

ОСНОВЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- 1. Международные и российские стандарты качества товаров и услуг**
- 2. Задачи и принципы системы качества деятельности учреждения социального обслуживания**
- 3. Факторы качества деятельности социального учреждения**
- 4. Контроль качества социальных услуг**
- 5. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания (система менеджмента качества)**
- 5. Трехуровневая система контроля качества деятельности социального учреждения**

1. Международные и российские стандарты качества товаров и услуг

- Используя стандарты качества продукции, государство защищает потребителя и окружающую среду от некачественных товаров, услуг и последствий вредного производства.
- Этот механизм использовался и в Советском Союзе, однако более современные формы стандартизации возникли в конце 80-х годов в виде линейки международных стандартов ИСО серии 9000.
- Дело в том, что в идеале оценка качества товаров, услуг или технологий должна быть максимально унифицирована, то есть, сведена к единой системе стандартов. Проблема универсальности стандартов привела к разработке общей сетки стандартизации, созданной специалистами международного коллегиального центра ТК 176 «Управление качеством и обеспечение качества».
- Сегодня основой российских стандартов является система ГОСТ Р ИСО 9001-2008, разработанная техническим комитетом стандартизации, которая постоянно расширяется и дополняется новыми положениями.
- Грамотно используя отечественные и международные стандарты качества, производитель и поставщик продукции сегодня может завоёвывать доверие покупателей и партнёров, опережая своих конкурентов в самой важной сфере – цивилизованное взаимодействие с конечным потребителем.

- **ISO 9000** — серия международных стандартов, описывающих требования к системе менеджмента качества организаций и предприятий.
- Серия стандартов ISO 9000 разработана Техническим комитетом 176 (ТК 176) **Международной организации по стандартизации**.
- Стандарты качества ISO – универсальный инструмент сертификации.
- Стандарты качества ISO разбиты на две основные серии – **ИСО 9000** и **ИСО 10 000**.

Для нас важны следующие основные варианты:

1. **Базовый стандарт ИСО 9000** представляет собой словарь терминов, список общих требований к системам управления и производства.
2. **Популярный стандарт качества ИСО 9001** определяет жёсткий набор требований к возможностям и способностям поставщика. Такая стандартизация свидетельствует об умении производителя разрабатывать проекты, изготавливать и поставлять соответствующие товары или услуги, которые удовлетворяют требованиям эталонного заказчика.
3. **Более мягкий стандарт ИСО 9002** предъявляет требования к способности организовывать поставки определенной продукции. Отдельные стандарты в России были определены для предприятий автопрома, выпускающих автомобили, автобусы, мотоциклы и спецтехнику. С 1 января 2013 года на территории страны действует стандарт евро 5, регламентирующий количество токсичных веществ в выхлопных газах транспортных средств.

4. **ISO 10001.** Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. Руководство, касающееся **кодексов поведения организации.**
- **ISO 10002.** Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. **Руководство по обращению с жалобами потребителей в организациях.**
 - **ISO 10003.** Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. **Руководство по разрешению споров вне организаций.**
 - **ISO 10004.** Менеджмент качества. Удовлетворенность потребителей. **Руководство по мониторингу и измерению.** Стандарт ИСО 10004 регламентирует реакцию производителя или поставщика на жалобы потребителей. **Стандарт обеспечивает руководство по планированию, проектированию, разработке, внедрению, поддержанию и улучшению кодексов поведения в целях удовлетворенности потребителей.** Стандарт применим к кодексам, связанным с продукцией, в части содержания обещаний, данных потребителям организацией и касающихся ее поведения. Такие обещания и связанные с ними положения (условия) нацелены на усиление удовлетворенности потребителей.
 - Другие стандарты...

2. Задачи и принципы системы качества деятельности учреждения социального обслуживания

- Основные аспекты контроля качества в учреждении регулируются: **ГОСТ Р 52497-2005 "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждения социального обслуживания", ГОСТ Р 52496-2005 "Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг"**.
- Однако эти стандарты не исчерпывают всех организационных возможностей проведения мероприятий по контролю качества социальных услуг и оценке деятельности учреждения в целом.
- **За руководством любого учреждения социального обслуживания остается право осуществления внутреннего контроля, исходя из стандартов качества, но при этом используя собственные разработанные механизмы сбора первичной информации и контролирующего воздействия.**

Система качества учреждения направлена на выполнение следующих задач:

1. **Осуществление эффективного контроля** за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество услуг.
2. **Предотвращение или устранение любых несоответствий услуг** предъявляемым к ним требованиям.
3. **Обеспечение стабильного уровня качества услуг.**
4. **Решение других задач**, отражающих специфику деятельности

В основе разработки и функционирования системы качества учреждения лежат следующие принципы (по ИСО 9000):

- 1. приоритетности требований (запросов) клиента** по обеспечению качества услуг, т. е. обеспечения уверенности в том, что эти требования (запросы) будут полностью реализованы при предоставлении услуг;
- 2. предупреждения проблем качества услуг**, т. е. обеспечения уверенности в том, что эти проблемы будут предупреждаться, а не выявляться и разрешаться после их возникновения;
- 3. соблюдения положений нормативных документов**, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- 4. 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.);
- 5. четкого распределения полномочий и ответственности персонала** за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества;
- 6. 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;
- 7. обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество услуг** в сочетании с материальным и моральным стимулированием качества;
- 8. документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг;**
- 9. обеспечения понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы качества к политике в области качества.**

3. Факторы качества деятельности социального учреждения

- При формировании системы качества учреждения (при определении политики учреждения в области качества обработки документации системы качества, организации работ по качеству) должны учитываться такие факторы:
 - 1) **наличие и состояние документации**, в соответствии с которой функционирует учреждение;
 - 2) **условия размещения учреждения**;
 - 3) **укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация**;
 - 4) **специальное и техническое оснащение учреждения** (оборудование, приборы и т. д.);
 - 5) **состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.**

1. **Необходимый комплекс документации:**

- **положение об учреждении** (Устав учреждения),
- **положения о структурных подразделениях учреждения**, содержащие сведения о категориях граждан, обслуживаемых тем или иным подразделением, стоящих перед ним задачах, сроках и условиях обслуживания граждан, сведения о дополнительных документах, необходимых для зачисления на обслуживание в данное подразделение, сведения о количестве сотрудников подразделения, их основных обязанностях и т. д.;
- **руководства, служебные инструкции, правила, методики, технологии, предназначенные для регламентирования процесса предоставления услуг**, определения методов (способов) их предоставления и контроля, а также для совершенствования работы учреждения;
- **документация на оборудование, приборы и аппаратуру, способствующая обеспечению их нормальной и безопасной эксплуатации**, обслуживания и поддержания в работоспособном состоянии;
- **национальные стандарты социального обслуживания населения в РФ**, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставляемых клиентам социальных услуг.

При контроле документов **проверяют их соответствие предъявляемым к ним требованиям по полноте и правильности оформления, актуальности, своему назначению**. Одновременно контролируют своевременность проверки состояния и пересмотра документов, их обновления и изъятия из обращения устаревших.

2. Учреждение и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенном здании (зданиях) или помещениях, доступных для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения.

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, загазованность, шум, вибрация и т. д.).

Площадь, занимаемая учреждением, должна позволять нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг. В связи с этим при разработке системы качества учреждения должны быть предусмотрены меры, направленные на создание или поддержание упомянутых условий, а при необходимости и возможности — на их улучшение.

- **Вопросы наличия требуемых площадей становятся особенно актуальными в связи с необходимостью активизации инновационной политики в сфере социального обслуживания. Именно недостаток площадей порой является главным тормозящим фактором в деле внедрения инновационных социальных практик.**
- **При контроле условий размещения учреждения проверяют соответствие размеров и состояния зданий и помещений санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям противопожарной безопасности. Одновременно проверяют полноту обеспечения учреждения всеми видами коммунально-бытового обслуживания, оснащения связью, создания необходимых условий для пребывания в нем клиентов, обслуживающего персонала, а также предоставления социальных услуг.**

3. Укомплектованность учреждения специалистами:

- **полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами** в соответствии со штатным расписанием;
- **подбор специалистов с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой**, обладающих знаниями и опытом, необходимыми для выполнения возложенных на них обязанностей;
- **постоянное повышение их квалификации** учебой 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** и необходимости руководствоваться в своей работе с клиентами принципами гуманности, справедливости, объективности и доброжелательности, учитывая их физическое и психическое состояние;
- **принятие мер к недопущению разглашения сотрудниками учреждения сведений личного характера о клиентах**, ибо эти сведения составляют служебную тайну и за их разглашение виновные несут ответственность в порядке, установленном законодательством РФ.
- Квалификацию, образование, профессиональную подготовку специалистов, их соответствие занимаемым должностям, деловые, моральные и морально-этические качества, умение поддерживать нормальные человеческие отношения с клиентами учреждения **проверяют путем изучения личных дел, собеседования, опроса руководителей, коллег по работе и клиентов, а также путем изучения письменных отзывов о работе специалистов.**

- **4) для качественного предоставления услуг учреждение должно быть оснащено необходимым оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов**, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.
- Поэтому в системе качества учреждения должны быть предусмотрены мероприятия, направленные на то, чтобы **оборудование, приборы и аппаратура использовались строго по назначению в соответствии с документацией на их функционирование и эксплуатацию, содержались в технически исправном состоянии, которое систематически бы проверялось;**
- **неисправное оборудование, приборы и аппаратура, дающие при работе сомнительные результаты, своевременно снимались с эксплуатации, заменялись или ремонтировались (если они подлежат ремонту), а пригодность отремонтированных подтверждалась их проверкой.**
- При контроле оснащения учреждения **проверяют укомплектованность этим оснащением (оборудованием, аппаратурой, приборами), его состояние, соответствие требованиям стандартов, технических условий, других нормативных документов**, правильность и эффективность использования, своевременность его приобретения.

5. В условиях рынка социальных услуг актуализируются вопросы информационного взаимодействия учреждения с внешними объектами.

Состояние информации об учреждении и правилах предоставления услуг должно соответствовать требованиям Закона РФ "О защите прав потребителей". В документации системы качества учреждений должны быть изложены следующие требования к информации:

а) учреждение обязано доводить до граждан свое **наименование и местонахождение**, предоставлять необходимую и достоверную информацию о выполняемых услугах, позволяющую им сделать компетентный выбор;

б) состав информации об услугах 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 получателя;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного использования услуг;
- гарантийные обязательства учреждения — исполнителя услуг;

в) информация должна быть достоверной и полной. Если предоставление недостоверной или недостаточно полной информации об услуге повлекло причинение вреда жизни, здоровью или имуществу

4. Контроль качества социальных услуг (ГОСТы)

- **Контроль качества различных видов социальных услуг включает в себя мероприятия по оценке полноты, своевременности и результативности оказанных клиентам услуг.** Данные мероприятия могут носить многопрофильный характер и выражаться как в анализе документации по данной проблематике, так и использовании количественных и качественных методов социологических и психологических исследований групп клиентов.
- **ГОСТ Р 52142-2003 устанавливает основные направления контроля качества социальных услуг и важнейшие аспекты качества.** Вкратце этот перечень сводится к следующему:
 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-экономических услуг
 6. Контроль качества социально-правовых услуг
- **В соответствии с ФЗ-442 предусмотрено 8 услуг, поэтому данный ГОСТ будет меняться.**

**В соответствии с ПРИМЕРНЫМ ПЕРЕЧНЕМ
социальных услуг по видам социальных услуг
(УТВЕРЖДЕН постановлением Правительства Российской
Федерации
от 24 ноября 2014 г. № 1236)**

**Социально-педагогические услуги во всех формах
социального обслуживания:**

- а) обучение практическим навыкам общего ухода за тяжелобольными получателями социальных услуг, получателями социальных услуг, имеющими ограничения жизнедеятельности, в том числе за детьми-инвалидами;
- б) организация помощи родителям и иным законным представителям детей-инвалидов, воспитываемых дома, в обучении таких детей навыкам самообслуживания, общения, направленным на развитие личности;
- в) социально-педагогическая коррекция, включая диагностику и консультирование;
- г) формирование позитивных интересов (в том числе в сфере досуга);
- д) организация досуга (праздники, экскурсии и другие культурные мероприятия).

5. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания:

система менеджмента качества

- В соответствии с международным стандартом ИСО 9001:2008 (основные положения и словарь):
- **Система менеджмента качества** – система для установления политики качества, целей качества.
- **Менеджмент качества** – полный набор процессов, используемый в системе менеджмента качества.
- **Управление качеством** – часть менеджмента качества, сфокусированная на выполнении требований качества.
- **Улучшение качества** – часть менеджмента качества, сфокусированная на увеличении его эффективности и продуктивности.
- **Внедрение системы менеджмента качества в работу учреждений предусматривает получение сертификатов соответствия систем менеджмента качества требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001-2008 "Системы менеджмента качества. Требования".**
- Однако необходимо заметить, что **сертификаты соответствия стандарту ИСО подтверждают не столько качество самих услуг, сколько соответствие системы менеджмента качества (СМК) международному стандарту.**
- Наличие подобного сертификата повышает престиж учреждения и свидетельствует о неравнодушии руководства к количественным и качественным показателям социального обслуживания, отражающим своевременность, полноту и результативность услуг.

История развития управления качеством прошла ряд этапов:

- 1) сначала упор делался на **техническом контроле конечного продукта** (модель Фейгенбаума); минус - резкий рост затрат на контроль качества;
 - 2) **контроль техпроцессов** (Шухарт); **ограничения техпроцесса** (не все процессы можно контролировать полностью);
 - 3) **управление качеством** (Эттингер-Ситтиг) **через изучение рыночного спроса** (не очень надежно);
 - 4) **постоянное улучшение качества** (спираль Джурана); принципы всеобщего управления качеством (TQM) – **удовлетворенный потребитель.**
 - 5) **этапы жизненного цикла** продукции (доработанная модель Джурана) **с включением заключительного этапа – утилизации**, что отражает возрастающее значение защиты окружающей среды.
- С внедрением новых подходов противоречие между повышением качества и ростом эффективности производства было преодолено (**сложно сочетать одновременное повышение качества и снижение**

- **Сотрудники служб, где СМК была внедрена и апробирована, сходятся во мнении, что происходят следующие перемены в деятельности учреждения:**
- **повышается внимание к потребителю**, его запросам, претензиям, предложениям;
- в учреждении **оптимизируются все трудовые процессы**, что связано с рационализацией расходования рабочего времени, улучшением планирования и повышением ответственности за выполнение взятых обязательств;
- **систематизируется документация**, поскольку она является одним из основных источников информации по качеству социальных услуг;
- **возрастает роль отдельного специалиста в деятельности всего учреждения**, так как "человеческий фактор" даже в единичном измерении становится значимым во влиянии на оценку работы социальной службы.

- Важным условием эффективного функционирования системы менеджмента качества учреждения является **соответствующая подготовка руководителей и специалистов учреждения** в области внедрения, документирования и функционирования СМК.
- Необходима **организация обучения сотрудников** посредством проведения курсов повышения квалификации по системам менеджмента качества, а также проведение периодических семинаров по обмену опытом в оценке и контроле качества социального обслуживания.

Наиболее актуальными проблемами внедрения системы менеджмента качества в деятельность социальной службы являются:

- 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.

ПЛЮСЫ: Внедрение системы менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания населения влечет за собой изменения в механизмах обеспечения качества предоставляемых услуг. **Наряду с механизмами контроля качества услуг начинают функционировать механизмы управления качеством.** Контроль качества систематизируется настолько, что начинает действовать как

6. Трехуровневая система контроля качества деятельности социального учреждения

- Оптимальной структурной основой системы менеджмента качества является трехуровневая система контроля.
- 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, который осуществляет администрирование контроля качества услуг по учреждению и его подразделениям. Административно-управленческий аппарат контролирует наиболее стратегически важные аспекты и процессы работы структурных подразделений учреждения (информация, тех. оборудование, кадры, финансы и пр.).
- На третьем уровне **главным субъектом контроля выступает глава структурного подразделения**. Он непосредственно сталкивается с трудовым процессом каждого своего подчиненного, имеет возможность отслеживать различные нюансы во взаимодействии сотрудника и клиента, наиболее полно осведомлен о деловых и нравственных качествах своих подчиненных, а также об особенностях обслуживаемого контингента.

- **РАССМОТРИМ ПРИМЕР.** Наиболее приемлемой моделью межуровневого взаимодействия в процессе контроля качества социального обслуживания может быть следующая.
- 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. Основное обеспечение работы:
 - 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.
- Со стороны административно-управленческого аппарата (на втором уровне контроля) должен производиться контроль по наиболее важным вопросам деятельности структурных подразделений, отражающих качество предоставляемых услуг.

- **На третьем уровне контроль осуществляется заведующими структурными подразделениями** (например, отделениями соц. обслуживания на дому).
- **Заведующие отделениями могут осуществлять контрольные посещения клиентов с целью решения их проблем.** Итоги проверок на этом уровне должны рассматриваться на производственных собраниях, где уместно заслушать результаты анкетирования, опросов, бесед с клиентами на предмет удовлетворенности качеством социального обслуживания. Это позволит оценить различия между участками, между различными возрастными группами клиентов, другими разновидностями категорий. Также контрольные мероприятия могут осуществляться в виде проверок документации структурных подразделений, рассмотрения и обсуждения возникших вопросов. Результаты контроля можно отражать в оценочном листе, который должно иметь каждое структурное подразделение.
- **Основными показателями качества работы, отраженными в оценочном листе, могут выступать:**
 - 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.

- Определение четких критериев качества работы сотрудников — едва ли не главное условие достижения максимальной объективности при рассмотрении процесса или результата работы.
- **Помимо критериев, определенных в Национальном стандарте (полнота, своевременность, материальная и нематериальная результативность обслуживания), учреждение может вводить собственную систему критериев, которая будет конкретизировать и дополнять вышеупомянутую систему оценочных координат.**
- Так, критериями работы по удовлетворенности клиента решением его материальных и финансовых проблем могут выступать:
- привлечение помощи с последнего места работы;
- содействие в оказании материальной помощи через муниципалитеты;
- оказание помощи клиенту через отделение срочного социального обслуживания;
- оформление доплат, субсидий, и других выплат, предусмотренных законодательством.
- **Если брать за основу более обобщенные и в то же время неразмытые критерии, то, например, оценка качества деятельности заведующего отделением социального обслуживания (ОСО) на дому будет основана на критериях и методах оценки, приведенных в табл. 1.**

Критерии и методы оценки деятельности заведующего отделением социального обслуживания на дому

Критерии	Методы оценки
1. Качество ведения документации	Анализ документации
2. Качество работы с кадрами по повышению их профессиональной компетенции	Анализ планов технической учебы с соцработниками. Анкетирование на предмет мотивации к труду социального работника, на предмет изучения проблем, испытываемых соцработниками
3. Создание благополучного морально-психологического климата в отделении	Психодиагностика. Беседы с социальными работниками и заведующим
4. Текучесть кадров отделения	Анализ причин увольнения
5. Качество работы по предотвращению конфликтных ситуаций	Наличие конфликтных ситуаций. Диагностика выявления личностных качеств социальных работников
6. Выполнение плановых заданий	Анализ статистического отчета
7. Степень удовлетворенности клиентов оказанными услугами	Анкетирование
8. Использование инновационных технологий в работе отделения	Анализ работы отделения. Беседы с соцработниками
9. Информированность населения о социальных услугах, оказываемых в Центре	Анализ статей в газетах, выступлений на радио и ТВ о работе и клиентах отделения. Наличие сайта
10. Выявление граждан, нуждающихся в социальном обслуживании	Анализ документации по учету граждан, нуждающихся в помощи
11. Наличие жалоб	Анализ документации. Беседы с клиентами
12. Наличие благодарностей	Анализ документации, беседа с клиентами, результаты анкетирования

Критерии и методы оценки деятельности социального работника ОСО на дому

Критерии	Методы оценки
1. Полнота оказываемых услуг: объем выполненных услуг (кол-во услуг; спектр услуг; кол-во услуг за 1 посещение, в 1 рабочий день, объем дополнительных услуг); выполнение договорных обязательств по оказанию гарантированных государством услуг	Беседы с клиентами, сопоставление полученных данных с документацией
2. Своевременность и обоснованность оказания услуг (соблюдение графика посещений, оперативность оказания услуг, рациональность и продолжительность оказания услуг)	Беседы с клиентами, проверка дневника социального работника и тетради учета услуг (у клиента)
3. Личностное участие соцработника в решении материальных, финансовых и других проблем клиента	Беседа с клиентом о взаимодействии соцработника с учреждениями и организациями
4. Качество выполняемых социально-бытовых услуг	Анкетный опрос на предмет удовлетворенности социальным обслуживанием
5. Качество ведения дневника социального работника, соответствие содержания дневника и отчетной документации	Анализ документации
6. Наличие пакета документов у клиента	Анализ документов у клиента на дому
7. Соблюдение этического кодекса социального работника	Анкетный опрос социального работника, беседы с клиентами
8. Качество оказываемой социально-психологической помощи	Беседа с клиентами, анкетный опрос на предмет удовлетворенности клиентов, анализ их эмоционального состояния
9. Наличие благодарностей	Беседа с клиентами, анализ документации
10. Наличие жалоб, конфликтных ситуаций	Опрос клиентов, анализ документации.

Спасибо за внимание!
Вопросы?

