

Тема 4.

ОРГАНИЗАЦИОННО- УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

План лекции:

- 1. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
- 2. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

Литература:

- 1. *Романычев Н.Н., Стрельникова Н.Н., Топчий Л.В.* Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. для бакалавров. М., 2013.
- 2. *Малофеев И.В.* Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М., 2013.
- 3. *Одегов Ю.Г., Абдурахманов К.Х., Котова Л.Р.* Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход. М., 2011.
- 4. Теория социальной работы/ под ред. Е.П. Агапова М., 2013.
- 5. *Топчий Л.В.* Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие для бакалавров и специалистов социальной работы. М., 2009.

Литература (нормативные документы):

- • Национальный стандарт «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждения социального обслуживания» // ГОСТ Р 52497-2005.
- Национальный стандарт «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»// ГОСТ Р 52496-2005.
- Национальный стандарт «Качество социальных услуг» //ГОСТ Р 52142-2003.

Темы рефератов, докладов

1. Система качества учреждения социального обслуживания.
2. Контроль качества социальных услуг

Вопрос 1.

- Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.

Контроль качества деятельности учреждения СО

- является важнейшим управленческим механизмом в организации деятельности любого учреждения социального обслуживания.

Регулирование контроля качества деятельности учреждения СО

Осуществляется на основе двух Гостов:

- • ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждения социального обслуживания».
- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг»

При контроле качества документов проверяют:

- их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему предназначению. Одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

Требования к размещению учреждения СОН:

- Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан (в т.ч. инвалидов).
- Помещения должны быть обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью.
- 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 (повышенные температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.).
- Площадь, занимаемая учреждением, должна позволять нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг.

Требования к укомплектованности учреждения специалистами:

- полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой;
- постоянное повышение их квалификации учебной на курсах переподготовки и повышения квалификации или иными способами;
- четкое распределение обязанностей специалистов, изложенных в должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их обязанности, права и ответственность;
- обязательная аттестация специалистов в установленном порядке;
- воспитание у всех сотрудников учреждения высоких моральных и морально-этических качеств, чувства ответственности;
- принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах.

Требования к оборудованию, аппаратуре и приборам:

- Они должны отвечать требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов.
- Должны использоваться строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию,
- содержаться в технически исправном состоянии, которое систематически бы проверялось.

В документации системы качества учреждений должны быть изложены следующие требования к информации:

- а) учреждение обязано доводить до граждан свое наименование и местонахождение РФ, предоставлять по требованию клиентов необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор;
- б) информация должна быть достоверной и полной.

Закон РФ "О защите прав потребителей") должен
включать в себя:

- перечень основных услуг, предоставляемых учреждением;
- характеристику каждой услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг;

Требования к документации системы качества:

- она может быть любой формы и на любом носителе,
- она должна оформляться как составная часть всей документации учреждения
- и утверждаться в установленном порядке.

Контроль качества социальных услуг

заключается в:

- проверке полноты, своевременности предоставления этих услуг,
- а также их результативности (*материальной*, определяющей степень решения материальных или финансовых проблем клиентов, или *нематериальной*, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его правовых и других проблем).

ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ:

- 1. Контроль качества социально-бытовых услуг*
- 2. Контроль качества социально-медицинских услуг*
- 3. Контроль качества социально-психологических услуг*
- 4. Контроль качества социально-педагогических услуг*
- 5. Контроль качества социально-трудовых услуг*
- 6. Контроль качества социально-правовых услуг*
- 7. Контроль качества коммуникационных услуг*
- 8. Контроль качества срочных услуг*

Контроль качества социально-бытовых услуг:

- • контроль за получением клиентами социальной службы всех предусмотренных законодательством льгот и преимуществ в социально-бытовом обеспечении;
- • контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам стационарных и полустационарных учреждений;
- • контроль качества помещений, предоставляемых для реабилитационных мероприятий и иных форм обслуживания;
- • контроль качества мебели и постельных принадлежностей;
- • контроль качества предоставляемых клиенту одежды, обуви, нательного белья;
- • контроль качества горячего питания;
- • контроль качества социально-бытовых услуг индивидуально-обслуживающего и гигиенического характера;

(см. продолжение)

(продолжение слайда 18)

- • контроль качества услуг по содействию в получении направления в специализированные учреждения здравоохранения, на санаторное лечение или в стационарные учреждения социального обслуживания;
- • контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов;
- • контроль качества содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания;
- • контроль качества услуг по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, сдаче вещей в стирку, ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, по оказанию помощи в приготовлении пищи;
- • контроль качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи.

Вопрос 2.

- **Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания**

Система менеджмента качества учреждения социального обслуживания должна отвечать на вопросы:

- кто является ведущим субъектом оценки качества СО;
- по каким уровням проходит процедура оценки качества СО;
- какие методики оценки качества социального обслуживания используются;
- что кладется в методологическую основу оценки качества — соответствие стандартам, мнения клиентов, мнения экспертов и т. д.;
- является ли система критериев качества услуг гибкой;
- как и в виде чего оформляются результаты контроля качества СО;
- каковы санкции, применяемые к сотрудникам за нарушения в области обеспечения качества услуг.

Внедрение системы менеджмента качества в работу учреждения СОН предусматривает:

- получение сертификатов
соответствия систем менеджмента
качества требованиям стандарта
ГОСТ Р ИСО 9001-2008 "Системы
менеджмента качества.
Требования".

Влияние внедрения СМК (системы менеджмента качества) в деятельности учреждения:

- • повышается внимание к потребителю, его запросам, претензиям, предложениям;
- • в учреждении оптимизируются все трудовые процессы;
- • систематизируется документация, поскольку она является одним из основных источников информации по качеству социальных услуг;
- • возрастает роль отдельного специалиста в деятельности всего учреждения.

Механизмы обеспечения качества предоставляемых услуг

- Служба контроля качества,
- Бюро качества,
- Комиссия по контролю за качеством предоставляемых услуг

Методики оценки качества СУ:

- *анализ письменных источников и анализ мнений.*
- К письменным источникам относятся отчеты, аналитические справки, данные мониторинга документооборота и т. д.
- Мнения респондентов в качестве источников можно использовать при проведении анкетных опросов клиентов, фокус-групп, интервью, экспертных опросов;
- условно к анализу мнений относится использование результатов психологических тестирований.
- Такие источники, как жалобы, предложения и благодарности, располагаются на стыке анализа документов и анализа мнений.

Наиболее актуальные проблемы внедрения системы менеджмента качества

- организация обучения аудиторов по вопросам качества социального обслуживания в связи с нехваткой методических материалов и преподавательских кадров;
- необходимость для специалистов совмещать работу по СМК с основной деятельностью по причине отсутствия отдельных штатных единиц;
 - • отсутствие документации по системе менеджмента качества, регламентирующей этапы, время и руководство данной работой;
 - • отсутствие единых критериев по контролю качества социальных услуг.

Оптимальная трехуровневая система

контроля качества:

- *Первый уровень* предполагает выполнение функций контроля лично директором. Он определяет саму политику учреждения в области качества, распределяет полномочия, контролирует порядок взаимодействия персонала учреждения по контролю качества услуг.
- *Второй уровень* предусматривает участие административно-управленческого персонала, наделенного соответствующими полномочиями,
- На *третьем уровне* главным субъектом контроля выступает глава структурного подразделения.

Наиболее приемлемая модель межуровневого взаимодействия в процессе контроля качества СО:

- Директор ежеквартально составляет план-график контроля, определяет цели и задачи в сфере контроля качества на следующий квартал. Данный план-график является основным руководством для административно-управленческого аппарата, действующего на *втором уровне*. Осуществляя контроль за деятельностью структурных подразделений, контролирующие субъекты второго уровня должны содействовать подразделениям в составлении планов, проведении анализа работы подразделения, составлении графика контроля, определении основных тем контроля, целей и задач контроля.
- Необходимо отслеживать обеспеченность структурных подразделений методическими рекомендациями, стандартами, схемами, инструкциями и иными документами.

Основные документы контроля качества:

- 1) методические рекомендации по ведению делопроизводства, оказанию первой доврачебной помощи, ведению дневника соцработника;
- 2) алгоритм составления плана работы;
- 3) критерии оценки эффективности деятельности соцработника;
- 4) основные темы контроля;
- 5) последовательность проведения проверок тематического и предупредительного видов.

Результаты контроля отражаются в оценочном листе, который должно иметь каждое структурное подразделение.

- Основные показатели качества работы, отраженными в оценочном *листе*:
 - • полнота оказываемых услуг;
 - • качество обслуживания (комплексный показатель);
 - • ведение дневника социального работника;
 - • пополнение банка данных;
 - • своевременная сдача отчетов;
 - • участие в производственной учебе;
 - • наличие жалоб;
 - • наличие благодарностей.

Вопросы для закрепления темы

1. Какими национальными стандартами регулируется система контроля качества социального обслуживания?
2. На каких принципах строится система качества учреждения социального обслуживания и какие задачи она решает?
3. Какие факторы качества деятельности учреждения социального обслуживания вы знаете?
4. Какие мероприятия необходимо проводить при контроле факторов качества деятельности учреждения социального обслуживания?
5. Из каких мероприятий состоит контроль качества различных социальных услуг?
6. Что такое система менеджмента качества учреждения социального обслуживания? Из каких уровней она может состоять и какова их значимость?
7. Какие темы контроля можно применять к работе структурного подразделения центра социального обслуживания?
8. Какие критерии, показатели и методы оценки качества могут применяться к работе структурных подразделении и конкретных специалистов?