

**Областное бюджетное учреждение социального обслуживания
«Льговский межрайонный комплексный центр социального обслуживания населения
Курской области»**

**Курская область, г. Льгов, Красная площадь, 9 «Б»
тел. 2-43-40; 2-03-45**

Утверждено
приказом директора
ОБУСО «Льговский МКЦСОН»
от «09» января 2019г № 8 - ОД

**ПОЛОЖЕНИЕ
О СИСТЕМЕ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ.**

I. Общие положения.

Настоящее положение распространяется на социальные услуги, предоставляемые гражданам, получающим социальные услуги через отделения социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов, отделение срочного социального обслуживания на основании Федерального закона от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации», Постановления Администрации Курской области от 31 марта 2015г № 173-па «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг», Административного регламента комитета социального обеспечения Курской области по предоставлению государственной услуги «Признание граждан нуждающимися в предоставлении социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и (или) полустационарной форме социального обслуживания», утверждённого приказом председателя комитета социального обеспечения Курской области от 20 июня 2016г. № 164. Положение определяет основные правила и порядок проведения контроля качества всех видов социальных услуг на основании национальных стандартов: ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг», ГОСТ 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания».

Система качества создается в учреждении для достижения уровня качества социальных услуг, соответствующих потребностям пожилых граждан и инвалидов.

II. Цели и задачи системы качества

Основные задачи системы качества:

- обеспечение удовлетворения клиентов в предоставляемых услугах в соответствии с договором;
- создание необходимых условий гарантированного удовлетворения запросов клиентов;
- повышение эффективности и качества услуг с целью предупреждения возможных отклонений от требований к этим услугам;
- предотвращение несоответствия услуг предъявленным к ним требованиям;
- проведение профилактических мер по предупреждению жалоб клиентов;
- осуществление эффективного контроля факторов, влияющих на качество выполняемых социальных услуг;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг.

III. Принципы системы качества

Настоящее положение руководствуется следующими принципами:

- соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требования к порядку и правилам предоставления услуг;
- обеспечение соответствующими людскими, материально-техническими, технической документацией, данными о результатах контроля, итогах оценки качества;
- распределение ответственности персонала по предоставлению услуг;

- личной ответственности каждого за качество услуг;
- документального оформления правил и методов обеспечения качества услуг.

IV. Порядок использования факторов, влияющих на качество услуг.

4.1. Основными факторами являются:

- наличие и состояние документации;
- условия размещения учреждения
- техническое оснащение учреждения;
- состояние информации об учреждении.

4.1.1. Документация учреждения представлена следующими документами:

- устав учреждения;
- Положения об отделениях;
- техническая документация на оборудование;
- стандарты социального обслуживания

4.1.2. Условия размещения учреждения:

- здание учреждения доступно для маломобильных групп населения; помещение обеспечено всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и телефонной связью;
- помещение отвечает требованиям санитарно-гигиенических норм и правил;
- площадь помещения позволяет создать нормальные условия для приема граждан.

4.1.3. Укомплектованность учреждения квалифицированными специалистами:

- повышение квалификации сотрудников осуществляется на курсах повышения квалификации;
- воспитание у сотрудников высоких морально-этических качеств;
- соблюдение конфиденциальности в отношении сведений личного характера о клиентах.

4.1.4. Учреждение оснащено необходимым оборудованием, соответствующим требованиям стандартов, технических условий.

4.1.5. Состояние информации об учреждении:

- вывеска с указанием наименования учреждения;
- стенд с указанием перечня основных услуг, порядке их предоставления;
- сайт учреждения;
- статьи, заметки в СМИ.

V. Организационная структура системы качества.

5.1. Ответственность за политику в области качества в учреждении несет директор.

5.2. Вопросы исполнения требований настоящего Положения в учреждении несет ответственный за реализацию системы качества, назначаемый директором.

5.3. Ответственными за качество исполнения услуг в отделениях социального обслуживания на дому, срочного социального обслуживания являются заведующие отделениями.

5.4. Контроль качества исполнения социальных услуг по учреждению осуществляет Попечительский Совет.

5.5. Организационная структура системы качества учреждения.

Директор

ответственное лицо за качество исполнения социальных услуг

Отделение социального обслуживания на дому (восемь отделений)

Отделение срочного социального обслуживания (одно отделение)

Социальный работник

Клиент

Клиент

5.6. Контроль качества оказания социальных услуг в учреждении осуществляется комиссией по внутреннему контролю качества предоставления социальных услуг, в состав которой входят назначенные приказом директора лица. На заседание комиссии могут быть приглашены члены Попечительского совета.

5.6.1. Контроль качества социальных услуг осуществляется Центром на постоянной основе.

5.6.2. Проверки могут быть плановые и внеплановые.

Плановые проверки осуществляются согласно графика внутреннего контроля качества предоставления социальных услуг, который составляется ежегодно ответственным по учреждению за качество исполнения социальных услуг и утверждается директором.

Внеплановые проверки проводятся при наличии претензий, жалоб со стороны обслуживаемых клиентов. при возникновении конфликтной ситуации или по инициативе заведующего отделением.

VI. Документальное оформление системы качества.

6.1. Функционирование системы качества в отделении социального обслуживания на дому .

6.1.1. Качество и полноту выполняемых социальным работником услуг оценивает клиент и заведующий отделением. Клиент подтверждает качество услуг, расписываясь в журнале социального работника (гр.5 страница 2), в акте сдачи- приёмки оказанных Услуг и в журнале проверки качества выполнения услуг (гр.7), который ведет заведующий отделением.

Форма заполнения журнала социального работника.

Титульный лист:

ЖУРНАЛ СОЦИАЛЬНОГО РАБОТНИКА

Наименование отделения

Фамилия, имя, отчество социального работника

Домашний адрес, телефон социального работника

Начат « ____ » _____ г.

Окончен « ____ » _____ г.

первая страница

СВЕДЕНИЯ ОБ ОБСЛУЖИВАЕМЫХ ГРАЖДАНАХ

№ п/п	Ф.И.О.	Число, месяц и год рождения	Домашний адрес, телефон	Адрес, телефон родных, соседей	Дата принятия на обслуживание	Условия оплаты (*)	Оказываемые услуги	Дни посещения	Дата проверки качества обслуживания Результат
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

(*) бесплатно, частичная (полная) оплата.

вторая страница

УЧЁТ ВЫПОЛНЕННЫХ РАБОТ

№№ п/п	Фамилия, имя, отчество	Дата посещени я	Краткое содержание проделанной работы	Отметка об обслуживании(роспись обслуживаемого лица)
1	2	3	4	5

6.1.2. Заведующие отделениями социального обслуживания на дому производят плановые (по утвержденному графику) и внеплановые проверки качества выполнения услуг социальными работниками. Результаты проверок фиксируются в журнале.

Форма журнала проверок качества выполнения услуг.

Ф.И.О социального работника	Ф.И.О. клиента	Дата проверк и	Оценка качества услуг по критериям			Подпись клиента	Замечания для соц. работника
			Соотве тствие потреб ности клиент а	Пол нота испо л нени я	Этика поведе ния		
1	2	3	4	5	6	7	8

По результатам проверок ежеквартально составляется отчет о проделанной работе отделений и представляется лицу, ответственному за качество исполнения социальных услуг.

Форма отчета.

№ п/п	Ф.И.О. социального работника	К-во клиенто в провере нных на отчет. дату	К-во проверо к зав. отд. на квартал	Количество о граждан, удовлетвор енных качест вом обслужи вагия	Полнота предоставл ения услуг	Кол-во жалоб стороны клиентов качество обслуживан ия	Кол-во со замечаний со стороны зав. отделениям и на качество обслуживан ия социальным работнику
1	2	3	4	5	6	7	8

6.2. Функционирование системы качества в отделении

6.2.1. О качестве выполненных услуг отделением срочного социального обслуживания является отсутствие жалоб.

6.2.2. Заведующая отделением срочного социального обслуживания ежеквартально составляет отчет о проделанной работе отделения по качеству предоставления срочных социальных услуг и представляет его лицу, ответственному за за качество исполнения социальных услуг.

Форма отчета о качестве выполняемых услуг отделением срочного социального обслуживания.

1. Количество обратившихся за помощью в отделение _____
 2. Количество граждан, получивших помощь в отделении _____
 3. Наличие претензий со стороны обратившихся граждан _____
 4. Пожелания обращающихся граждан _____
-

6.3. Ответственное лицо за качество исполнения социальных услуг анализирует представленные отчеты.

6.4. Результаты проверок внутренней системы качества учреждения являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию.

VII. Подготовка кадров.

7.1. Ежемесячно проводится обучение всех сотрудников учреждения по вопросам, касающимся социального обслуживания граждан на общих собраниях коллектива.

VIII. Анализ функционирования системы качества учреждения.

8.1. Результаты анализа внутренней системы качества используются для оценки совместимости выполняемых услуг потребностям и запросам клиентов, для разработки мероприятий по повышению качества социальных услуг.