

УТВЕРЖДАЮ

директор областного государственного бюджетного учреждения социального обслуживания «Ново-Ленинский дом – интернат для престарелых и инвалидов»



«6» 04 2014

Положение об организации внутреннего контроля качества социального обслуживания в ОГБУСО «Ново-Ленинский дом – интернат для престарелых и инвалидов»

1.1. Настоящее положение разработано на основании:

- Федеральный закон от 28.12.2013 г. №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Национальный стандарт ГОСТ Р 53058-2013 «Социальные услуги гражданам пожилого возраста»;
- Национальный стандарт ГОСТ Р 53059-2014 «Социальные услуги инвалидам»;
- Национальный стандарт ГОСТ Р 52884-2007 «Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам»;
- Национальный стандарт ГОСТ Р 53347-2014 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста»;
- Закон Иркутской области от 01.12.2014 г. №144-оз «Об отдельных вопросах социального обслуживания граждан в Иркутской области»;
- Приказ министерства социального развития, опеки и попечительства Иркутской области от 11.12.2014г. № 193-мпр «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания».

1.2. Целью осуществления контроля качества услуг в Учреждении является обеспечение прав клиента на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей клиентов, повышения эффективности и качества социального обслуживания граждан.

1.3. Основными задачами контроля качества услуг являются:

- соответствие системы качества требованиям национальных стандартов Российской Федерации и документации на нее;
- состояние функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ результатов работы Учреждения в области качества услуг с учетом результатов текущего контроля качества;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение

учреждением

граждан.

1.4. Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых услуг, включающей в себя, организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

2. ВИДЫ ПРОВЕРОК КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

2.1. В учреждении проводятся плановые и оперативные проверки качества обслуживания.

2.2. Плановые проверки качества обслуживания осуществляются по ежегодно утверждаемому директором учреждения. Плановые проверки проводятся по деятельности работников учреждения, непосредственно связанных с предоставлением социальных услуг получателям.

2.3. Оперативные проверки качества обслуживания проводятся на основании приказов директора учреждения:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или учреждением в целом;
- в случае необходимости оценки эффективности корректирующих действий, осуществляемых по результатам проведенных ранее проверок системы качества;
- при значительных изменениях организации работы и технологий предоставления услуг, которые могут сказаться на их качестве;
- при поступлении от обслуживаемых граждан учреждения жалоб на качество социального обслуживания.

3. ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Организационная структура системы качества социального обслуживания включает в себя 3 звена контроля:

- 1 звено – ответственные исполнители по проведению проверок;
- 2 звено - лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению (заместитель директора);
- 3 звено – комиссия по контролю качества учреждения социального обслуживания.

3.2. Основными направлениями контроля качества социального обслуживания учреждения являются:

- реабилитационное направление;
- социальное направление;

- хозяйственно-бытовое направление.

3.3. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества социального обслуживания возлагается ответственность за:

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания отделения;

- проведение плановых проверок контроля в соответствии с планом-графиком, отражение результатов контроля в картах оценки качества;

- проведение мониторинга качества социального обслуживания по отделению не реже 2-х раз в год;

- проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания населения;

- предоставление сведений не реже 2-х раз в год о результатах мониторинга лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания.

3.4. На лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания, возлагается ответственность за:

- общее руководство по организации контроля;

- проведение плановых проверок деятельности ответственных исполнителей не реже 1 раза в квартал в соответствии с планом – графиком и отражение результатов проверок в картах оценки качества социального обслуживания;

- проведение тематических проверок с отражением результатов проверок в актах контроля;

- планирование и организацию методической работы по повышению квалификации и профессионализма работников в соответствии с выявленными проблемами при проведении контроля;

- проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору.

3.5. Комиссия по контролю качества социального обслуживания является постоянно действующим объединением учреждения. Персональный состав комиссии по контролю качества утверждается приказом директора учреждения. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется действующим законодательством, Уставом учреждения, Положением о комиссии контроля качества, настоящим Положением. На комиссию по контролю качества возлагается ответственность за:

- текущий мониторинг качества социального обслуживания населения (1 раз в 6 месяцев);

- сравнительный мониторинг качества социального обслуживания населения (в том числе в сравнении с предыдущими периодами);

- участие в планировании работы по повышению квалификации и профессионализма персонала учреждения с целью повышения качества

социального обслуживания;

- участие в оперативных проверках контроля качества и предоставление выводов комиссии директору;
- предоставление результатов мониторинга качества социального обслуживания директору учреждения не реже 2 раз в год, а также по запросу директора.

4. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ПРОВЕРКИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией являются:

- план-график контроля по отделению;
- карта оценки качества деятельности работника;
- сводная карта оценки качества деятельности отделений по критериям за 6 месяцев;
- акты по результатам проверок;
- мониторинг по результатам контроля деятельности отделения за 6 месяцев;
- анализ качества социального обслуживания отделения за год.

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ, ПОРЯДОК И СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОВЕРОК

5.1. Ежегодно, не позднее 20 числа месяца, предшествующего планируемому периоду (20 декабря и 20 июня) комиссией по контролю качества составляется план-график контроля качества социального обслуживания сроком на 6 месяцев и предоставляется заместителю директора. Заместитель директора представляет директору на утверждение план - график не позднее 25 числа месяца, предшествующего планируемому периоду. Период контроля качества по одному работнику составляет 5 рабочих дней.

5.2. Объекты проверки качества социального обслуживания: При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:

- услуги, предоставляемые получателям социальных услуг в учреждении;
- наличие и состояние документации;
- квалификация и профессионализм персонала;
- информационная работа;

При проведении контроля качества по направлению лица, ответственные за проведение контроля качества, и члены комиссии по контролю качества Учреждения учитывают два дополнительных объекта контроля:

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратуры и т.д.);
- местонахождение учреждения.

5.3. Критерии оценки качества по объектам проверки качества ответственными исполнителями:

Объект проверки	Критерии контроля
Услуги	1. Полнота предоставления социальных услуг 2. Своевременность предоставления социальных услуг 3. Регулярность предоставления социальных услуг 4. Результативность и эффективность предоставления социальных услуг
Документация	5. Наличие установленной документации 6. Соблюдение требований ведения установленной документации 7. Своевременность предоставления плановой и отчетной документации
Квалификация и профессионализм персонала	8. Исполнительская дисциплина 9. Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН 10. Выполнение должностных обязанностей 11. Участие в методических объединениях, мероприятиях
Информационная работа	12. Своевременное информирование обслуживаемых граждан о предоставляемых услугах

5.4. Показатели оценки критериев контроля качества:

При определении оценки контроля качества по критерию используется 10-ти балльная система оценок, где:

10 баллов-критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 80 до 100% (при оценке критериев проверяющим выявлены незначительные нарушения, не более чем по 2 критериям, отраженные в картах оценки качества),

5 баллов-критерий соответствует установленным требованиям и нормам от 60 до 79% (при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения по ряду критериев, отраженные в картах оценки качества),

1 балл-критерий соответствует установленным требованиям и нормам менее 60% (при оценке контроля проверяющим выявлены значительные

нарушения установленных норм и требований, имеются жалобы со стороны обслуживаемых граждан, отраженные в картах оценки качества).

При подведении итогов оценки контроля качества ответственные исполнители учитывают дополнительные критерии, влияющие на качество социального обслуживания:

- участие работника в конкурсах профессионального мастерства;
- выполнение работником разовых особо важных работ поручений;
- внедрение в работу передовых методик и технологий;
- разработка методик и программ;
- участие в городских, областных, Всероссийских научно-методических мероприятиях и конкурсах;
- разработка и реализация социальных проектов.

За каждый из указанных критериев устанавливается дополнительно 1 балл.

5.5. Оценка качества социального обслуживания по каждому специалисту подводится ответственными исполнителями по формуле $(N_1+N_2+...)$: количество критериев = $N_{раб}$, где N_1 и т.д. – показатели по критерию, $N_{раб}$ – показатель оценки качества деятельности работника

- Оценка качества социального обслуживания отделений (Милосердия и активного долголетия) рассчитывается ответственными исполнителями как частное от суммы показателей оценки качества деятельности работников отделения и общего количества работников:
 $(N_{раб1}+N_{раб2}+...): \text{кол-во работников отделения} = N_{отд}$

- Оценка качества социального обслуживания направления рассчитывается лицами, ответственными за контроль качества социального обслуживания по направлениям по формуле $(N_{раб}+N_{раб}+...)$: количество работников данного направления = $N_{напр}$

- Оценка качества социального обслуживания Учреждения рассчитывается комиссией по контролю качества социального обслуживания по формуле $(N_{напр1}+N_{напр2}+N_{напр3})$: количество направлений = N учреждения

5.6. При определении контроля качества социального обслуживания используется шкала определения качества, где:

от 1 до 5 баллов – низкое качество социального обслуживания;

от 5 до 7,5 баллов – удовлетворительное качество социального

обслуживания ;

от 7,5 до 10 баллов – высокое качества социального обслуживания.

5.7. По итогам внутренней проверки качества исполнители и ответственные лица определяют уровень качества обслуживания по отделениям и направлениям. Проводят мониторинг качества обслуживания с выявлением

проблемных зон учреждения при оказании социальных услуг.

5.8. Результаты контроля за год оформляются в виде справки – анализа об уровне качества социального обслуживания отделения, состоянии системы качества, в котором отражают данные мониторинга, соответствия показателей и результатов деятельности учреждения установленным требованиям в области обеспечения качества предоставляемых услуг. Анализ работы предоставляется лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания не позднее 20 декабря. Лица, ответственные за контроль качества социального обслуживания, предоставляют сводную справку, анализ с отражением данных мониторинга по курируемому направлению директору и в комиссию по контролю качества не позднее 25 декабря.

На основании полученных результатов проверки системы качества социального обслуживания, комиссией по контролю качества разрабатываются предложения по ее совершенствованию, по внедрению новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, по улучшению состава и содержания нормативной документации системы контроля качества.

Отчет с предложениями по совершенствованию системы контроля качества предоставляется руководителю учреждения. Директор учреждения рассматривает предоставленные документы, не позднее 30 дней со дня их предоставления принимает решение (издает приказ) по совершенствованию системы качества учреждения, иных предложений, вынесенных комиссией по контролю качества учреждения. Результаты контроля качества учреждения доводятся до сведения персонала учреждения на общем собрании коллектива.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

6.1. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества социального обслуживания каждый работник должен быть ознакомлен под роспись с картой оценки качества социального обслуживания.

6.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества социального обслуживания, в случае разногласий по результатам контроля. Ответ по результатам разногласий работнику направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента

поступления заявления в комиссию.

6.3. Каждый работник учреждения обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества социального обслуживания. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролируемому лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

6.4. Все споры по контролю качества социального обслуживания, неурегулированные настоящим положением разрешаются в установленном законом порядке.

- мониторинг удовлетворенности качества услуг клиентами Учреждения.

1.4. Внутренний контроль качества обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых услуг, включающей в себя, организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

2.ВИДЫ ПРОВЕРОК КАЧЕСТВА

2.1. В Учреждении проводятся плановые и оперативные проверки качества обслуживания.

Плановые проверки качества обслуживания осуществляются по ежегодно утверждаемому директором Учреждения плану внутренней проверки, составляемому руководителями структурных подразделений не реже 2-х раз в год по каждому работнику учреждения. Плановые проверки проводятся по деятельности всех работников Учреждения.

Оперативные проверки качества обслуживания или отдельных составных частей системы качества проводятся на основании приказов директора Учреждения:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким-либо подразделением или Учреждением в целом;
- в случае необходимости оценки эффективности корректирующих действий, осуществляемых по результатам проведенных ранее проверок системы качества;
- при значительных изменениях организации работы и технологий предоставления услуг, которые могут сказаться на их качестве;
- при поступлении от клиентов учреждения жалоб на качество социального обслуживания.

3.ОРГАНИЗАЦИОННАЯ СТРУКТУРА СИСТЕМЫ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3.1. Организационная структура системы качества социального обслуживания включает в себя 3 звена контроля качества:

1 звено - ответственные исполнители по проведению проверок качества (заведующие отделениями, начальники отделов);

2 звено - лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению (заместители директора);

3 звено – комиссия по контролю качества Учреждения.

3.2. На ответственных исполнителей по проведению контроля качества возлагается ответственность за:

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания отделения
- проведение плановых проверок контроля в соответствии с планом-графиком и отражение результатов контроля в актах контроля и картах оценки качества
- проведение мониторинга качества социального обслуживания по отделению не реже 2 раз в год

- проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания
- предоставление сведений не реже 2 раз в год о результатах мониторинга лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания по направлению

3.4. На лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению возлагается ответственность за:

- общее руководство по организации контроля качества по курируемому направлению
- проведение плановых проверок деятельности ответственных исполнителей не реже 1 раза в квартал в соответствии с планом-графиком и отражение результатов проверок в картах оценки качества
- проведение тематических проверок в курируемых подразделениях с отражением результатов проверок в справках контроля
- планирование и организацию методической работы по повышению квалификации и профессионализма работников в соответствии с выявленными проблемами при проведении контроля качества
- предоставление сведений не реже 2 раз в год в комиссию по контролю качества Учреждения по своему курируемому направлению
- проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору

3.5. Комиссия по контролю качества является постоянно действующим объединением учреждения. Персональный состав комиссии по контролю качества ежегодно утверждается приказом директора учреждения. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется действующим законодательством, Уставом учреждения, Положением о комиссии контроля качества, настоящим Положением. На комиссию по контролю качества возлагается ответственность за:

- текущий мониторинг качества социального обслуживания населения (1 раз в 6 месяцев)
- сравнительный мониторинг качества социального обслуживания населения (в том числе в сравнении с предыдущими периодами)
- участие в планировании работы по повышению квалификации и профессионализма персонала учреждения с целью повышения качества социального обслуживания
- участие в оперативных проверках контроля качества и предоставление выводов комиссии директору
- предоставление результатов мониторинга качества социального обслуживания директору учреждения не реже 2 раз в год, а также по запросу директора

4. ДОКУМЕНТАЛЬНОЕ ОФОРМЛЕНИЕ ПРОВЕРКИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

4.1. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией ответственных исполнителей по проведению контроля качества является:

1. План проверок контроля качества по отделению
 2. Акты контроля (посещения клиентов, по ведению документации, по результатам посещения мероприятий, занятий, режимных моментов и т.д.)
 3. Карта оценки качества деятельности работника
 4. Сводная карта оценки качества деятельности отделений по критериям
 5. Мониторинг по результатам контроля деятельности
 6. Анализ качества социального обслуживания отделения за год
- 4.2. При проведении контроля качества социального обслуживания обязательной документацией лицо, ответственное за контроль качества социального обслуживания по направлению обязано вести следующую документацию:
1. План проверок контроля качества
 2. Справки по результатам оперативных проверок
 3. Мониторинг по результатам контроля деятельности отделений курируемого направления
 4. Сводная карта оценки качества деятельности по направлению по критериям
 5. Анализ контроля качества за год

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА, ПОРЯДОК И СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОВЕРОК

5.1. Ежегодно не позднее 20 декабря года, предшествующего планируемому периоду начальниками подразделений составляются планы контроля и представляются заместителю директора. Заместитель директора представляют директору на утверждение планы-графики контроля по курируемому направлению не позднее 25 декабря года, предшествующего планируемому периоду. Все изменения в график контроля качества после утверждения директора вносятся приказом директора по согласованию с комиссией контроля качества.

5.2. Объекты проверки качества:

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:

- услуги, предоставляемые клиентам Учреждения;
- наличие и состояние документации;
- квалификация и профессионализм персонала;
- информационная работа.

При проведении контроля качества по направлению лица, ответственные за проведение контроля качества, и члены комиссии по контролю качества Учреждения учитывают два дополнительных объекта контроля:

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);
- местонахождение учреждения.

5.3. Критерии оценки качества по объектам проверки качества ответственными исполнителями:

Объект проверки	Критерии контроля
Услуги	1. Полнота предоставления социальных услуг 2. Своевременность предоставления социальных услуг

	3.Регулярность предоставления социальных услуг 4.Результативность и эффективность предоставления социальных услуг
Документация	5.Наличие установленной документации 6.Соблюдение требований ведения установленной документации 7.Своевременность предоставления плановой и отчетной документации
Квалификация и профессионализм персонала	8.Исполнительская дисциплина 9.Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН 10.Выполнение должностных обязанностей 11. Участие в методических объединениях, мероприятиях
Информационная работа	12.Своевременное информирование клиентов о предоставляемых услугах

5.4. Показатели оценки критериев контроля качества:

При определении оценки контроля качества по критерию используется 10 бальная система оценок, где:

10 баллов - критерий соответствует установленным требованиям и нормам на 100%

5 баллов – при оценке критерия проверяющим выявлены незначительные нарушения, отраженные в справках контроля

1 балл – при оценке контроля проверяющим выявлены значительные нарушения установленных норм и требований, отраженные в справках контроля

При подведении итогов оценки контроля качества ответственные исполнители учитывают дополнительные критерии, влияющие на качество социального обслуживания:

- Участие работника в конкурсах профессионального мастерства
- Выполнение работником разовых особо важных работ и поручений
- Внедрение в работу передовых методик и технологий
- Разработка методик и программ
- Участие в городских, областных, Всероссийских научно-методических мероприятиях и конкурсах
- Разработка и реализация грантовых проектов

5.5. При определении контроля качества социального обслуживания используется шкала определения качества, где:

Менее 5,0-низкое качество социального обслуживания

7,5-5,0-удовлетворительное качество социального обслуживания

10,0-7,5высокое качество социального обслуживания

5.6. По итогам внутренней проверки качества исполнители и ответственные лица определяют уровень качества обслуживания по отделениям и направлениям. Проводят мониторинг качества обслуживания с выявлением проблемных зон Учреждения при оказании социальных услуг.

5.7. Результаты контроля за год оформляются в виде справки-анализа об уровне качества отделений, состоянии системы качества, в котором отражают данные

мониторинга, соответствия показателей и результатов деятельности учреждения установленным требованиям в области обеспечения качества предоставляемых услуг. Анализ работы предоставляется лицу, ответственному за контроль качества социального обслуживания не позднее 20 декабря. Лица, ответственные за контроль качества социального обслуживания представляют сводную справку-анализ с отражением данных мониторинга по курируемому направлению директору и в комиссию по контролю качества не позднее 25 декабря.

На основании полученных результатов проверки системы качества комиссией по контролю качества разрабатываются предложения по ее совершенствованию, по внедрению новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, по улучшению состава и содержания нормативной документации системы качества.

Отчёт с предложениями по совершенствованию системы качества представляется руководителю учреждения.

Директор учреждения рассматривает представленные документы и не позднее 30 дней со дня их предоставления принимает решение (издает приказ) по совершенствованию системы качества учреждения, иных предложений, вынесенных комиссией по контролю качества Учреждения.

Результаты контроля качества учреждения доводятся до сведения персонала учреждения на общем собрании коллектива.

6. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ РАБОТНИКОВ ПРИ ПРОВЕДЕНИИ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

6.1. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества каждый работник должен быть ознакомлен под роспись со справками контроля, с картой оценки качества.

6.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию по контролю качества, в случае разногласий с заведующим отделением по результатам контроля. Ответ по результатам разногласий работнику направляется председателем комиссии по контролю качества не позднее 10 дней с момента поступления заявления в комиссию по контролю качества.

6.3. Каждый работник центра обязан уважительно относиться к исполнителям контрольных мероприятий, членам комиссии по контролю качества. При проведении контрольных мероприятий работник обязан предоставлять контролирующему лицу всю необходимую документацию и информацию по своей деятельности.

6.4. Все споры по контролю качества, неурегулированные настоящим положением разрешаются в установленном законом порядке.