Организация работы по контролю качества услуг в учреждении

# Вступление

Результативность проводимой нами работы оценивается по многим показателям, но приоритетное значение имеют показатели качества.

Учитывая многогранность оказываемых гражданам различных услуг государственными органами управления введена система стандартизации. Данная система определяет более конкретные понятия и критерии в работе всех отраслей, в том числе – социальном обслуживании населения.

# Краткие сведения об учреждении

Областное государственное бюджетное учреждение « Сусанинский психоневрологический интернат» - учреждение социального обслуживания, организованное в 1997 году для постоянного проживания 340 престарелых и инвалидов (старше 18 лет), страдающих хроническими психическими заболеваниями, и предоставления им необходимых социальных услуг.

В ноябре 2013года построено дополнительное жилое 2 этажное здание улучшенной планировки на 60 проживающих. В 2015г постановлением администрации Костромской области от 22.09.2015г № 321-а «О реорганизации областного государственного бюджетного учреждения «Сусанинский психоневрологический интернат», областного государственного бюджетного учреждения «Сумароковский психоневрологический интернат» проведено объединение интернатов, общее количества мест для проживания сейчас составляет 500.

Клиенты интерната распределены в отделениях в зависимости от пола и необходимости ухода.

Имеются основные вспомогательные подразделения интерната, пищеблок, хозяйственные службы, централизованное водоснабжение, отопление, канализация.

В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от24.11.2014г№ 940н« Об утверждении правил организации деятельности организаций социального обслуживания, их структурных подразделений» определены соответствующие правила и нормативы штатной численности сотрудников ОГБУЗ « Сусанинский психоневрологический интернат». Предусмотрены должности медицинских работников, в том числе врачи-психиатры, врачи-терапевты, фельдшера, медицинские сестры, большой штат санитарок.

*Численность обслуживаемого контингента в структурных подразделениях ОГБУ « Сусанинский психоневрологический интернат» на 2016 год*

Табл.1

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Наименование структурного  подразделения | Номер жилого корпуса | Количество лиц | | |
| Всего | мужчины | женщины |
| 1 | **с.Владимирово** |  |  |  |  |
| 1.1 | Отделение милосердия № 1 | № 2 | 100 | 100 | 0 |
| 1.2 | Отделение милосердия № 2 | № 5 | 75 | 40 | 35 |
| 1.3 | Отделение милосердия № 3 | № 1 | 25 | 0 | 25 |
| 1.4 | Общее отделение мужское | № 6 | 72 | 72 | 0 |
| 1.5 | Общее отделение женское | № 1 | 78 | 0 | 78 |
| 1.6 | Социально-реабилитационное | № 3 | 50 | 30 | 20 |
|  | Итого: | - | **400** | 242 | 158 |
| 2 | **с. Сумароково** |  |  |  |  |
| 2.1 | Общее отделение мужское | № 1 | 55 | 55 | 0 |
| № 2 | 25 | 25 | 0 |
| № 3 | 20 | 20 | 0 |
|  | Итого: | 100 | **100** | 100 | 0 |
|  | Всего: |  | **500** | 342 | 158 |

Из таблицы 1видно, что количество коек для мужчин составляют 60% от общего количества, в отделениях милосердия предусмотрено 200 коек для постоянного ухода и социально-медицинской помощи больным.

# Нормативная база

## Основная нормативно-правовая база по оказанию социальных услуг

Основными правовыми документами, регулирующими оказание социальных услуг в интернате, являются:

1. Федеральный закон от 28.12.2013г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».
2. Федеральный закон от 24.04.2008г. № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве».
3. Федеральный закон от 07.02.1997г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».
4. Закон Костромской области от 27.10. 2014г № 575-5-ЗКО «О социальном обслуживании граждан в Костромской области».
5. Постановление администрации Костромской области  от 12.12. 2014 г. № 512-а «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Костромской области».

В соответствии с требованиями законодательства социальные услуги предоставляются гражданам поставщиками социальных услуг в соответствии со [стандартами](consultantplus://offline/ref=2C4A981533FC499600EAF3BE535946D63D85E317E52EDD18F6A731F515A4E8905497E6B29BEDA4FE58A4D6Y0z5G).

Приказами Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии утверждены и введены в действие ряд Государственных Стандартов, касающихся социального обслуживания, в т.ч. новые с 01.01.2015года. В таблице 2 представлен перечень 8 основных стандартов.

**Перечень основных национальных отраслевых стандартов**

Табл.2

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № | Номер государственного стандарта | Наименование стандарта |
| 1 | ГОСТ Р 52142-2013 | Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. |
| 2 | ГОСТ Р 52143-2013 | Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. |
| 3 | ГОСТ Р 52495-2005 | Социальное обслуживание населения. Термины и определения. |
| 4 | ГОСТ Р 52496-2005 | Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. |
| 5 | ГОСТ Р 52883-2007 | Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. |
| 6 | ГОСТ Р 52882-2007 | Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. |
| 7 | ГОСТ Р 53347-2009 | Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста. |
| 8 | ГОСТ Р 53349-2009 | Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста |

Стандарты разработаны и введены в период с 2003 года, в 2013 году -часть стандартов заменены на новые. В указанных стандартах приводятся понятия социальных услуг, качество и контроль качества услуг. Требования, указанные в этих документах, приводятся мною как основополагающие для организации нашей работы.

## Основные виды социальных услуг.

В соответствии с ГОСТ Р 52143-2013 установлены 6 основных видов социальных услуг:

1. **Социально-бытовые** - в целях поддержания или обеспечения привычной социальной среды.
2. **Социально-медицинские** - в целях поддержания и улучшения состояния здоровья граждан, не предполагающие медицинского вмешательства или комплекса медицинских вмешательств, направленных на профилактику, диагностику и лечение заболеваний, медицинскую реабилитацию и имеющие самостоятельное законченное решение.
3. **Социально-психологические** - в целях содействия улучшению психического состояния граждан, восстановлению способности к их адаптации в социальной среде.
4. **Социально-педагогические** - в целях организации досуга, содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем.
5. **Социально-экономические** - в целях поддержки и улучшения уровня жизни путем оказания материальной помощи, содействия в трудоустройстве, помощи в решении других социально-экономических проблем.
6. **Социально-правовые** - в целях защиты законных прав и интересов граждан, содействие в решении социально-правовых проблем.

Особое и первостепенное внимание в стандарте уделено социальным услугам, направленным на обеспечение **экономической устойчивости граждан и их социальной безопасности**, заключающейся в осуществлении необходимых превентивных мер по их защите от нежелательных жизненных факторов, связанных с трудной жизненной ситуацией и характеризуемых возможными бедностью, болезнью, бездомностью, одиночеством, опасностью криминального характера и другими отрицательными явлениями.

Предоставление указанных в настоящем стандарте социальных услуг направлено на обеспечение социальной безопасности граждан - клиентов учреждений социального обслуживания и их экономической устойчивости по всем жизненным аспектам (бытовому, медицинскому, психологическому, юридическому) в течение всего срока пребывания граждан в учреждении, а также на их социализации и дальнейшую интеграцию в общество после выписки из учреждения.

## Требования к качеству видов социальных услуг.

Требования к качеству видов социальных услуг представлены в государственном стандарте ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения». В табл.3-4-5 приведен расширенный перечень по каждому виду услуг.

* + 1. **Перечень социально-бытовых услуг**

Табл.3

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование услуги |
| 1 | Питание, предоставляемое клиентам учреждений, включая диетическое питание, должно быть приготовлено из доброкачественных продуктов, удовлетворять потребности клиентов по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-техническим требованиям и состоянию здоровья клиентов |
| 2 | Одежда, обувь, постельные принадлежности, нательное белье и средства личной гигиены, предоставляемые клиентам, должны быть удобными, соответствовать росту и размерам клиентов, отвечать, по возможности, их запросам, а также санитарно-гигиеническим нормам и требованиям. |
| 3 | Жилая площадь, занимаемая клиентами, по размерам и другим жизненным показателям (состояние зданий и помещений, их комфортность) должна обеспечивать удобство проживания клиентов. При размещении клиентов в жилых помещениях (комнатах) должны быть учтены их физическое и психическое состояние, наклонности, психологическая совместимость; мебель, предоставляемая клиентам, должна быть удобной в пользовании, подобрана с учетом их физического состояния, отвечать современным требованиям дизайна.  Содержание и ремонт жилых помещений следует осуществлять в соответствии со строительными нормами и правилами (СНиП). |
| 4 | Помещения, предоставляемые для организации реабилитационных мероприятий, бытового обслуживания, культурно-досуговой и лечебно-трудовой деятельности, по размерам, конфигурации и расположению должны обеспечивать проведение в них всех упомянутых выше мероприятий с учетом специфики обслуживаемого контингента. |
| 5 | При создании условий для отправления религиозных обрядов должны быть строго учтены вероисповедание, возраст, пол, физическое состояние клиентов, особенности религиозных обрядов, принятых в различных конфессиях. Не допускаются любые ущемления прав свободного отправления религиозных обрядов верующими, а также прав атеистов |
| 6 | Содействие в обеспечении клиентов протезами и протезно-ортопедическими изделиями, слуховыми аппаратами должно позволить получение клиентами необходимых им упомянутых реабилитационных изделий хорошего качества, надежных и удобных в пользовании |
| 7 | Поддержание условий проживания клиентов в соответствии с гигиеническими требованиями должно быть направлено на постоянное соблюдение клиентами всех санитарно-гигиенических норм и правил, способствующих устранению неприятных ощущений дискомфорта. |

* + 1. **Перечень социально-медицинских услуг**

Табл.4

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование услуги |
| 1 | Обеспечение ухода с учетом состояния здоровья должно включать в себя наблюдение (с готовностью в любой момент прийти на помощь), проведение медицинских процедур, выдачу лекарств в соответствии с назначением лечащих врачей, оказание помощи в передвижении (при необходимости) и в других действиях клиента |
| 2 | Проведение лечебно-оздоровительных мероприятий, направленных на сохранение, поддержку и охрану здоровья, и выполнение других, связанных со здоровьем процедур, должно осуществляться с максимальной осторожностью и аккуратностью без причинения какого-либо вреда клиентам |
| 3 | Содействие в профилактике обострений хронических и предупреждении инфекционных заболеваний должно обеспечивать своевременное и в необходимом объеме предоставление необходимых услуг с учетом характера заболевания, медицинских показаний, физического и психического состояния клиентов |
| 4 | Содействие в прохождении диспансеризации должно обеспечить посещение клиентами всех предписанных им врачей-специалистов для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья. |
| 5 | Содействие в получении бесплатной либо на льготных условиях зубопротезной (за исключением протезов из драгоценных металлов и других дорогостоящих материалов) и протезно-ортопедической помощи должно быть осуществлено в соответствии с практическими потребностями клиентов и способствовать получению ими качественных реабилитационных изделий, указанных выше |
| 6 | Качество содействия в получении медицинской помощи, в том числе сопровождения в медицинские учреждения, должно определяться тем, насколько правильно поставлен предварительный диагноз заболевания клиента, в какой степени обеспечены доставка клиента в лечебное учреждение, его обслуживание и возвращение домой. |
| 7 | Качество содействия в оформлении документов при направлении на медико-социальную экспертизу определяется тем, в какой степени оно обеспечивает посещение клиентом соответствующих специалистов и сбор всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния его организма на основе анализа всех необходимых данных освидетельствуемого клиента. |

* + 1. **Перечень социально-правовых услуг**

Табл.5

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование услуги |
| 1 | Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание, пенсионное обеспечение и предоставление социальных выплат, а также содействие в осуществлении мер социальной поддержки, установленных законодательством Российской Федерации, должно обеспечить клиентам полное представление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений |
| 2 | Содействие в оформлении и восстановлении документов (на положенные меры социальной поддержки, для удостоверения личности, трудоустройства, при направлении на медико-социальную экспертизу и т.д.) должно обеспечивать разъяснение клиентам содержание необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем. Качество содействия оценивают тем, в какой степени оно способствовало своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем |
| 3 | Содействие в сохранении занимаемых ранее по договору найма или аренды жилых помещений в течение 6 мес с момента поступления в стационарное учреждения социального обслуживания, а также во внеочередном обеспечении жилым помещением в случае отказа от услуг этого учреждения по истечении указанного срока, если не может быть возвращено ранее занимаемое помещение, должно быть направлено на защиту клиента от возможной потери вследствие различных обстоятельств законно принадлежащей или положенной ему жилой площади и недопущение ущемления его законных прав на жилище |
| 4 | Содействие в предоставлении бесплатной помощи адвоката в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, или сопровождение (представление интересов) в судах различных инстанций для защиты прав и интересов должно гарантировать клиенту квалифицированную юридическую защиту законных прав и помощь в целях принятия объективного решения по его вопросу |
| 5 | Исполнение функций опекунов и попечителей в отношении недееспособных пожилых людей, инвалидов (в том числе детей-инвалидов), нуждающихся в опеке и попечительстве, должно обеспечивать оказание помощи подопечным клиентам в осуществлении их прав и исполнении обязанностей, охранять несовершеннолетних подопечных от злоупотреблений третьих лиц, а также давать согласие совершеннолетним подопечным на совершение ими действий, предусмотренных [Гражданским кодексом Российской Федерации](http://docs.cntd.ru/document/9027690). |
| 6 | Содействие в оказании юридической помощи и иных правовых услуг (оформление и восстановление различных документов, организация помощи в вопросах пенсионного обеспечения и предоставления социальных выплат, организация социально-правового консультирования) должно обеспечивать разъяснение сути и состояния интересующих клиента проблем, определять пути их решения и осуществлять практические меры (содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции необходимых документов, личное обращение в эти инстанции, контроль за прохождением документов и т.д.). |

## Организация контроля качества социальных услуг.

Контроль качества социальных услуг заключается:

1. в проверке полноты предоставления услуг,
2. в проверке своевременности предоставления этих услуг,
3. в оценка результативности услуг:

* материальной, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов,
* нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

Контролю подлежит качество всех социальных услуг, упомянутых в [ГОСТ Р 52143](http://www.norm-load.ru/SNiP/Data1/42/42127/index.htm). Цель контроля - проверка соответствия качества этих услуг требованиям [ГОСТ Р 52142](http://www.norm-load.ru/SNiP/Data1/41/41655/index.htm). Государственный стандарт ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения» устанавливает расширенный перечень по каждому виду услуг.

## Перечень основных факторов, подлежащих контролю

Важным являются правила и порядок контроля основных факторов, непосредственно влияющих на качество предоставляемых услуг. В таблице 3 приведен перечень основных факторов в соответствии с ГОСТ Р 52142-2013.

**Перечень основных факторов, подлежащих контролю**

Табл. 3

|  |  |
| --- | --- |
| № | Наименование фактора |
| 1 | Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение |
| 2 | Условия размещения учреждения |
| 3 | Укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация |
| 4 | Специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.). |
| 5 | Состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты). |
| 6 | Наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения. |

* + 1. **Документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение.**

Основными документами являются:

1. Устав учреждения.
2. Положение об учреждении.
3. Руководства, правила, инструкции, методики.
4. Эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру.
5. Национальные стандарты социального обслуживания населения.  
   * 1. **Условия размещения учреждения.**

Учреждение и его структурные подразделения размещаются в специально предназначенных зданиях и помещениях, доступных для инвалидов. Помещения обеспечиваются всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной и электронной связью.

По размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, правил противопожарного режима, безопасности труда и быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенные температура и влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т.д.).

Площадь, занимаемая учреждением, должна обеспечивать размещение персонала, клиентов и предоставление услуг в соответствии с нормами, утвержденными в установленном порядке.

* + 1. **Специальное и табельное техническое оснащение учреждения.**

Каждое учреждение должно оснащается специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиями стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов.

Специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратуру следует использовать строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

Неисправное специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при осмотре сомнительные результаты, должны быть сняты с эксплуатации, заменены или отремонтированы (если они подлежат ремонту), а пригодность к эксплуатации отремонтированного оборудования должна быть подтверждена его проверкой.

* + 1. **Укомплектованность учреждений специалистами.**

Учреждение должно быть укомплектовано необходимым числом специалистов в соответствии со штатным расписанием.

Каждый специалист должен иметь соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, обладать знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на него обязанностей.  
Квалификацию специалистов следует поддерживать на высоком уровне постоянной (периодической) учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными действенными способами.

Для специалистов каждой категории должны быть в наличии должностные инструкции, устанавливающие их обязанности и права.

Все специалисты учреждения должны быть аттестованы в установленном порядке.

* + 1. **Состояние информации об учреждении.**

Состояние информации должно соответствовать требованиям [федерального закона "О защите прав потребителей"](http://docs.cntd.ru/document/9005388).

Учреждение обязано довести до сведения граждан свое наименование и местонахождение. Данная информация должна быть предоставлена любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации и обеспечивающим ее доступность для граждан, попавших в трудную жизненную ситуацию.

Клиент вправе потребовать предоставления ему необходимой и достоверной информации о выполняемых услугах, обеспечивающей их компетентный выбор.

* + 1. **Наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.**

Учреждения должны иметь документально оформленную собственную систему (службу) контроля за деятельностью подразделений и сотрудников по оказанию социальных услуг на их соответствие национальным стандартам социального обслуживания, другим нормативным документам в области социального обслуживания населения.

Эта система контроля должна охватывать этапы планирования, работы с клиентами, оформления результатов контроля, выработки и реализации мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Внешняя система контроля должна включать в себя контроль, который осуществляют:

* уполномоченные органы государственной власти Российской Федерации, органы государственной власти субъектов Российской Федерации в сфере социального обслуживания;
* общественные объединения (фонды, центры и др.), занимающиеся в соответствии с их учредительными документами защитой интересов граждан соответствующих категорий.

Работа учреждений в области качества услуг должна быть направлена на полное удовлетворение нужд клиентов, непрерывное повышение качества услуг и эффективности социальной адаптации и реабилитации граждан.

Руководитель учреждения несет полную ответственность за политику в области качества услуг, предоставляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества.

# Организация работы по контролю качества услуг в учреждении.

Специалистами нашего учреждения подготовлены, а директором утверждены следующие распорядительные документы по организации работы по контролю качества.

* 1. Руководство по качеству от 2015года. В нём представлено подробное описание системы качества социальных услуг.
  2. Приказом по учреждению от 31.08.2015г № 102 создана система качества на основе государственных стандартов, приказом от 18.01.2016г № 16 создана комиссия по внутреннему контролю качества из 16 работников интерната.
  3. Разработан план внутренних проверок по оказанию социальных услуг (условия по жилью, питанию, обеспечению инвентарем, обеспечение ухода, медицинской помощи и другое).
  4. В соответствии с приказом департамента здравоохранения Костромской области от 24 июня 2014г № 413 « О совершенствовании организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в медицинских организациях Костромской области» приказом директора интерната от 26.01.2016г утвержден порядок организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в интернате.
  5. В соответствии с санитарными правилами "Организация и проведение производственного контроля за соблюдением санитарных правил и выполнением санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий. СП 1.1.1058-01" утверждено положение об организации и проведении производственного контроля.
  6. В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 апреля 2014 г. N 282 « О плане мероприятий (« Дорожной карты») "Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения (2013 - 2018 ГОДЫ)" приказом директора интерната от 26.01.201г утвержден соответствующий план мероприятий.
  7. В соответствии с приказом Министерства труда и социальной защиты РФ от 06 декабря 2012 г. N 575 « Об утверждении примерной программы субъекта Российской Федерации по обеспечению доступности приоритетных объектов и услуг в приоритетных сферах жизнедеятельности инвалидов и других маломобильных групп населения» в интернате утверждена рабочая группа, подготовлен комплексный план по обеспечению доступности объектов и услуг в интернате .
  8. Для оценки общего объема оказанных социальных услуг в учреждении организован ежемесячный контроль за выполнение услуг по их видам.

За 9 месяцев 2016г выполнено 541тыс. услуг, в т.ч.:

* 287,0 тыс. – социально-бытовых,
* 238,0 тыс. – социально-медицинских.
  1. В 2015-2016 г.г. в учреждении проведено несколько проверок надзорных органов, выявлен ряд административных правонарушений, выданы предписания по их устранению.

Проводились проверки:

* территориальным управлением Росздравнадзора;
* территориальным управлением Росзпотребнадзора;
* территориальным управлением пожарного надзора;
* счетной палатой Костромской области;
* прокуратурой Сусанинского района.

# Заключение.

На данный момент в учреждении проводится всесторонняя работа по организации качества и контролю качества основных видов социальных услуг, имеются нормативные документы по данному направлению работы.

В связи с объективными причинами не удается полностью решить вопросы по улучшению материально-технической базы подразделений интерната, улучшению кадрового обеспечения, особенно медицинскими специалистами.

При постоянном усилении внешнего контроля и ответственности без решения этих проблем своевременно решать многие вопросы трудно. Имеется специфика работы с клиентами, имеющими психические расстройства.

Тем не менее, наши сотрудники стараются решать и выполнять требования по улучшению работы.

Спасибо за внимание.

Зам.директора по медицинскому обслуживанию -врач : Г.Л.Кузьмичева.

20.10.2016г.

**Приложение**

* 1. **Общая структура**

ОГБУ « Сусанинский психоневрологический интернат**»**

|  |
| --- |
| ОГБУ  «Сусанинский психоневрологический интернат» |
| * Отделение с.Владимирово – 400 чел * Отделение с.Сумароково – 100 чел |

|  |  |
| --- | --- |
| 1. Административно-хозяйственная часть | - |
| 1. Бухгалтерия | - |
| 1. Медицинская часть | Медицинская часть |
| 1. Пищеблок | Пищеблок |
| 1. Продуктовый склад | Продуктовый склад |
| 1. Баня | Баня |
| 1. Прачечная | Прачечная |
| 1. Котельная | Котельная |
| 1. Водозаборная станция | - |
| 1. Гаражи | Гаражи |
| 1. Подсобное хозяйство | - |
| 1. Мастерские | - |
| 1. Клуб | Клуб |
| 1. Корпуса для проживания больных |  |
| * 1. Мужской корпус | корпус № 1 |
| * 1. Женский конкурс | корпус № 2 |
| * 1. Корпус милосердия №1 | корпус № 3 |
| * 1. Корпус милосердия №2 | - |
| * 1. Корпус реабилитации | - |

* 1. **Структура управления**

ОГБУ « Сусанинский психоневрологический интернат»

|  |  |
| --- | --- |
| 1-ый уровень | **ДИРЕКТОР** |

2-ой уровень

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Заместитель директора** | | | Главный бухгалтер |
| по медицинской части -врач | по общим вопросам | по отделению Сумароково |

3-ий уровень

|  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Заведующий** | | | | | | |
| Отделением -врач | столовой | гаражом | котельной | складом | подсобным хозяйством | хозяйством |
| Отделением |

**По медицинской части**

4-ый уровень

|  |
| --- |
| Фельдшер, зубной врач |

5-ый уровень

|  |
| --- |
| Старшая медицинская сестра |

6-ый уровень

|  |
| --- |
| Медицинская сестра палатная (постовая) отделения |
| Медицинская сестра кабинета |

7-ый уровень

|  |
| --- |
| Дезинфектор |
| Младшая медицинская сестра по уходу |
| Санитар |

* 1. **Структура штатных должностей**

медицинских подразделений интерната на 01.09.2016г

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Наименование должности | Количество штатных единиц в отделении | | | |
| *Социально-медицинское* | *Отделения милосердия* | *Общие отделения* | ***Всего*** |
| 1 | Заведующий отделением - врач | 1,0 | 2,0 | 2,0 | **5,0** |
| 2 | Врач-специалист |  |  |  |  |
| 2.1 | Врач-терапевт | 2,75 | 0 | 0 | **2,75** |
| 2.2 | Врач-психиатр | 4,0 | 0 | 0 | **4,0** |
| 2.3 | Врач-стоматолог | 1,0 | 0 | 0 | **1,0** |
| 3 | Средний медицинский персонал |  |  |  |  |
| 3.1 | Фельдшер | 2,75 | 0 | 0 | **2,75** |
| 3.2 | Старшая медицинская сестра | 1,0 | 2,0 | 0 | **3,0** |
| 3.3 | Медицинская сестра процедурная | 1,0 | 0 | 0 | **0** |
| 3.4 | Медицинская сестра по физиотерапии | 2,0 | 0 | 0 | **0** |
| 3.5 | Медицинская сестра по массажу | 4,0 | 0 | 0 | **0** |
| 3.6 | Инструктор по лечебной физкультуре | 4,0 | 0 | 0 | **0** |
| 3.7 | Медицинская сестра диетическая | 1,0 | 0 | 0 | **0** |
| 3.8 | Медицинская сестра палатная | 0 | 22,4 | 16,8 |  |
| 3.9 | Лаборант | 1,0 | 0 | 0 | **0** |
| 3.10 | Главная медицинская сестра | 1,0 | 0 | 0 | **0** |
| 4. | Заведующий аптекой | 1,0 | 0 | 0 | **0** |
| 5 | Фармацевт | 1,0 | 0 | 0 | **0** |
| 6 | Младший медицинский персонал |  |  |  |  |
| 6.1 | Медицинский дезинфектор | 1,0 | 0 | 0 | **1,0** |
| 6.2 | Сестра-хозяйка | 1,0 | 4,0 | 1,0 | **6,0** |
| 6,3 | Санитарка | 8,0 | 80,0 | 27,0 |  |
|  | Всего |  | 112,4 | 47,8 |  |

# Структура доклада

[1. Вступление 1](#_Toc476304320)

[2. Краткие сведения об учреждении 1](#_Toc476304321)

[3. Нормативная база 3](#_Toc476304322)

[3.1. Основная нормативно-правовая база по оказанию социальных услуг 3](#_Toc476304323)

[3.2. Основные виды социальных услуг. 5](#_Toc476304324)

[3.3. Требования к качеству видов социальных услуг. 6](#_Toc476304325)

[3.3.1. Перечень социально-бытовых услуг 6](#_Toc476304326)

[3.3.2. Перечень социально-медицинских услуг 7](#_Toc476304327)

[3.3.3. Перечень социально-правовых услуг 8](#_Toc476304328)

[3.4. Организация контроля качества социальных услуг. 10](#_Toc476304329)

[3.5. Перечень основных факторов, подлежащих контролю 11](#_Toc476304330)

[3.5.1. Документы по учреждению. 11](#_Toc476304331)

[3.5.2. Условия размещения учреждения. 12](#_Toc476304332)

[3.5.3. Специальное и табельное техническое оснащение учреждения. 12](#_Toc476304333)

[3.5.4. Укомплектованность учреждений специалистами. 13](#_Toc476304334)

[3.5.5. Состояние информации об учреждении. 13](#_Toc476304335)

[3.5.6. Наличие систем (служб) контроля в учреждении. 13](#_Toc476304336)

[4. Организация работы по контролю качества услуг в учреждении. 14](#_Toc476304337)

[4.1. Разработка руководства по качеству. 14](#_Toc476304338)

[4.2. Создание комиссии по внутреннему контролю качества. 14](#_Toc476304339)

[4.3. План внутренних проверок качества. 14](#_Toc476304340)

[4.4. Порядок организации внутреннего контроля качества и безопасности медицинской деятельности в интернате. 14](#_Toc476304341)

[4.5. Положение об организации и проведении производственного контроля. 15](#_Toc476304342)

[4.6. Плане мероприятий (« Дорожной карты») "Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения. 15](#_Toc476304343)

[4.7. Комплексный план по обеспечению доступности объектов и услуг в интернате . 15](#_Toc476304344)

[4.8. Ежемесячный контроль за выполнение услуг по их видам. 15](#_Toc476304345)

[4.9. Проверки надзорных органов, выданы предписания по их устранению. 15](#_Toc476304346)

[5. Заключение. 16](#_Toc476304347)

**Приложение :**

1. Общая структура ОГБУ « Сусанинский психоневрологический интернат»
2. Структура управления в интернате.