

Муниципальное казенное учреждение «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области»
(МКУ «КЦСОН Кыштовского района НСО»)

СОГЛАСОВАНО

Заведующий отделением
социального обслуживания на дому
Ноздревых О.Ю. Ноздревых

УТВЕРЖДЕНО

приказом директора
МКУ «КЦСОН Кыштовского
района НСО» от 12.02.2015 № 27-0



ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении социального обслуживания на дому
Муниципального казенного учреждения
«Комплексный центр социального обслуживания населения
Кыштовского района Новосибирской области»

1. Общие положения

Отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов является структурным подразделением муниципального бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения Кыштовского района Новосибирской области», (далее именуется поставщик социальных услуг) обеспечивающим предоставление социальных услуг клиентам (получатель услуг) по месту их проживания.

Отделение создается для обслуживания не менее 60 граждан пожилого возраста и инвалидов.

Целью деятельности отделения является максимально возможное продление пребывания граждан пожилого возраста и инвалидов в привычной для них социальной среде, поддержание их социального статуса, а также защита их прав и законных интересов.

2. Деятельность отделения осуществляется в соответствии со следующими правовыми и нормативно-правовыми актами Российской Федерации и Новосибирской области:

Национальные стандарты Российской Федерации Социальное обслуживание населения:

ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг». Дата введения 01 января 2015 года .

ГОСТ Р 52143-2021 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг». Дата введения 01 января 2021 года .

ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения». Дата введения 01 января 2007 года

ГОСТ Р 52496-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения.» Дата введения 01 мая 2020 года.

ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживания населения. Система качества учреждений социального обслуживания». Дата введения 01 мая 2021 года .

ГОСТ Р 52498-2005 «Социальное обслуживание населения Классификация учреждений социального обслуживания». Дата введения 01 января 2007 года

ГОСТ Р 52880-2007 «Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов». Дата введения 01 января 2009 года.

ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания» Дата введения 01 января 2009;

ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам». Дата введения 01 января 2021года

ГОСТ Р 53058-2013 «Социальное обслуживания населения . Социальные услуги гражданам пожилого возраста». Дата введения 01 января 2015 года
ГОСТ Р 53059-2019 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам». Дата введения 01 мая 2020 года.

ГОСТ Р 53060-2008 «Социальное обслуживание населения. Документация учреждений социального обслуживания». Дата введения 01 января 2010 года.

ГОСТ Р 53348-2019 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам». Дата введения 01 мая 2020 года.

ГОСТ Р 53349-2020 «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Дата введения 01 мая 2021 года.

Федеральные законы и постановления Правительства РФ:

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Федеральный закон от 12.01.1995 г. № 5-ФЗ «О ветеранах»

Федеральный закон от 24.11.1995 г. № 181- ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»

- Федеральный закон 27.07.2010г. № 210-ФЗ «Об организации предоставления государственных и муниципальных услуг»

Закон Российской Федерации от 07.02.1992 года №2300-1 «О защите прав потребителей»

- Постановление Правительства Российской Федерации от 20.08.2003 г. № 512 «О перечне видов доходов учитываемых при расчете среднедушевого дохода семьи и дохода одиноко проживающего гражданина для оказания им государственной социальной помощи» (в редакции 19.04.2024 г.)

- Постановление Правительства РФ № 1873 от 23.12.2024г. « Об утверждении Правил определения среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно» (с изменениями на 21 мая 2020 года);

- Постановление Правительства РФ от 01.12.2014 г. № 1285 «О расчете подушевых нормативов финансирования социальных услуг» (в редакции 09 декабря 2020 года);

- Приказ Минтруда России № 500н от 30 июля 2014 г. «Об утверждении рекомендаций по определению индивидуальной потребности в социальных услугах получателей социальных услуг» ;

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 24.11.2014 №940н «Об утверждении правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений»

- Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 29.12.2024 №732 «О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации в 2025 году Типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в постороннем уходе

в) Законы и постановления Новосибирской области:

- Закон Новосибирской области от 12.03.1999 № 45 – ОЗ « О социальной защите инвалидов в Новосибирской области» (с изменениями на 09 октября 2019 года)

- Закон Новосибирской области от 18.12.2014 г. № 499 – ОЗ «Об отдельных вопросах организации социального обслуживания граждан в Новосибирской области» (с изменениями на 22 декабря 2020 года)

- Постановление Правительства НСО от 04 августа 2014 г. № 312 – п «О дополнительных обстоятельствах для признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании» (с изменениями на 01.10. 2024 года № 450-П)

- Постановление Правительства Новосибирской области от 05.03.2015 г. №74-п «О дополнительных категориях граждан, которым социальные услуги в Новосибирской области предоставляются бесплатно» (с изменениями на 30 мая 2023 года № 234-П)

г) Приказы министерства:

- приказ министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014г №1288 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг» (с изменениями на 13 августа 2024 года)

- Приказ министерства социального развития НСО от 31 декабря 2014 г. № 1525 «О внесении изменений в приказ министерства социального развития Новосибирской области от 31.10.2014 г. № 1288»(в редакции 13.08.2024)
- Приказ департамента по тарифам Новосибирской области от 10.12.2024 г. № 5342 - ТС «Об установлении предельных максимальных тарифов на социальные услуги, предоставляемые поставщиками социальных услуг получателям социальных услуг на территории Новосибирской области»
- Приказ министерства социального развития НСО от 23.12.2014г. №1446 «об утверждении Стандартов социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг» (с изменениями на 08. 11. 2024 года)
- Приказ Министерства труда Новосибирской области №1151 от 21.12.2015 года «Об обеспечении условий для беспрепятственного доступа инвалидов к объектам социальной, инженерной и транспортной инфраструктур в сфере труда, занятости и социальной защиты населения
- Приказ Министерства труда Новосибирской области №321 –НПА от 27.02.2024 года «Об утверждении порядка осуществления контроля качества»
- Иными правовыми и нормативными актами РФ, решениями органов местного самоуправления.

3.Отделение расположено: Новосибирская область, с. Кыштовка, ул.Садовая зд.1, обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и телефонной связью (22-486), соответствует санитарно-гигиеническим нормам и требованиям пожарной безопасности, доступно для всех категорий обслуживаемых граждан

Отделение в своей работе взаимодействует с:

- а) отделом социальной защиты населения Администрации Кыштовского района;
- б) лечебно-профилактическим учреждением (заклучение о том, что гражданин нуждается в постороннем уходе);
- в) отделением реабилитации инвалидов (по рекомендации специалистов отделения реабилитации оказываем содействие на принятие в отделение социального обслуживания на дому);
- г) Социальным фондом РФ Кыштовского района (информация о размере пенсии, ЕДВ);

д) ГКУ «Центр социальной поддержки населения Кыштовского района» (информация о социальной поддержке по оплате жилья и коммунальных услуг);

е) ГАУ НСО «Многофункциональный центр организации предоставления государственных и муниципальных услуг Новосибирской области» (справка о составе семьи получателя услуг);

ж) общественными организациями.

Отделение создается и ликвидируется приказом директора Центра.

Штатные должности и единицы отделения регламентированы штатным расписанием Центра.

Руководство отделением осуществляют заведующие, назначаемые приказом директора Центра

2. Основные принципы работы

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются по месту проживания или пребывания гражданам пожилого возраста (женщинам старше 55 лет, мужчинам старше 60 лет) и инвалидам (в том числе детям-инвалидам), нуждающимся в постоянной или временной посторонней помощи в связи с частичной или полной утратой возможности самостоятельно удовлетворять свои основные жизненные потребности вследствие ограничения способности к самообслуживанию и (или) передвижению, признанным нуждающимися в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому.

Право внеочередного приема на обслуживание отделением социального обслуживания на дому предоставляется инвалидам войны, участникам Великой Отечественной войны, вдовам погибших и умерших участников ВОВ и лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда».

К обслуживанию на дому не принимаются граждане, имеющие противопоказания. К противопоказаниям, препятствующим приему на социальное обслуживание на дому являются:

- туберкулез;
- лепра;
- Болезнь, вызванная вирусом иммунодефицита человека;
- Вирусные лихорадки, передаваемые членистоногими, и вирусные
- геморрагические лихорадки;
- гельминтозы;

- гепатит В;
- гепатит С;
- дифтерия;
- инфекции, передающиеся преимущественно половым путем;
- малярия;
- педикулез, акариаз и другие инфекации;
- сепсис и мелиоидоз;
- сибирская язва;
- холера;
- чума;

Граждане, имеющие медицинские противопоказания к получению социальных услуг, но остро нуждающиеся в разовой консультативной помощи, могут прислать своих представителей (членов семьи) для необходимых консультаций. В этом случае представителю лица, нуждающегося в социальных услугах, необходимо также предъявить справку об отсутствии медицинских противопоказаний (психиатр, ФЛГ).

Прекращение предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому производится в следующих случаях:

- по личному письменному заявлению гражданина (его законного представителя);
- при изменении обстоятельств, являющихся основанием для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании;
- окончание срока предоставления социальных услуг в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и (или) истечение срока договора о предоставлении социальных услуг;
- при нарушении гражданином (его законным представителем) условий, предусмотренных договором;
- смерть гражданина либо наличие решения суда о признании гражданина безвестно отсутствующим или умершим;
- в связи с вступлением в законную силу приговора суда, в соответствии с которым гражданин осуждён к отбыванию наказания в виде лишения свободы в исправительном учреждении.

Поставщиком социальных услуг разъясняются возможные последствия отказа от предоставления социальных услуг получателям социальных услуг.

Для рассмотрения вопроса о предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому в уполномоченный орган по месту жительства (месту пребывания) гражданина подается в письменной форме заявление с приложением следующих документов:

- документы, удостоверяющие личность гражданина, обратившегося за предоставлением социальных услуг;
 - заключение медицинской организации о наличии (отсутствии) заболеваний, включенных в перечень медицинских противопоказаний, о частичной или полной утрате гражданином способности к самообслуживанию и нуждаемости в постоянном постороннем уходе;
 - страховое свидетельство государственного пенсионного страхования;
 - справка медико-социальной экспертизы и индивидуальная программа реабилитации инвалида (для граждан, являющихся инвалидами);
 - пенсионное удостоверение (при наличии);
 - документы о составе семьи гражданина либо справка из организации, осуществляющей функции по управлению объектами жилищного фонда, о наличии жилого помещения у гражданина с указанием состава семьи, их родственных отношений с гражданином (выписка из домовой книги);;
 - документы о доходах гражданина и доходах членов семьи (при наличии) за двенадцать последних календарных месяцев, предшествующих месяцу подачи заявления о предоставлении социальных услуг;
 - индивидуальная программа предоставления социальных услуг (далее - индивидуальная программа) (при наличии действующей индивидуальной программы);
- иные документы (сведения), подтверждающие наличие у гражданина обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности, являющиеся основанием для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому (при наличии).

3. Условия оказания услуг:

Социальные услуги предоставляются в форме социального обслуживания на дому бесплатно и за плату, частичную плату.

Социальные услуги в форме социального обслуживания на дому предоставляются бесплатно в объёмах, определённых индивидуальной программой предоставления социальных услуг, следующим категориям граждан:

- несовершеннолетним детям;
- лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооружённых межнациональных (межэтнических) конфликтов.
- инвалидам Великой Отечественной войны;
- участникам Великой Отечественной войны;
- инвалидам боевых действий;
- лицам, награжденным знаком «Жителю блокадного Ленинграда»;
- лицам, награжденным знаком «Житель осажденного Севастополя»;
- лицам, награжденным знаком «Житель осажденного Сталинграда»;

- лицам , работавшим в период Великой Отечественной войны на объектах противовоздушной обороны, местной противовоздушной обороны, на строительстве оборонительных сооружений, военно-морских баз, аэродромов и других военных объектов в пределах тыловых границ действующих фронтов, операционных зон действующих флотов, на прифронтовых участках железных и автомобильных дорог, членам экипажей судов транспортного флота, интернированным в начале Великой Отечественной войны в портах других государств;
- одиноко проживающим супругам погибших (умерших) инвалидов Великой Отечественной войны, участников Великой Отечественной войны;
- лицам, удостоенных званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации, Героя Социалистического Труда, лицам, награжденным орденом Трудовой Славы трех степеней (мужчины старше шестидесяти лет и женщины старше пятидесяти пяти лет);
- одиноко проживающим родителям (мужчины старше шестидесяти лет и женщины старше пятидесяти пяти лет) умерших (погибших) лиц, удостоенных званий Героя Советского Союза, Героя Российской Федерации, лицам, награжденных орденом Трудовой Славы трех степеней;
- родители и супруги военнослужащих, лиц, пребывающих в добровольческих формированиях, содействующих выполнению задач, возложенных на Вооруженные Силы Российской Федерации, лиц, проходящих службу в войсках национальной гвардии Российской Федерации и имеющих специальное звание полиции, сотрудников органов внутренних дел Российской Федерации, принимающих участие в специальной военной операции на территориях Украины, Донецкой Народной Республики , Луганской Народной Республики, Запорожской области и Херсонской области (далее- специальная военная операция), военнослужащих органов федеральной службы безопасности, непосредственно выполняющих задачи по охране государственной границы Российской Федерации на участках, примыкающих к районам проведения специальной военной операции (далее- участники специальной военной операции), полностью или частично утратившие способность осуществлять самообслуживание в силу возраста (мужчины старше шестидесяти лет и женщины старше пятидесяти пяти лет) или наличие инвалидности I или II группы, проживающие одиноко или в составе семьи, состоящей только из граждан, полностью или частично утратившие способность осуществлять самообслуживание в силу возраста (мужчины старше шестидесяти лет и женщины старше пятидесяти пяти лет) или наличие инвалидности I или II группы, или при наличии в семье ребенка-инвалида (в том числе находящегося под опекой, попечительством);
- родители или супруги погибших (умерших, признанных в установленном порядке безвестно отсутствующими или объявленными умершими) участников специальной военной операции, полностью или частично утратившие способность осуществлять самообслуживание в силу возраста (мужчины старше шестидесяти лет и женщины старше пятидесяти пяти лет)

или наличие инвалидности I или II группы, или при наличии в семье ребенка-инвалида (в том числе находящегося под опекой, попечительством);

- лицам, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, рассчитанный в соответствии с частью 4 статьи 31 ФЗ от 28.12.2014 № 442-ФЗ, ниже или равен предельной величине среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной законом Новосибирской области.

Размер ежемесячной платы за предоставление социальных услуг в форме социального обслуживания на дому рассчитывается на основе тарифов на социальные услуги, утверждаемых департаментом по тарифам Новосибирской области, но не может превышать пятьдесят процентов разницы между величиной среднедушевого дохода получателя социальных услуг и предельной величиной среднедушевого дохода для предоставления социальных услуг бесплатно, установленной Законом Новосибирской области.

Поставщики социальных услуг вправе предоставлять гражданам, находящимся на социальном обслуживании в форме социального обслуживания на дому, по их желанию социальные услуги сверх объёмов, определённых в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, на условиях полной оплаты по тарифам на социальные услуги, утверждённым департаментам по тарифам Новосибирской области.

Задачи деятельности отделения:

- выявление совместно с государственными и муниципальными органами и органами здравоохранения нуждающихся в социальном обслуживании и их учёт;
- определение конкретных форм помощи гражданам, нуждающимся в социальном обслуживании, исходя из состояния их здоровья, возможности к самообслуживанию;
- оказание необходимых гражданам социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-правовых услуг в соответствии с индивидуальной программой и перечня услуг, предоставляемых сверх объёма;
- внедрение в практику новых и более эффективных форм социального обслуживания населения;
- эффективная реализация стандартов социальных услуг.

Перечень предоставляемых социальных услуг на дому гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Получателям социальных услуг по результатам оценки их индивидуальных потребностей и определению уровня нуждаемости в отделении социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов предоставляются следующие виды социальных услуг

Социально-бытовые услуги:

- помощь в приготовлении пищи;

- оказание помощи в написании и прочтении писем;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг и доставка продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов;
- отправка за счет средств получателя социальных услуг почтовой корреспонденции;
- оказание социально-бытовых услуг индивидуально обслуживающего и гигиенического характера с учетом состояния здоровья получателя социальных услуг (в том числе стрижка волос, замена постельного белья, перемена положения тела, предоставление предметов личной гигиены);
- содействие в направлении в стационарные учреждения (отделения) (в том числе помощь в подготовке необходимых документов);
- создание условий для отправления религиозных обрядов (в том числе приглашение священнослужителей);
- сопровождение на прогулке;
- помощь в приеме пищи (кормление);
- уборка жилых помещений;
- сдача за счет средств получателя социальных услуг вещей в стирку, химчистку, ремонт, обратная их доставка;
- сопровождение вне дома, в том числе к врачу;
- содействие в организации ритуальных мероприятий (при отсутствии у умерших родственников или их отказе заняться погребением), оповещение родственников, сопровождение похорон;
- оплата за счет средств получателя социальных услуг жилищно-коммунальных услуг и услуг связи;
- покупка за счет средств получателя социальных услуг топлива (в жилых помещениях без центрального отопления), обеспечение водой (в жилых помещениях без водоснабжения), топка печей;
- организация помощи в проведении ремонта жилых помещений;

Социально-медицинские услуги:

- содействие в проведении медико-социальной экспертизы (в том числе запись, а прием к врачам-специалистам в медицинскую организацию, забор материала для проведения лабораторных исследований);
- организация оказания медицинской помощи в медицинской организации (в том числе предварительная запись, оформление документов, необходимых для оказания медицинской помощи в стационарных условиях, вызов врача);
- содействие в обеспечении по заключению врачей лекарственными препаратами, специализированными продуктами лечебного питания, медицинскими изделиями;
- содействие в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации (в том числе доставка технических средств ухода или реабилитации);
- содействие в оказании стоматологической помощи (в том числе предварительная запись на прием, организация приема стоматолога в учреждении при наличии стоматологического кабинета в учреждении);

- организация квалифицированного медицинского консультирования (в том числе запись на прием к врачу-специалисту в медицинскую организацию).

Социально-психологические услуги:

- психологическая, в том числе экстренная помощь.

Социально-педагогические услуги:

- организация досуга и отдыха (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия, в том числе в группах взаимоподдержки, клубах общения), формирование позитивных интересов.

Социально-правовые услуги:

- оказание помощи в оформлении и восстановлении документов получателей социальных услуг;

- оказание помощи в получении юридических услуг (в том числе консультирование);

- услуги по защите прав и законных интересов получателей социальных услуг в установленном законодательством порядке (в том числе подготовка документов, обеспечение представительства для защиты прав и интересов в суде, иных государственных органах и организациях).

Срочные услуги:

- содействие в транспортировке для получения социальных услуг;

- консультирование по вопросам получения социальных услуг.

Услуги оказываются специалистами Отделения в соответствии с их должностными инструкциями.

4. Контроль качества социальных услуг,

4.1. Контроль качества социальных услуг применяется в соответствии:

- ГОСТ Р 52142-2013 Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг.

- ГОСТ Р 52143-2021 Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг.

- ГОСТ Р 52496-2019 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг.

4.2. Контроль качества социальных услуг заключается в проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг, а также их результативности, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги.

4.3. Контролю подлежит качество всех социальных услуг.

Цель контроля - проверка соответствия качества этих услуг требованиям ГОСТ Р 52142-2013.

4.4. Контролю- подлежат следующие основные факторы:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует отделение;
- укомплектованность специалистами;
- техническое оснащение;
- информация о правилах и порядке предоставления услуг клиентам;
- наличие службы контроля за деятельностью отделения (самоконтроль, контроль со стороны администрации и курирующих организаций).

4.5. При контроле документов проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению. Одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

4.5.1. Контролю подлежат документы, регулярность и системность их ведения, в соответствии с которыми функционирует отделение:

- журнал регистрации обращений граждан;
- ведение картотеки личных дел пожилых граждан и инвалидов, находящихся на обслуживании;
- журнал выходов на обследование;
- наличие нормативно-правовых документов, федеральных и областных законов, ГОСТов;
- наличие папок - входящей и исходящей корреспонденции, приказов и протоколов семинаров социальных работников и специалистов по социальной работе, актов проверок, служебных записок, отчетов (ежемесячных, квартальных, полугодовых, годовых), планы работы (ежемесячные, квартальные, полугодовые, годовые), различных информации;

4.5.2. Информация о правилах и порядке предоставления социальных услуг клиентам оформлена на стенде;

4.6. Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, и их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально - этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждений проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а так же путем изучения письменных отзывов о работе специалистов, аттестация.

4.7. Контроль качества социально-бытовых услуг.

4.7.1. При контроле качества услуг по содействию в получении пожилым гражданам и инвалидам льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении проверяют, насколько своевременно, квалифицировано и в полной мере оказана клиентам помощь в решении их проблем и какова ее эффективность.

4.7.2. Качество содействия в организации предоставлении услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания проверяют на предмет его соответствия требованиям по удовлетворению потребностей и запросов клиентов в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, в решении вопросов оплаты жилья и коммунально-бытовых услуг.

4.7.3. Контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, содействие в организации уборке жилых помещений, но оказанию помощи в приготовление пищи осуществляется проверкой того, насколько полно и своевременно удовлетворяются нужды и потребности клиентов в решении этих проблем для создания им нормальных условий жизни.

4.8 Контроль качества социально-психологических услуг.

4.8.1. При контроле качества социально-психологических услуг проверяют насколько, квалифицированно и полно было проведено, и обеспечило ли оказание клиентам необходимой помощи в решении интересующих их проблем, связанных с налаживанием межличностных и др. отношений.

4.8.2. Качество услуг, включающих беседы, общение, вслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса, контролирует проверкой, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья клиентов, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

4.9. Контроль качества социально-правовых услуг.

4.9.1. 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.

4.9.2. Контроль качества услуг по оказанию помощи в оформлении различных юридических документов (на получении положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ, и других социальных выплат) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснения клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридической грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиентов.

4.9.3 Контроль качества услуг по оказанию юридической помощи или содействию клиентов в решении вопросов, связанной с социальной реабилитацией, пенсионным обеспечением и другими социальными выплатами (на получение положенных по законодательству пособий, льгот, преимуществ, и других социальных выплат) осуществляют проверкой, в какой степени обеспечила эта помощь уяснения клиентами сути интересующих их проблем, способствовала юридической грамотной разработке и направлению в соответствующие инстанции необходимых документов, обеспечила контроль за их прохождением и помогла своевременному и объективному решению проблем клиентов.

5. Ответственность

Заведующий отделением социального обслуживания на дому несет персональную ответственность в случае ненадлежащего и несвоевременного исполнения обязанностей связанных с руководством отделением.

Работники отделения несут ответственность в рамках определенных должностными инструкциями.

6. Документы отделения

1. Положение об отделении.
2. Должностные инструкции.
3. Нормативные правовые документы.
4. План работы отделения.
5. Личные дела получателей социальных услуг (договор об оказании социальных услуг, акт приема соц. услуг, индивидуальная программа предоставления соц.обслуживания, уведомления, данные о родственниках, справки о доходах за предыдущие годы, справка о составе семьи).

6. Папка «История ухода» (анкета-опросник для определения индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, ИПУ, график работы помощника по уходу, листы наблюдений)
7. Распорядительные документы вышестоящей организации, присланные для сведения(приказы, распоряжения, постановления).