**ПОЛИТИКА ОГБУ «Хинганский дом-интернат» В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

Проблема контроля качества услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания населения, достаточно актуальна в настоящее время. Социальное обслуживание представляет собой деятельность социальных служб по социальной поддержке, оказанию социально-бытовых, социально-медицинских, психолого-педагогических, социально-правовых услуг и материальной помощи, проведению социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации. При этом социальное обслуживание, являясь подсистемой социальной сферы общества, оказывает существенное влияние на развитие личности, социальных групп и общества в целом. Критерием качества социального обслуживания для граждан является улучшение качества жизнедеятельности.

В январе 2014 года в нашем учреждении введено положение о контроле качества социальных услуг. (Приложение)

Контролю подлежит следующие основные факторы, установленные государственным стандартом социального обслуживания «Качество социальных услуг»:

• наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее - документы),

• условия размещения учреждения,

• укомплектованность учреждения специалистами и их квалификацией,

• специальное и табельное техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.),

• состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам социальной службы,

• наличие собственной и внешней системы (службы) контроля за деятельностью учреждения.

Решение задач, в комплексном оценивания качества услуг, могут касаться таких вопросов как, например:

• построение системы оценивания качества (или отдельных его свойств) индивидуального или коллективного труда, в том числе государственных и социальных услуг;

• мониторинг качества производимых услуг;

• разработка методики оценивания показателей применения стандартов профессиональных квалификаций и компетенций;

**1.Политика учреждения** представляет собой основные цели, задачи и принципы деятельности учреждения в области качества социальных услуг, документально оформленные и принятые к обязательному выполнению с 01 января 2014 года. Работа учреждения в области качества социальных услуг направлена на полное удовлетворение нужд получателей социальных услуг, непрерывное повышение качества социальных услуг и эффективность социальной адаптации и реабилитации граждан, признанных нуждающимися в социальном обслуживании.

**2.Цели политики в области качества:**

Обеспечение постоянного удовлетворения получателей социальных услуг предоставляемыми услугами;

Повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;

Принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб, получателей социальных услуг.

**3.Основные задачи деятельности учреждения в области качества:**

Осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факто­рами, влияющими на качество предоставляемых услуг;

Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг, предъявляемым к ним требованиям;

Обеспечение стабильного уровня качества услуг.

**4.Основные принципы деятельности учреждения в области качества:**

Приоритетность требований (запросов) получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг, то есть обеспе­чения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставле­нии услуг;

Предупреждение проблем качества услуг, то есть обеспечение уверенности в том, что эти про­блемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;

Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;

Обеспеченность 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.);

Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по пред­оставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;

Личная ответственность руководителя 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;

Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг в сочетании с мате­риальным и моральным стимулированием качества;

Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг;

Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к поли­тике в области качества.

**5.Ответственность за политику в области качества** несет директор учреждения, ответственные лица за свои участки и специалисты в рамках должностных полномочий.

**6.**Директор учреждения обеспечивает разъяснение и доведение  политики до всего персонала учреждения, четко определяет полномочия, ответственность и порядок взаимодействия всего персонала учрежде­ния, осуществляющего руководство, исполнение услуг и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

**7.**Ответственность  за качество услуг лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги гражданам.

**8.** Ответственность за обеспечение качества услуг на каждом участке несет ответственный за свой участок.

**Организация работы системы качества**

Система качества услуг учреждения создана для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявленным к нему требованиям.

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

Система качества учреждения предназначена для создания необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, обеспечения повышения эффективности и качества социальных 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.

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

* В учреждении действует 3-х уровневая система контроля за деятельностью участков и отдельных сотрудников в области качества предоставляемых услуг, а так же в части контроля факторов, влияющих на качество предоставляемых услуг:
* Система плановых проверок участков
* Система плановых проверок отдельных работников (соц.работники, мед.сестры)
* Система самоконтроля

Наличие **3-х уровневой системы контроля**  способствует соблюдению принципа предупреждения проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг.

1. Плановые проверки за деятельностью всех участков по оказанию социальных услуг и их соответствием требованиям нормативных правовых актов осуществляются службой контроля 1-го уровня.
2. Плановые проверки за деятельностью отдельных работников (соц.работники, мед.сестры) осуществляются службой контроля 2-го уровня.
3. Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества услуг внутри каждого участка.

**Основными направлениями проверок являются:**

— Соответствие предоставляемых услуг  требованиям нормативных правовых актов в области социального обслуживания;

— Наличие и состояние документов, в соответствии с которым работает участок, эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру, государственные стандарты социального обслуживания);

— Укомплектованность специалистами и сотрудниками соответствующей квалификации;

—   Наличие  информации  о порядке и правилах предоставления услуг;

—   Техническое оснащение участков.

**При оценке качества социальных услуг используют следующие основные критерии:**

**а)**  Полнота предоставления услуги в соответствии с требованиями законодательства РФ и законодательства ЕАО, в том числе с учетом объема предоставляемой социальной услуги, сроков предоставления социальной услуги;

**б)**  Своевременность предоставления социальной услуги, в том числе с учетом степени нуждаемости получателя социальных услуг;

**в)**  Результативность (эффективность) предоставления социальной услуги (улучшение условий жизнедеятельности получателя социальных услуг);

**г)**  Удовлетворенность качеством и доступностью социальных услуг.

**д)** Наличие обоснованных жалоб получателя социальных услуг.

Порядок внедрения и функционирования системы контроля качества

1. **Организация работы службы контроля.**

* **Служба контроля за деятельностью участков и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием  нормативным требованиям.**

**1.1**.Службу контроля 1-го уровня составляет специально созданная комиссия по контролю, которая возглавляется директором учреждения. Состав комиссии утверждается приказом директора учреждения.

**1.2.** Служба осуществляет плановую проверку каждого участка  не реже, чем 1 раз в квартал по утвержденному графику.

**1.3.** Общий список вопросов для проведения проверок разрабатывается и  утверждается директором учреждения.

**1.4.** Конкретный план проведения проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления ответственному лицу, в день ее начала  под роспись.

**1.5.** После окончания проверки, служба контроля 1-го уровня в течение 10 дней, документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним ответственного проверяемого участка под роспись.

**1.6.** Результаты проверки заносятся в Журнал контроля качества участков.

**1.7.** Ответственное лицо за участок, в 5-тидневный срок разрабатывает и согласовывает с  директором учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных и сроков выполнения.

**1.8.** Для повышения эффективности проверок, направленных на контроль качества выполнения услуг  и их соответствие  нормативным требованиям, список получателей социальных услуг для проведения опроса определяется путем выборки.

**2. Служба контроля за деятельностью участков  и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствием нормативным требованиям.**

**2.1.** Служба контроля 2-го уровня состоит из ответственных лиц за участки.

**2.2.** Ответственные, осуществляют проверки каждого работника участка не реже,  чем 1 раз в квартал по утвержденному графику.

**2.3.** Общий список вопросов для проведения проверок составляется ответственными и  утверждается директором учреждения.

**2.4.** Конкретный план проведения проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления работнику, который подлежит проверке, в день ее начала под роспись.

**2.5.** После окончания проверки, ответственный в течение 5 дней, документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ними работника под роспись.

**2.6.** Результаты проверки заносятся в Журнал контроля качества.

**2.7.** Ответственное лицо, в 5-тидневный срок разрабатывает мероприятия по устранению недостатков, с указанием сроков их выполнения.

**3. Система самоконтроля**

Самоконтроль проводится каждым работником учреждения на предмет ежедневной оценки качества оказанных социальных услуг с целью удовлетворения потребностей получателя социальных услуг, выполнения индивидуальной программы оказания социальных услуг. Выявленные отклонения устраняются на месте, о чем информируется ответственный за участок.

**Нормативно-методическая   база системы контроля  качества**

**(Сведения о комплекте документов всех уровней)**

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

1.1. Положение по качеству.

1.2.   Приказ   об утверждении политики в области качества предоставления услуг.

1.3.  Приказ  о создании службы контроля за деятельностью участков и отдельных сотрудников по оказанию социальных услуг и их соответствию требованиям нормативных документов.

1.4.     План работы учреждения  в области контроля качества.

1.5.   График контроля участков учреждения.

1.6.   Перечень вопросов для проведения проверок.

1.7.   Анализ работы учреждения в области контроля качества предоставления услуг.

**2.** В комплект документов каждого участка, необходимый для организации работы системы контроля качества входит:

2.1. План работы участка, включающий мероприятия в области контроля качества.

2.2. График контрольных проверок.

2.3. План мероприятий по устранению недостатков (если такие выявлены).

2.4. Журнал контроля качества отделения.

2.5. Правила, инструкции, методики работы с клиентами.

2.7. Порядок предоставления социальных услуг в форме стационарного обслуживания

2.8.Годовой анализ работы учреждения, включающий анализ в области контроля качества предоставляемых услуг.

**ПОЛНОМОЧИЯ И ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ПЕРСОНАЛА ЗА КАЧЕСТВО УСЛУГ**

**Руководитель учреждения:** несет полную ответственность за политику в области качества услуг,  представляющую собой задачи, основные направления и цели учреждения в области качества. Должен обеспечить разъяснение и доведение этой политики до всех сотрудников учреждения, четко определить полномочия, ответственность и взаимодействие всего персонала учреждения, осуществляющего руководство, исполнение и контроль деятельности, влияющей на качество услуг.

**Ответственное лицо за систему качества**: несет ответственность за надлежащее выполнение требований, установленных нормативными правовыми актами, полномочия для обеспечения разработки системы качества, её внедрения и поддержания в рабочем состоянии; организации и проведения проверок системы качества; представления отчетов руководителю учреждения о функционировании системы качества с целью ее анализа и использования полученных результатов как основы для совершенствования этой системы.

**Ответственность за качество услуг** лежит на каждом исполнителе, предоставляющем услуги населению.