


Министерство социального развития,  
опеки и попечительства  
Иркутской области

Утверждаю:   
«01» января 2015 года  
А.Н. Бубякин  
Директор ОГБУСО "Сергинский  
психоневрологический учреждение"

Инструкция  
по контролю качества  
социально-медицинских услуг  
в  
ОГБУСО "Сергинский психоневрологический учреждение"

Разработано в соответствии с:

Федеральным законом Российской Федерации № 323-ФЗ от 21.11.2011 года «Об охране здоровья граждан в Российской Федерации»;

Федеральным законом Российской Федерации № 442-ФЗ от 28.12.2013 года «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»

Национальным стандартом РФ «Социальные услуги гражданам пожилого возраста ГОСТ Р 53058-2008;

Национальным стандартом РФ «Социальные услуги инвалидам» ГОСТ Р 53059-2008;

Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52884-2007 "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам" (утв. приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии от 27 декабря 2007 г. N 562-ст);

СанПиН 2.1.2.2564-09 «Гигиенические требования к размещению, устройству, оборудованию, содержанию объектов организаций здравоохранения и социального обслуживания, предназначенных для постоянного проживания престарелых и инвалидов, санитарно-гигиеническому режиму их работы»

Приказом Министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области № 193-мпр от 11.12.2014 года «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»

## 1. ОСНОВНЫЕ ПОЛОЖЕНИЯ:

1. Контроль качества социально-медицинских услуг предназначен для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, повышения эффективности и качества услуг на всех стадиях их предоставления с целью предупреждения возможных отклонений от заданных требований к этим услугам, обеспечения репутации учреждения как надежного и порядочного исполнителя услуг.

2. Основными задачами, на решение которых должен быть направлен контроль качества социально-медицинских услуг, являются:

- осуществление эффективного контроля за организацией медицинского, санитарно-эпидемиологического, социального обслуживания получателей социальных услуг в учреждении;

- предотвращение или устранение любых несоответствий лечебного, санитарно-эпидемиологического, социального обслуживания предъявляемым к ним требованиям;

- обеспечение стабильного уровня качества обслуживания;

- решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждения.

3. При контроле качества социально-медицинских услуг по оказанию медицинской помощи получателям социальных услуг проверяется, насколько своевременно и в необходимом ли объеме оказывают услуги и как учитывают при их оказании характер заболевания, медицинские показания, физическое и психическое состояние получатель социальных услуг.

4. Качество услуг по оказанию или содействию в оказании медицинской помощи получатель социальных услуг учреждения в объеме базовой программы обязательного медицинского страхования граждан Российской Федерации, целевых и территориальных программ обязательного медицинского страхования, оказываемой в учреждении контролируют проверкой, насколько полно и своевременно выполняются все медицинские процедуры и мероприятия, предусмотренные программами, и какова их эффективность.

5. При контроле качества услуг в учреждении по обеспечению ухода за получателями социальных услуг с учетом их здоровья проверяют, насколько полно и своевременно оказываются эти услуги (обтирание, обмывание, гигиенические ванны, причесывание, проведение медицинских процедур, выдача лекарств в соответствии с назначением врача, наблюдение с готовностью в любой момент прийти на помощь и т.д.) и в какой степени они удовлетворяют нужды и потребности получателей социальных услуг.

6. При контроле качества медико-социальной экспертизы проверяют, в какой степени эти услуги помогают учреждениям медико-социальной

экспертизы в правильном определении (в установленном порядке) потребностей свидетельствуемых получателей социальных услуг в мерах социальной защиты, включая реабилитацию, на основе оценки ограничений жизнедеятельности, вызванных стойким расстройством функций организма, а также в обеспечении посещения получатель социальных услугами соответствующих специалистов и сбора всех документов, необходимых для комплексной оценки состояния их здоровья на основе анализа различных данных.

7. Контроль за содействием в проведении реабилитационных мероприятий социально-медицинского характера в соответствии с индивидуальными программами реабилитации инвалидов заключается в проверке того, насколько оптимальным для каждого конкретного инвалида является набор разработанных мероприятий по его социальной реабилитации и в полной ли мере обеспечивается выполнение запланированных мероприятий, а также какова результативность их проведения.

8. Качество услуг по организации прохождения диспансеризации проверяют тем, в какой степени была обеспечена доступность посещения получатель социальных услугами всех предписанных им врачей-специалистов и какова была их явка для углубленного и всестороннего обследования состояния здоровья.

9. При контроле качества услуг по организации медико-социального обследования - оказанию квалифицированного консультирования, проведению первичного медицинского осмотра и первичной санитарной обработки, оказанию первой доврачебной помощи, первичной медико-санитарной и стоматологической помощи проверяют, обеспечивает ли такая организация услуг потребности получателей социальных услуг учреждения в указанных социально-медицинских услугах до начала систематического лечения.

10. Контроль качества услуг, связанных с госпитализацией или содействием в госпитализации нуждающихся получателей социальных услуг в лечебно-профилактические учреждения, а также с содействием в направлении проживающих граждан на санаторно-курортное лечение, заключается в проверке, насколько обоснованными были эти направления, соответствовали ли они медицинским показаниям и полностью ли учитывались при этом пожелания и потребности граждан.

11. При контроле качества услуг по содействию в получении зубопротезной и протезно-ортопедической помощи, а также по обеспечению или содействию в обеспечении техническими средствами ухода и реабилитации проверяют, насколько полно соответствуют эти услуги практическим потребностям получателей социальных услуг и обеспечивают получение ими необходимых протезов или других средств ухода и реабилитации.

12. Контроль качества услуг, связанных с проведением медицинских процедур (измерение температуры тела и артериального давления,

наложение компрессов, осуществление перевязок, обработка пролежней, раневых поверхностей, выполнение очистительных клизм) и с оказанием помощи в выполнении связанных со здоровьем процедур (прием лекарств, закапывание капель, пользование катетерами и др.), заключается в проверке того, не наносит ли оказание этих услуг вреда получателю социальных услуг и выполняются ли при этом требования максимальной аккуратности и осторожности со стороны обслуживающего персонала.

13. В процессе проверки контроля качества оказываемых медико-социальных услуг осуществляют:

- контроль соответствия системы качества требованиям инструкций, СанПиНам и документации на нее;
- анализ и оценку состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценку результатов работы учреждения в области качества услуг;

Выработку корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе контроля предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

14. Контроль качества оказываемых услуг может быть плановым и оперативным. Контроль качества является основным критерием оценки деятельности всех звеньев учреждения.

15. Периодичность плановых проверок устанавливают в зависимости от результатов анализа качества услуг. Контроль качества оказываемой помощи должен быть 100 процентным.

16. Оперативную проверку качества социально-медицинских услуг проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, а также при значительных изменениях организации работ и технологий предоставления услуг, отрицательно влияющих на их качество.

17. Показателями качества предоставления социально-медицинских услуг являются:

- 1) полнота и своевременность предоставленных социально-медицинских услуг (критерий «Услуги»);
- 2) наличие и состояние документов, в соответствии с которыми медицинский персонал осуществляет деятельность (критерий «Документация»);
- 3) укомплектованность специалистами, имеющими соответствующее образование, квалификацию, профессиональную подготовку, знания и опыт, необходимый для выполнения возложенных на них обязанностей (критерий «Персонал»);
- 4) состояние информации о порядке предоставления социально-медицинских услуг (критерий «Информационная открытость»).

18. При проверке качества социально-медицинских услуг используют следующие критерии:

	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	Администрация учреждения	Договор о предоставлении социальных услуг Приказ о зачислении ИППСУ Ведомость учета услуг	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	1.2 Предоставление в пользование мебели согласно утвержденным нормативам	Начальник хозяйственного отдела, сестра-хозяйка отделения	Договор ИППСУ Паспорт комнаты	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	1.3 Обеспечение питанием согласно утвержденным нормативам	Медицинская сестра по диетпитанию Шеф-повар Повар Санитарка-буфетчица	Семидневное меню Ежедневное меню Порционник	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	1.4 Обеспечение мягким инвентарем (одеждой, обувью, нательным бельем и постельными принадлежностями) согласно утвержденным нормативам	Сестра-хозяйка отделения	Арматурная карточка получателя	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	1.5 Уборка жилых помещений	Младшая медицинская сестра отделения Санитарка палатная отделения	График генеральных уборок Журнал учета генеральных уборок Журнал сдачи смен младшего медицинского персонала	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	1.6 Стирка, глажение,	Младшая	Журнал учета сдачи	Услуги предоставлены в

	дезинфекция, ремонт белья, одежды, постельных принадлежностей	медицинская сестра отделения Санитарка палатная отделения Сестра-хозяйка отделения Работники БПК Дезинфектор Швея	белья в прачечную Журнал учета обмена белья Журнал учета камерной обработки	полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	1.8 Предоставление гигиенических услуг лицам, не способным по состоянию здоровья либо в силу возраста самостоятельно осуществлять за собой уход	Младшая медицинская сестра отделения Санитарка палатная отделения Медицинская сестра отделения	Процедурный лист по уходу Лист динамического наблюдения Журнал учета банных дней Журнал учета работы парикмахера	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
2	2. Социально-медицинские услуги:			
	2.1 Оказание доврачебной помощи	Младшая медицинская сестра отделения Санитарка палатная отделения Санитар Медицинская сестра Фельдшер	Журнал учета поступивших Журнал учета поступивших в ПКО Журнал учета вызовов «скорой помощи» Журнал учета госпитализаций	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	2.2 Содействие в получении медицинской помощи	Медицинская сестра Фельдшер Заместитель директора по медицинской части	Журнал учета врачебных консультаций Журнал учета забора материалов на анализы (ВИЧ, биохимия, бак. анализы) Журнал учета госпитализаций Журнал учета протоколов ВК	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	2.3 Содействие в проведении медико-социальной экспертизы	Фельдшер Заместитель директора по медицинской части	Журнал учета направлений на БМСЭ Журнал учета протоколов ВК	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не

				предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	2.4 Содействие в обеспечении техническими средствами реабилитации	Фельдшер Заместитель директора по медицинской части	ИПР получателя Опись поданных документов на получение ТСР Журнал учета получения ТСР Ведомость выдачи ТСР	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	2.5 Выполнение процедур, связанных с сохранением здоровья получателей социальных услуг	Медицинская сестра Фельдшер Медицинская сестра по физиотерапии и Медицинская сестра по массажу	История болезни Процедурный лист Лист динамического наблюдения Температурный лист Лист контроля АД Лист контроля сахара крови Карта лечившегося в физиокабинете Направление на массаж	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	2.6 Организация и проведение оздоровительных мероприятий	Медицинская сестра Фельдшер Медицинская сестра по физиотерапии и Медицинская сестра по массажу	История болезни Процедурный лист Лист динамического наблюдения Температурный лист Лист контроля АД Лист контроля сахара крови Карта лечившегося в физиокабинете Направление на массаж Журнал учета работы физиокабинета Журнал учета работы массажного кабинета Журнал учета протоколов ВК	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	2.7 Систематическое наблюдение за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья	Медицинская сестра Фельдшер Младшая медицинская сестра Санитарка палатная Санитар	История болезни Температурный журнал Процедурный лист Лист контроля АД Журнал учета медикаментов	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	2.8 Консультирование по социально-медицинским вопросам	Медицинская сестра Фельдшер	История болезни Журнал учета врачебных	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись

	(поддержания и сохранения здоровья получателей социальных услуг, проведения оздоровительных мероприятий, наблюдения за получателями социальных услуг для выявления отклонений в состоянии их здоровья)	Врач терапевт Врач психотерапевт Врач психиатр Врач невролог	консультаций Журнал учета работы терапевта Журнал учета работы стоматолога Журнал учета работы психиатра Журнал учета работы невролога	частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	2.9 Проведение занятий, обучающих здоровому образу жизни	Медицинская сестра Фельдшер	План санитарно-просветительной работы Журнал учета санитарно-просветительной работы Методические материалы	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл
	2.10 Проведение занятий по адаптивной физической культуре	Инструктор по адаптивной физической культуре и ЛФК	Группы здоровья (списки) Журнал учета занятий по группам Журнал учета работы кабинета ЛФК	Услуги предоставлены в полном объеме, своевременно – 10 баллов Услуги предоставлялись частично (более 50%) – 5 баллов Услуги не предоставлялись за отчетный период (менее 50%) – 1 балл



**ОБЛАСТНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ  
СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ  
«СЕРГИНСКИЙ ПСИХОНЕВРОЛОГИЧЕСКИЙ ИНТЕРНАТ»**

---

**ПРИКАЗ**

№ 57/1 – пр.

от 15.03.2014г.

*«О создании комиссии по контролю  
качества медицинских услуг»*

В соответствии с Федеральным Законом от 21 ноября 2011 г. № 323 – ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», Постановлением от 12 ноября 2012 г. № 1152 об утверждении положения о государственном контроле качества и безопасности медицинской деятельности, Госстандарта «Социальное обслуживание в стационарных учреждениях граждан пожилого возраста и инвалидов, страдающих психическими, хроническими заболеваниями» утвержденного приказом министерства социального развития Иркутской области от 09.02.2012 г. № 14 – мпр, Положения о внутреннем контроле качества социально - медицинских услуг, утвержденных приказом директора от 01.02.2014г.

**ПРИКАЗЫВАЮ:**

1. Создать комиссию по контролю качества социально - медицинских услуг, в составе:
  - заместитель директора по медицинской части учреждения – Батранина О.Н.
  - заместитель директора по социальным вопросам учреждения Новикова Л.В.
  - врач – терапевт – Жарова Л. П.
2. Специалисту по кадрам учреждения С.С. Дмитриченко приказ довести до сведения всех причастных лиц.
3. Контроль за исполнением приказа оставляю за собой.

Директор ОГБУСО  
«Сергинский психоневрологический интернат»



А.Н. Бубякин