

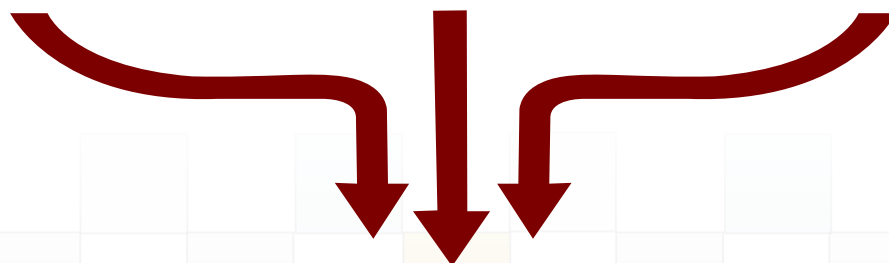
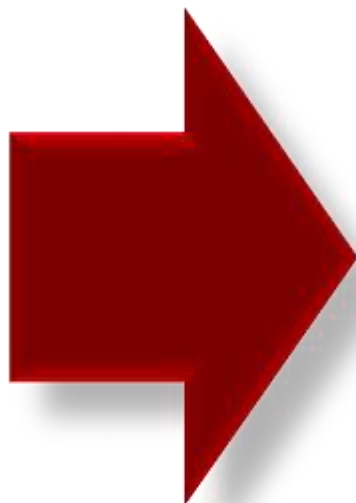
A decorative collage on the left side of the slide featuring gold bars, a blue and white line graph, a blue pencil, and a blue document with the number +12.7.

ОРГАНИЗАЦИЯ ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В СТАЦИОНАРНОМ УЧРЕЖДЕНИИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

Манаскурт М.В.

**Методист организационно-методического отдела
Санкт-Петербургского государственного автономного
Стационарного учреждения социального обслуживания
Психоневрологический интернат № 10 имени В.Г. Горденчука
193312, Санкт-Петербург, ул. Коллонтай, д. 36**

omo@pni10.ru



**КОНТРОЛЬНО-АНАЛИТИЧЕСКАЯ
ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ**

Система качества учреждения

**Основополагающим моментом
в организации внутреннего контроля
качества социальных услуг
является создание
системы качества учреждения**

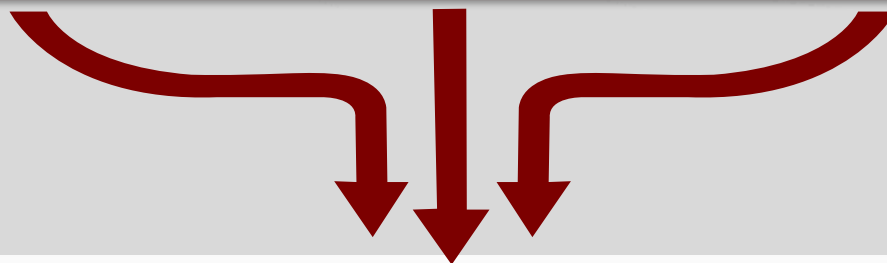




СИСТЕМА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА

Система внутреннего контроля качества социальных услуг, предоставляемых гражданам пожилого возраста и инвалидам представляет собой совокупность мер по реализации основных функций по предоставлению государственных социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам

Требования к контролю качества



Полнота

Адресность

Своевременность

РУКОВОДСТВО ПО КАЧЕСТВУ

Правительство Санкт-Петербурга
Комитет по социальной политике Санкт-Петербурга
Санкт-Петербургское государственное автономное стационарное
учреждение социального обслуживания
«Психоневрологический интернат № 10» имени В.Г. Горденчука

«УТВЕРЖДАЮ»:

Директор Санкт-Петербургского
государственного автономного
стационарного учреждения
социального обслуживания
«Психоневрологический интернат
№ 10» имени В.Г. Горденчука



И.А. Вревкин

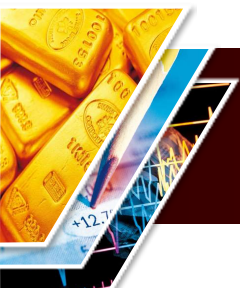
« 14 » января 2017г.

РУКОВОДСТВО

по качеству предоставляемых услуг клиентам
Санкт-Петербургского государственного автономного стационарного учреждения
социального обслуживания
«Психоневрологический интернат № 10» имени В.Г. Горденчука

Санкт-Петербург
2017

- ☐ Описание системы качества
- ☐ Политика учреждения в области качества
- ☐ Организационная структура системы качества
- ☐ Задачи и функции подразделений
- ☐ Сведения о комплекте документов всех уровней
- ☐ Порядок внедрения системы качества



Федеральные нормативные акты Российской Федерации

- ✓ **Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации»**
- ✓ **Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»**
- ✓ **Федеральный закон от 02.07.1992 № 3185-1 «О психиатрической помощи и гарантиях прав граждан при ее оказании»**
- ✓ **Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей»**
- ✓ **Федеральный закон от 24.04.2008 № 48-ФЗ «Об опеке и попечительстве»**



Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации

- ✓ Национальный стандарт Российской Федерации
"Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2013"
- ✓ Национальный стандарт Российской Федерации
"Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2013"
- ✓ Национальный стандарт Российской Федерации
"Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005"



Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации

- ✓ Национальный стандарт Российской Федерации
"Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53347-2014"
- ✓ Национальный стандарт Российской Федерации
"Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам. ГОСТ Р 53348-2014"
- ✓ Национальный стандарт Российской Федерации
"Социальное обслуживание населения. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов. ГОСТ Р 52880-2007"



Национальные стандарты социального обслуживания населения Российской Федерации

- ✓ **Национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007"**
- ✓ **Национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52497-2005"**
- ✓ **Национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007"**
- ✓ **Национальный стандарт Российской Федерации "Социальное обслуживание населения. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам. ГОСТ Р 52884-2007"**



Нормативные правовые акты Санкт-Петербурга

- ✓ Закон Санкт-Петербурга от 26.12.2014 № 717-135 «О социальном обслуживании населения в Санкт-Петербурге».
- ✓ Постановление Правительства Санкт-Петербурга от 29.12.2014 № 1283 «Об утверждении порядков предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в Санкт-Петербурге».
- ✓ Распоряжение Комитета по социальной политике Санкт-Петербурга от 29.12.2016 № 466-р «Об утверждении рекомендуемых индивидуальных программ социального обслуживания получателей социальных услуг в разрезе форм социального обслуживания, видов социальных услуг и категорий получателей социальных услуг в Санкт-Петербурге»



Факторы влияющие на качество



Показатели эффективности



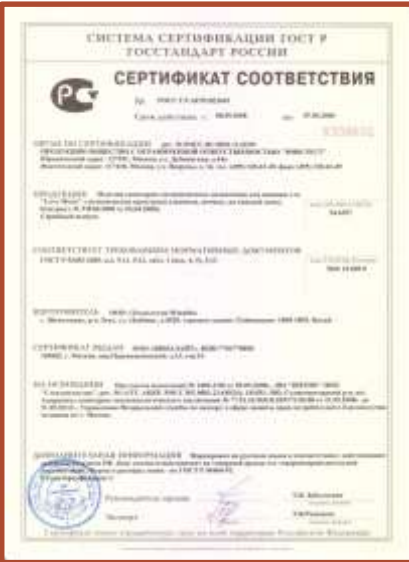
Устав учреждения

Положения о структурных подразделениях

Руководства, служебные инструкции, правила

Документация на оборудование, приборы и аппаратуру

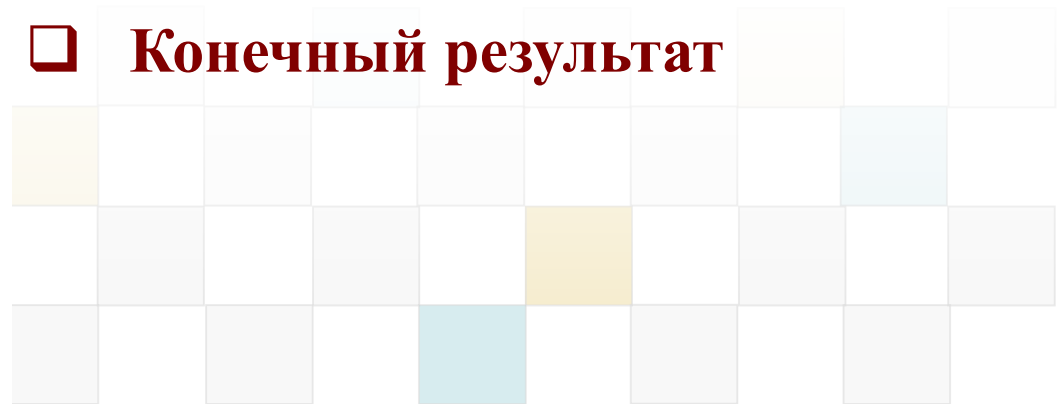
**Национальные стандарты
социального обслуживания
населения в Российской
Федерации**



СТАНДАРТЫ ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ



- ☐ Материальные ресурсы
- ☐ Квалификация специалистов
- ☐ Алгоритм выполнения услуги
- ☐ Время оказания услуги
- ☐ Конечный результат



Условия размещения учреждения



**Доступность
учреждения**



**Оснащение средствами
коммунально-бытового
обслуживания и
оснащение телефонной
связью и интернетом**



**Соответствие
требованиям санитарно-
гигиеническим нормам
и правилам,
безопасности труда,
противопожарной
безопасности**





ПОКАЗАТЕЛИ УКОМПЛЕКТОВАННОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ И ИХ КВАЛИФИКАЦИЯ

Полная укомплектованность специалистами

**Специалисты с соответствующим образованием,
квалификацией, профессиональной подготовкой**

**Мероприятия, направленные на повышение
квалификации сотрудников**

**Сотрудники, прошедшие аттестацию в
установленном порядке**

Профессионализм сотрудников





УКОМПЛЕКТОВАННОСТЬ УЧРЕЖДЕНИЯ СПЕЦИАЛИСТАМИ

**Укомплектованность
персоналом**

**Соответствие
занимаемой должности**

**Повышение
квалификации**

**Штатное
расписание**

Собеседования

**Аттестация
работников**

Опрос коллег

Письменные отзывы





ИНФОРМАЦИЯ ОБ УЧРЕЖДЕНИИ





ЭФФЕКТИВНОСТЬ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЯ

множество критериев и показателей эффективности как «совокупности упорядоченных, органично связанных характеристик (признаков) и методик, позволяющих адекватно оценивать состояние социальной работы в целом и выявлять резервы ее развития».





ВНУТРЕННЯЯ СИСТЕМА КОНТРОЛЯ

Система плановых проверок

**Система оперативных
проверок**

Система самоконтроля

Оценочный контроль



ДОСТОИНСТВА 4-Х УРОВНЕВОЙ СИСТЕМЫ КОНТРОЛЯ

1

Предупреждение проблем качества услуг

2

**Профилактика возможных нарушений в
области качества предоставления услуг**

3

Нестандартные или конфликтные ситуации

4

**Изучение и выработка плана по
улучшению оказания качества услуг**

Первый уровень



ВТОРОЙ УРОВЕНЬ



ТРЕТИЙ УРОВЕНЬ

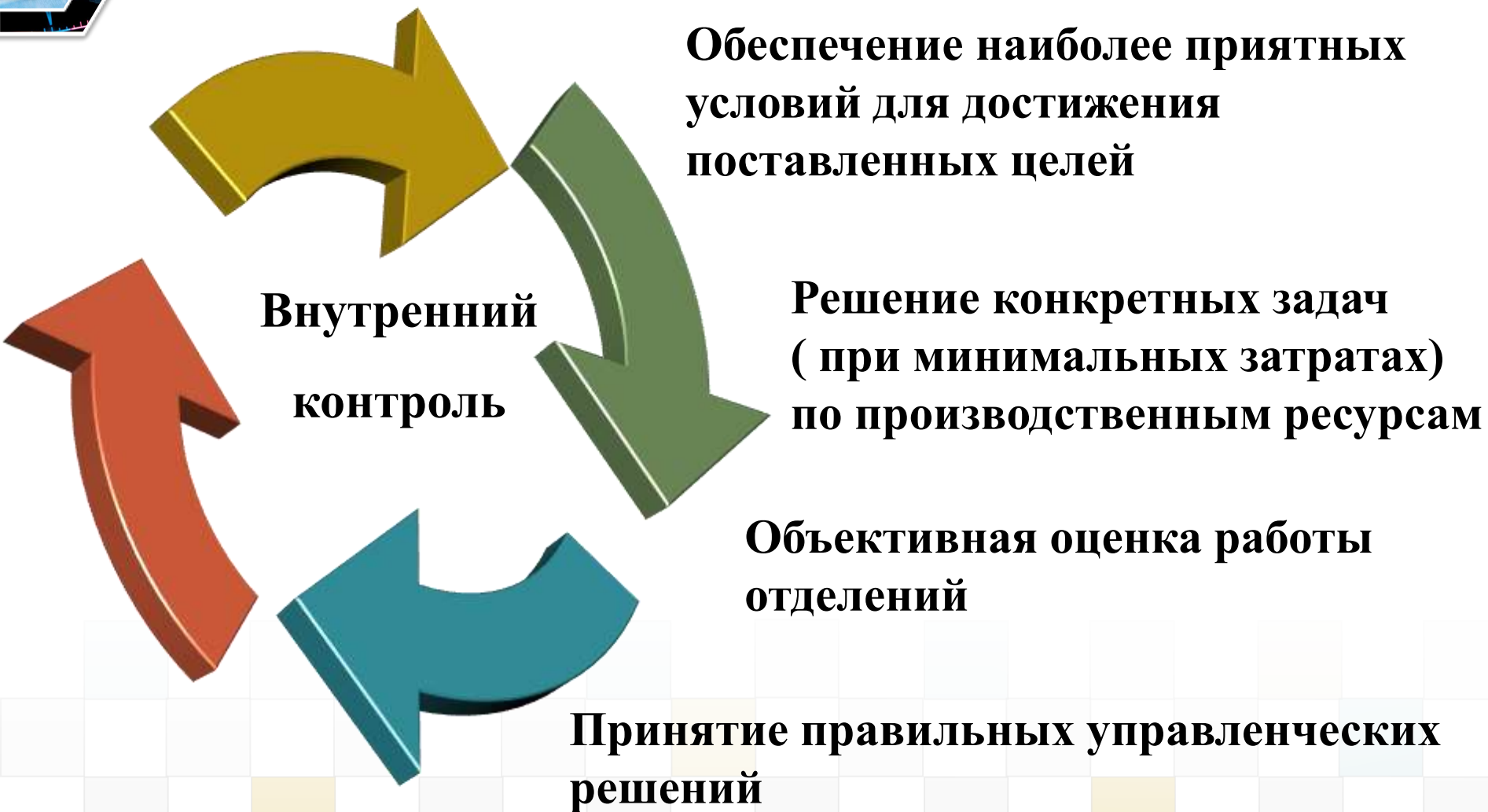


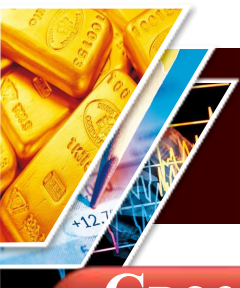
ЧЕТВЕРТЫЙ УРОВЕНЬ





ДОСТОИНСТВА ВНУТРЕННЕГО КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА





КАЧЕСТВЕННО ПРОВЕДЕННЫЙ КОНТРОЛЬ ПОЗВОЛЯЕТ

**Своевременно выявляет
отклонения от
установленных
показателей работы**

Предупреждает ошибки

**Устраняет
недостатки
на основе анализа
причин**

Контроль

**Повышает
качество
оказываемых услуг**



**Повышает ответственность
и исполнительную дисциплину
сотрудников**



СПАСИБО ЗА ВНИМАНИЕ!



pni10.ru



+ 7 812 588 35 13



omo@pni-10.ru



Россия, Санкт-Петербург,
Ул. Коллонтай, д. 36