

Государственное бюджетное учреждение
«Сормовский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации внутреннего контроля качества обслуживания
в ГБУ «Сормовский дом-интернат»

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- Настоящее положение разработано на основании:
- Федеральный закон № 442-ФЗ от 28 декабря 2013г. «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»
- Постановление Правительства Нижегородской области №864 от 25 декабря 2015 года «Об утверждении Порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания гражданам пожилого возраста и инвалидам»
- ГОСТ Р 52883-2007 «Требования к персоналу учреждения социального обслуживания»;
- ГОСТ Р 52142-2013 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»;
- ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения»;
- ГОСТ Р 52497-2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания».
- Иными федеральными и региональными законодательными и нормативными актами, относящимися к вопросам социального обслуживания населения.

1.2. Целью осуществления контроля качества услуг ГБУ «Сормовский дом-интернат» является обеспечение прав получателя социальных услуг на получение услуг необходимого объема и надлежащего качества, создание необходимых условий гарантированного удовлетворения законных запросов и потребностей получателей социальных услуг, 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 недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества;
- 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 и согласованному с комиссией по качеству Плану проведения мероприятий внутреннего контроля, разрабатываемому не реже 1 раза в год.. 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 структурным 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 2 звена контроля качества:

1 звено – ответственные исполнители по проведению проверок качества (в соответствии со штатным расписанием и Планом проведения мероприятий внутреннего контроля).

2 звено – комиссия по контролю качества учреждения.

3.2. Основными направлениями контроля качества услуг учреждения являются:

- Социально-медицинское направление;
- Административно-хозяйственное направление;

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

- планирование и организацию контроля качества социального обслуживания в учреждении;

- проведение плановых проверок контроля в соответствии с Планом проведения мероприятий внутреннего контроля и отражение результатов контроля в справках контроля и картах оценки качества;
- проведение общего мониторинга качества социального обслуживания по учреждению не реже 2 раз в год
- проведение обучающей работы с персоналом, направленной на повышение качества социального обслуживания;
- проведение тематических проверок в курируемых подразделениях с отражением результатов проверок в справках контроля
- проведение оперативных проверок контроля качества и предоставление их результатов директору

3.4. Комиссия по контролю качества является постоянно действующим объединением учреждения. Персональный состав комиссии по контролю качества ежегодно до 25 декабря утверждается приказом директора учреждения. В своей деятельности комиссия по контролю качества руководствуется действующим законодательством, Уставом учреждения, настоящим Положением. На комиссию по контролю качества возлагается ответственность за:

- текущий мониторинг качества социального обслуживания;
- сравнительный мониторинг качества социального обслуживания (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 по запросу директора, но не реже 2 раз в год.

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 проведения мероприятий внутреннего контроля;
2. Справки по результатам тематического контроля по направлениям деятельности учреждения
3. Карта оценки качества деятельности работника (приложение №1);
4. Сводная карта оценки качества деятельности структурного подразделения по критериям за 3 месяца;
5. Сводная карта оценки качества деятельности по направлению по критериям за 3 месяца;
6. Мониторинг по результатам контроля деятельности структурного подразделения за 3 месяца;
7. Мониторинг по результатам контроля деятельности структурных подразделений курируемого направления за 3 месяца;

8. Анализ качества социального обслуживания учреждения за год;

9. Анализ контроля качества направления за год.

4.2. Комиссия по контролю качества учреждения ведет в установленном порядке следующую документацию:

1. План заседаний комиссии на год;

2. Протоколы заседаний комиссии по контролю качества;

3. Акты по результатам оперативных проверок;

4. Мониторинг по результатам контроля качества учреждения за 6 месяцев;

5. Сводная карта оценки качества деятельности учреждения за 6 месяцев;

6. Сравнительный анализ оценки качества учреждения (в том числе с предыдущими периодами);

7. Предложения по совершенствованию системы контроля качества, по повышению квалификации и профессионализма работников учреждения

5. ОРГАНИЗАЦИЯ ПРОВЕРКИ КАЧЕСТВА, ПОРЯДОК И СРОКИ ОСУЩЕСТВЛЕНИЯ ПРОВЕРОК

5.1. Ежегодно не позднее 20 числа месяца, предшествующего планируемому периоду составляется План проведения мероприятий внутреннего контроля сроком на 1 календарный год и представляются на утверждение директору учреждения. После утверждения планы-графики контроля передаются директором в комиссию по контролю качества учреждения для согласования. Все изменения в график контроля качества после утверждения директором и согласования комиссией по контролю качества вносятся приказом директора по согласованию с комиссией контроля качества. Период контроля качества по одному работнику составляет 5 рабочих дней.

5.2. Объекты проверки качества:

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются:

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

При проведении контроля качества 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

- 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:

- Руководство постоянно действующими комиссиями учреждения
- 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

За каждый из указанных критериев устанавливается дополнительно 1 балл.

5.5. Оценка качества социального обслуживания проводится по следующим формулам:

- Оценка качества социального обслуживания по каждому специалисту подводится ответственными исполнителями по формуле $(N1+N2+...+N13+N_{доп}):12=N_{раб}$, где $N1$ и т.д. – показатели по критерию $N_{доп}$ – показатели дополнительных критериев $N_{раб}$ – показатель оценки качества деятельности работника
- Оценка качества социального обслуживания структурных подразделений 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 ответственными исполнителями по формуле $(\text{Notд1}+\text{Notд2}+\dots)$: количество структурных подразделений= $N_{\text{напр}}$
- Оценка качества социального обслуживания учреждения рассчитывается комиссией по контролю качества социального обслуживания по формуле $(N_{\text{напр1}}+N_{\text{напр2}}+N_{\text{напр3}}):3=N_{\text{учреждения}}$

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

1-3,0 – низкое качество социального обслуживания

3,0 — 5,0 — удовлетворительное качество социального обслуживания

6,0 – 8,0 – хорошее качество социального обслуживания

8,0 – 10,0 – высокое качество социального обслуживания

5.7. По итогам внутренней проверки качества исполнители определяют уровень качества обслуживания по структурным подразделениям 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 структурных подразделений, состоянии системы качества, в котором отражают данные мониторинга, соответствия показателей и результатов деятельности учреждения установленным требованиям в области обеспечения качества предоставляемых услуг. 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.

Отчет с предложениями по совершенствованию системы качества представляется директору 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 ответственным исполнителем 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 учреждения 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.