

## Приложение №1

### Показатели качества и оценка результатов предоставления социальных услуг

**1. Основными показателями, определяющими качество социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, являются:**

1) показатели, характеризующие удовлетворенность социальными услугами получателей социальных услуг, отсутствие обоснованных жалоб, число положительных отзывов о работе поставщика социальных услуг;

2) обеспечение открытости документов, в соответствии с которыми поставщик социальных услуг осуществляет деятельность в сфере социального обслуживания на дому (устав (положение); руководства, правила, инструкции, методики работы с получателями социальных услуг и собственной деятельности; эксплуатационные документы на оборудование, приборы и аппаратуру, иные документы);

3) численность получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами у данного поставщика социальных услуг;

4) доступность условий размещения поставщиков социальных услуг (в том числе доступность предоставления социального обслуживания для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности);

5) укомплектованность штата поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация;

6) наличие специального и технического оснащения (оборудование, приборы, аппаратура) помещений поставщика социальных услуг;

7) наличие информации о порядке и правилах предоставления социальных услуг, организации социального обслуживания на дому;

8) повышение качества социальных услуг и эффективности их оказания (определяется исходя из мероприятий, направленных на совершенствование деятельности поставщика социальных услуг при предоставлении социальных услуг).

**2. При оценке качества социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, предоставляемых получателям социальных услуг, используются следующие критерии:**

1) полнота предоставления социальной услуги в форме социального обслуживания на дому, в том числе с учетом объема предоставляемых социальных услуг, сроков предоставления социальных услуг, иных критериев, позволяющих оценить полноту предоставления социальных услуг;

2) своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

3) результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг).

**3. Оценка качества оказания социально-бытовых услуг включает в себя оценку:**

1) содействия в приобретении и доставке на дом продуктов питания, промышленных товаров первой необходимости, средств санитарии и гигиены, средств ухода, книг, газет, журналов, приобретении топлива, оплате жилищно-коммунальных услуг и услуг связи, которое должно удовлетворять потребности получателей социальных услуг в своевременном приобретении необходимых продовольственных и промышленных товаров, а также в решении ими вопросов в сфере коммунально-бытового обслуживания, связи;

2) оказания помощи в приготовлении пищи, приеме пищи (кормлении), обеспечении водой, уборке жилых помещений, отправке почтовой корреспонденции, организации



помощи в проведении ремонта жилых помещений, которая должна обеспечивать удовлетворение нужд и потребностей получателей социальных услуг в решении этих проблем в целях создания им нормальных условий жизнедеятельности;

3) обеспечения кратковременного присмотра за детьми получателя социальных услуг, которое должно отвечать не только критериям необходимости, своевременности, но и безопасности детей;

4) предоставления гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья самостоятельно осуществлять за собой уход, которое должно обеспечивать выполнение необходимых получателям социальных услуг процедур без причинения какого-либо вреда их здоровью, физических или моральных страданий и неудобств;

5) иных социально-бытовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

**4. Оценка качества оказания социально-медицинских услуг включает в себя оценку:**

1) своевременного и в необходимом объеме выполнения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг;

2) проведения наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья;

3) проведения процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг, оздоровительных мероприятий, которые должны быть осуществлены с максимальной аккуратностью и осторожностью без причинения какого-либо вреда получателям социальных услуг;

4) мероприятий по консультированию получателей социальных услуг по социально-медицинским вопросам, которые должны обеспечивать оказание квалифицированной помощи получателям социальных услуг в правильном понимании и решении стоящих перед ними конкретных проблем, связанных с сохранением здоровья;

5) оказания помощи в выполнении занятий по адаптивной физической культуре, которая должна обеспечивать овладение получателями социальных услуг доступного и безопасного для здоровья комплекса физических упражнений в целях его систематического выполнения для укрепления их здоровья;

6) иных социально-медицинских услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

**5. Оценка качества социально-психологических услуг включает в себя оценку:**

1) социально-психологического консультирования, которое должно обеспечить оказание получателям социальных услуг квалифицированной помощи по налаживанию межличностных отношений, в том числе для предупреждения и преодоления семейных конфликтов;

2) психологической помощи, оказание которой должно помочь получателю социальных услуг раскрыть и мобилизовать внутренние ресурсы, решить возникшие социально-психологические проблемы;

3) социально-психологического патронажа, который должен на основе систематического наблюдения за получателями социальных услуг обеспечивать своевременное выявление ситуаций психического дискомфорта, личностного (внутриличностного) или межличностного конфликта и других ситуаций, ухудшающих условия жизнедеятельности получателей социальных услуг, в целях оказания им необходимых социально-психологических услуг;

4) иных социально-психологических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг;

**6. Оценка качества социально-педагогических услуг включает в себя оценку:**

1) обучения практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами;

2) организации помощи родителям и иным законным представителям детей-инвалидов,



воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности;

3) социально-педагогической коррекции, включая диагностику и консультирование, осуществление которой должно обеспечивать оказание квалифицированной и эффективной педагогической помощи, в которой нуждаются получатели социальных услуг, получающие социальные услуги в форме социального обслуживания на дому;

4) формирования позитивных интересов (в том числе в сфере досуга) и организации досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия), которые должны обеспечивать удовлетворение социокультурных и духовных запросов получателей социальных услуг (как взрослых, так и детей), расширение кругозора, сферы общения, повышение творческой активности получателей социальных услуг.

5) иных социально-педагогических услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

#### **7. Оценка качества социально-трудовых услуг включает в себя оценку:**

1) проводимых мероприятий по использованию трудовых возможностей получателей социальных услуг и обучению их доступным профессиональным навыкам, их достаточности и своевременности;

2) проводимых мероприятий по оказанию помощи в трудоустройстве;

3) проводимых мероприятий, связанных с организацией получения или содействием в получении образования и (или) квалификации инвалидами (в том числе детьми-инвалидами) в соответствии с их физическими возможностями и умственными способностями, которые определяются тем, в какой степени созданные поставщиком социальных услуг условия для дошкольного воспитания детей-инвалидов и получения ими школьного образования, а также для получения образования взрослыми инвалидами способствуют успешному и результативному проведению воспитательной работы и обучению;

4) иных социально-трудовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

#### **8. Оценка качества социально-правовых услуг включает в себя оценку:**

1) оказания помощи в оформлении и восстановлении документов, которая должна обеспечивать разъяснение получателям социальных услуг содержания необходимых документов в зависимости от их предназначения, изложение и написание (при необходимости) текста документов или заполнение форменных бланков, написание сопроводительных писем;

2) эффективности оказания юридической помощи получателям социальных услуг, которая должна обеспечить своевременное и объективное решение стоящих перед получателем социальных услуг правовых проблем;

3) иных социально-правовых услуг, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

#### **9. Оценка качества услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, включает в себя оценку:**

1) обучения инвалидов (детей-инвалидов) пользованию техническими средствами реабилитации, которое должно развить у инвалидов (детей-инвалидов) практические навыки умения самостоятельно пользоваться этими средствами;

2) проведения социально-реабилитационных мероприятий, которые должны способствовать восстановлению социального статуса получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, улучшить взаимодействие получателя социальных услуг с обществом;

3) обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам поведения в быту и общественных местах, которое должно обеспечивать формирование получателя социальных услуг как самостоятельной личности, культурной, вежливой, предусмотрительной и благожелательной в отношении к окружающим, а также обучения

внутренней дисциплине личности, способной обслужить себя в бытовых условиях;

4) обучения получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, навыкам компьютерной грамотности, которое должно развить у получателей социальных услуг практические навыки умения самостоятельно пользоваться компьютером;

5) иных услуг, оказанных в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, предоставляемых поставщиком социальных услуг.

**10. Оценка качества срочных социальных услуг в форме социального обслуживания на дому включает:**

оценку своевременности и полноты объема оказанных социальных услуг применительно к потребности получателя социальных услуг в конкретных социальных услугах.