

Утверждено:
приказом ОБУСО
«КЦСОН Курского района»

от « 31» декабря 2014г. № 286

Руководство по качеству

Общие положения

Настоящее руководство устанавливает требования к системе качества учреждения и разработано для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.

Требования к системе качества учреждения установлены в соответствии с:

- Федеральным законом от 28.12.2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»;
- Законом Курской области от 05.12.2014 года № 94 «Об утверждении перечня социальных услуг, предоставляемых поставщиками социальных услуг в Курской области»;
- Постановлением Администрации Курской области от 31.03.2015 года № 173-па «Порядок предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому, полустационарной форме социального обслуживания, а также срочных социальных услуг»;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ 52496-2005 Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг;
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ 52497-2005 Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания
- национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ 53347-2009 Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста

Политика учреждения в области качества

Система качества учреждения является неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.

Ответственность за политику в области качества несет руководитель учреждения.

Политика учреждения в области качества исходит из следующих целей:

- обеспечение постоянного удовлетворения клиентов предоставляемыми услугами;
- повышение качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;

- принятие профилактических мер по предупреждению или урегулированию претензий и жалоб клиентов;

Основными задачами, на решение которых направлена система качества учреждения, являются:

- осуществление эффективного контроля за техническими, организационными и другими факторами, влияющими на качество предоставляемых услуг;
- предотвращение или устранение любых несоответствий услуг предъявляемым к ним требованиям;
- обеспечение стабильного уровня качества услуг.

Функционирование системы качества учреждения базируется на следующих основных принципах:

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

Область распространения системы качества

Система качества учреждения распространяется на все направления деятельности, определенные Уставом учреждения и отвечающие поставленным целям, и внедряется во всех структурных подразделениях.

Организация работы по качеству

В учреждении назначается приказом директора ответственное лицо из числа руководителей учреждения, которое независимо от других возложенных на него обязанностей отвечает за систему и контроль качества.

В процессе проверки системы качества учреждения (и ее составных частей) осуществляется:

- контроль соответствия системы качества предъявляемым требованиям;
- анализ и оценка состояния функционирования системы качества в целом и отдельных ее составных частей;
- анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;
- анализ и оценка результатов работы учреждения в области качества услуг;
- выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг, и совершенствование системы качества.

Проверки системы качества учреждения могут быть плановыми и оперативными.

Периодичность плановых проверок устанавливается ежегодно в зависимости от результатов анализа качества услуг. План работы учреждения по внутреннему контролю на год утверждается приказом директора.

Оперативную проверку системы качества или отдельных ее составных частей проводят в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых структурным подразделением или учреждением в целом, в случае оценки эффективности корректирующих действий, а также при поступлении обращений от клиентов.

При контроле и оценке качества услуг необходимо:

- проверять и идентифицировать услуги на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль персонала, предоставляющего услуги, как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритет клиентов в оценке качества услуг;
- практиковать в учреждении оценку степени удовлетворенности клиентов услугами путем проведения социологических опросов.

Сравнение оценок клиентов и исполнителей услуг следует проводить периодически, чтобы оценить совместимость двух мер качества, провести (при необходимости) корректирующие действия и определить, насколько деятельность исполнителей услуг отвечает потребностям и запросам клиентов.

После окончания внутренней проверки ее результаты оформляют в виде отчета о состоянии системы качества, в котором отражают данные анализа соответствия показателей и результатов деятельности учреждения в области обеспечения качества предоставляемых услуг установленным требованиям.

Результаты проверок системы качества учреждения являются основанием для разработки и реализации мероприятий по ее совершенствованию, по разработке новых методов и средств управления качеством предоставляемых услуг, улучшению состава и содержания нормативной документации на систему качества.

Анализ функционирования системы качества

Система качества ежеквартально анализируется администрацией учреждения.

Анализ включает оценку результатов внутренних проверок, проводимых непосредственно администрацией, руководителями структурных подразделений.

Результаты анализов используют для подтверждения достижения требуемого качества и эффективности функционирования системы, планирования, управления и улучшения качества.