

Государственное бюджетное стационарное учреждение социального обслуживания Республики Карелия «Калевальский дом-интернат для престарелых и инвалидов»

ПРИНЯТО

Представительным органом работников

ГБСУ СО «Калевальский ДИ»

Протокол № 7 от 21.01.2016 г.

Приказом № 3 от 22 января 2016 г.



Положение о внутренней системе оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг

I. Общие положения.

1.1. Положение о внутренней системе оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг разработано на основе учредительных документов и локальных актов организации, предусматривающих ее наличие, в соответствии с нормативными правовыми документами Российской Федерации и Республики Карелия.

1.2. Настоящее Положение устанавливает единые требования при проведении внутренней системы оценки качества (далее — ВСОК) в организации и является локальным актом.

1.3. Основными принципами функционирования и развития внутренней системы оценки качества являются:

- открытость и публичность оценочных процедур, построенных на сочетании разнообразных методов оценки, для всех участников отношений;
- доброжелательность, вежливость и доверие всех участников внутренней оценки качества;
- компетентность и профессионализм участников отношений, обеспечивающих жизнеспособность внутренней системы оценки качества;
- достоверность, полнота и доступность информации, используемой для проведения оценки;
- системность, комплексность и своевременность осуществления внутренней оценки качества;
- ориентированность на учет всех видов результатов (компетентностных, личностных, профессиональных и т.д.);
- объективность оценки и направленность её на развитие жизненного потенциала получателей услуг, работников и организации.

1.4. Под внутренней системой оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг понимают совокупность содержания, технологий, форм и методов оценки условий, процессов, результатов и принятие решений органов управления по повышению качества деятельности.

1.5. Цель внутренней системы оценки качества: изучение и анализ состояния деятельности организации для принятия обоснованных и своевременных управленческих решений, направленных на повышение качества предоставления услуг и удовлетворенности ими участников отношений.

1.6. Основными критериями и показателями оценки качества являются федеральные критерии и показатели, утвержденные Ф3 № 273 от 21.07.2014 года, региональные критерии и показатели, утвержденные решением Общественного совета по вопросам социальной защиты и социального обслуживания при Министерстве здравоохранения и социального развития Республики Карелия от 27 января 2015 года и критерии и показатели качества, утвержденные локальным актом организации.

II. Основные направления внутренней системы оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

2.1. *Организационно-управленческое направление* – создание условий для раскрытия и развития потенциала участников отношений в достижении качества осуществляемой деятельности,

- координация деятельности всех субъектов внутренней системы оценки качества,

- повышение и/или формирование социальных, профессиональных и экспертных компетенций участников отношений: работников, получателей услуг и членов их семей, партнеров, способных участвовать в оценке качества,
- определение функциональных ролей и распределение ответственностей в управлении, организации, сопровождении и обеспечении эффективности внутренней системы оценки качества,
- разработка единой информационно-технологической платформы внутренней системы оценки качества в организации,
- стандартизация форматов собираемой информации и разработка технологий ее использования;
- внесение корректив в нормативную правовую и информационную методическую основу деятельности организации с целью отражения в ней критериев, принципов, содержания обеспечения качества деятельности и оказания услуг,
- создание программы развития организации и планов согласованных действий по результатам внутренней и внешней оценки качества,
- информирование всех участников отношений о функционировании и развитии внутренней системы оценки качества, результатах оценивания и перспективах развития организации и услуг.
- другое.

2.2. *Нормативное правовое направление* - **создание и утверждение локальных актов** по сопровождению внутренней системы оценки качества:

- Положение о внутренней системе оценки качества,
- Положение о проведении самообследования организации,
- Программа мониторинга удовлетворенности участников отношений: получателей услуг, работников и партнеров качеством условий, процессов и результатов деятельности и оказания услуг,
- Приказы о проведении процедур самообследования, определении ответственных за их обеспечение и утверждении отчета о самообследовании,
- Приказы об утверждении Планов осуществления деятельности по результатам внутренней оценки качества,
- Приказы об участии во внешней оценке качества, в том числе независимой оценки качества,
- Приказы об утверждении Планов осуществления деятельности по результатам внешней оценки качества.
- Другое.

2.3. *Информационно - методическое направление* – **создание программ, методик и инструментария** по проведению внутренней оценки качества:

- Программа самообследования качества условий, процессов и результатов деятельности организации и оказания социальных услуг,
- Программа оценки качества достижений участников отношений: получателей услуг, членов их семей и работников организации,
- Программа оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности организации и оказания услуг их получателями,
- Программа оценки удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности организации и оказания услуг членами семей (законных представителей) получателей,
- Программа оценки уровня развития качества условий, процессов и результатов деятельности организации и оказания услуг работниками организации,
- Программа оценки уровня развития качества условий, процессов и результатов деятельности организации и оказания услуг партнерами организации.
- Программа оценки качества достижений участников отношений: получателей услуг, членов их семей и работников организации.
- другое.

2.4. *Аналитическое направление* - **анализ полученных результатов**, сопоставление их с нормативными показателями, обобщение итогов оценки, формулирование выводов и выявление точек роста потенциала организации, работников и получателей услуг **и подготовка отчетов:**

- о результатах мониторинга выявления удовлетворенности качеством условий, процессов и результатов деятельности организации и оказания социальных услуг участниками отношений: получателями услуг, работниками и партнерами;
- о деятельности структурных подразделений за определенный период времени;
- финансовый отчет;
- о выполнении государственных и муниципальных заданий;
- о деятельности комиссии по итогам внутренней проверки качества состояния системы качества.
- о самообследовании качества деятельности организации и оказания социальных услуг (с приложениями).
- другое.

III. Технологии, методы и формы осуществления внутренней оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

3.1. Технологии осуществления:

- технологии управления внутренней системой оценки качества, обеспечивающие координацию всех субъектов оценки, методологическое единство подходов, методов, инструментария, доступность для получателей услуг и членов (законных представителей) их семей, работников и партнеров возможности участия в процедурах оценки качества;
- технологии сотрудничества, направленные на выстраивание отношений доверия, уважения и взаимной ответственности между участниками отношений и способствующие достижению запланированных целей, задач и результатов наилучшим образом;
- технологии осознанности, в процессе которых человек научается видеть образ явления целиком, умело распознавать предназначение и миссию себя и организации, в которой он (она) осуществляет профессиональную деятельность или получает услугу, и быть ответственным за качество жизни в социуме.

3.2. Методы осуществления:

- изучение нормативных правовых документов и общедоступной информации, представленных организацией, в том числе размещенных в интернет – источниках;
- выборочное статистическое наблюдение;
- системный и статистический анализы;
- анкетирование, интервьюирование, проведение фокус – групп;
- мониторинговые исследования;
- информационно-коммуникационная поддержка, в том числе с использованием дистанционных технологий;
- методы самоанализа, самооценки и самоконтроля;
- методы осознанности, в процессе которых человек использует осознанность, как механизм грамотного управления мыслями, словами, поступками, взаимодействием;
- научно-методическое и экспертное консультирование.

3.3. Формы осуществления:

- коллективные встречи органов управления по планированию, реализации и подведению итогов внутренней оценки качества;
- научно-методические советы, семинары, сессии, обеспечивающие системный комплексный подход к осуществлению оценки;
- самообследование качества деятельности организации, оказания социальных услуг и достижений участников отношений;
- индивидуальные и групповые опросы, собеседования и исследования уровня удовлетворенности качеством;
- профессиональные и общественные экспертные оценки, в том числе независимая оценка качества;
- внутренний и внешний контроль результативности, эффективности и качества внутренней системы оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

IV. Основные компетенции, необходимые для осуществления внутренней оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

Участниками осуществления внутренней оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг являются органы управления, работники, получатели услуг, учредители и партнеры организации.

Компетенции органов управления:

1. Создание, утверждение и своевременная корректировка локальных актов, способствующих повышению качества деятельности организации и оказания услуг в соответствии с критериями качества.

2. Принятие решений, направленных на развитие системы оценки качества деятельности организации и оказания услуг.

3. Координация деятельности организации по включению всех участников отношений во внутреннюю систему оценки качества.

Компетенции работников:

1. Осуществление профессиональной деятельности на принципах доброжелательности, вежливости, компетентности как основных критериев качества оказания услуг.

2. Проведение самооценки качества универсальных, управленческих навыков и навыков предоставления услуг и их постоянное самосовершенствование.

3. Участие в оценке качества деятельности организации и оказания услуг.

Компетенции получателей услуг:

1. Проявление готовности развивать жизненный потенциал в рамках участия в деятельности организации и/или получения качественной услуги.

2. Умение ответственно оценивать уровень удовлетворенности качеством оказания услуг и ее различных аспектов.

3. Участие в оценке качества деятельности организации и оказания услуг.

Компетенции учредителей и партнеров организации:

1. Проявление готовности участвовать в развитии потенциала качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

2. Умение ответственно оценивать уровень востребованности организации на различных уровнях осуществления деятельности.

3. Участие в оценке качества деятельности организации и оказания услуг.

V. Алгоритм основных организационно-управленческих действий, обеспечивающие эффективность внутренней системы оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг.

1. Изучение и использование нормативных правовых документов Российской Федерации и Республики Карелия, регламентирующих или регулирующих проведение внутренней и/или независимой оценки качества
2. Изучение и использование научно-методической базы Российской Федерации и Республики Карелия, обеспечивающей создание, функционирование и развитие внутренней системы оценки качества, в том числе инструментальных программ, содержащих технологии, формы и методы оценки качества с учетом специфики деятельности организации, особенностей получателей услуг и необходимости включения всех участников отношений в ее осуществление.
3. Создание системы методического и информационно-коммуникационного сопровождения внутренней системы оценки качества организации.
4. Повышение квалификации руководителей, работников организаций, членов органов управления по осуществлению внутренней оценки качества и участию в независимой оценке качества.
5. Создание творческого коллектива/ экспертной комиссии/ рабочей группы / структурного подразделения и т.д. из числа участников отношений, включая получателей услуг, по развитию внутренней системы оценки качества.
6. Корректировка и принятие локальных актов организации о внутренней системе оценки качества, самообследовании, внутреннем контроле, участии в независимой оценке качества и др.

7. Организация и проведение обучения участников отношений из числа получателей услуг и членов их семей оценке удовлетворенности качеством деятельности организации и развитием индивидуального жизненного потенциала.
8. Проведение процедур оценки качества деятельности организации с использованием технологий, форм и методов оценивания в соответствии с принятой программой (планом) внутренней оценки качества.
9. Проведение совместно с получателями услуг и организациями – партнерами самообследования организации.
10. Подготовка отчета о самообследовании с представлением его в информационно-телекоммуникационной системе Интернет.
11. Корректировка, создание и утверждение планов действий организации по результатам внутренней оценки качества.
12. Создание условий для осуществления независимой оценки качества деятельности организации и оказания социальных услуг, в том числе с участием получателей услуг и партнерских организаций.