



УТВЕРЖДАЮ

Директор МУ КЦСОН ЯМР

«Золотая осень»

О.В.Николаева

12 » января 2018 год

ОТЧЕТ

МУНИЦИПАЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
КОМПЛЕКСНЫЙ ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ
ЯРОСЛАВСКОГО МУНИЦИПАЛЬНОГО РАЙОНА
«ЗОЛОТАЯ ОСЕНЬ»

ВНУТРЕННИЙ АУДИТ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

2017

Исполнитель:
заместитель директора,
ПРК (представитель руководства по качеству)
Хлюстина Ольга Валерьевна

С 1 января 2015 года вступил в силу Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Закон направлен на развитие системы социального обслуживания граждан в Российской Федерации, повышение его уровня, качества и эффективности. Закон сохраняет все права граждан на социальное обслуживание, которые были предусмотрены ранее, а также расширяет их возможности при получении социальных услуг.

Законом, наряду с уже существующими принципами социального обслуживания, такими как: равный, свободный доступ граждан к социальному обслуживанию, добровольность, конфиденциальность, адресность при предоставлении социальных услуг, устанавливаются новые принципы социального обслуживания, а именно: приближенность поставщиков социальных услуг к месту жительства получателей социальных услуг, достаточность количества поставщиков социальных услуг для обеспечения потребностей граждан в социальном обслуживании, достаточность финансовых, материально-технических, кадровых и информационных ресурсов у поставщиков социальных услуг; сохранение пребывания гражданина в привычной благоприятной среде.

Теперь социальное обслуживание может предоставляться как в государственных и муниципальных, так и в негосударственных организациях социального обслуживания, а также индивидуальными предпринимателями. Сформирован и размещен на официальных сайтах поставщиков в сети «Интернет» реестр поставщиков социальных услуг, содержащий широкий круг сведений о данных поставщиках (информация о предоставляемых услугах, условиях их предоставления, опыте работы, кадровом составе, лицензиях, свободных местах и многое другое). На сайтах поставщиков социальных услуг будет обеспечиваться техническая возможность выражения мнений получателями социальных услуг о качестве предоставленных социальных услуг.

Законом установлены новые основания для признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, в частности:

- полная или частичная утрата способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности;
- наличие в семье инвалида или инвалидов, в том числе ребенка-инвалида или детей-инвалидов, нуждающихся в постоянном постороннем уходе;
- наличие ребенка или детей (в том числе находящихся под опекой, попечительством), испытывающих трудности в социальной адаптации; отсутствие возможности обеспечения ухода (в том числе временного) за инвалидом, ребенком, детьми, а также отсутствие попечения над ними;
- наличие внутрисемейного конфликта, в том числе с лицами с наркотической или алкогольной зависимостью, лицами, имеющими пристрастие к азартным играм, лицами, страдающими психическими расстройствами, наличие насилия в семье;
- отсутствие определенного места жительства, в том числе у лица, не достигшего возраста двадцати трех лет и завершившего пребывание в организации для детей-сирот и детей, оставшихся без попечения родителей;
- отсутствие работы и средств к существованию.

Решение о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании либо об отказе в социальном обслуживании принимается уполномоченным территориальным органом. Закон предполагает индивидуальный подход к установлению гражданину необходимых ему социальных услуг исходя из потребности в конкретных социальных

услугах. В связи с этим, с учетом индивидуальной потребности в социальных услугах гражданину составляется индивидуальная программа предоставления социальных услуг. Индивидуальная программа носит для гражданина рекомендательный характер, а для поставщика социальных услуг обязательный характер. Гражданам, которые начали получать социальные услуги до 1 января 2015 года, также сформированы индивидуальные программы.

Законом предусмотрено предоставление социальных услуг на основании договора, заключаемого между МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень» и гражданином, либо его законным представителем, на основании индивидуальной программы предоставления социальных услуг. В договоре определены предоставляемые социальные услуги, перечисленные в индивидуальной программе предоставления социальных услуг, их стоимость в случае, если они предоставляются за плату (частичную плату).

Социальные услуги предоставляются их получателям в форме социального обслуживания на дому, или в полустационарной форме, или в стационарной форме.

Законом определены условия и категории граждан по предоставлению социальных услуг на бесплатной и платной основе. Бесплатно социальные услуги предоставляются участникам ВОВ, несовершеннолетним детям, лицам, пострадавшим в результате чрезвычайных ситуаций, вооруженных межнациональных (межэтнических) конфликтов.

Кроме того, бесплатно социальные услуги предоставляются, если на дату обращения среднедушевой доход получателя социальных услуг, ниже, либо равен полуторной величине прожиточного минимума, установленного в Ярославской области для основных социально-демографических групп населения. Предоставление стационарного социального обслуживания осуществляется за полную или частичную плату, составляющую не более 75% среднедушевого дохода получателя социальных услуг.

В целях общественного контроля за деятельностью поставщиков социальных услуг, а также в целях повышения качества их деятельности организуется независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг.

Так, повышение качества социальных услуг, предоставляемых МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень» является основным отраслевым приоритетом. Одни из задач, стоящими перед учреждением, являются стандартизация государственных услуг и предложения социальных услуг в соответствии с реальными потребностями населения. Для этого в центре разработано руководство по качеству, в соответствии с Национальными стандартами Российской Федерации. Руководство утверждено и введено в действие Приказом директора МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень» от 18.01.2006 г. № 19. Муниципальное учреждение комплексный центр социального обслуживания населения Ярославского муниципального района «Золотая осень» **в 2007 г., в 2010 г. и в 2016г. становится лауреатом ежегодной премии Ярославской области «За лучшую работу в области обеспечения качества».**

Система внутреннего контроля качества в МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень»

Эффективность системы контроля качества МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень» обеспечивается:

- 1) наличием политики учреждения в области качества предоставляемых услуг;
- 2) разработкой планов работы учреждения и его структурных подразделений по контролю качества предоставляемых услуг;
- 3) составлением графиков проверок и списка вопросов к ним;
- 4) оформлением результатов проверок;
- 5) выработкой и реализацией мероприятий по устранению выявленных недостатков.

Политика в области качества МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень» заключается в предоставлении комплекса качественных услуг в области социального обслуживания населения посредством осознанного выполнения каждым работником учреждения всех требований системы менеджмента качества.

Главным направлением деятельности МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень» является предоставление социального обслуживания в форме на дому, в стационарной форме и в полустационарной форме, включая оказание социально-бытовых услуг, социально-медицинских услуг, социально-психологических услуг, социально-педагогических услуг, социально-трудовых услуг, социально-правовых услуг, услуг в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности, в том числе детей-инвалидов, срочных социальных услуг:

- достигнуть и удержать позицию лучших на рынке профильных услуг;
- исследование и диагностика социальной ситуации в Ярославском районе;
- мониторинг потребностей и ожиданий получателей социальных услуг учреждения;
- выполнения всех обязательств перед получателями социальных услуг;
- повышения качества услуг и эффективности (результативности) их предоставления;
- принятие профилактических мер по предупреждению несоответствующих услуг;
- применение современных технологий в работе;
- непрерывное обучение сотрудников учреждения;
- развитие корпоративной культуры и этики;
- взаимодействие с региональными, национальными и общественными организациями;
- привлечение внебюджетных средств для оказания социальной помощи населению;
- эффективное использование выделяемых финансовых и других ресурсов.

Основные намерения в области качества:

- постоянное улучшение деятельности учреждения;
- вовлечение всех работников учреждения в процесс управления качеством услуг;
- выбор надежных поставщиков и долговременное сотрудничество с ними на основе взаимной выгоды;
- совершенствование профессиональной подготовки каждого работника учреждения, максимальное раскрытие их творческих способностей;
- обеспечение устойчивого финансового состояния учреждения, стабильной занятости персонала и его социальной защищенности.

Для реализации намерений высшее руководство организации берет на себя следующие обязательства:

- довести до каждого работника Политику в области качества;
- соответствовать установленным требованиям и постоянно повышать результативность системы менеджмента качества;
- не принимать решений и действий, противоречащих политике и целям в области качества;

- обеспечивать единство целей при осуществлении деятельности учреждения;
- определять и обеспечивать ресурсы для достижения заявленной Политики, поставленных целей в области качества и управлять ими как процессом;
- четко распределять ответственность и полномочия работников по всем процессам.

Основные принципы деятельности МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень»:

- ориентация всех работников на достижение поставленных целей; глубокий и систематический анализ данных и информации для принятия эффективных решений;
- предупреждение ошибок вместо их устранения;
- степень удовлетворенности клиентов учреждения - оценка качества работы.

Внутренние аудиты (проверки)

Внутренние аудиты (проверки) СМК проводятся через запланированные интервалы с целью установления того, что СМК:

- соответствует запланированным мероприятиям, требованиям ГОСТ ISO 9001, ГОСТ Р ИСО 19011 и требованиям к СМК, установленным во внутренних документах Учреждения;
- внедрена результативно и поддерживается в рабочем состоянии.

Плановые внутренние аудиты проводятся в соответствии с годовой программой. Планирование осуществляется из условия, что в течение года будет проведена проверка всех процессов СМК, подразделений и руководства Учреждения.

Внеплановые аудиты проводятся по решению высшего руководства Учреждения.

Программы внутренних аудитов составляются с учетом статуса и важности процессов и участков, подлежащих аудиту, а также результатов предыдущих аудитов.

Критерии, область применения и методы аудитов определены в СТО 04.

Внутренние проверки производятся аудиторами, прошедшими подготовку по программе «Порядок проведения внутренних аудитов и выпуск отчетов по их результатам» с выдачей соответствующего удостоверения (свидетельства). В качестве технических экспертов привлекаются наиболее квалифицированные специалисты Учреждения.

Выбор аудиторов и проведение аудита производится с учетом обеспечения объективности и беспристрастности процесса аудита. Аудиторы не проверяют свою собственную работу.

Руководство, ответственное за проверяемые области деятельности, обеспечивает проведение анализа выявленных несоответствий, установление их причин, а также предпринимает без излишней отсрочки (максимум через 10 дней) действия для устранения обнаруженных несоответствий и вызвавших их причин.

Результаты проверок СМК являются основанием для разработки и реализации мероприятий по совершенствованию СМК, по совершенствованию процессов, по разработке новых методов и средств управления качеством услуг, по совершенствованию состава и содержания документации СМК.

Ответственность за управление внутренним аудитом несет ПРК (заместитель директора по социальным вопросам).

Процесс планирования и проведения внутренних аудитов, а также документирования и реализации их результатов регламентируется СТО 04.

В 2017 году в МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень» был проведен внутренний контроль качества с проверкой всех отделений. Данный контроль проводится ежегодно, в целях повышения качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых в МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень», по разработанной программе были проведены проверки всех процессов и видов деятельности СМК структурных подразделений.

На основании действующих стандартов и нормативных документов социального обслуживания населения с 01.06.2013 года утратило силу Руководство по качеству от 18.01.2006 г. и введено в действие «Руководство по качеству. Система менеджмента качества РК СМК 01-2013г. Также введены в действие «Стандарт организации СМК СТО 01-2013. Управление документацией», «Стандарт организации СМК СТО 02-2013. Управление записями», «Стандарт организации СМК СТО 03-2013. Управление несоответствующей услугой», «Стандарт организации СМК СТО 04-2013. Внутренний аудит», «Стандарт организации СМК СТО 05-2013. Корректирующие действия», «Стандарт организации СМК СТО 06-2013. Предупреждающие действия».

ИТОГИ:

I. Внутренний контроль качества отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

Для выборочной проверки системы менеджмента качества отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов был проведен выборочный опрос получателей социальных услуг отделений, проверено наличие и состояние документации в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

При проверке **отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (7 отделений)** в результате аудита выявлено: услуги полностью соответствуют Стандарту и Базовым требованиям.

II. Внутренний контроль качества отделений специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов

Для проверки отделений специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов (3 отделения) был проведен выборочный опрос получателей социальных услуг, проверено наличие и состояние документации в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

При проверке отделений специализированного социально-медицинского обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов в результате аудита выявлено: услуги полностью соответствуют Стандарту и Базовым требованиям.

III. Внутренний контроль качества отделения срочного социального обслуживания

В отделении срочного социального обслуживания проверено наличие и состояние документации в соответствии с номенклатурой дел учреждения, а также проведен случайный опрос получателей социальных услуг.

При проверке отделения срочного социального обслуживания в результате аудита выявлено: услуги полностью соответствуют Стандарту и Базовым требованиям.

IV. Внутренний контроль качества отделения временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов

Для проверки отделения временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов была проведена беседа с получателями социальных услуг, проверено наличие и состояние документации в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

При проверке отделения временного проживания граждан пожилого возраста и инвалидов в результате аудита выявлено: услуги полностью соответствуют Стандарту и Базовым требованиям.

V. Внутренний контроль качества отделения торгового обслуживания малообеспеченных граждан.

Для проверки отделения торгового обслуживания малообеспеченных граждан был проведен выборочный опрос получателей социальных услуг в социальном магазине, проверено наличие и состояние документации в соответствии с номенклатурой дел учреждения.

При проверке отделения торгового обслуживания малообеспеченных граждан в результате аудита выявлено: услуги полностью соответствуют Стандарту и Базовым требованиям.

Уровень качества и доступности социальных услуг по итогам внутреннего контроля

Сравнительный анализ результатов позволяет получить более объективную оценку уровня качества социальных услуг, предоставляемых МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень».

Выявлена положительная динамика оценок качества предоставляемых социальных услуг со стороны клиентов учреждения.

В целом оценки аудиторией свидетельствуют, что качество социальных услуг оказывается на достаточно стабильном уровне, со значительным повышением показателей. Сравнительный анализ показывает, что динамика оценки качества и доступности носит положительный характер.

Так, в 2013 и в 2014 гг., в результате аудита выявлено, что в МУ КЦСОН ЯМР «Золотая осень» услуги полностью соответствуют Стандарту и Базовым требованиям. В 2015 году услуги не полностью соответствуют Стандарту и Базовым требованиям. Причины, вызвавшие несоответствие устранены. В 2016 и 2017гг. услуги полностью соответствуют Стандарту и Базовым требованиям.

**Процент соответствия качества
предоставляемых социальных услуг МУ
КЦСОН ЯМР "Золотая осень" 2011-2017гг**

