

Государственное бюджетное учреждение социального обслуживания  
Республики Северная Осетия-Алания «Санаторий «Сосновая роцца»  
(ГБУ «Санаторий «Сосновая Роцца»)

ИНН 1500002590 КПП 150001001 ОГРН 1221500001403

**ПРИКАЗ**

«25» 12 2023г.

№ 113

г. Владикавказ

**«Об организации работы по осуществлению  
внутреннего контроля качества  
предоставления социальных услуг»**

В соответствии Федеральным законом от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Законом Республики Северная Осетия-Алания от 14 ноября 2014 года №41-РЗ «О социальном обслуживании населения в Республике Северная Осетия-Алания», во исполнение приказа Министерства труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания от 30 ноября 2023 года №435-Д «Об утверждении Порядка осуществления контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг в организациях социального обслуживания населения Республики Северная Осетия-Алания», в целях осуществления внутреннего контроля качества предоставляемых социальных услуг, их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации, а также эффективности деятельности Учреждения, **приказываю:**

1. Утвердить «Положение о внутреннем контроле качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Санаторий «Сосновая роцца» (приложение №1).
2. Утвердить «Положение о комиссии по внутреннему контролю качества и оценки эффективности предоставления социальных услуг получателям социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Санаторий «Сосновая роцца» (приложение №2).
3. Создать Комиссию по внутреннему контролю качества и оценки эффективности предоставления социальных услуг получателям социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Санаторий «Сосновая роцца» (далее – Комиссия) в следующем составе:
  - председатель Комиссии - заместитель директора по социальной работе

Ханаева Земфира Ахсарбековна;

- члены Комиссии:

- заместитель директора по АХР Тамаева Лейла Суликоевна;

- главный бухгалтер Гаглоев Марат Андреевич;

- врач-терапевт Туаева Зарина Георгиевна;

- экономист Елоева Мадина Гаймуразовна.

4. Заместителю директора по социальной работе Ханаевой З.А. организовать работу по внутреннему контролю качества и оценки эффективности предоставления социальных услуг в соответствии с утверждённым Положением о внутреннем контроле качества предоставления социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Санаторий «Сосновая роща» (далее-Положение).

5. Специалисту по кадрам Петросян Жанне Арамовне персонально под роспись ознакомить с Положением всех работников Учреждения, чья деятельность связана с оказанием социальных услуг, а также проводить ознакомление с Положением вновь принимаемых сотрудников, в части их касающейся.

6. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Директор



И.Р.Джиоева

Лист ознакомления.

С приказом ознакомлены:

1. Заместитель директора  
по социальной работе  Ханаева З.А.
2. Заместитель директора  
по АХР  Тамаева Л.С.
3. Главный бухгалтер  Гаглоев М.А.
4. Врач-терапевт  Туаева З.Г.
5. Экономист  Елоева М.Т.

**Положение  
о внутреннем контроле качества предоставления социальных услуг в  
Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания  
Республики Северная Осетия-Алания  
«Санаторий «Сосновая роща»**

**1. Общие положения**

1.1. Настоящее Положение разработано в соответствии с законодательством РФ, в том числе Конституцией РФ, Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Федеральным законом от 24 ноября 1995 г. № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации», Законом РФ от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей», Национальными стандартами РФ ГОСТ Р 52142-2013, ГОСТ Р 52143-2021, ГОСТ Р 52495-2005, ГОСТ Р 53348-2019, ГОСТ Р 53059-2019, ГОСТ Р 53058-2013, ГОСТ Р 52882-2007 в соответствии с законодательством РФ, в том числе Конституцией РФ, Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» и нормативными правовыми актами в области социального обслуживания населения Российской Федерации, Законом Республики Северная Осетия-Алания от 14 ноября 2014 года №41-РЗ «О социальном обслуживании населения в Республике Северная Осетия-Алания», приказом Министерства труда и социального развития Республики Северная Осетия-Алания от 30 ноября 2023 года №435-Д «Об утверждении Порядка осуществления контроля качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг в организациях социального обслуживания населения Республики Северная Осетия-Алания», уставом Учреждения.

1.2. Социальное обслуживание в Учреждении осуществляется путем предоставления социальных услуг гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в постоянном постороннем уходе, и обеспечивает создание соответствующих их возрасту и состоянию здоровья условий жизнедеятельности, проведение мероприятий медицинского, психологического, социального характера, питание и уход, а также организацию отдыха и досуга.

1.3. Настоящее положение разработано в целях организации и систематизации деятельности по осуществлению контроля качества услуг, предоставляемых подразделениями и сотрудниками Учреждения, их соответствия государственным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения Российской Федерации.

1.4. Система внутреннего контроля качества предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей граждан, находящихся на обслуживании в Учреждении, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления в соответствии с государственными стандартами социально-бытовых, социально-медицинских, социально-психологических, социально-педагогических, социально-экономических и социально-правовых и иных услуг, с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации Учреждения как надежного исполнителя услуг.

- требованиям санитарно-гигиенических норм;
- требованиям противопожарной безопасности;
- требованиям по обязательному оснащению системой экстренной связи 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, граждан, проживающих в Учреждении, 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.).

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

4.4. Качества предоставляемого гражданам, проживающим в Учреждении, мягкого инвентаря, отвечает ли санитарно-гигиеническим нормам и требованиям.

4.5. Качества услуг по направлению в специализированные учреждения здравоохранения, в какой степени это содействие способствовало оперативному и обоснованному направлению проживающих в то или иное учреждение на лечение в соответствии с медицинскими показаниями.

4.6. Качества горячего питания, насколько доброкачественны продукты, из которых оно готовится, удовлетворяет ли оно потребности граждан, проживающих в Учреждении, по калорийности пищи, соответствует ли установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям, учитывается ли при его распределении состояние здоровья проживающих в Учреждении.

4.7. Качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера граждан, проживающих в Учреждении, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию, в какой степени эти услуги обеспечивают возможность выполнения 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 гражданам, проживающим в Учреждении.

4.8. 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.

4.9. Качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов, насколько строго учитываются при этом вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние граждан, проживающих в Учреждении, особенности ритуалов религиозных обрядов в различных конфессиях, а также не допускаются ли какие-либо ущемления прав верующих на свободное отправление религиозных обрядов.

4.10. Качества услуг по оснащению занимаемых инвалидами жилых помещений специальными средствами и приспособлениями, имеются ли в наличии, отвечают ли они предъявленным к ним требованиям по своему техническому состоянию и удобству применения, удовлетворяют ли нужды инвалидов.

4.11. Качества услуг по оказанию инвалидам необходимой помощи, а также как организована и проводится эта помощь, в какой степени она способствует умелому и безопасному пользованию указанными средствами и приспособлениями, какова эффективность и удовлетворены ли инвалиды этой помощью.

## **5. Контроль качества социально-медицинских услуг**

Контроль качества социально-медицинских услуг осуществляется путем проверки:

5.1. Качества социально-медицинских услуг по оказанию помощи гражданам, пребывающим в Учреждении, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое состояние граждан, проживающих в Учреждении.

5.2. Качества услуг в Учреждении по обеспечению ухода за проживающими в Учреждении с учетом состояния их здоровья, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (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 граждан, проживающих в Учреждении.

5.3. 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 ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

5.4. 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), соблюдения утвержденных регламентов проведения процедур, правил асептики, антисептики, а также насколько квалифицированно и четко проводятся процедуры, не наносит ли оказание этих услуг вреда гражданам, 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 граждан, проживающих в Учреждении, устранению неприятных ощущений, дискомфорта.

5.5. Качества услуг по оказанию помощи проживающим пожилого возраста и инвалидам в выполнении физических упражнений, в какой степени она способствует овладению доступным и безопасным для здоровья комплексом физических упражнений для его систематического выполнения и укрепления здоровья.

5.6. 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 клиентов Учреждений в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

5.7. Качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся граждан в лечебно-профилактические учреждения, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

## **6. Контроль качества социально-психологических услуг**

Контроль качества социально-психологических услуг осуществляется путем проверки:

6.1. Качества психологического консультирования, насколько квалифицированно и полно оно было проведено и обеспечило ли оказание гражданам, 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.

6.2. Качества психодиагностики и обследования личности, насколько проведенный анализ психического состояния и индивидуальных особенностей личности граждан, 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.

6.3. 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.

6.4. Качества психологических тренингов как активного психологического воздействия, 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.

6.5. Качества услуг, включающих беседы, общение, поддержание компании, выслушивание, подбадривание, мотивацию к активности, психологическую поддержку жизненного тонуса, в какой степени эти услуги содействуют укреплению психического здоровья граждан, проживающих в Учреждении, повышению их стрессоустойчивости и психической защищенности.

6.6. Качества психопрофилактической работы, в какой степени она обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике проживающих пожилого возраста и инвалидов, содействию в формировании у них потребности в психологических знаниях и желания использовать их для работы над собой и своими проблемами, в создании условий для своевременного предупреждения возможных нарушений в становлении и развитии личности проживающих.

6.7. Качества психопрофилактической и психологической работы, в какой степени эта работа обеспечивает выполнение задач по своевременному предупреждению возможных отклонений в психике, становлении и развитии личности клиентов 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.

## **7. Контроль качества социально-педагогических услуг**

Контроль качества социально-педагогических услуг осуществляется путем проверки:

7.1. Качества организации досуга в Учреждении, который направлен на удовлетворение социокультурных и духовных запросов граждан, проживающих в Учреждении, и который способствует расширению общего и культурного кругозора, сферы общения, привлечению их к участию в праздниках, соревнованиях, к занятию спортом, к проведению других культурно-досуговых мероприятий.

7.2. Качества услуг по социально-педагогическому консультированию, в какой степени оно помогает гражданам, проживающим в Учреждении, в решении интересующих их социально-педагогических проблем жизнедеятельности и удовлетворяет ли их потребности.

## **8. Контроль качества социально-правовых услуг**

Контроль качества социально-правовых услуг осуществляется путем проверки:

8.1. Качества услуг, связанных с консультированием по вопросам прав граждан на социальное обслуживание и защиту своих интересов, в полной ли мере доводят до клиентов нужную им информацию и дает ли оно четкое представление о положенных им по закону правах на социальное обслуживание и защиту от возможных нарушений закона.

8.2. Качества услуг по оказанию помощи в подготовке и подаче жалоб, в какой степени эта помощь способствует юридически грамотному изложению сути жалоб и своевременной их отправке адресатам.

8.3. Качества услуг, предусматривающих консультирование граждан, проживающих в Учреждении, по социально-правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) в том числе, с привлечением сторонних организаций, в рамках договоров о взаимодействии.

## **9. Ответственность**

9.1. Ответственность Учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества, а также за обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества несет руководитель Учреждения.

9.2. Ответственность за обеспечение качества услуг в каждом подразделении несет руководитель подразделения.

9.3. Ответственность за качество конкретной услуги лежит на исполнителе, предоставляющем услугу.

**ПОЛОЖЕНИЕ**  
**о Комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных**  
**услуг в Государственном бюджетном учреждении**  
**социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания**  
**«Санаторий «Сосновая роща»**

**1. Общее положение**

1. Настоящее Положение о Комиссии по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Санаторий «Сосновая роща» (далее – Положение) разработано в соответствии с нормативными правовыми актами, регулирующими деятельность учреждения, Положением о внутреннем контроле качества предоставления социальных услуг в Государственном бюджетном учреждении социального обслуживания Республики Северная Осетия-Алания «Санаторий «Сосновая роща» (далее – Учреждение) и регламентирует содержание и порядок работы Комиссии.

2. Организация внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам в Учреждении, осуществляется специально созданной комиссией по контролю качества социальных услуг, в которую входят сотрудники Учреждения, назначенные приказом директора Учреждения (далее - Комиссия). Комиссия представляет собой действующую на функциональной основе рабочую группу, которая позволяет контролировать деятельность подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг, ее соответствие действующим стандартам и иным нормативным правовым актам по социальному обслуживанию населения.

3. Возглавляет работу Комиссии председатель, назначаемый приказом директора Учреждения. Внутренний контроль осуществляется Комиссией на постоянной основе в виде плановых или оперативных проверок.

4. Комиссия Учреждения проводит заседания по мере необходимости, но не реже одного раза в месяц. Внеплановые заседания проводятся по решению председателя Комиссии Учреждения.

**2. Цели и задачи деятельности Комиссии**

5. Основной целью деятельности Комиссии является проверка соответствия качества предоставления социальных услуг получателям социальных услуг требованиям, предъявляемым к поставщикам социальных услуг в соответствии с действующим законодательством в социальной сфере, определения эффективности и результативности работы структурных отделений Учреждения в рамках реализации уставных целей и задач.

6. Задачи Комиссии:

6.1. Контроль основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг;

6.2. Проверка полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативность;

6.3. Создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов и осуществления их социальной реабилитации;

6.4. Повышение эффективности работы Учреждения, качества и результативности социальных услуг на всех стадиях их предоставления.

### **3. Организация деятельности Комиссии**

7. Комиссия осуществляет свою деятельность в соответствии с планом работы Комиссии, утвержденным директором Учреждения, с учётом графика проверок внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг на очередной год.

8. Результаты внутреннего контроля оформляются письменно в виде соответствующего акта.

9. В акте о проведенной проверке указываются факты нарушений, выявленные в ходе проверки, или отсутствие таковых, ссылки на нарушенные нормы действующих стандартов качества социальных услуг и иных нормативных правовых актов, а также выводы и предложения проверяющих по устранению выявленных нарушений. Акт подписывается членами Комиссии, а также заведующим структурным подразделением, где проводилась проверка.

10. Ежеквартально результаты внутреннего контроля качества оформляются ответственным лицом за организацию и проведение проверки системы качества Учреждения в виде аналитической справки, отражающей выявленные недостатки и принятые меры по их исправлению.

11. Ежегодно председателем Комиссии составляется сводный отчет по работе системы внутреннего контроля по Учреждению за прошедший год.

12. Результаты контроля учитываются при планировании работы Учреждения на следующий календарный период.

13. На основании акта проверки директор Учреждения может издать приказ с указанием сроков устранения нарушений и ответственных лиц, которые письменно информируют директора о принятых мерах.

### **4. Объекты, подлежащие внутреннему контролю**

14. Внутреннему контролю подлежат следующие объекты:

14.1. Условия размещения зданий и помещений Учреждения;

14.2. Состояние специального технического и табельного оснащения Учреждения, его структурных подразделений;

14.3. Качество предоставления социальных услуг отделениями Учреждения;

14.4. Иные объекты, подразделения и отдельные сотрудники, чья деятельность связана с оказанием социальных услуг.

### **5. Права членов Комиссии**

15. Члены Комиссии имеют право:

- знакомиться с документацией;
- изучать практическую деятельность работников по оказанию услуг клиентам;
- проводить анкетирование и получателей социальных услуг;
- вносить на рассмотрение директора предложения по повышению эффективности деятельности структурных подразделений.

## 6. Ответственность членов Комиссии

16. Члены Комиссии несут ответственность за:
- соблюдение требований законодательства, нормативных правовых актов, определяющих их полномочия;
  - объективность и достоверность предоставляемой информации по итогам контроля;
  - качество проведения контроля;
  - соблюдение конфиденциальности информации личного характера, ставшей известной в ходе контроля.
-

«КУТВЕРЖДАЮ»



Директор ГБУ «Санаторий «Сосновая роща»  
И.Р. Джигоева  
2023 г.

**ГРАФИК**  
**проверок внутреннего контроля качества предоставления**  
**социальных услуг в ГБУ «Санаторий «Сосновая роща» на 2024 год**

№ п/п	Наименование мероприятия	Цель проверки	Объект проверки	Срок проведения	Ответственные лица	Формы и методы контроля	Форма представления результата в контроля
1	2			3	4	5	6
1	Контроль выполнения планов работы на год; выполнение государственного задания, ПФХД	Оценка эффективности работы учреждения	Отчетная документация за квартал структурных подразделений, бухгалтерии	2 раза в год	Директор, заместители директора, гл. бухгалтер, зав.отделением с/м реабилитации	Административный контроль, аналитический и визуальный метод	Справка
2	Обеспечение материальными ресурсами согласно государственного стандарта: - предоставление площади жилых помещений в соответствии с нормативами; - оснащение комнат мебелью и инвентарем; - обеспечение мягким инвентарем согласно нормативам по сезону	Оценка соответствия государственным стандартам	Номерной фонд, учетно-отчетная документация сестры-хозяйки, завхоза	2 раза в год	Директор, юристконсульт, заместители директора, гл. бухгалтер	Административный контроль, аналитический и визуальный метод	Справка

«УТВЕРЖДАЮ»

Директор ГБУ «Санаторий «Сосновая рош»

И.Р.Джигоева

2023 г.



**ПЛАН РАБОТЫ КОМИССИИ**  
**по контролю качества предоставления социальных услуг в ГБУ «Санаторий «Сосновая рош»**

№ п/п	Основные факторы контроля	Периодичность осуществления контроля	Ответственный
1	Наличие и состояние документов. Нормативно-правовая база Учреждения	По мере изменения правовых документов, регламентирующих деятельность Центра	Директор, члены комиссии, зав.отделением
2	Условия размещения Учреждения (текущее содержание)	Постоянно	Директор, члены комиссии, Зав.отделениями
3	Укомплектованность Учреждения специалистами	Постоянно	Директор, члены комиссии, зав.отделением, специалист по кадрам
4	Специальное и техническое оснащение	Постоянно	Директор, члены комиссии, зав.отделением,
5	Состояние информации об Учреждении, правила и порядок предоставления услуг	Постоянно	Директор, члены комиссии, зав.отделением
6	Деятельность по внутреннему контролю в Учреждения	По утвержденному графику	Директор, члены, комиссии.