

Автономная некоммерческая организация
«Центр социального обслуживания населения «Сызранский»
(АНО «ЦСОН «Сызранский»)

П Р И К А З

«20» февраля 2024г.

г. Сызрань

№ 04-06-20

об утверждении «Порядка осуществления контроля качества предоставления гражданам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода».

В соответствии с Приказом министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 27.12.2023 №895 «О реализации в Российской Федерации в 2024 году Типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе» и Постановлением правительства Самарской области от 28.12.2023 №1166 «Об утверждении Плана мероприятий («дорожной карты») по реализации системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, на территории Самарской области на 2024 год»,

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить и ввести в действие с 20 февраля 2024 года «Порядок осуществления контроля качества предоставления гражданам, нуждающимся в уходе, социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долговременного ухода» (далее – Порядок) (Приложение №1 к настоящему приказу).
2. Назначить заместителя директора, Обьедкову Ирину Геннадьевну, ответственным за обеспечение осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу гражданам, нуждающимся в уходе, в соответствии с Порядком.
3. Приказ вступает в силу с момента его подписания.
4. Контроль исполнения приказа оставляю за собой.

Директор



Н.А. Киреева

**ПОРЯДОК
ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ ГРАЖДАНАМ,
НУЖДАЮЩИМСЯ В УХОДЕ, СОЦИАЛЬНЫХ
УСЛУГ ПО УХОДУ, ВКЛЮЧЕННЫХ В СОЦИАЛЬНЫЙ ПАКЕТ
ДОЛГОВРЕМЕННОГО УХОДА.**

1. Общие положения

1. Настоящий Порядок определяет правила осуществления контроля качества предоставления гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в уходе (далее – граждане), социальных услуг по уходу, включенных в социальный пакет долгосрочного ухода.
2. Под контролем качества в настоящем Порядке понимается система мероприятий, проводимых в АНО «ЦСОН «Сызранский» (далее – Организация) на постоянной основе в целях проверки результативности исполнения дополнения к индивидуальной программе предоставления социальных услуг (далее - дополнение к индивидуальной программе) и договора о предоставлении социальных услуг по уходу, заключенного с гражданином, нуждающимся в социальных услугах по уходу (включая исполнение помощником по уходу своих должностных обязанностей).
3. Контроль качества включает в себя документальную проверку, а также выездную проверку по месту фактического предоставления гражданину социальных услуг по уходу путем взаимодействия с ним, его законным представителем и гражданами, осуществляющими уход (опрос, беседа, наблюдение, анализ документов).
4. В зависимости от основания проведения контроля качества проводятся плановые, внеплановые проверки и текущий контроль с использованием чек-листа по форме, согласно Приложению №1 к настоящему Порядку.
5. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг по уходу, являются:
 - 1) полное удовлетворение потребности получателя социальных услуг по уходу в видах социальных услуг по уходу, их объеме, периодичности;
 - 2) соблюдение стандартов предоставления социальных услуг по уходу, предусмотренных в Приложении №7 к Типовой модели системы долгосрочного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе (далее стандартам социальных услуг по уходу);
 - 3) ведение документации по предоставлению социальных услуг по уходу.

II. Организация проверок контроля качества.

1. Контроль качества включает следующие мероприятия, которые осуществляются путем проведения плановых и внеплановых (целевых) проверок, а также текущего контроля:
 - 1) оценка соответствия результатов предоставления социальных услуг по уходу и их качества стандартам социальных услуг по уходу, посредством наблюдения и опроса получателя социальных услуг по уходу, его законного представителя, граждан, осуществляющих уход;
 - 2) анализ документов, подтверждающих предоставление социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу:
 - дополнения к индивидуальной программе;
 - договора о предоставлении социальных услуг по уходу;
 - отчета о предоставлении социальных услуг по уходу;
 - графиков работы помощника по уходу;
 - дневника ухода гражданина, нуждающегося в социальных услугах по уходу;

Приложение №1
к Порядку осуществления контроля качества
предоставления гражданам, нуждающимся в уходе,
социальных услуг по уходу,
включенных в социальный пакет долговременного ухода

ЧЕК-ЛИСТ
по результатам контрольного визита.

« _____ » _____ 202__ г.

Ф.И.О. получателя социальных услуг _____

Ф.И.О. помощника по уходу _____

1. Анализ документов.

Вид документа	Заполнение и (или) выполнение	Примечания
График работы помощников по уходу	Соблюдается (да)	
	Не соблюдается (нет)	
Основные цели ухода	Выполняются (да)	
	Указать цели, которые не выполняются	
	Причины невыполнения	
План-отчет	Заполняется ежедневно (да)	
	Не заполняется (заполняется с нарушениями)	
Листы контроля	Заполняются без замечаний (да)	
	Указать листы контроля с замечаниями, характер замечаний	

2. Беседа с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем, гражданином, осуществляющим уход (из числа присутствующих)

Наличие замечаний (если есть – указать какие)	
Потребность в новых социальных услугах (если есть – указать какие)	
Полнота предоставления услуг по уходу (да, нет)	
Своевременность предоставления (да, нет)	
Соответствие результатов предоставления социальных услуг по уходу и их качества стандартам социальных услуг по уходу (да, нет)	

Приложение №2
к Порядку осуществления контроля качества
предоставления гражданам, нуждающимся в уходе,
социальных услуг по уходу,
включенных в социальный пакет одновременно ухода

осуществления планового контроля качества предоставления социальных услуг по уходу
в отделе по социальным вопросам _____ на 20 ____ г

[illegible]

План - график составил _____
(ФИО начальника отдела, осуществляющего функционал организатора ухода)

ПЛАН - ГРАФИК

осуществлении текущего контроля качества предоставления социальных услуг по уходу
в отделении № _____ на 20 _____ г

[illegible]

План - график составил

(ФИО заведующего отделением, осуществляющего функционал организатора ухода)


 УТВЕРЖДАЮ
 Директор АНО «ЦСОН «Сызранский»
 Н.А. Киреева
 « 11 » 06 2024 г

**План контроля качества предоставления гражданам, нуждающимся в уходе,
 социальных услуг по уходу
 на территориях г.о.Сызрань, м.р.Сызранский и м.р.Шигонский на 2024 год.**

№	Планируемые мероприятия	Методы контроля, источник данных для контроля	Периодичность
1	Выездная проверка Комиссии по контролю качества и оценке эффективности предоставления услуг	Контрольные визиты к ПСУ в СДУ, обслуживаемых на территориях г.о.Сызрани и м.р.Сызранский (проверяются не менее 5% ПСУ в СДУ);	Сентябрь 2024 г.
2	Контрольные визиты к ПСУ в СДУ начальников отделов по социальным вопросам по г.о.Сызрань, м.р.Сызранский и м.р.Шигонский	проводится плановый контроль в соответствии с порядком осуществления контроля качества предоставления услуг по уходу (проверяется не менее 30% ПСУ в СДУ);	Согласно плану-графику осуществления планового контроля качества предоставления социальных услуг по уходу
3	Контрольные визиты к ПСУ в СДУ заведующими отделений, на которых возложен функционал организаторов по уходу	проводится текущий контроль (выход к гражданам с 3 уровнем нуждаемости – 1 раз в месяц; к гражданам с со 2 уровнем нуждаемости – 1 раз в квартал).	Согласно плану-графику осуществления текущего контроля качества предоставления социальных услуг по уходу

УТВЕРЖДАЮ:
Директор АНО «ЦСОН «Сызранский»
Н.А. Киреева
«02» 02 2024 г

**План контроля качества предоставления гражданам, нуждающимся в уходе,
социальных услуг по уходу
на территориях г.о.Сызрань и м.р.Сызранский на 2024 год.**

№	Планируемые мероприятия	Методы контроля, источник данных для контроля	Периодичность
1	Выездная проверка Комиссии по контролю качества и оценке эффективности предоставления услуг	Контрольные визиты к ПСУ в СДУ, обслуживаемых на территориях г.о.Сызрани и м.р.Сызранский (проверяются не менее 5% ПСУ в СДУ);	Сентябрь 2024 г.
2	Контрольные визиты к ПСУ в СДУ начальников отделов по социальным вопросам по г.о.Сызрань и м.р.Сызранский	проводится плановый контроль в соответствии с порядком осуществления контроля качества предоставления услуг по уходу (проверяется не менее 30% ПСУ в СДУ);	Согласно плану-графику осуществления планового контроля качества предоставления социальных услуг по уходу
3	Контрольные визиты к ПСУ в СДУ заведующими отделений, на которых возложен функционал организаторов по уходу	проводится текущий контроль (выход к гражданам с 3 уровнем нуждаемости – 1 раз в месяц; к гражданам с со 2 уровнем нуждаемости – 1 раз в квартал).	Согласно плану-графику осуществления текущего контроля качества предоставления социальных услуг по уходу

УТВЕРЖДАЮ:
 Директор АНО «ЦСОН «Сызранский»
 Н.А. Киреева
 20 23 г



План контроля качества работы АНО «ЦСОН «Сызранский» на 2024 год.

№	Планируемые мероприятия	Методы контроля, источник данных для контроля	Периодичность
1	Проверка организации на соблюдение требований, установленных п.4.1-4.13 Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Самарской области, утвержденного Постановлением правительства Самарской области от 30.12.2014 №863	Проверка проводится Комиссией по контролю качества по всем показателям, предусмотренным в Требованиях к деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социального обслуживания на дому	Апрель 2024г.
2	Анализ показателей работы и оценка результативности работы каждого отдела.	- Отчеты - Собеседование с начальниками ОСВ	Ежемесячно По мере необходимости
3	Оценка качества предоставления услуг социальными работниками	Опрос получателей социальных услуг на предмет удовлетворенности социальным обслуживанием на дому (анкетировается не менее 5% получателей социальных услуг в год)	Ежемесячно
4	Контроль за использованием документов, находящихся в актуальном состоянии (своевременный пересмотр, внесение необходимых изменений и изъятие).	Изучение личных дел ПСУ (выборочно на уровне начальника отдела)	Январь- февраль 2024г
5	Сравнительный анализ работы отделов по организации контроля за графиком предоставления услуг социальными работниками.	- Изучение документации - Собеседование с начальниками ОСВ -Обобщение опыта работы отделов.	Апрель 2024г.
6	Контроль качества проверок, осуществляемых начальниками	Выезд на территории, выход на участки, анализ	Согласно плану внутреннего

	отделов и заведующими отделений	документации	контроля отдела по социальным вопросам
7	Эффективность реализации проекта «Здоровое старение»	Контрольные визиты к ПСУ в СДУ – участникам проекта на территориях г.о. Сызрань, м.р. Сызранский	Март 2024г.
8	Тематические проверки по оценке качества услуг, предоставляемых отделениями: - контроль качества услуг ПСУ, обсуживающихся бесплатно: ОСО на дому по г.о. Октябрьск (зав.отд. Тупикина Н.А.) ОСО на дому м.р. Сызранский (зав.отд. Делева Н.И.) ОСО на дому по м.р. Шигонский (зав.отд. Бочкарева Е.О.) ОСО на дому г.о. Сызрань (зав.отд. Богомазова Е.Е.)	- Изучение документации (сведения из АБ); - Опрос ПСУ (по телефону или с выходом на дом) по спискам, сформированным из базы. - Собеседование с заведующими отделений по организации контроля за предоставлением услуг - Подведение итогов проверок на планерках в отделах	В течение года по приказу директора Апрель 2024г. Июнь 2024г. Август 2024г. Октябрь 2024г.
9	Проведение перекрестных проверок между отделениями.	Проверке подлежат, личные дела ПСУ, журналы предоставления социальных услуг.	Май 2024 г.
10	Выборочные проверки социальных работников (день, неделя, месяц)	Фотография рабочего дня	По мере необходимости