

ПОЛОЖЕНИЕ

о группе контроля качества социальных услуг Государственного бюджетного учреждения Республики Крым «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Алушты»

1. Введение

1.1. Настоящее положение о группе контроля качества социальных услуг (далее – Положение) разработано в соответствии с требованиями Национального стандарта Российской Федерации «Система качества учреждений социального обслуживания» (ГОСТ Р 52497 – 2005), «Контроль качества социальных услуг» (ГОСТ Р 52496 – 2005), «Качество социальных услуг (ГОСТ Р 25142 – 2003), «Классификация учреждений социального обслуживания» (ГОСТ Р 52498 – 2005), п. 2.5 устава учреждения.

1.2. Данное Положение направлено на оказание помощи в определении соответствующих стандарту основных процедур внутреннего контроля качества предоставляемых услуг.

2. Цель и основные задачи системы контроля качества услуг

Цель деятельности группы контроля качества – проверка соответствия качества услуг требованиям ГОСТ Р 52142-2003.

Основными задачами системы контроля качества услуг являются:

2.1. Разработка и организация выполнения мероприятий, направленных на устранение или предупреждение недостатков в системе контроля качества.

2.2. Разработка графика плановых проверок качества предоставления социальных услуг на текущий год.

2.3. Осуществление плановых и оперативных проверок деятельности учреждения. Оперативные проверки проводятся в случае ухудшения показателей продуктивности или качества предоставляемых услуг каким-либо подразделением или учреждением в целом.

2.4. Выявление нарушений и недостатков по качеству предоставления социальных услуг.

2.5. Разработка рекомендаций по устранению выявленных недостатков и контроль за сроками их выполнения.

3. Основные принципы и процедуры системы внутреннего контроля качества социальных услуг

Основные принципы и процедуры внутреннего контроля качества социальных услуг регламентируются стандартами и другими распорядительными

документами с целью их обязательного применения и доведения до сведения каждого работника учреждения.

Система качества базируется на следующих принципах:

- приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, т.е. обеспечения уверенности в том, что эти требования будут полностью выполнены при предоставлении услуг;
- предупреждения проблем качества услуг, т.е. обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- соблюдения положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспеченности учреждения соответствующими людскими, материально-техническими и другими ресурсами (базовой и оперативной информацией, технической документацией, данными о результатах предоставления услуг и их контроля, итогах оценки качества и др.);
- четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- личной ответственности руководства учреждения 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;
- обеспечения личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;
- обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.
- знания нормативно-правовых документов;
- соблюдения работниками профессиональных принципов и норм поведения;
- наличия у работников надлежащих навыков, профессиональной компетентности, необходимой для выполнения обязанностей с должной тщательностью;
- наличия у работников специальной подготовки и опыта, необходимых для оказания конкретных социальных услуг;
- привлечения в случае необходимости консультантов, специалистов иных учреждений;
- регулятивного контроля адекватности и эффективности принципов и конкретных процедур внутреннего контроля качества услуг.

Работа по контролю за качеством предоставления услуг осуществляется на следующих принципах:

- соблюдение критериев независимости, честности, объективности, конфиденциальности и норм профессионального поведения;
- персонал учреждения должен состоять из работников, знающих требования законодательства РФ;
- проверка контроля качества услуг должна поручаться работникам, имеющим наивысший уровень профессиональной подготовки и наибольший практический опыт;

- необходимо в достаточной мере направлять работу, осуществлять текущий контроль за деятельностью на всех уровнях, чтобы обеспечить разумную уверенность в том, что работа выполнена качественно;

- необходимо постоянно осуществлять наблюдение за уровнем эффективности принятых учреждением процедур внутреннего контроля качества, ежегодно, в конце года проводить:

- а) мероприятия, обеспечивающие разумную уверенность в том, что цель и процедуры внутреннего контроля являются эффективными;

- б) обсуждение общих выводов мониторинга эффективности принятых решений с работниками;

- в) информировать о решениях по внесению корректировок, мероприятий по устранению недостатков.

4. Обеспечение качества предоставляемых услуг

Для проверки полноты, своевременности предоставления социальных услуг, а также их результативности в учреждении создается приказом руководителя учреждения группа контроля качества.

Возглавляет группу контроля качества заместитель директора учреждения.

Руководитель группы контроля:

1. Имеет право:

1.1. Проверять своевременность осуществления проверок социальных работников заведующими отделений (соответствие графику).

1.2. Организовывать рабочие совещания с участием всей группы проверяющих для подведения итогов обсуждения проблемных ситуаций и обмена мнениями. Привлекать к проверкам заведующих отделений из других структурных подразделений. Заседания группы контроля качества оформляются протоколами.

1.3. Контролировать составление заведующими отделениями планов мероприятий по устранению недостатков и доведение их до подчиненных.

1.4. Организовывать и осуществлять контроль за выполнением планов мероприятий по устранению недостатков в намеченные сроки.

2. Несет ответственность, за:

2.1. Организацию и результаты работы по проверке качества предоставляемых социальных услуг.

2.2. За своевременное оформление результатов проверок.

2.3. За полноту объема и достоверность результатов проведения проверок.

2.4. За строгое соблюдение графика проведения проверок.

В ходе проверки осуществляется анализ выполнения нормативных правовых актов, регламентирующих социальное обслуживание.

График проведения проверок разрабатывается группой контроля качества и утверждается директором учреждения.

В случае выявления фактов неправильного выполнения заданий специалистом группы контроля, может быть принято решение об отстранении его от участия в проверке и замене другим специалистом.

По окончании проверки руководитель группы организует рабочее совещание с участием всей группы проверяющих для подведения итогов обсуждения проблемных ситуаций и обмена мнениями в целях консолидированной позиции по спорным вопросам. Результаты проверки отражаются в акте.

3. Кроме того, осуществляется контроль предоставления услуг руководителя учреждения. Данной формой проверок охватывается не менее 5 % клиентов ежегодно.

Подготовка акта как итогового документа осуществляется в несколько этапов:

1. Каждый проверяющий готовит итоговую информацию о результатах сегментов, проверенных им на соответствие Национальному стандарту в соответствии с планом в формате и порядке установленного документирования.

2. Доработка отчета с учетом мнения руководителя учреждения осуществляется руководителем группы, а при необходимости – членами группы контроля.

Результаты проверки доводятся до сведения сотрудников учреждения, имеющиеся замечания устраняются в месячный срок, согласно разработанному плану устранения недостатков.

Группа контроля качества услуг состоит из четырех сотрудников учреждения с четким распределением обязанностей, утвержденных приказом руководителя учреждения.

Члены группы контроля обязаны:

1. Осуществлять контроль за соответствием предоставления социальных услуг требованиям Национальных стандартов.

2. Осуществлять контроль за факторами, влияющими на качество услуг:

- наличие и соответствие требованиям нормативных правовых актов документации, в соответствии с которой работает учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- техническое оснащение учреждения;
- состояние информационной работы в учреждении.

3. Проводить анкетирование сотрудников и получателей социальных услуг с целью изучения качества предоставления услуг.

4. Анализировать мероприятия по устранению выявленных недостатков: устанавливать причины их возникновения, находить пути их устранения.

При проведении проверки качества социальных услуг необходимо обеспечить приоритет получателя в оценке качества предоставляемых услуг, направленных на повышение физического, морально-психологического состояния, решение его бытовых, правовых и других проблем, в результате взаимодействия с исполнителем.

Заведующая организационно-методического отделения

Н.Д. Бикирова

Юрисконсульт

О.В. Фокина