



Приложение 3
к приказу ГБУ «КЦСОН»
Рамешковского района
от 21.08.2017 № 58

ПОЛОЖЕНИЕ

по качеству обслуживания населения ГБУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» Рамешковского района

Основные разделы положения

1. Общие положения
2. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение
3. Политика Центра в области качества
4. Социальные услуги, предоставляемые населению ГБУ «КЦСОН» Рамешковского района, подлежащих проверке на их соответствие государственным стандартам качества
5. Система контроля качества
6. Порядок проведения контроля качества
7. Нормативно-методическая документация всех уровней
8. Критерии оценки качества социальных услуг предоставляемых сотрудниками учреждения

1. Общие положения

1.1 Настоящее Положение по качеству обслуживания населения государственного бюджетного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» Рамешковского района (далее – Положение по качеству) содержит общее описание системы качества применительно к государственному бюджетному учреждению «Комплексный центр социального обслуживания населения» Рамешковского района (далее – Центр), разъясняет политику учреждения в области качества, отражает организационную структуру системы качества, задачи и функции отделений Центра в области качества, проводит сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно-методическую базу системы качества, устанавливает порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

2. Нормативные документы, в соответствии с которыми функционирует учреждение

Нормативно-методическая база, регламентирующая качество оказываемых клиентам социальных услуг:

- Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;

- Закон Тверской области от 07.11.2014 № 79-ЗО «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в тверской области»;

- ГОСТ Р 52142 - 2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»;

- ГОСТ Р 52143 – 2013 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»;

- ГОСТ Р 52496 – 2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»;

- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»;

- Устав Центра, Положение об отделениях, должностные инструкции сотрудников Центра;

- План работы по организации качества обслуживания населения.

- График контроля качества обслуживания.

- Анализ качества оказываемых услуг населению требованиям национальных стандартов.

3. Политика Центра в области качества

3.1. Система качества ГБУ «КЦСОН» Рамешковского района - это совокупность организационной структуры (с распределением ответственности работников и качество услуг), правил, методов обеспечения качества услуг, процессов предоставления услуг, ресурсов учреждения (людских, материально - технических, информационных и др.), обеспечивающая осуществление административного руководства качества услуг.

3.2. Система качества Центра создается для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

3.3. Система качества Центра является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью Центра по предоставлению социальных услуг.

3.4. Цель - предоставление клиентам социальных услуг с гарантированным стабильно высоким уровнем качества, соответствующим ожиданиям клиентов, снизить количество жалоб со стороны клиентов, нести ответственность перед клиентом за качество предоставляемых услуг.

3.5. Основные задачи, на решение которых направлена система качества:

3.5.1. Непрерывное совершенствование системы качества в соответствии с требованиями государственных стандартов, включая совершенствование механизмов управления учреждением, необходимых для обеспечения улучшения качества предоставляемых услуг.

3.5.2. Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемых к ним требованиям.

3.5.3. Доведение и разъяснение «Политики в области качества» до всех работников учреждения с целью вовлечения персонала в работу по улучшению качества предоставляемых услуг.

3.5.4. Совершенствование системы мотивации персонала на повышение профессиональной компетентности в работе и постоянное развитие профессиональных навыков.

3.5.5. Регулярный сбор, анализ данных о деятельности организации, а так же разработка, реализация и оценка результативности мероприятий по улучшению качества услуг.

3.6. Разработка и функционирование системы качества Центра базируется на следующих основных принципах:

3.6.1. Приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества социальных услуг, т.е. обеспечения уверенности клиента в том, что эти требования будут полностью реализованы при предоставлении социальных услуг.

3.6.2. Предупреждения проблем качества социальных услуг, т.е. обеспечения уверенности клиента в том, что эти проблемы будут предупреждаться и разрешаться после их возникновения.

3.6.3. Соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления социальных услуг.

3.6.4. Обеспеченности учреждения соответствующими материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.).

3.6.5. Четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению социальных услуг, влияющих на обеспечение их качества.

3.6.6. Личной ответственности руководства Центра за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство работами по обеспечению качества.

3.6.7. Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество социальных услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием системы качества.

3.6.8. Документального оформления правил и методов обеспечения качества социальных услуг.

3.6.9. Обеспечения понимания всеми работниками Центра требований системы качества к политике в области качества.

3.7. Достижение поставленных целей и задач Центр реализует через:

3.7.1. Предоставление высококачественных социальных услуг, в требуемые сроки, с высоким уровнем обслуживания клиентов.

3.7.2. Постоянное повышение результативности системы качества основанного на объективном измерении, анализе и выполнении корректирующих действий.

3.7.3. Создание благоприятной творческой атмосферы, повышение квалификации и поддержки высокого уровня профессионализма работников.

3.7.4. Регулярное осуществление контроля качества социальных услуг, соблюдение профессиональных стандартов, совершенствование методик, разработки новых критериев качества и мониторинг профессиональных услуг.

3.7.5. Регулярный анализ потребности изменений положений политики области качества.

3.7.6. Доведение сведений до персонала.

3.8. Полномочия и ответственность специалистов в рамках системы качества.

3.8.1. Ответственность за политику в области качества несет директор Центра

3.8.2. Директором Центра определены и доведены до сведения работников ответственность и полномочия с целью внедрения и поддержания в рабочем состоянии системы качества. Доказательством ознакомления работников с ответственностью и полномочиями в области качества являются личная подпись в листке ознакомления Положения по качеству.

**План работы по контролю основных факторов,
влияющих на качество услуг, предоставляемых ГБУ «КЦСОН» .
Рамешковскго района**

№ п/п	Основные факторы контроля	Периодичность осуществления контроля	Ответственный
1.	Наличие и состояние документов. Нормативно-правовая база учреждения	По мере изменения правовых документов, регламентирующих	Директор, зам. директора, гл. бухгалтер,

		деятельность Центра	зав. отделениями, юрисконсульт
2.	Условия размещения учреждения (текущее содержание)	Постоянно	Директор, зам. директора
3.	Укомплектованность учреждения специалистами	Постоянно	Директор, специалист по кадрам
4.	Специальное и техническое оснащение	Постоянно	Директор зам. директора
5.	Состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг	Постоянно	Директор, зам. директора, зав. отделениями
6.	Внутренняя служба контроля за деятельностью учреждения	По утвержденному графику	Директор, зам. директора, зав. отделениями

4. Система контроля качества

В учреждении действует 3-х уровневая система внутреннего контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников в области качества предоставления услуг:

1. Система плановых проверок.

Предметом плановой проверки является определение эффективности и результативности работы отделений социального обслуживания, соблюдение социальными работниками требований стандартов и государственного задания на оказание социальных услуг.

Плановая проверка осуществляется Комиссией согласно годовому плану по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг.

Система плановых проверок, осуществляемая Комиссией, использует многофункциональный подход: *тематический, фронтальный, персональный контроль деятельности специалиста.*

Тематический контроль проводится в течение всего года с целью углубленного изучения и получения информации о состоянии определенного элемента объекта контроля (качество работы социальных работников, медицинских работников и специалистов различного профиля, качество досуговой работы, качество предоставления индивидуальных и групповых занятий и консультаций и т.д.)

Фронтальный контроль проводится один раз в год с целью одновременной всесторонней проверки объекта контроля в целом одного из отделений Учреждения.

Персональный контроль осуществляется за работой отдельного сотрудника учреждения и предполагает изучение всех сторон его

деятельности (отчетность, качество предоставления социальных услуг, ведение документации и т.д.).

Основными критериями проверок являются:

- соответствие предоставляемых услуг государственным стандартам и другим нормативным документам в области социального обслуживания;
- наличие и состояние документов, в соответствии с которым функционирует подразделение (положение об отделении, правила, инструкции, методики работы с клиентами, эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру, государственные стандарты социального обслуживания);
- укомплектованность отделения специалистами и сотрудниками соответствующей квалификации;
- наличие информации об отделении, порядке и правилах предоставления услуг;
- техническое оснащение отделения.

Все виды контроля завершаются выработкой предложений по коррекции выявленных в ходе него недостатков. По результатам контроля оформляются справки, проводятся собеседования, совещания.

2. Система внеплановых проверок.

Основанием для проведения Комиссией внеплановой проверки является поступившая в учреждение жалоба на действия социального работника при предоставлении социальных услуг, нарушение социальными работниками стандартов и правил, оказание некачественных услуг, соответствующие запросы органов власти, требующие проведения проверки работы структурных подразделений учреждения, иные особые случаи внеплановых проверок по поручению администрации учреждения.

В ходе проведения внеплановой проверки исследованию подлежат только факты, указанные в жалобе, или факты, подлежащие проверке, назначенной по иным основаниям.

3. Система самоконтроля.

Самоконтроль включает в себя эмоциональный контроль и самоконтроль поведения. Самоконтроль поведения - это контроль собственных действий и воздействий. Эмоциональный контроль - это контроль собственных эмоций и состояний.

Самоконтроль достигается следующим образом:

-Соблюдение режима. Сотрудник, приучившийся к соблюдению режима, развивает в себе способность к самоконтролю.

-Самосовершенствование. Выработывая в себе пунктуальность, строго исполняя взятые на себя обязательства и данные обещания, сотрудник приучается к самоконтролю.

-Психологические упражнения.

Направления самоконтроля в КЦСОН:

1. Наличие и ведение документации. В данном разделе контролируется наличие обязательных нормативных документов, информационных и методических. Также в процессе проверки документации проверяется правильность ведения тетрадей выполнения социальных услуг, плановой и отчетной документации сотрудника и т.д.

2. Психологические особенности сотрудника. При контроле своих психологических особенностей сотрудник осознает наличие у себя определенных черт характера, особенностей личности и сравнивает свои психологические особенности с требованиями к личности сотрудника социальной службы. Также сотрудник в процессе самоконтроля осознает мотивы своей профессиональной деятельности и оценивает свою удовлетворенность работой.

3. Услуги, оказанные получателю социальных услуг. В процессе контроля своей деятельности сотрудник проверяет необходимость назначения социальных услуг, качество выполнения услуг и определяет результат помощи получателю социальных услуг.

4. Квалификация сотрудника. При самоанализе своего соответствия занимаемой должности сотрудник оценивает свои достижения в работе, определяет перспективы в работе.

5. Соблюдение внутреннего распорядка.

5. Нормативно-методическая система качества (сведения о комплекте документов всех уровней)

В комплект документов учреждения, необходимый для организации работы системы контроля качества, входит:

-Руководство по качеству обслуживания.

-Приказ о создании Комиссии контроля за деятельностью подразделений и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию государственным стандартам социального обслуживания.

-Годовой план работы учреждения в области качества.

-Годовые графики проверок.

-Список вопросов для проведения проверки.

-Годовой анализ работы учреждения в области качества предоставления услуг.

В комплект документов каждого структурного подразделения Центра, необходимый для организации работы системы контроля качества, входит:

-План работы подразделения, включающий мероприятия в области контроля качества.

- График контроля качества отделения.
- Справка о проверке качества услуг.
- План мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены).
- Журнал контроля качества отделения
- Положение об отделении.
- Должностные инструкции.
- Правила, инструкции, методики работы с клиентами.
- Государственные стандарты социального обслуживания.
- Порядок предоставления услуг.
- Правила предоставления социального обслуживания (социальных услуг).
- Годовой анализ работы отделения по результатам деятельности с включением анализа работы в области контроля качества предоставления услуг.

**Критерии качества социальных услуг,
предоставляемых сотрудниками учреждения**

Критерии	Содержание контроля	Методы и приемы контроля
Полнота оказываемых услуг	<ul style="list-style-type: none"> - количество оказываемых услуг клиентам соц. работником; - спектр соц. услуг (гарантированных и дополнительных); - количество услуг, оказанных соц. работником 1 клиенту в неделю, месяц - количество услуг, оказанных соц. работником клиентам, в одно посещение (гарантированных и дополнительных) - соответствие фактически оказываемых услуг требованиям гос. стандартам, по объему и содержанию; - удовлетворенность клиентов набором и качеством предоставляемых соц. услуг. 	<ul style="list-style-type: none"> - анализ документации (отчеты, тетради соц. работника, - беседа с клиентами.
Своевременность и обоснованность оказания услуг	<ul style="list-style-type: none"> - соблюдение графика посещения клиентов социальным работником и его согласованность с клиентами; - оперативность выполнения услуг; - оплата за коммунальные услуги, услуги связи, оформление документов в установленные сроки; - своевременное обеспечение лекарственными препаратами, вызов врача на дом; - содействие в получении экстренной психологической помощи; - продолжительность выполнения услуги. - материальная удовлетворенность клиента (решение финансовых и материальных проблем); - привлечение спонсорской помощи, помощь с последнего места работы; - содействие оказания материальной помощи; - содействие в оказании помощи клиентам (ремонт жилья, обработка приусадебного участка, услуги соц. банка вещей и др.); - удовлетворенность клиентов получаемыми услугами (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решение его правовых, бытовых и других проблем); 	<ul style="list-style-type: none"> - анализ графика посещения, соц. работника, тетради посещений у клиентов; - беседа с клиентами; - наблюдение за работой соц. работника в процессе оказания клиенту соц. услуг. Изучение документов, отражающих эффективность выполнения услуг; - визуальный осмотр санитарного состояния жилого помещения клиента; - наблюдение за работой соц. работника в процессе оказания соц. услуг клиенту; - анкетирование.

	<p>- соблюдение при взаимодействии с клиентом принципов: гуманности, милосердия, доброжелательности, справедливости, объективности; навыков общения: терпение, выдержка, умение снять напряжение, умение создавать и развивать доверительные отношения, умение обсуждать острые проблемы в позитивном эмоциональном настрое, умение улаживать отношения между конфликтующими сторонами;</p> <p>-качественное предоставление социальных услуг.</p>	
--	---	--