские услуги:

1. организация первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки
2. проведение оздоровительных мероприятий
3. оказание первой доврачебной помощи
4. выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг (измерение температуры тела, артериального давления, контроль за приемом лекарств и др.)
5. систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья
6. проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни
7. проведение занятий по адаптивной физической культуре
8. консультирование по социально - медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)
9. содействие в проведении медико - социальной экспертизы
10. содействие в госпитализации нуждающихся в лечебно - профилактические учреждения

11. содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами, изделиями медицинского назначения и техническими средствами ухода и реабилитации
12. содействие в получении стоматологической помощи
13. содействие в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи

4.3. Социально-психологические услуги:

1. Социально - психологическое консультирование, в том числе по вопросам внутрисемейных отношений
2. психологическая помощь и поддержка
3. социально - психологический патронаж

4.4. Социально-педагогические услуги:

1. социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование

4.5. Социально-трудовые услуги:

1. проведение мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам
2. оказание помощи в трудоустройстве
3. организация помощи в получении образования и (или) квалификации инвалидами (детьми- инвалидами) в соответствии с их способностями
4. консультирование по вопросам самообеспечения

4.6. Социально-правовые услуги:

1. оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг
2. оказание помощи в получении юридических услуг
3. консультирование по вопросам, связанным с защитой прав и законных интересов получателей социальных услуг в сфере социального обслуживания, и по вопросам установленных мер социальной поддержки

4.7. Услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности:

1. обучение инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации

2. проведение социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания
3. обучение навыкам самообслуживания, поведения в быту и общественных местах
4. оказание помощи в обучении навыкам компьютерной грамотности

5. Оформление результатов проведенных проверок

5.1. Результатом проведенных проверок является:

- плановой проверки – акт, ежеквартально до 5 числа месяца следующего за отчетным кварталом
- оперативной проверки - акт проверки в течении 3-х дней после проверки.

5.2. По выявленным нарушениям в отношении сотрудников учреждения: сотрудники, допустившие нарушения, после ознакомления с актом в трехдневный срок на имя руководителя учреждения предоставляют объяснительную (пояснение).

5.3. Рассмотрение актов проверки, объяснительных сотрудников проводится комиссией по установлению стимулирующей выплаты, утвержденной Положением об оплате труда.