УТВЕРЖДАЮ

директор ГАУСО ПО «Мокшанский

психоневрологический интернат»:

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ В.Г. Захаров

«\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_г.

**Критерии оценки условий предоставления услуг в сфере социального обслуживания ГАУСО ПО «Мокшанский**

**психоневрологический интернат»**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование услуги | Персонал,  предоставляющий услугу | Источник информации о предоставлении услуги | Критерии оценки |
| **1.Социально бытовые услуги** | | | | |
| 1.1 | Предоставление площади жилых помещений согласно утвержденным, нормативам учреждения | Администрация учреждения | 1.Договор о предоставлении социальных услуг;  2.Приказ о зачислении;  3.ИППСУ. | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.2 | Предоставление в пользование мебели, постельных принадлежностей, согласно утвержденным нормативам | Завхоз,  Кастелянша | 1.Договор о предоставлении социальных услуг;  2.ИППСУ. | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.3 | Обеспечение продовольственных, промышленных товаров, возможности пользования телефонной связью, почтовыми услугами | Специалист по социальной работе | 1.Договор о предоставлении социальных услуг;  2.ИППСУ. | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.4 | Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) согласно утвержденным нормативам | Кастелянша | 1.Договор о предоставлении социальных услуг;  2.ИППСУ. | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.5 | Обеспечение питанием согласно утвержденным нормативам | Медицинская сестра по диетпитанию;  Шеф-цовар;  Повар;  Младшая медицинская сестра по уходу за больными. | 1.Семидневное меню,  2.Ежедневное меню. | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.6 | Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья либо в силу возраста самостоятельно осуществлять за собой уход | Медицинская сестра,  Младшая медицинская сестра по уходу за больными,  Парикмахер,  Младшая медицинская сестра по уходу за больными | 1.Журнал учета банных дней,  2.Журнал учета работы парикмахера,  3. Лист назначения | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.7 | Обеспечения трудотерапией, как метод социальной реабилитации в условиях проживания в учреждении, по назначению врача | Врач-терапевт, инструктор по труду | 1.Лист назначения | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.8 | Обеспечение клиентов в учреждении книгами, газетами, журналами, настольными играми, помощь в написании и прочтении писем и другой корреспонденции | Культорганизатор, Специалист по социальной работе | 1.Наличие подшивок газет | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.9 | Создание условий для отправления религиозных обрядов | Культорганизатор | Проверка работы молитвенной комнаты в учреждении для клиентов в учреждении. | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.10 | Обеспечения инвалидов специальными средствами, предусмотренных индивидуально программой реабилитации | Медицинская сестра. | 1.ИПР | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.11 | Уборка жилых комнат | Младшая медицинская сестра палатная | 1.График генеральных уборок;  2.Журнал учета генеральных уборок;  3. Журнал сдачи смен младшего медицинского персонала. | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 1.12 | Стирка, глажение, дезинфекция, ремонт белья, одежды, постельных принадлежностей | Младшая медицинская сестра по уходу за больными,  Младшая медицинская сестра палатная,  Кастелянша,  Дезинфектор,  Швея, Зав. прачечной. | 1.Журнал сдачи белья в прачечную;  2.Журнал учета обмена Белья;  3.Журнал учета камерной обработки. | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| **2. Социально-медицинские услуги** | | | | |
| 2.1 | Оказание доврачебной помощи | Медицинская сестра,  Младшая медицинская сестра по уходу за больными,  Санитар | 1.Журнал учета поступивших;  2.Журнал учета поступивших в ПКО;  3.Журнал учета вызовов «скорой помощи»;  4.Журнал учета госпитализаций | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 2.2 | Содействие в получении медицинской помощи | Зав. отделением,  Медицинская сестра палатная | 1.Лист назначения,  2.Ежегодное прохождение диспансеризации. | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 2.3 | Содействие в  проведении медико-  социальной экспертизы | Зав. отделением | 1.Журнал учета | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 2.4 | Содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации | Ст. мед. Сестра. Мед.сестра | 1.ИПР получателя | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 2.5 | Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг | Медицинская сестра  Медицинская  сестра по физиотерапии  Медицинская  сестра по  массажу | 1.Лист назначения  2.История болезни  3.Процедурный лист  4.Лист динамического  наблюдения  5.Температурный лист  6.Лист контроля АД  7.Лист контроля сахара крови | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 2.6 | Организация и проведение оздоровительных мероприятий | Медицинская сестра  Медицинская  сестра по физиотерапии  Медицинская  сестра по  массажу  Инструктор ЛФК | 1.Лист назначения | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 2.7 | Систематическое  наблюдение за  получателями  социальных услуг для  выявления отклонений  в состоянии их  здоровья | Медицинская  сестра  Младшая медицинская сестра по уходу за больными  Санитар | 1.Лист назначения  2.Температурный журнал  3.Процедурный лист  4.Лист контроля АД  5.Журнал учета  медикаментов | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 2.8 | Консультирование по социально медицинским вопросам (поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья) | Зав. отделением  Врач терапевт  Зубной врач  Невролог  Офтальмолог  Хирург  Медицинская сестра | 1.Лист назначения  2.Журнал учета врачебных консультаций  3.Журнал учета работы  терапевта  4.Журнал учета работы  Зубного врача  5.Журнал учета работы  психиатра  6.Журнал учета работы  Невролога  7.Журнал учета работы офтальмолога | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 2.9 | Проведение  занятий по адаптивной  физической культуре | Инструктор ЛФК | 1.Журнал учета работы  кабинета ЛФК | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| **3. Социально –педагогические услуги** | | | | |
| 3.1 | Организация досуга для клиентов в учреждении (направлены на удовлетворение социокультурных и духовных запросов клиентов в учреждении ) | Культоргапнизатор | План | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 3.2 | Организация и проведение занятий по сохранению трудовых навыков, привитию трудовых навыков | Инструктор по подготовке рабочих  Инструктор ЛФК | 1.Сайт учреждения  2.Журнал учета трудотерапии с клиентами | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| **4. Социально-правовые услуги** | | | | |
| 4.1 | Консультирование по вопросам прав, клиентов получающих услуги в учреждении по социальному обслуживанию и защиту своих интересов (оформление наследства, оформление документов на приобретение, отчуждение имущества клиентов, защита прав в судебных и иных инстанциях) | Юрисконсульт  Социальный работник |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 4.2 | Оказание помощи в подготовке подачи жалоб и своевременной отправке адресатам. | Юрисконсульт |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 4.3 | Содействие в сохранении ранее занимаемой жилплощади, защиты от возможной потери, а также недопущения ущемления их законных прав и интересов | Юрисконсульт |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 4.4 | Оказание в помощи оформления клиентами в учреждении различных юридических документов | Юрисконсульт  Социальный работник |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 4.5 | Консультирование клиентов в учреждении граждан по социально- правовым вопросам (гражданское, жилищное, трудовое, пенсионное, уголовное законодательство и др.) | Юрисконсульт |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| **5. Обеспеченность учреждения специалистами** | | | | |
| 5.1 | Укомплектование учреждения специалистами,оказывающими социальные услуги | Отдел кадров | Штатное расписание | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| **6. Внутреннее и внешнее благоустройство учреждения** | | | | |
| 6.1 | Общее санитарное состояние учреждения | Администрация учреждения |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 6.2 | Оборудованность помещений внутри учреждения приспособлениями для малогабаритных групп клиентов | Администрация учреждения  Завхоз |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 6.3 | Наличие работающих санузлов для клиентов | Завхоз |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 6.4 | Обеспеченность освещения и вентиляции в учреждении | Завхоз |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 6.5 | Обеспечение отдыха в сидячем положении, а также доступное размещение оборудования и носителей информации, дублирование текстовых сообщений голосовыми сообщениями, оснащение учреждения социального облуживания знаками, выполненными рельефно- точечным шрифтом Брайля, дублирование голосовой информации текстовой информацией, надписями и световыми сигналами, информирование о предоставляемых социальных услугах с использованием русского жестового языка (сурдоперевода). | Администрация учреждения  Завхоз |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 6.6. | Возможность сопровождения получателя социальных услуг при передвижении по территории учреждения, а также входа, выхода (в том числе передвижение в креслах колясках) | Администрация учреждения |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 6.7. | Оборудованность входа учреждения приспособлениями для малогабаритных групп клиентов (пандусы, поручни) | Администрация учреждения  Завхоз |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 6.8 | Оборудованность входа в учреждение навесами | Администрация учреждения  Завхоз |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 6.9 | Наличие автомобильной парковки для возле учреждения | Администрация учреждения |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 6.10 | Наличие освещения территории учреждения | Администрация учреждения  Завхоз |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |
| 7. | Социально психологические услуги |  |  |  |
| 7.1 | Обеспечение качества психологического консультирования, оказание необходимой помощи в улучшении их психологического состояния, адаптации к среде жизнедеятельности, налаживания межличностных отношений с близкими | Зав. Отделением  Врач психиатр |  | Определение оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок: Критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100% - 10 баллов;  при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля – 5 баллов; при оценке критерия проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля – 1 балл. |