



КОМИТЕТ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ НАСЕЛЕНИЯ
ВОЛГОГРАДСКОЙ ОБЛАСТИ
(ОБЛКОМСОЦЗАЩИТЫ)

ПРИКАЗ

28.03.2023

№ 615

Волгоград

Об утверждении Порядка осуществления контроля качества
предоставления социальных услуг по уходу гражданам, нуждающимся в
социальных услугах по уходу

В соответствии с подпунктом 1.7 Плана мероприятий ("дорожной карты") по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, в соответствии с целями и задачами, предусмотренными Типовой моделью системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, на территории Волгоградской области в 2023 году, утвержденного постановлением Губернатора Волгоградской области от 23 декабря 2022 г. № 782 "Об утверждении Плана мероприятий ("дорожной карты") по созданию системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, в соответствии с целями и задачами, предусмотренными Типовой моделью системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, на территории Волгоградской области в 2023 году", приказываю:

1. Утвердить прилагаемый Порядок осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу гражданам, нуждающимся в социальных услугах по уходу (далее – Порядок).

2. Директорам государственных казенных учреждений центров социальной защиты населения обеспечить осуществление контроля качества предоставления социальных услуг по уходу гражданам, нуждающимся в социальных услугах по уходу, в соответствии с Порядком.

3. Рабочей группе, созданной приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 12 марта 2019 г. № 352 "Об утверждении Положения о проведении оценки эффективности реализации индивидуальных программ предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода", обеспечить координацию деятельности центров социальной защиты населения по осуществлению

контроля качества предоставления социальных услуг по уходу гражданам, нуждающимся в социальных услугах по уходу.

4. Контроль за исполнением настоящего приказа возложить на заместителя председателя комитета социальной защиты населения Волгоградской области Д.Н. Михалева.

5. Настоящий приказ вступает в силу с 01 апреля 2023 г. и подлежит официальному опубликованию.

Председатель комитета



Л.Ю.Заботина

Утверждено
приказом комитета
социальной защиты населения
Волгоградской области
от 28.03.2023 № 615

Порядок осуществления контроля качества
предоставления социальных услуг по уходу гражданам, нуждающимся в
социальных услугах по уходу

1. Общие положения

1.1. Настоящий Порядок регулирует процедуру осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу гражданам, нуждающимся в социальных услугах по уходу (далее – контроль качества предоставления социальных услуг по уходу).

1.2. Понятия и термины, используемые в настоящем Порядке, применяются в значениях, определенных Федеральным законом от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации" и приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 07 февраля 2023 г. № 216 "Об утверждении Модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе, в Волгоградской области".

1.3. Целью осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу является проверка результативности исполнения дополнения к индивидуальной программе предоставления социальных услуг (далее - дополнение к индивидуальной программе) и договора о предоставлении социальных услуг по уходу, заключенного с гражданином, нуждающимся в социальных услугах по уходу (далее – получатель социальных услуг по уходу), в соответствии с приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 30 декабря 2020 г. № 2953 "О пилотном внедрении социального пакета долговременного ухода, в рамках предоставления услуг по уходу сиделками (помощниками по уходу) гражданам пожилого возраста и инвалидам, нуждающимся в паллиативной медицинской помощи, одиноким и одиноко проживающим участникам и инвалидам Великой Отечественной войны, нуждающимся в уходе" (далее – приказ комитета № 2953).

1.4. Результативностью исполнения договора о предоставлении социальных услуг по уходу и дополнения к индивидуальной программе является полное удовлетворение потребности получателя социальных услуг по уходу в видах социальных услуг по уходу, их объеме, периодичности и алгоритму предоставления социальных услуг по уходу.

1.5. Контроль качества предоставления социальных услуг по уходу

осуществляется специалистами территориальных координационных центров, созданных на базе государственных казенных учреждений центров социальной защиты населения, подведомственных комитету социальной защиты населения Волгоградской области (далее соответственно – территориальный координационный центр, центры социальной защиты населения, комитет).

2. Организация и периодичность осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу

2.1. В целях организации контроля качества предоставления социальных услуг по уходу специалисты территориального координационного центра осуществляют следующие мероприятия:

1) анализ информации о предоставлении социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу на основании сведений, содержащихся в государственной информационной системе "Единая информационная система органов социальной защиты населения Волгоградской области";

2) оценку соответствия результатов предоставления социальных услуг по уходу и их качества стандартам социальных услуг по уходу, предусмотренным приказом комитета № 2953, посредством наблюдения и опроса получателя социальных услуг по уходу, его законного представителя, граждан, осуществляющих уход;

3) анализ документов, подтверждающих предоставление социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу:

дополнения к индивидуальной программе;

договора о предоставлении социальных услуг по уходу;

отчета о предоставлении социальных услуг по уходу;

графиков работы сиделки (помощника по уходу);

дневника ухода гражданина, нуждающегося в социальных услугах по уходу;

4) посещение получателя социальных услуг по уходу;

5) подготовку отчета о результатах контроля качества предоставления социальных услуг по уходу.

2.2. Периодичность осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу - 1 раз в квартал.

При осуществлении первичного контроля качества предоставления социальных услуг по уходу контролю подлежит период с начала действия дополнения к индивидуальной программе до дня начала проведения мероприятий по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу.

2.3. Мероприятия по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу осуществляются по месту расположения территориального координационного центра путем осуществления информационно-аналитической деятельности и по месту жительства или фактического

проживания получателя социальных услуг по уходу путем взаимодействия с ним, его законным представителем и гражданами, осуществляющими уход (опрос, беседа, наблюдение, анализ документов).

2.4. Мероприятия по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу осуществляются в соответствии с утвержденным графиком осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу, а также на основании:

личного обращения получателя социальных услуг по уходу (его законного представителя) об изменении его потребности в социальных услугах по уходу;

информации, полученной от поставщика социальных услуг, об изменении потребности получателя социальных услуг по уходу в социальных услугах по уходу или в рамках межведомственного взаимодействия от регионального координационного центра, медицинских организаций, территориальных общественных самоуправлений;

информации, полученной от граждан, осуществляющих уход или иных лиц действующих в их интересах, влияющей на изменение перечня, предоставляемых социальных услуг по уходу, их объема и (или) периодичности.

Посещение получателя социальных услуг по уходу специалистами территориального координационного центра осуществляется в течение 2 рабочих дней со дня ознакомления с полученной информацией.

2.5. График осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу составляется специалистами территориального координационного центра ежеквартально по форме согласно приложению 1 к настоящему Порядку и утверждается приказом центра социальной защиты населения.

2.6. Специалист территориального координационного центра при осуществлении контроля качества предоставления социальных услуг по уходу имеет право запрашивать и получать документы и информацию, необходимые для осуществления контроля качества предоставления социальных услуг по уходу, от поставщика социальных услуг.

2.7. Специалист территориального координационного центра при осуществлении контроля качества предоставления социальных услуг по уходу обязан:

ежеквартально уведомлять поставщиков социальных услуг о проведении мероприятий по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу путем направления по почте или иным доступным способом копии приказа центра социальной защиты населения об утверждении графика проведения мероприятий по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу не позднее двух рабочих дней со дня его принятия;

осуществлять контроль качества предоставления социальных услуг по уходу только во время исполнения служебных обязанностей и только при предъявлении служебного удостоверения;

не препятствовать руководителю, иному должностному лицу поставщика социальных услуг присутствовать при проведении мероприятий по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу и давать разъяснения по вопросам, относящимся к проведению контроля качества предоставления социальных услуг по уходу;

не требовать от поставщика социальных услуг документы и иные сведения, не относящиеся к проведению контроля качества предоставления социальных услуг по уходу.

2.8. Руководитель, иные должностные лица поставщика социальных услуг имеют право присутствовать при проведении мероприятий по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу и давать разъяснения по вопросам, относящимся к проведению контроля качества предоставления социальных услуг по уходу.

2.9. Поставщик социальных услуг при проведении контроля качества предоставления социальных услуг по уходу обязан:

предоставлять специалистам территориального координационного центра, осуществляющим контроль качества предоставления социальных услуг по уходу, информацию и документы, относящиеся к получателю социальных услуг по уходу и предоставляемым ему социальным услугам по уходу;

способствовать доступу специалистов территориального координационного центра, осуществляющих контроль качества предоставления социальных услуг по уходу, к получателю социальных услуг по уходу.

3. Проведение мероприятий по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу

3.1. Перед посещением получателя социальных услуг по уходу с целью проверки результативности исполнения договора о предоставлении социальных услуг по уходу и дополнения к индивидуальной программе специалист территориального координационного центра:

анализирует информацию о получателе социальных услуг по уходу и фактически предоставляемых ему социальных услугах по уходу на основании сведений, содержащихся в государственной информационной системе "Единая информационная система органов социальной защиты населения Волгоградской области";

получает, обрабатывает и анализирует информацию, полученную от получателя социальных услуг по уходу (законного представителя), граждан, осуществляющих уход, в ходе телефонных переговоров на основании их устного согласия, обменивается контактными данными;

анализирует, имеющиеся у поставщика социальных услуг документы, подтверждающие предоставление социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу, перечисленные в подпункте 3 пункта 2.1

настоящего Порядка.

3.2. При организации посещения получателя социальных услуг по уходу на дому специалист территориального координационного центра:

предварительно уведомляет получателя социальных услуг по уходу (законного представителя), или гражданина, осуществляющего уход, удобным способом (по телефону, электронной почте, лично) о планируемом визите, цели визита;

согласовывает с получателем социальных услуг по уходу (законным представителем), или гражданином, осуществляющим уход, время и дату визита, состав участников визита;

осуществляет выезд к получателю социальных услуг по уходу на дом. При необходимости и согласовании выезд осуществляется совместно с сиделкой (помощником по уходу).

3.3. Во время посещения получателя социальных услуг по уходу специалист территориального координационного центра:

знакомится с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем, гражданином, осуществляющим уход (из числа присутствующих), объясняет цели визита (продолжительность визита не может превышать 60 минут);

устанавливает доверительный контакт с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем, гражданином, осуществляющим уход (из числа присутствующих);

беседует с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем, гражданином, осуществляющим уход (из числа присутствующих), наблюдает, задает вопросы с целью выяснения наличия замечаний по предоставлению социальных услуг по уходу, полноты, своевременности их предоставления, соответствия результатов предоставления социальных услуг по уходу и их качества стандартам социальных услуг по уходу, предусмотренным приказом комитета № 2953, наличия потребности в новых социальных услугах по уходу и иных потребностей;

выясняет причины частичного предоставления или непредоставления отдельных видов социальных услуг по уходу;

уведомляет получателя социальных услуг по уходу, его законного представителя, гражданина, осуществляющего уход (из числа присутствующих), о наличии предварительных выводов о нуждах и потребностях получателя социальных услуг по уходу, сформированных на основании полученной от них информации;

формирует рекомендуемый получателю социальных услуг по уходу перечень социальных услуг по уходу (в составе бланка "Блок Г" анкеты-опросника по определению индивидуальной потребности в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, образец формы которой утвержден нормативным правовым актом комитета);

информирует получателя социальных услуг по уходу, его законного представителя, гражданина, осуществляющего уход (из числа

присутствующих), о результатах визита, предварительных выводах об изменении индивидуальной потребности получателя социальных услуг в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, пересмотре или изменении дополнения к индивидуальной программе;

согласовывает с получателем социальных услуг по уходу (законным представителем) рекомендуемый перечень социальных услуг по уходу (в составе бланка "Блок Г" анкеты-опросника по определению индивидуальной потребности в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу);

завершает общение с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем, гражданином, осуществляющим уход (из числа присутствующих), объясняет дальнейшие действия со стороны специалистов территориального координационного центра, центра социальной защиты населения.

3.4. В течение 1 рабочего дня со дня посещения получателя социальных услуг по уходу специалистом территориального координационного центра осуществляется сверка информации, полученной в ходе посещения получателя социальных услуг по уходу, и сведений, отраженных поставщиком социальных услуг в документах, подтверждающих предоставление социальных услуг по уходу получателю социальных услуг по уходу, перечисленных в подпункте 3 пункта 2.1 настоящего Порядка, и предоставленных поставщиком социальных услуг.

4. Оформление результатов контроля качества предоставления социальных услуг по уходу

4.1. По результатам проведенных мероприятий по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу в течение 2 рабочих дней со дня посещения получателя социальных услуг по уходу специалистами территориального координационного центра:

1) составляется отчет о результатах контроля качества предоставления социальных услуг по уходу (далее – отчет) по форме согласно приложению 2 к настоящему Порядку.

Отчет составляется в двух экземплярах. Один экземпляр отчета в течение 1 рабочего дня со дня его составления направляется поставщику социальных услуг любым доступным способом, второй приобщается в личное дело получателя социальных услуг по уходу;

2) составляется проект решения о пересмотре дополнения к индивидуальной программе или решения о внесении изменений в дополнение к индивидуальной программе в случаях, предусмотренных в пунктах 4.3-4.4 настоящего Порядка;

3) составляется проект письма в комитет о выявленном несоответствии результатов предоставления социальных услуг по уходу поставщиком социальных услуг, их качества, стандартам социальных услуг по уходу, предусмотренным приказом комитета № 2953, или иных нарушениях

федерального и регионального законодательства в сфере социального обслуживания, допущенных поставщиком социальных услуг (далее – проект письма в комитет), в случаях, предусмотренных пунктом 4.10 настоящего Порядка;

4) при выявлении потребности гражданина в дополнении индивидуальной программы новыми социальными услугами специалисты территориального координационного центра осуществляют мероприятия по оценке эффективности реализации индивидуальных программ предоставления социальных услуг в рамках системы долговременного ухода.

4.2. Проект решения о пересмотре дополнения к индивидуальной программе, решения о внесении изменений в дополнение к индивидуальной программе, письма в комитет подписывается руководителем центра социальной защиты населения в течение 1 рабочего дня, следующего за днем его составления.

4.3. Решение о пересмотре дополнения к индивидуальной программе принимается центром социальной защиты населения на основании заявления и документов от получателя социальных услуг по уходу (законного представителя), а также сведений от поставщика социальных услуг о выполнении (невыполнении) дополнения к индивидуальной программе в случае выявления изменения индивидуальной потребности получателя социальных услуг по уходу в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, связанных с изменением условий жизнедеятельности, а также обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности.

4.4. Решение о внесении изменений в дополнение к индивидуальной программе принимается центром социальной защиты населения в случаях выявления потребности в изменении видов социальных услуг по уходу, увеличения (уменьшения) объема, изменения периодичности предоставления социальных услуг по уходу, в том числе в связи с отказом (болезнью, смертью) гражданина, осуществляющего уход, осуществлять уход с сохранением уровня нуждаемости в уходе и при наличии согласованного с получателем социальных услуг по уходу (законным представителем) рекомендованного перечня социальных услуг по уходу.

4.5. Пересмотр дополнения к индивидуальной программе осуществляется путем составления территориальным координационным центром нового дополнения к индивидуальной программе в сроки и в порядке, установленные приказом комитета социальной защиты населения Волгоградской области от 26 октября 2015 г. № 1527 "О порядке признания граждан нуждающимися в социальном обслуживании на территории Волгоградской области".

4.6. Внесение изменений в дополнение к индивидуальной программе осуществляется путем составления территориальным координационным центром изменения в дополнение к индивидуальной программе по форме, утвержденной нормативным правовым актом комитета, в двух экземплярах и подписания его руководителем центра социальной защиты населения

в срок не более 5 рабочих дней со дня принятия решения о внесении изменений в дополнение к индивидуальной программе.

4.7. Решение о внесении изменений в дополнение к индивидуальной программе или о пересмотре дополнения к индивидуальной программе регистрируется специалистами территориального координационного центра в журнале регистрации мероприятий и результатов по проведению контроля качества предоставления социальных услуг по уходу по форме согласно приложению 3 к настоящему Порядку.

4.8. Территориальный координационный центр в течение одного рабочего дня со дня принятия изменений в дополнение к индивидуальной программе выдает один экземпляр получателю социальных услуг по уходу (законному представителю) под подпись. Второй экземпляр изменений в дополнение к индивидуальной программе приобщается (направляется) в личное дело получателя социальных услуг по уходу по месту выдачи дополнения к индивидуальной программе.

4.9. Территориальный координационный центр в день принятия изменений в дополнение к индивидуальной программе уведомляет поставщика социальных услуг о внесении изменений в дополнение к индивидуальной программе.

4.10. В случае выявления по итогам контроля качества предоставления социальных услуг по уходу факта несоответствия результатов предоставления социальных услуг по уходу и их качества, стандартам социальных услуг по уходу, предусмотренным приказом комитета № 2953, или увеличения потребности получателя социальных услуг по уходу в социальных услугах по уходу (ухудшения условий жизнедеятельности), или факта непредставления поставщиком социальных услуг социальных услуг по уходу, включенных в дополнение к индивидуальной программе, не подтвержденного личным отказом получателя социальных услуг по уходу, или иных нарушений федерального и (или) регионального законодательства в сфере социального обслуживания, допущенных поставщиком социальных услуг, территориальный координационный центр в течение одного рабочего дня со дня подписания проекта письма направляет его в комитет.

Приложение 1
к Порядку осуществления
контроля качества предоставления
социальных услуг по уходу гражданам,
нуждающимся в уходе

"УТВЕРЖДЕНО"
Приказом ГКУ ЦСЗН
по _____
от _____ № ____

ГРАФИК
осуществления контроля качества предоставления
социальных услуг по уходу
на ____ квартал 20__ года

№ п/п	ФИО получателя социальных услуг по уходу	Адрес фактического проживания получателя социальных услуг по уходу	Период, подлежащий контролю качества предоставления социальных услуг по уходу	Наименование поставщика социальных услуг	Срок проведения контроля качества предоставления социальных услуг по уходу	Ответственные специалисты ТКЦ за проведение контроля качества предоставления социальных услуг по уходу
1	2	3	4	5	6	7

График составил _____ ФИО
подпись

Приложение 2
к Порядку осуществления
контроля качества предоставления
социальных услуг по уходу гражданам,
нуждающимся в уходе

ОТЧЕТ № _____
о результатах контроля качества предоставления
социальных услуг по уходу № _____ от _____

Дата составления отчета " __ " _____ 20__ года

1. Сведения о получателе социальных услуг по уходу

Ф.И.О.	
Дата рождения	
Адрес фактического проживания получателя социальных услуг по уходу	
Поставщик социальных услуг	
Срок действия дополнения к ИППСУ	
Период, подлежащий контролю	

2. Мероприятия по контролю качества предоставления социальных услуг по уходу

2.1. Анализ документов и информации о предоставляемых социальных услугах по уходу

Кол-во наименований социальных услуг по уходу в дополнении к ИППСУ	Количество наименований социальных услуг по уходу, фактически предоставленных за проверяемый период	Процент выполнения дополнения к ИППСУ	Причина непредставления социальных услуг по уходу (отсутствие необходимости, отказ и т.д.)	Соблюдение периодичности предоставления социальных услуг по уходу (да/нет)

2.2. Беседа с получателем социальных услуг по уходу, его законным представителем, гражданином, осуществляющим уход (из числа присутствующих)

Наличие замечаний (если есть - указать какие)	
Потребность в новых социальных услугах (если есть - указать какие)	
Наличие ресурсов	

Полнота предоставления социальных услуг по уходу (да, нет)	
Своевременность предоставления (да, нет)	
Соответствие результатов предоставления социальных услуг по уходу и их качества стандартам социальных услуг по уходу (да, нет)	

2.3. Результаты анкеты-опросника

Рекомендуемый перечень социальных услуг по уходу	согласно анкеты-опросника	
--	---------------------------	--

2.4. Визуальное наблюдение, на соответствие алгоритму предоставления социальной услуги по уходу.

1.	
2.	

3. Выводы.

3.1. Заключение:

3.2. Рекомендации:

Дата проведения следующего контроля качества предоставления социальных услуг по уходу:

Специалисты ТКЦ

Приложение 3
к Порядку осуществления
контроля качества предоставления
социальных услуг по уходу гражданам,
нуждающимся в уходе

Журнал
регистрации мероприятий и результатов контроля
качества предоставления социальных услуг по уходу

Первая сторона журнала

N п/п	Дата проведе ния меропр иятия	Ф.И.О., адрес фактического проживания получателя социальных услуг по уходу	Дополнение к индивидуальной программе предоставления социальных услуг (ИППСУ)		Отчет контроля качества предоставлен ия социальных услуг по уходу	
			№, дата	Срок действия	№	Дата

Вторая сторона журнала

Решение о внесении изменений в дополнение к ИППСУ/о пересмотре дополнения к ИППСУ		Изменения в дополнение к ИППСУ/ о пересмотре дополнения к ИППСУ				
№	Дата	№	Дата	Дата выдачи изменений в дополнение к ИППСУ/ о пересмотре дополнения к ИППСУ	Подпись	№, дата направления уведомления поставщику социальных услуг о выдаче изменений в дополнение к ИППСУ/ о пересмотре дополнения к ИППСУ