

# ДОМАШНЯЯ РАБОТА

## по дисциплине «Социальное благополучие и социальная квалиметрия»

### Семинар 6

1. Задачи и принципы системы качества деятельности учреждения социального обслуживания.

2. Факторы качества деятельности социального учреждения.

**Цель работы** – изучить организационно-управленческие основы контроля качества учреждения социального обслуживания и социальных услуг.

**Задачи работы:**

1. Рассмотреть задачи и принципы системы качества деятельности учреждения социального обслуживания.
2. Охарактеризовать факторы качества деятельности социального учреждения.



**Качество**

повышение качества и доступности социальных услуг для населения

**Информированность**

улучшение информированности потребителей о качестве работы социальных учреждений

**Стимулирование**

стимулирование организаций к принятию мер по повышению качества и удовлетворенности потребителей

**Общественная активность**

Воспитание ответственного потребителя, заинтересованного в настройке качества услуг

- Систему качества учреждения создают для достижения и поддержания уровня качества услуг, соответствующего предъявляемым к нему требованиям.
- Система качества учреждения должна являться неотъемлемой частью общей системы управления деятельностью учреждения по предоставлению социальных услуг.



# Разработка и функционирование системы качества учреждения

- - приоритетности требований (запросов) клиента по обеспечению качества услуг, то есть обеспечения 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 др.);
- - четкого распределения полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющую на обеспечение их качества

# Основными задачами, на решение которых должна быть направлена система качества учреждения:

- - 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;
- - решение других задач, отражающих специфику деятельности учреждений.

## Факторы качества

### деятельности социального учреждения:



- - наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;
- - условия размещения учреждения;
- - укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;
- - специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);
- - состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам

# Условия размещения учреждения, обеспечивающие его эффективную работу:

- - 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 (повышенная температура воздуха, влажность воздуха, запыленность, загазованность, шум, вибрация и т. д.);
- - площадь, занимаемая учреждением, должна позволять нормальное размещение персонала, клиентов и предоставление им услуг.





- Для качественного предоставления услуг учреждение должно быть оснащено специальным и табельным оборудованием, аппаратурой и приборами, отвечающими требованиям соответствующих стандартов, технических условий, других нормативных документов и обеспечивающими надлежащее качество предоставляемых услуг.

## В системе качества учреждения должны быть предусмотрены мероприятия:

- 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.

# Процесс проверки системы качества учреждений:

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

Благодарю за внимание.

