

Контроль качества предоставления социальных услуг

1. Контроль качества предоставления социально-бытовых услуг осуществляется путем проверки:

- Качества жилой площади, предоставляемой проживающим в Учреждении, и ее соответствия санитарно-гигиеническим нормам по размерам, состоянию зданий и жилых помещений, требованиям противопожарной безопасности и доступности их комфортности, обеспечению удобства проживания получателей социальных услуг и по другим жизненно важным показателям, а также оснащению связью, обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания, защищенности от воздействия различных факторов отрицательно влияющих на здоровье. Одновременно проверяется, насколько учтены при размещении граждан пожилого возраста и инвалидов в жилых помещениях их физическое и психическое состояние, психологическая совместимость, наклонности.

- Качество помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, контролируют путем их проверки на соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечению возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. Кроме того, все жилые, служебные и производственные помещения проверяют на соответствие следующим требованиям, определяющим их качество:

- санитарно-гигиенических нормам и требованиям;
- требованиям противопожарной безопасности;
- требованиям по обязательному оснащению телефонной связью и обеспечению всеми видами коммунально-бытового обслуживания;
- требованиям по защищенности от воздействия различных факторов (повышенной температуры, влажности, вибрации и т.д.), отрицательно влияющих на здоровье персонала, клиентов и на качество предоставляемых услуг;
- требованиям по обязательному оборудованию помещений специальными устройствами, приспособлениями для передвижения инвалидов (пандусами, поручнями, расширенными дверными проемами, лифтовыми подъемниками и т.д.).

- Качества мебели и постельных принадлежностей, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние проживающих в Учреждении (инвалидов, тяжелобольных, малоподвижных и т.д.), в какой степени отвечают они требованиям современного дизайна и выполнены ли из нетоксичных материалов.

- Соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов, проживающих в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг, возможности пользования телефонной связью и почтовыми услугами.

- Качества предоставляемых проживающим в Учреждении одежды, обуви,

нательного белья, насколько они удобны в носке, соответствуют ли росту и размерам проживающих, отвечают ли их запросам по фасону и расцветке, отвечают ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

- Качества питания, удовлетворяет ли оно потребности, проживающих в Учреждении, по калорийности пищи, том числе диетического меню соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям, учитывается ли при его распределении состояние здоровья получателей социальных услуг.

- Качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера проживающих в Учреждении, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и не способным по состоянию здоровья или преклонного возраста встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, умыться, принять ванну (сходить в баню), принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по комнате и вне комнаты, ухаживать за зубами или челюстью, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам брить бороду и усы, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения необходимых проживающим в Учреждении, процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий или неудобств и проявляет ли при этом обслуживающий персонал необходимую деликатность и корректность по отношению к получателям социальных услуг.

- Качества услуг по обеспечению или содействию в обеспечении проживающих книгами, газетами, журналами, настольными играми, по оказанию помощи в написании и прочтении писем и другой корреспонденции, насколько полно удовлетворены при этом запросы граждан, проживающих в Учреждении, и оказывается ли им помощь в подборе необходимых материалов; оценка доли получателей социальных услуг, охваченных социокультурными и досуговыми мероприятиями, удовлетворенных качеством проводимых мероприятий.

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

- Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи проживающим в Учреждении, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры, связанные с сохранением здоровья получателей социальных услуг, путем проведения систематического наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья, организации ухода за ним с учетом медицинских показаний, физического и психического состояния, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т.д.) и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности получателей социальных услуг.

- Качества проведения реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов, насколько оптимальным для каждого конкретного

инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также, какова результативность их проведения.

- Качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления, наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и другими медицинскими изделиями, подкожные и внутримышечные введения лекарственных препаратов по медицинским показаниям, взятие материалов для проведения лабораторных исследований), сменой нательного белья, кормлением ослабленных клиентов, содействием в обеспечении лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда проживающим в Учреждении, и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности, осторожности со стороны обслуживающего персонала и способствуют ли они улучшению состояния здоровья и самочувствия проживающих в Учреждении, устранению неприятных ощущений дискомфорта.

- Качества мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

- Качества услуг по обеспечению техническими средствами ухода и реабилитации, лекарственными средствами и изделиями медицинского назначения, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям проживающих в Учреждении.

- Качества услуг по проведению лечебно-оздоровительных мероприятий для инвалидов, как часто проводятся эти мероприятия, сколько человек принимает в них участие, каково влияние мероприятий на улучшение состояния здоровья получателя социальных услуг.

- Качества услуг по содействию в проведении медико-социальной экспертизы, в какой степени эти услуги помогают Учреждениям медико-социальной экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей освидетельствуемых клиентов в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения клиентами соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

- Качества услуг по организации медико-социального обследования - оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного

медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи, обеспечивает ли такая организация услуг потребности проживающих Учреждений в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

- Качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении граждан (в том числе детей) на санаторно-курортное лечение, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности проживающих.

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

- При контроле услуг по социально-педагогическому консультированию проверяют, насколько своевременно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в правильном понимании и решении стоящих перед ними социально-педагогических проблем.

- Контроль качества социально-педагогической диагностики и обследования личности, проведенного с использованием современных методик и тестов, осуществляют проверкой, позволила ли эта услуга дать на основе всестороннего изучения личности объективную оценку ее состояния для оказания в соответствии с установленным диагнозом эффективной педагогической помощи этой личности, попавшей в кризисную или конфликтную ситуацию.

- Качество услуг по педагогической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эти услуги (в форме бесед, разъяснений, рекомендаций и т.д.) способствуют оказанию квалифицированной педагогической помощи клиентам в исправлении допущенных ими педагогических ошибок.

- При контроле качества услуг по организации досуга проверяют, насколько они удовлетворяют культурные и духовные запросы клиентов и способствуют расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, повышению творческой активности клиентов, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

- Качество услуг, связанных с социально-трудовой реабилитацией, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги обеспечивают создание в учреждениях социального обслуживания условий, позволяющих клиентам с максимальной пользой для своего здоровья использовать остаточные трудовые возможности и принимать активное участие в проводимых мероприятиях по обучению профессиональным навыкам, способствующим восстановлению их личностного и социального статуса.

- Качество услуг, связанных с обучением инвалидов пользованию техническими средствами реабилитации (в том числе профессиональной, творческой и физкультурно-спортивной реабилитации), контролируют проверкой, в какой степени помогает это обучение развивать у инвалидов практические

навыки умения самостоятельно и уверенно пользоваться этими средствами с целью максимально возможного восстановления в первую очередь их профессиональных навыков и овладения новыми профессиями.

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

- Качества психологического консультирования, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание проживающим в Учреждении, необходимой помощи в улучшении их психического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживании межличностных взаимоотношений с близкими и другими значимыми для них людьми.

- Качества психодиагностики и обследования личности, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности проживающих в Учреждении, влияющих на отклонения в поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий.

- Качества услуги по психологической коррекции, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении граждан, проживающих в Учреждении, а также приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды.

- Качества психопрофилактической и психологической работы, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности проживающих на каждом возрастном этапе, по содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, созданию условий для полноценного психического развития личности.

5. Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг осуществляется путем проверки:

- Контроль качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала граждан с ограничениями жизнедеятельности осуществляется проверкой полноты и своевременности предоставления нуждающимся гражданам всего комплекса услуг:

- обучение инвалидов (детей-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.

- Контроль качества услуг по обучению пользованию инвалидов (детей-инвалидов) средствами ухода и техническими средствами реабилитации осуществляют проверкой, насколько легко, успешно и в полной мере используют

инвалиды (дети-инвалиды) предоставленные им в распоряжение средства ухода и технические средства реабилитации.

- Контроль качества проведения социально-реабилитационных мероприятий в сфере социального обслуживания, включающий социально-средовую, социально-психологическую, социально-педагогическую, социально-культурную реабилитацию и социально-бытовую адаптацию, осуществляют проверкой полноты и своевременности предоставленных услуг, установленных ГОСТ Р 57760.

- Контроль качества услуг по обучению граждан навыкам поведения в быту и общественных местах осуществляют проверкой владения по результатам обучения навыками самообслуживания, выполнения элементарных повседневных жизненных операций (приготовление пищи, уборка помещения, стирка и штопка белья, уход за одеждой и обувью), правильному поведению в общественных местах, самоконтролю и тому подобному в соответствии с общепринятыми нормами поведения.

- Контроль качества услуг по обучению инвалидов навыкам компьютерной грамотности осуществляется проверкой объема, состава и содержания проведенных мероприятий по обучению навыкам компьютерной грамотности, их соответствия уровню коммуникативного потенциала инвалида, предполагаемых видов компьютерной техники и технологий, планируемой компьютерной деятельности.

- При контроле качества услуг в целях повышения коммуникативного потенциала граждан с ограничениями жизнедеятельности проверяют также, в какой степени возросли у получателя услуг способность, навык, умение передавать правильно свои мысли, чувства, эмоции, так, чтобы они были правильно (доходчиво) поняты и восприняты другим человеком или окружающими людьми.

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

- Качества организации помощи в получении образования и (или) профессии инвалидами в соответствии с их способностями, оценки количества получателей социальной услуги, освоивших образовательные программы и получивших профессию;

- Качества мероприятий по использованию остаточных трудовых возможностей и обучению доступным профессиональным навыкам, а также по оказанию помощи в трудоустройстве, оценки доли получателей социальной услуги, охваченных лечебно-трудовой деятельностью, оценки количества получателей социальной услуги, трудоустроенных на временную или постоянную работу, оценки количества получателей социальной услуги, прошедших обучение в компьютерном классе и овладевших навыками работы с компьютерной техникой.

- Контроль качества услуг, связанных с консультированием граждан по вопросам трудоустройства, осуществляют проверкой, насколько квалифицированно и доходчиво разъясняют гражданам их права и возможности в

положительном решении проблемы улучшения своего материального положения, каковы практические результаты консультирования.

- При контроле качества услуг, связанных с осуществлением мероприятий по социально-трудовой адаптации инвалидов, проверяют, как организованы и проведены мероприятия по поиску необходимых организаций и предприятий и заключению с ними договоров на трудоустройство граждан, а также по содействию в трудоустройстве на рабочие места в само учреждение или в создаваемых при нем подразделениях, всем ли нуждающимся в трудоустройстве предоставлена такая возможность, как оценивают граждане такие услуги.

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

- Качества услуг, связанных с оказанием помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

- Эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

- Обеспечения оказания бесплатной юридической помощи.

8. Контроль качества срочных социальных услуг осуществляется путем проверки:

- Качества проведенных мероприятий по сопровождению получателей социальных услуг при их госпитализации в медицинские организации в целях осуществления ухода за ними, их полноты и своевременности, оценки удовлетворенности получателей социальных услуг.

9. Контроль качества организации мероприятий по социальному сопровождению осуществляется путем проверки:

- Качества проведенных мероприятий, их полноты и своевременности, оценки удовлетворенности получателей социальных услуг.