

**УТВЕРЖДАЮ:**

**ДИРЕКТОР КРАЕВОГО  
ГОСУДАРСТВЕННОГО БЮДЖЕТНОГО  
СТАЦИОНАРНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ  
СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ «РЕБРИХИНСКИЙ ДОМ-  
ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И  
ИНВАЛИДОВ»**

  
**О.В.Быстревская**

**«03» июня 2019 г.  
М.П.**

**ПОЛОЖЕНИЕ  
О СТРУКТУРНЫХ ПОДРАЗДЕЛЕНИЯХ и ВИДАХ ОКАЗЫВАЕМЫХ  
СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КРАЕВОГО ГОСУДАРСТВЕННОГО  
БЮДЖЕТНОГО СТАЦИОНАРНОГО УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО  
ОБСЛУЖИВАНИЯ «Ребрихинский дом - интернат для престарелых и  
инвалидов» и виды оказываемых социальных услуг**

**1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ**

Настоящее Положение «О структурных подразделениях учреждения» распространяется на краевое государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания «Ребрихинский дом - интернат для престарелых и инвалидов» (далее - Положение) в сфере предоставления медико - социальных услуг, и устанавливает требования к порядку и условиям оказания услуг.

В настоящем Положении реализованы нормы Федерального закона Российской Федерации: Федеральный закон от 28.12.2013 № 442 - ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

Настоящее Положение является дополнительным приложением Руководства по качеству учреждения.

Настоящее Положение разработано с целью его использования в качестве базовой нормативной основы при разработке системы качества учреждения применительно к специфике его деятельности.

Настоящее Положение включает в себя сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах,

сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о дополнительных документах, необходимых для зачисления на обслуживание в данное подразделение, сведения о количестве сотрудников подразделения, их основные обязанности.

### 1. Штатное расписание учреждения

Структурное подразделение	Наименование должности	Кол-во штатных единиц
1	2	4
Администрация	Директор	1
	Заместитель директора	1
	Главный бухгалтер	1
	Юрисконсульт	0,5
	Бухгалтер	1
	Бухгалтер	1
	Бухгалтер	0,5
	Инспектор по кадрам	1
	Зав.складом	1
	Зав.складом	1
	Завхоз	1
	Завхоз	1
	<b>ИТОГО:</b>	
	Слесарь- электрик по ремонту электрооборудования	1
	Водитель	1
	Водитель	1
	Водитель	1
	Водитель	1
	Библиотекарь	0,5
	Машинист (кочегар) котельной	1
	Машинист (кочегар) котельной	1
	Машин. по стирке и рем. спец.	0,5
	Машин. по стирке и рем. спец.	1
	Уборщица	0,5
	Слесарь-сантехник	0,5
	Слесарь -сантехник	0,5
<b>ИТОГО:</b>		<b>10,5</b>
Медицинский персонал	Заведующий медицинским отделением	0,25
	Врач-терапевт	0,5
	Старшая медсестра	1
	Старшая медсестра	1
	Медсестра диетическая	0,5
	Медсестра диетическая	0,5
	Сестра хозяйка	0,5
	Сестра-хозяйка	0,5
	Санитарка	5

	Санитарка	6
<b>ИТОГО:</b>		<b>15,75</b>
Пищеблок	Повар	2
	Повар	2
	Официант	1
	Официант	1
	Кухонный рабочий	1
	Кухонный рабочий	1
<b>ИТОГО</b>		<b>8</b>
<b>ВСЕГО:</b>		<b>45,25</b>

## 1. КВАЛИФИКАЦИЯ СПЕЦИАЛИСТОВ

3.1. Учреждение располагает необходимым количеством специалистов, имеющих соответствующую профессиональную подготовку, специальные профессиональные навыки и опыт, необходимые для качественного оказания услуг.

3.2. Каждому пенсионеру или инвалиду, находящемуся на обслуживании в учреждении гарантируется оказание помощи специалистом, имеющим профильную подготовку, квалификацию и опыт работы, а также обладающим высокими моральными и морально этическими качествами, чувством ответственности, и руководствующимся в своей работе принципом гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности.

### **Минимальные требования:**

- Услуга оказывается специалистом, имеющим профильное базовое образование;
- Каждый специалист участвует в оказании услуги в соответствии с должностной инструкцией;
- Допуск специалиста к оказанию услуги проводится на основе документов, подтверждающих его квалификацию и опыт работы;
- Все специалисты прошли утвержденные процедуры найма на работу и периодическую аттестацию;
- В отношении всех специалистов осуществляется процедура регулярного контроля работы;
- Квалификация специалистов поддерживается систематической учебой на курсах переподготовки и повышения квалификации.

### **Требования повышенного качества:**

- Качество работы специалистов проверяются и оцениваются каждые 6 месяцев;
- Специалисты используют лучшие практики других учреждений;
- Специалисты учреждения разрабатывают новые методики оказания социальных услуг;
- 50% специалистов учреждения участвуют в программах обучения, повышения квалификации и стажировок.

### **Показатели:**

- 80% специалистов учреждения имеют профильное образование;
- существует и реализуется план повышения квалификации персонала;
- существуют документы о результатах проверок и рекомендаций.

## **2. ОБЕСПЕЧЕНИЕ ПРАВ КЛИЕНТА И КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТЬ**

4.1. При получении социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам гарантируется соблюдение конфиденциальности информации личного характера, ставшей известной сотруднику учреждения при оказании социальных услуг. Сотрудники учреждения гарантируют обеспечение гражданских прав граждан пожилого возраста и инвалидов и их прав как потребителей услуги.

4.2. Информация о клиенте хранится таким образом, что не допускается ее использование посторонним лицам, распространение частичной или полной информации осуществляется только в интересах получателя услуги и с его согласия (если это не связано с преступлением или угрозой жизни и здоровью самого клиента или других лиц).

4.3. Получение социальных услуг осуществляется на добровольной основе.

### ***Минимальные требования:***

- Оформление документов гражданина осуществляется в утвержденном порядке с использованием типовых бланков;
- Хранение документов и информации о получателе услуги осуществляется в соответствии с утвержденной инструкцией;
- Предоставление информации о получателе услуг другими организациями и должностным лицам осуществляется в соответствии с установленными нормативно – правовыми актами;
- Процедура контроля за оформлением и хранением документов о клиентах осуществляется регулярно.

### ***Требования повышено качества:***

- Проведение собеседования и консультирования проводится в специальных помещениях, обеспечивающих конфиденциальность.

### ***Показатели:***

- Существуют инструкции по оформлению и хранению документов клиента;
- Существует порядок предоставления информации о получателе социальной услуги другим организациям и должностным лицам;
- Существуют помещения для проведения индивидуальных консультаций и собеседований;
- Контроль за обеспечением прав клиентов и обеспечение конфиденциальность осуществляются постоянно.

### ***Результат:***

- Клиент уверен, что его интересы защищены, а предоставленная информация будет использована только в целях оказания помощи.

## **5. ОСНОВНЫЕ ВИДЫ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

5.1. В учреждении предоставляются следующие виды социальных услуг:

**Социально – бытовые услуги**, направленные на организацию питания и отдыха, к ним относятся:

- Приготовление и подача пищи клиентам учреждения, включая диетическое питание; предоставление клиентам учреждения социального обслуживания помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания;
- Предоставление клиентам в пользование мебели согласно утвержденным нормативам; предоставление мягкого инвентаря, по медицинским показаниям (постельных принадлежностей), согласно утвержденным нормативам;
- Оказание помощи в написании и прочтении писем; предоставление транспорта при необходимости перевоза клиентов отделения для участия в культурных мероприятиях, организованных учреждением;
- Обеспечение сохранности вещей, принадлежащих клиентам.

**Минимальные требования к организации предоставления социально-бытовых услуг:**

- Горячее питание должно быть приготовлено из качественных продуктов, удовлетворять потребности клиентов отделения по калорийности, соответствовать установленным нормам питания, санитарно-гигиеническим требованиям; наличие установленной процедуры внутреннего контроля над приготовлением и объемом отпускаемой пищи;

- Качество предоставляемых помещений отвечает санитарно-гигиеническим требованиям и обеспечивает удобство пребывания граждан в отделении;

- Предоставляемая гражданам мебель должна быть удобной в пользовании; учреждение, имеющее в своем составе отделение, предоставляет транспорт для перевозки обслуживаемых граждан на экскурсии в сопровождении работников организации в соответствии с требованиями безопасности; наличие помещения, предназначенного для хранения вещей обслуживаемых.

**Требования повышенного качества к организации предоставления социально-бытовых услуг:**

- Горячее питание должно быть приготовлено из качественных продуктов, удовлетворять потребности граждан по калорийности, соответствовать установленным нормам питания и органолептическим свойствам, подаваться в специально-организованном помещении, отвечающем санитарно-гигиеническим требованиям;

- Качество предоставляемых помещений соответствует санитарно-гигиеническим нормам по размерам, обеспечивает комфортность и удобство пребывания граждан в учреждении;

Учреждение предоставляет транспорт для перевозки обслуживаемых граждан на экскурсии, в медицинские учреждения (в случае необходимости) в сопровождении работников учреждения в соответствии с требованиями безопасности;

- Предоставляемые гражданам койко-место и постельные принадлежности должны быть удобными в использовании и соответствовать санитарно-гигиеническим требованиям;

- Предоставляемая гражданам мебель должна быть удобной в пользовании и отвечать требованиям современного дизайна;

- Помещение, предназначенное для хранения вещей обслуживаемых, должно быть изолированным и закрываться на ключ.

***Показатели обеспечения требований к качеству социально-бытовых услуг:***

- Записи специалистов о результатах внутреннего контроля за своевременным приготовлением и объемом отпускаемой пищи - наличие бракеражного журнала, наличие утвержденного меню, накладной и договора с организацией, предоставляющей продукты;

- Записи специалистов учреждения и акты надзорных инстанций о состоянии предоставляемых помещений для организации реабилитационных и лечебных мероприятий, лечебно-трудовой деятельности, культурного и бытового обслуживания;

- Отсутствие жалоб на предоставление транспортных услуг со стороны клиентов;

- Граждане обеспечены необходимой мебелью и постельными принадлежностями - наличие записей в журнале учета выдачи мягкого инвентаря (постельных принадлежностей); граждане обеспечены помещением для хранения их вещей;

***Социально-медицинские услуги, направленные на поддержание и улучшение состояния здоровья, активного образа жизни и решение других социально-медицинских проблем жизнедеятельности, предоставляются в следующей форме:***

-Оказание первой доврачебной помощи; проведение процедур, связанных со здоровьем (закапывание капель и других процедур);

-Организация лечебно-оздоровительных мероприятий;

- Оказание санитарно-гигиенических услуг;

-Проведение санитарно-просветительной работы для решения вопросов возрастной адаптации;

-Наблюдение за состоянием здоровья (измерение температуры тела, артериального давления);

-Содействие в госпитализации клиентов в лечебно-профилактические учреждения.

***Минимальные требования к организации предоставления социально-медицинских услуг:***

-Первая доврачебная помощь оказывается своевременно; проведение процедур, связанных со здоровьем, осуществляется в соответствии с назначением врача, а также с обязательным соблюдением кратности и количества процедур;

-В учреждении ежедневно организуются лечебно-оздоровительные мероприятия;

-В учреждении ежедневно оказываются санитарно-гигиенические услуги;

-В учреждении один раз в неделю организуется санитарно-просветительская работа в целях решения вопросов возрастной адаптации; наблюдение за состоянием здоровья осуществляется ежедневно; содействие в госпитализации нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения осуществляется в течение полутора часов; осуществление медицинских услуг, в том числе с помощью медицинских приборов, по назначению врача проводится с максимальной аккуратностью и осторожностью;

- Наличие контроля за качеством предоставленных социально-медицинских услуг.

***Требования повышенного качества к организации предоставления социально-медицинских услуг:***

- Наблюдение за состоянием здоровья обслуживаемых граждан осуществляется медперсоналом два раза в день; содействие в госпитализации нуждающихся в лечебно-профилактические учреждения осуществляется в течение одного часа;

-В учреждении ежедневно организуются различные лечебно-оздоровительные мероприятия;

- В учреждении ежедневно предоставляются различные санитарно-гигиенические услуги;

- В учреждении два раза в неделю организуется санитарно-просветительская работа в целях решения вопросов возрастной адаптации.

***Показатели обеспечения требований к качеству социально-медицинских услуг:***

- Фиксирование в медицинской документации данных о состоянии здоровья граждан пожилого возраста и инвалидов;

- Фиксирование в медицинской документации оказания первой доврачебной помощи, обеспечивающей потребность клиентов в социально-медицинских услугах до начала систематического лечения; фиксирование в медицинской документации факта и времени госпитализации клиента;

- Фиксирование в медицинской документации факта проведения медицинских процедур в соответствии с назначением врача; записи об итогах осуществления процедуры контроля за качеством предоставленных социально-медицинских услуг;

- Фиксирование факта проведения санитарно-просветительской работы в целях решения вопросов возрастной адаптации.

***Социально-психологические услуги, направленные на содействие клиентам в улучшении их психического состояния, восстановление способности к адаптации в среде жизнедеятельности, предоставляются в следующей форме:***

- Содействие в проведении социально-психологического и психологического консультирования;

-Содействие в проведении психологической диагностики и обследования личности;

-Содействие в проведении психологической коррекции; содействие в проведении психологических тренингов; содействие в оказании психологической помощи (беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиента).

***Минимальное требование к организации предоставления социально-психологических услуг*** - содействие в предоставлении социально-психологических услуг клиентам в течение двух рабочих дней.

***Требования повышенного качества к организации предоставления социально-психологических услуг***

- Содействие в оказании психологической помощи (беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиента) клиентам в течение одного часа.

***Показатели обеспечения требований к качеству социально-психологических услуг:***

- Наличие записей в журнале специалистов, подтверждающих оказание услуг и количество граждан, принявших в них участие, с указанием даты и время проведения.

- Социально-правовые услуги, направленные на защиту законных прав и интересов клиентов учреждения, оказание им юридической помощи, содействие в решении других социально-правовых проблем жизнедеятельности, предоставляются в следующей форме: консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

-Помощь и содействие в оформлении документов; содействие в оказании юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат; оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением.

***Минимальные требования к организации предоставления социально-правовых услуг:***

-Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на социальное обслуживание в государственной, негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов, дает клиентам полное предоставление об установленных законодательством правах на обслуживание и о путях их защиты от возможных нарушений;



-Помощь в оформлении документов осуществляется по мере необходимости и способствует своевременному и объективному решению проблем обслуживаемого гражданина, обеспечивает разъяснение клиентам содержания необходимых документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

-Содействие в предоставлении социально-правовых услуг клиентам учреждения осуществляется в течение одного рабочего дня;

- Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением, должно обеспечивать разъяснение сути и состояния, интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке заявления и направление его в соответствующие инстанции.

***Требования повышенного качества к организации предоставления социально-правовых услуг:***

-Предоставление и направление документов в соответствующие инстанции для положительного решения необходимых вопросов, а также осуществление контроля за своевременным решением проблем клиентов; оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением должно обеспечивать разъяснение сути и состояния, интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции, если в этом возникает необходимость, личное обращение в соответствующие инстанции и контроль за прохождением документов; содействие в предоставлении социально-правовых услуг клиентам учреждения осуществляется в течение трех часов.

***Показатели обеспечения требований к качеству социально-правовых услуг:***

- Наличие записи специалиста об оказании услуги с фиксированием конечного результата либо о содействии в оказании юридической помощи с указанием даты и время проведения.

***- Социально-педагогические услуги направлены на социальную адаптацию и организацию досуга клиентов, предоставляются в следующей форме:***

-Анимационные услуги (экскурсии, посещение театров, выставок, концерты художественной самодеятельности, праздники, юбилеи и другие культурные мероприятия);

-Организация и проведение клубной работы для формирования и развития интересов клиентов.

***Минимальные требования к организации предоставления социально-педагогических услуг:***

-Организация и проведение культурных мероприятий для обслуживаемых граждан осуществляются не менее четырех раз в месяц;

- 80 процентов граждан, обслуживаемых в учреждении, принимают участие в культурных мероприятиях.

***Требования повышенного качества к организации предоставления социально-педагогических услуг:***

- Организация и проведение культурных мероприятий для обслуживаемых граждан осуществляется ежедневно;
- Ежедневно организуется клубная или кружковая работа.
- Показатели обеспечения требований к качеству социально-педагогических услуг - записи специалистов о проведении мероприятий с указанием даты и время проведения.

Социально-экономические услуги направлены на содействие клиентам учреждения всех категорий и групп в получении полагающихся льгот, пособий, компенсаций, и других выплат в соответствии с законодательством Российской Федерации и Алтайского края, предоставляются в следующей форме:

- Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на получение полагающихся льгот, пособий, компенсаций, и других выплат в соответствии с законодательством Российской Федерации и Алтайского края, на социальное обслуживание в государственной, негосударственной системах социальных служб и защиту своих интересов;

- Помощь и содействие в оформлении документов; содействие в оказании юридической помощи и содействие в получении установленных законодательством льгот и преимуществ, социальных выплат.

***Минимальные требования к организации предоставления социально-экономических услуг:***

- Консультирование по вопросам, связанным с правом граждан на получение полагающихся льгот, пособий, компенсаций, и других выплат, дает клиентам полное предоставление об установленных законодательством правах;

- Помощь в оформлении документов осуществляется по мере необходимости и способствует своевременному и объективному решению проблем обслуживаемого гражданина, обеспечивает разъяснение клиентам содержания необходимых документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

- Содействие в предоставлении социально-экономических услуг клиентам учреждения осуществляется в течение одного рабочего дня;

- Оказание помощи в вопросах, связанных с пенсионным обеспечением, должно обеспечивать разъяснение сути и состояния, интересующих клиента проблем, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке заявления и направление его в соответствующие инстанции.

***Требования повышенного качества к организации предоставления социально-экономических услуг:***

- Предоставление или направление документов по вопросам, связанным с правом граждан на получение полагающихся льгот, пособий, компенсаций, и других выплат;

- Оказание помощи в вопросах, связанных с правом граждан на получение полагающихся льгот, пособий, компенсаций, алиментов и других выплат, дает

клиентам полное предоставление об установленных законодательством правах, определять предполагаемые пути их решения и осуществлять практические меры: содействие в подготовке и направлении в соответствующие инстанции, если в этом возникает необходимость, личное обращение в соответствующие инстанции и контроль за прохождением документов;

- Содействие в предоставлении социально-экономических услуг клиентам отделения дневного пребывания осуществляется в течение трех часов.

**Показатели обеспечения требований к качеству социально-экономических услуг:**

- записи специалистов о проведении мероприятий с указанием даты и время проведения.

## **6. ПОРЯДОК ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ УСЛУГ**

6.1. Зачисление в учреждение на социальное обслуживание осуществляется на основании индивидуальной программы управления социальной защиты населения.

Медицинскими противопоказаниями к принятию на обслуживание являются наличие туберкулеза в активной стадии процесса, психических заболеваний, за исключением неврозов, невротоподобных состояний при соматических заболеваниях, легкой степени дебильности, судорожных синдромов различной этиологии с редкими (не более 1 раза в 2-3 месяца) припадками, без слабоумия и выраженных изменений личности, карантинных инфекций, заразных заболеваний кожи и волос, венерических заболеваний, СПИДА.

6.2. Зачисление на социальное обслуживание оформляется приказом руководителя учреждения.

6.3. Между учреждением и клиентом составляется договор о предоставлении социальных услуг, в котором прописываются перечень, порядок и условия предоставления социальных услуг клиенту.

**Показатели зачисления на социальное обслуживание:**

- Имеется договор об оказании социальных услуг каждого клиента;  
- На каждого клиента заведено личное дело, в котором хранится ИП, заявление о предоставлении социальных услуг со всеми прилагающимися к нему документами.