

**1. Документация (наличие, своевременная актуализация).** В состав документации должны входить:

- Устав учреждения;
- положения о структурных подразделениях учреждения, содержащие 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 основных обязанностях и т. д.;
- должностные инструкции, руководства, служебные инструкции, правила, методики и технологии, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения;
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг;
- иные документы, относящиеся к системе обеспечения качества предоставляемых услуг.

**2. Условия предоставления услуг:**

- структурное подразделение должно быть размещено в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения; помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;
- соблюдение требований государственных санитарно-эпидемиологических правил и нормативов: по размерам и состоянию помещения должны отвечать требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда и должны быть защищены от воздействия факторов, отрицательно влияющих на качество предоставляемых услуг (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.);
- охрана труда;
- безопасные условия проживания и предоставления социальных услуг - комплексная безопасность – организация охраны объекта (территория, здания) техническими средствами (система наблюдения, система оповещения и управления эвакуацией, система экстренного вызова полиции, тревожно-вызывная сигнализация, охранная сигнализация, пожарная сигнализация, средства телефонной связи, средства радиосвязи, ограждение объекта), организация физической охраны объекта, обеспечение безопасности и антитеррористической защищенности объекта;
- соблюдение требований и правил пожарной безопасности.

### **3. Кадровое обеспечение:**

- полная укомплектованность учреждения (структурного подразделения) необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;
- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- постоянное повышение квалификации сотрудников на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;
- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;
- соблюдение сотрудниками Кодекса этики служебного поведения, правил деонтологии.

### **4. Материально-техническое обеспечение учреждения (наличие специального и технического оснащения).**

- учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиями стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг соответствующих видов;
- специальное и табельное оборудование, приборы и аппаратура должны использоваться строго по назначению в соответствии с эксплуатационными документами, содержать в технически исправном состоянии, которое следует систематически проверять.

### **5. Информационная открытость учреждения, доступность информации об учреждении, полное и достоверное предоставление информации, прежде всего получателям социальных услуг.**

- наличие сайта организации, его наполняемость, наличие версии для слабовидящих;
- наличие информации об учреждении на информационных стендах в учреждении, на официальном сайте учреждения;
- наличие дистанционных способов обратной связи (телефона, электронной почты, электронных сервисов, книги отзывов, раздела «Часто задаваемые вопросы», возможности выражения клиентам мнения о качестве услуг);
- возможность беспрепятственного посещения получателей социальных услуг родственниками и другими лицами.

### **6. Соответствие предоставляемых услуг стандартам.**

- Социальные услуги, предоставляемые учреждением, соответствуют стандартам предоставления социальных услуг, являющиеся приложением к Порядку предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг, утвержденным постановлением Правительства области от 18.12.2014 № 1335-п «О порядке предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг и признании утратившим силу постановления Администрации области от 04.04.2005 № 46-а»,

требованиям, утвержденным Приказом Департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области от 26.07.2016 года № 68-16 «Об утверждении базовых требований к качеству предоставления государственных услуг и признании утратившими силу отдельных приказов департамента труда и социальной поддержки населения Ярославской области».

#### **7. Организация медицинской деятельности.**

- качество и безопасность медицинской деятельности, соответствие медицинской помощи действующим стандартам (лекарственная безопасность, фармаконадзор; контроль качества и безопасности обращения медицинских изделий; безопасность среды в организации, организация ухода за клиентами, профилактика пролежней и падений; эпидемическая безопасность; профилактика инфекций, связанных с оказанием медицинской помощи; преемственность медицинской помощи, передача клинической ответственности за клиента, организация перевода в рамках одной организации и трансфер в другие медицинские организации и учреждения; организация экстренной и неотложной медицинской помощи; идентификация личности клиентов; система управления медицинским персоналом; организация оказания медицинской помощи на основании стандартов в соответствии с клиническими рекомендациями);

- совершенствование организации оказания медицинской помощи (в рамках компетенции врачебной комиссии).

#### **8. Организация образовательной деятельности и предоставление образовательных услуг.**

- оказание первичной медико-санитарной помощи в порядке, установленном законодательством в сфере охраны здоровья;

- организация питания обучающихся;

- определение оптимальной учебной, внеучебной нагрузки, режима учебных занятий;

- пропаганда и обучение навыкам здорового образа жизни, требования охраны труда;

- организация и создание условий для профилактики заболеваний и оздоровления обучающихся, для занятия ими физической культурой и спортом;

- прохождение обучающимися в соответствии с законодательством Российской Федерации медицинских осмотров, в том числе профилактических медицинских осмотров и диспансеризации;

- профилактика и запрещение курения, употребления алкогольных, слабоалкогольных напитков, пива, наркотических средств и психотропных веществ, их прекурсоров и аналогов и других одурманивающих веществ;

- обеспечение безопасности обучающихся во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность;

- профилактика несчастных случаев с обучающимися во время пребывания в организации, осуществляющей образовательную деятельность;

- проведение санитарно-противоэпидемических и профилактических мероприятий.

## **9. Обеспечение доступности учреждения и услуг.**

- обеспечение доступности к месту предоставления услуги; оборудование помещений и прилегающей территории с учетом доступности для инвалидов (оборудование входных групп пандусами, наличие выделенной стоянки, поручней, расширенных дверных проемов, наличие оборудованных санитарно-гигиенических помещений);

- обеспечение условий доступности (дублирование звуковой и зрительной информации, дублирование информации шрифтом Брайля, возможность предоставления сурдопереводчика, наличие альтернативной версии сайта);

- сопровождение и помощь сотрудников;
- инструктирование сотрудников.