

Ленинградское областное государственное бюджетное учреждение
«Волховский комплексный центр социального обслуживания населения
«Береника»

РАССМОТРЕН:

на Педагогическом совете

Протокол от «24 » августа 2021 года №2

УТВЕРЖДЕН

Приказом

ЛОГБУ «Волховский КЦСОН «Береника»

«24 » августа 2021 года №56/2



ПОЛОЖЕНИЕ

О системе контроля качества оказания реабилитационных услуг детям-инвалидам в Ленинградском областном государственном бюджетном учреждении «Волховский комплексный центр социального обслуживания населения «Береника»

1.Общие положения

1.1.Настоящее Положение разработано в соответствии с Уставом Ленинградского областного государственного бюджетного учреждения «Волховский комплексный центр социального обслуживания населения «Береника» (далее – Учреждение), Временным положением о системе контроля качества государственных услуг по представлению социального обслуживания населению Ленинградской области, Административным регламентом предоставления государственных услуг детям-инвалидам.

1.2. Под системой контроля качества оказываемых услуг следует понимать совокупность мероприятий, обеспечивающих своевременность, полноту, адресность и результативность предоставления социальных услуг, максимально удовлетворяющих клиента.

Цель контроля – проверка соответствия качества государственных услуг по предоставлению комплексной реабилитации детям-инвалидам требованиям нормативно-правовых актов РФ и Ленинградской области, регламентирующих данный вид деятельности, постановлений главы администрации Волховского муниципального района, Устава Учреждения.

2. Уровни системы контроля качества

2.1. Директор Учреждения осуществляет должностной контроль над деятельностью учреждения с целью повышения качества оказываемых социальных услуг.

2.2. Должностной контроль – основной источник информации для анализа состояния реабилитационного процесса, получения достоверных результатов деятельности специалистов и участников реабилитационного процесса.

Контроль качества предоставляемых услуг в Учреждении осуществляется директор, заместитель, заведующие отделениями.

2.3. Получатели социальных услуг (клиенты). Получатель социальной услуги по предоставлению комплексной реабилитации детям-инвалидам и детям с ограниченными возможностями (клиент – родители детей или законные представители) оценивают полноту, качество, своевременность и результативность предоставления социальных услуг в форме:

- анкеты или социального опроса клиента;
- обращения (жалоб) клиента.

3. Виды контроля

3.1. С целью определения качества оказываемых услуг используются следующие виды контроля:

- фронтальный;
- оперативный;
- сравнительный;
- самоконтроль;
- взаимопроверки.

3.2. Директор организует контроль качества проведения комплексной реабилитации детей-инвалидов в соответствии с действующим законодательством в форме:

- тематических проверок работы структурных подразделений не реже 2 раз в год, контроль устранения недостатков, выявленных в ходе тематических проверок, осуществляется через месяц после ее проведения;
- анализа выполнения административных регламентов по предоставлению социального обслуживания, государственных стандартов социального обслуживания (1 раз в квартал);
- внеплановых проверок по обращениям обслуживаемых или по результатам мониторинга отчетной документации структурных подразделений Учреждения.

3.3. Заведующие отделениями контролируют качество предоставления комплексной реабилитации в соответствии с действующим законодательством в форме:

- тематических проверок работы специалистов не реже 1 раза в неделю, контроль устранения недостатков, выявленных в ходе тематических проверок, осуществляется через неделю ее проведения;
- анализ выполнения индивидуальных планов обслуживания не реже 1 раза в две недели;
- анализа выполнения индивидуальных программ реабилитации не реже 1 раза в две недели;
- внеплановых проверок по обращениям обслуживаемых или по результатам анализа отчетов специалистов.

Самоконтроль специалистов проводится ежедневно на основании:

- анализа выполнения личного плана работы;
- проверки результативности применяемых методик и технологий предоставления социальных услуг.

График проведения проверок утверждается директором. Итоги проверок оформляются справкой, рассматриваются на аппаратных совещаниях директора.

По итогам проверок издается приказ директора о принятии мер по устранению выявленных недостатков.

3.4. Контроль осуществляется в несколько этапов:

- сбор информации;
- изучение документации;

- заполнение листов опроса;
- обсуждение на медико-педагогическом консилиуме полученных данных, их анализ и интерпретация;
- утверждение на медико-педагогическом совете направлений корректировки реабилитационного процесса;
- закрепление положительных традиций, передового опыта;
- разработка рекомендаций.

4. Основные виды социальных услуг, подлежащих оценке при контроле качества

Социально-бытовые (организация питания, обучение детей культурно-игиеническим навыкам, самообслуживанию).

Социально-медицинские (массаж, лечебная физкультура, физиотерапевтическое лечение, водолечение).

Социально-психологопедагогические (коррекционная работа по развитию детей, организация и проведение развивающих занятий, организация досуговой деятельности, обучение трудовыми навыками).

5. Основные факторы, влияющие на качество услуг:

- ведение документации (планы работы, планы по самообразованию, программы);
- условия пребывания детей в групповых помещениях, кабинетах (уют, оформление игровых уголков, создание благоприятной среды);
- внедрение инновационных технологий, разработка программ;
- изготовление пособий, дидактических материалов;
- информирование родителей о проводимой работе;
- эффективность проводимых мероприятий (результаты диагностики, динамика развития детей);
- участие в выставках, конференциях, конкурсах, фестивалях, городских мероприятиях.