

Директор ОГКУСО «Центр социальной помощи семье и детям Казачинско-Ленского района»



Я.Б. Голяк

ПОЛОЖЕНИЕ

«О контроле качества социальных услуг ОГКУСО «Центр социальной помощи семье и детям Казачинско-Ленского района»

Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности (ГОСТ Р 52496-2005).

Виды социальных услуг, оказываемые в ОГКУСО «Центр социальной помощи семье и детям Казачинско-Ленского района» и контроль их качества:

1. Социально-бытовая услуга – социальная услуга, направленная на поддержание или обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту (ГОСТ Р 52495-2005).

- при контроле качества услуг по содействию клиентам в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, преимуществ в социально-бытовом обеспечении, проверяется, насколько своевременно, квалифицированно и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем, и какова ее эффективность;

- при контроле качества помещений, предоставляемых для организации культурного и бытового обслуживания, контролируют соответствие требованиям по размеру, расположению, конфигурации, обеспечение возможности проведения в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента;

- при контроле качества мебели, предоставляемой клиентам учреждений социального обслуживания, проверяют, насколько они удобны в пользовании, учитывается ли при их подборе физическое состояние клиентов;

- при контроле качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение или в стационарные учреждения социального обслуживания проверяют, в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению клиента в то или иное учреждение на лечение или отдых в соответствии с медицинскими показаниями;

- при контроле качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми проверяют, в какой степени эти услуги помогли остальным членам семьи освободиться от этих обязанностей и позволили им заниматься другими, нужными им делами на работе или дома.

2. Социально-медицинская услуга: социальная услуга, предоставляемая клиентам в целях поддержания и улучшения состояния их здоровья, социально-медицинской реабилитации путем организации лечебно-оздоровительных мероприятий, предоставление медикаментов и медицинской техники, консультирования, содействия в своевременном получении квалифицированной медицинской помощи, в решении других социально-медицинских проблем жизнедеятельности (ГОСТ Р 52495-2005).

- при контроле качества услуг по оказанию помощи клиентам в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации социально-медицинских услуг проверяется: насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают эти услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние клиентов;

- контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся клиентов в лечебно-профилактические учреждения, заключается в проверке, насколько обоснованными были эти направления,

соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности клиентов;

- при контроле качества услуг по оказанию первой доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли такая организация услуг потребности клиентов в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения;

- при контроле качества услуг по организации экстренной медико-психологической и экстренной доврачебной помощи проверяют, обеспечивает ли она своевременное безотлагательное консультирование клиентов, оказание помощи в мобилизации их физических и духовных ресурсов, в определении предварительного диагноза, правильном выборе и получении лекарств, порядке их приема до прибытия вызванного врача;

- контроль качества индивидуальной работы с несовершеннолетними по предупреждению вредных привычек и избавлению от них, по подготовке к созданию семьи и рождению детей осуществляется проверкой организации, проведении и эффективности разъяснительной работы о пагубности употребления алкоголя, наркотиков, курения, о негативных результатах, к которым это приводит, а также какие необходимые рекомендации по предупреждению или преодолению этих привычек даются молодым людям и как выполняются.

3. Социально-психологическая услуга: социальная услуга, направленная на содействие клиентам в улучшении их психического состояния, восстановлении способности к адаптации в среде жизнедеятельности (ГОСТ Р 52495-2005).

- при контроле качества психологического консультирования проверяют, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных отношений для предупреждения и преодоления семейных конфликтов, а также налаживанием детско-родительских, супружеских и других значимых отношений;

- контроль качества психодиагностики и обследования личности осуществляют проверкой, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности клиента, влияющих на отклонения в его поведении и отношении к окружающим людям, позволяет получить необходимую информацию для составления прогноза и разработки рекомендаций по проведению корректирующих мероприятий;

- качество услуги по психологической коррекции контролируют проверкой, в какой степени эта услуга, заключающаяся в активном психологическом воздействии, обеспечивает преодоление или ослабление отклонений в развитии, эмоциональном состоянии и поведении клиентов (конфликтные отношения родителей и детей или искажений в их психическом развитии) и приведение этих отклонений в соответствие с возрастными нормативами и требованиями социальной среды;

- при контроле качества психотерапевтической помощи проверяют, насколько она способствует эффективному решению клиентами проблем, лежащих в основе жизненных трудностей и касающихся преодоления в семье остро психотравмирующей или стрессовой ситуации, негативно влияющей на здоровье и психику прежде всего детей, неадекватных форм поведения родителей, социальной адаптации к изменяющимся социально-экономическим условиям жизни и межличностных конфликтов;

- контроль качества социально-психологического патронажа осуществляют проверкой, систематически ли проводят наблюдения за клиентами, насколько своевременно на основе этих наблюдений выявляют ситуации психического дискомфорта, конфликтов и другие ситуации, усугубляющие трудную жизненную ситуацию клиентов, в полной ли мере оказывают им необходимую в данный момент социально-психологическую помощь;

- качество психологических тренингов как активного психологического воздействия контролируют проверкой, насколько эффективно способствуют они снятию последствий психотравмирующих ситуаций, нервно-психической напряженности, формированию личностных предпосылок для адаптации к изменяющимся условиям, привитию социально ценных норм поведения людям, преодолевающим асоциальные формы жизнедеятельности.

Контроль качества услуг по привлечению клиентов к участию в группах взаимоподдержки, клубах общения осуществляется проверкой того, в какой степени эти

услуги оказывают клиентам помощь в выходе из состояния дискомфорта (если оно есть), в повышении стрессоустойчивости, поддержании и укреплении психического здоровья, повышении уровня психологической культуры, в первую очередь в сфере межличностных отношений и общения.

- при контроле качества услуг по экстренной (по телефону) психологической и медико-психологической помощи проверяют, обеспечивает ли та помощь безотлагательное психологическое консультирование клиентов, содействие в мобилизации их духовных, физических, интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисного состояния, а также медико-психологическое консультирование и помощь в определении предварительного диагноза, в правильном выборе лекарств и порядка их приема до прибытия вызванного врача.

Качество услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, контролируют проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

4. Социально-педагогическая услуга: социальная услуга, направленная на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности (ГОСТ Р 52495-2005).

- 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 (родительско-детские отношения, воспитание и развитие детей, формирование супружеских и семейных отношений, включая сексуальные, предупреждение и преодоление педагогических ошибок межличностных отношений в семье и т.д.);

- 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, а также установить степень социальной дезадаптации детей;

- 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 или конфликтных ситуаций в семье, травмирующих детей, а также в исправлении неадекватных родительских установок и форм поведения родителей при воспитании детей;

- при контроле качества услуг по организации досуга в учреждениях социального обслуживания 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 семейных и детских праздниках, соревнованиях, а активной клубной и кружковой работе, к проведению других культурно-досуговых мероприятий;

- при контроле качества социально-педагогического патронажа семей проверяют, в какой степени влияет патронаж на обеспечение нормального семейного воспитания членов семьи, создание в семье нормальной социально-педагогической обстановки и как учитываются при этом физическое и психическое состояние членов семьи, характер взаимоотношений между родителями и детьми.

5. Социально-экономическая услуга: социальная услуга, предоставляемая клиентам с целью поддержать и улучшить их жизненный уровень путем консультирования, содействия в трудоустройстве, в решении других социально-экономических проблем жизнедеятельности (ГОСТ Р 52495 -2005).

Материальная помощь – социально-экономическая услуга, состоящая в предоставлении клиентам денежных средств, продуктов питания, средств санитарии и гигиены, средств ухода за детьми, одежды, обуви и других предметов первой необходимости.

- при контроле качества услуг по содействию клиентам в получении предусмотренных законодательством Российской Федерации льгот, пособий, компенсаций, алиментов и т.д., а также в предоставлении жилья, проверяется насколько своевременно, и квалифицированно оказывают клиентам помощь в решении проблем, какова ее эффективность в удовлетворении законных запросов и потребностей клиентов;

- при контроле качества услуг, связанных с консультированием клиентов по вопросам самообеспечения, проверяется насколько квалифицированно, и доходчиво разъясняют клиентам их права и возможности в положительном решении проблемы, улучшения своего материального положения, каковы практические результаты консультирования;

- качество социального патронажа малообеспеченных семей контролируют проверкой, систематически ли проводят наблюдение за их социально-экономическим состоянием для выявления степени их социальной дезадаптации и угрозы возникновения трудной жизненной ситуации, и своевременно ли оказывают им необходимую помощь, какова эффективность этой помощи;

- качество услуг, связанных с оказанием материальной помощи, контролируется проверкой, насколько полно и своевременно обеспечивают клиентов продуктами питания, одеждой, обувью, средствами санитарии и гигиены и др. предметами первой необходимости;

б. Социально-правовая услуга: социальная услуга, направленная на поддержание или изменение правового статуса, оказание юридической помощи, защиту законные прав и интересов граждан (ГОСТ Р 52495 -2005).

- при контроле качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, проверяют, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли она четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона;

- при контроле качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб проверяют, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ и других социальных выплат, для удостоверения личности, трудоустройства, для направления детей в учреждения социального обслуживания, на усыновление и другие формы семейного воспитания, на решение различных вопросов социальной реабилитации осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснение клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридически грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиента;

- качество услуг по содействию в обеспечении представительства в установленном порядке в суде с целью защиты прав и интересов контролируют проверкой, в какой мере способствовало это содействие оказанию квалифицированной и действенной юридической защиты и помощи для принятия объективного решения по его вопросу;

- контроль качества услуг, предусматривающих консультирование населения всех групп и категорий по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство, права инвалидов и др.), осуществляют проверкой, в полном ли объеме получают клиенты необходимую информацию об интересующих их законах, правах и практическую помощь в подготовке и направлении соответствующим адресатам документов (заявлений, справок, жалоб и т.д.), необходимых для положительного решения затронутых в них вопросов;

- при контроле качества социально-правового патронажа детей, женщин, где существует угроза насилия или насилие в отношении их, проверяют, систематически ли обеспечивается юридическая помощь, прежде всего в семьях социального риска (имеющих в составе лиц, страдающих алкоголизмом, наркоманией, психическими заболеваниями, ведущих аморальный паразитический образ жизни, вернувшихся из мест лишения свободы, семьям с неблагоприятным психологическим микроклиматом и др.), как при этом учитывается физическое, психическое состояние членов семьи и характер

взаимоотношений между ними и как сказывается эта помощь на предотвращении или устранении какого-либо насилия;

- контроль качества услуг, связанных с содействием органам опеки и попечительства в устройстве несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации, на усыновление, попечение, под опеку, в приемную семью, в учреждение социального обслуживания, осуществляют проверкой, в какой степени это содействие обеспечивает своевременную и квалифицированную подготовку и оформление документов в личное дело каждого несовершеннолетнего (документов, подтверждающих отсутствие родителей, акта об обследовании условий жизни, справки с места жительства о размере занимаемой площади, описи имущества, оставшегося после смерти родителей, пенсионной книжки на детей, получающих пенсию, справки о наличии сестер, братьев и других близких родственников, документов о состоянии здоровья, об образовании и др.), необходимых для дальнейшего устройства несовершеннолетнего;

- при контроле качества услуг, связанных с оформлением представления в комиссию по делам несовершеннолетних и защите их прав на родителей. Уклоняющихся от воспитания детей, заботы об их здоровье и развитии, и оформлением документов на лишение родителей родительских прав, проверяют, все ли материалы, необходимые для решения вопросов, касающихся привлечения родителей к ответственности, защиты прав и законных интересов детей и их жизненного устройства, содержатся в указанных документах;

- контроль качества услуг по содействию в привлечении к ответственности виновников семейного насилия над детьми, женщинами, гражданами пожилого возраста и инвалидами осуществляют проверкой, все ли необходимые документы пострадавшим клиентам для представления в суд подготавливались своевременно, какова была степень участия юристов учреждения в судебных процессах в целях защиты прав потерпевших и защиты виновных, какова степень влияния содействия на решение суда.