

**Государственное бюджетное учреждение социального  
обслуживания населения  
Свердловской области «Комплексный центр социального  
обслуживания населения  
города Каменска – Уральского»**

**Система контроля качества работы  
структурных подразделений Центра**

**2014**

## Национальные стандарты Российской Федерации

- *ГОСТР 52497 – 2005 «Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания»*
- *ГОСТР 52496 – 2005 «Социальное обслуживание населения.  
Контроль качества социальных услуг»*
- *ГОСТР Р 52142 – 2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг»*

# **Система качества учреждения**

## **Совокупность ресурсов учреждения:**

- 1. Материально – технических (оборудование, приборы, аппаратура, мебель и др.);**
- 2. Информационных (распространение информации об учреждении и услугах);**
- 3. Документального оформления (локальные документы, регламентирующие работу структурных подразделений);**
- 4. Людских (укомплектованность, профессионализм и компетентность сотрудников, четкое распределение полномочий и ответственности персонала, личная ответственность руководителя, обеспечение личной ответственности каждого).**

# Руководство по качеству

Директор Государственного  
областного учреждения  
социального обслуживания  
населения «Комплексный  
центр социального  
обслуживания населения»  
г. Каменск – Уральский

г. Каменска- Уральского  
\_\_\_\_\_И.С.Гапанович  
«\_\_\_\_»  
\_\_\_\_\_2011 г.

**Руководство по качеству  
Государственного областного учреждения  
социального обслуживания населения  
«Комплексный центр социального  
обслуживания населения»  
г. Каменска - Уральского  
г. Каменск – Уральский**

2011 г

## Содержание:

1. Пояснительная записка.
2. Общее описание системы качества;
3. Политика Центра в области качества;
4. Организационная структура Центра;
5. Задачи и функции подразделений и служб учреждения в области качества;
6. Сведения о комплекте документов всех уровней, составляющих нормативно- методическую базу системы качества;
7. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества.

## **Комиссия по контролю качества**

**Председатель комиссии: Кайгородова И.А. – зам. директора**

**Члены комиссии: Камышева Р.В. – зам. директора**

**Андреева Т.И. – зав. ОМО;**

**Бучельникова Т.Н. – главный бухгалтер;**

**Загвоздина Л.Н. – экономист.**

**В процессе проверки системы качества учреждения комиссия по контролю качества осуществляет:**

- 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**

## **Формы контроля в учреждении**

- *Проведение мониторингов результативности работы отделений центра один раз в год;*
- *Проведение проверки нормативно – правовой документации, регламентирующей работу отделений один раз в год;*
- *Контроль заведующими качества услуг оказываемых социальными работниками клиентам отделения ежемесячно;*
- *Контроль за качеством работы заведующих отделениями заместителями директоров центра еженедельно;*
- *Контроль за качеством работы центра директором ежедневно.*

**Утверждаю:**  
**Директор Государственного**  
**областного**  
**учреждения**  
**«Комплексный центр**  
**социального**  
**обслуживания населения»**  
**города Каменска –**  
**Уральского**

\_\_\_\_\_ **И.С.Гапанович**

«\_\_\_\_\_»

\_\_\_\_\_ **2014 г.**

№ п/п	Наименование мероприятия	Сроки	Ответственный
1.	Составление руководства по качеству на 2011 год	январь	Андреева Т.И.
2.	Составление программы мониторинга результативности работы социально-реабилитационного отделения, проведение мониторинга и составление отчета.	Февраль-март	Лесунова И.О. социолог
3.	Составление программы мониторинга результативности работы отделения (№3, Каменский район) обслуживания на дому пожилых людей и инвалидов, проведение мониторинга и составление отчета.	Апрель-май	Лесунова И.О. социолог
4.	Составление программы мониторинга результативности работы участковой службы Каменского района, проведение мониторинга и составление отчета.	Июль-август	Лесунова И.О. социолог
5.	Составление программы мониторинга результативности работы школы социального работника совместно с психологом, проведение мониторинга и составление отчета.	Июнь	Лесунова И.О. социолог, Психолог Медведева Н.Б.
6.	Работа комиссии по контролю качества оказания социальных услуг социальными работниками в соответствии с планом - графиком.	В течение всего периода	Зам.директора Кайгородова И.А. Зам.директора Камышева Р.В. Зав. ОМОАндреева Т.И. ЭкономистЗагвоздина Л.Н. Гл. бухгалтерБучельникова Т.Н.
7.	Проведение мониторинга качества и доступности предоставления государственных услуг в учреждениях социального обслуживания Свердловской области (отчет по обращениям отчет, по опросным листам).	Ежеквартально	Лесунова И.О. социолог

# Мониторинги результативности работы структурных подразделений

Утверждаю:  
Директор Государственного  
областного учреждения  
«Комплексный центр  
социального обслуживания  
населения» города  
Каменска - Уральского  
И.С.Гапанович

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2014г.

**Программа мониторинга результативности работы  
отделений социального обслуживания на дому  
пожилых людей и инвалидов города и Каменского района**

Составитель: Зав. ОМО  
Андреева Т.И.

**План – программа мероприятий  
по проведению мониторинга результативности работы  
отделений социального обслуживания на дому граждан  
пожилого возраста и инвалидов в городе  
Каменске – Уральском и Каменском районе.**

1. Проанализировать социальные услуги, наиболее востребованные у клиентов города и Каменского района;
2. Проанализировать количество оказываемых социальных услуг социальным работником в среднем на одного клиента в городе и Каменском районе
3. Проанализировать качество оказываемых услуг клиентам социальными работниками города и Каменского района
4. Проанализировать уровень социально – бытовых условий, в которых проживают пенсионеры в городе и Каменском районе



# Проведение проверки нормативно – правовой документации, регламентирующей работу отделений комиссией по контролю качества

АКТ  
проверки нормативно-правовой документации,  
регламентирующей работу отделения социального  
обслуживания  
на дому заведующей ОСО № 2 Голошейкиной Н.А.  
Дни проверки: 31.05. 2011г.

УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГОУ СОН

«КЦСОН Каменский»

\_\_\_\_\_ И.С. Гапанович

« \_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011 г.

## График проверок нормативно – правовой документации заведующих структурных подразделений Центра 2011 год

№ п/п	Заведующая отделением	Срок проведения	Примечание
1.	Сергеева Р.К.,Сергеева С.А.	апрель	
2.	Голошейкина Н.А.Мажирина Е.В.	Май	
3.	Иванчикова Л.В.,Воробьева В.В.	Июнь	
4.	Богданова И.П.	июль	
5.	Ковенко М.С.,Шафикова Г.А.	Август	
6.	Шапошник Е.В.,Шиль Е.Ю.	Сентябрь	
7.	Макиенко Ю.В.Назаренко Е.Г.	Октябрь	
8.	Перекрестная проверка	ноябрь	

### Вопросы к проверке:

Зав. ОМО Андреева Т.И.

Папка с нормативно – правовой документацией, регламентирующая работу Центра;

Папка с нормативно – правовой документацией, регламентирующая работу отделения;

Журнал обращений граждан;

Журнал учета услуг заведующей и специалистов отделения;

10 индивидуальных карт реабилитации;

Зам. директора Кайгородова И.А.

Журнал оперативных совещаний (обратить внимание на проведение тех. учеб);

10 социальных карт;

Журнал по контролю качества услуг;

Папка с планами и отчетами за 2011 год заведующих и участковых специалистов;

Зам. директора Камышева Р.В.

10 личных дел;

Информация на 10 клиентов в компьютерной базе данных;

Расчет затрат времени на оказание услуг клиентам одного социального работника;

Алфавитка;

~~Цель проверки: проверить соответствие нормативно~~

правовой, учетной

и отчетной документации, регламентирующей работу ОСО

Сергеевой Р.К.

на соответствие требованиям Национальных стандартов:

1. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142- 2003

2. «Качество социальных услуг».

2. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143- 2003

«Основные виды социальных услуг».

### Задачи:

Проверка нормативно – правовой документации

регламентирующей

работу отделения ОСО.

Проверка учетной и отчетной документации ОСО.

Анализ папки с подборкой нормативно- правовой документации,

которая регламентирует работу Центра.

Папка находится в разработке

2. Имеется папка с нормативно – правовой документацией, регламентирующая работу отделения (положения,

должностные

инструкции, этический кодекс и т.д.).

- Положение по отделению, должностные инструкции социальных работников и заведующей имеются, социальные работники с ними
- ознакомлены, имеются подписи.
- Имеется Положение по контролю качества, Этический кодекс,
- Правила внутреннего распорядка, Положение о социальном обслуживании
- граждан бригадным методом, Методические рекомендации по составлению
- локальных документов..., Нормы времени на оказание социальных услуг,
- Положение о порядке и условиях оплаты социальных услуг.. и др.
- имеются все приказы.

Замечаний нет.

Анализ учетной и отчетной документации оказываемых услуг

Учет социальных услуг, оказываемых заведующей отделением

- ведется «журнал письменных обращений граждан», «журнал устных

# Контроль заведующими качества услуг оказываемых социальными работниками клиентам отделения

## АКТ контроля качества социальных услуг, оказываемых социальным работником

17.10.2011 года зав. отделением Мажириной Е.В. была проведена проверка участка социального работника Прокопьевой И.В.

ФИО клиента: Бастракова Л.В. – Дружбы 2-1  
Ушакова С.Н. – Репина 63

**Цель:** 1. Проверка качества предоставления услуг.  
2. Документальное оформление предоставления услуг.  
3. Соблюдение этического кодекса социального работника.

**Задачи:** 1. Проверить качество социальных услуг, оказываемых социальным работником.  
2. Проверить правильность оформления документов.  
3. Выявить, как соблюдается Этический кодекс социального работника при оказании услуг.

### В ходе проверки выявлено следующее:

1. Социальный работник Прокопьева И.В. посещает клиентов по месту жительства. Услуги, предоставляемые клиенту, оказываются в срок, заявке.

Выполняются своевременно. Выполняются следующие обязанности: подборка и доставка лекарственных средств, оказание содействия в получении льгот.

Учитываются все нужды и потребности клиентов для улучшения условий жизни. Отзывы клиентов о качестве обслуживания положительные.

2. Проверена рабочая документация. Лекарственные препараты выданы в аптеках.

В конце каждой записи имеется подпись клиента. Число записей в тетрадях соответствует актам выполненных работ.

3. При общении с клиентом соблюдается этический кодекс социального работника, внимательно выслушивает жалобы, избегает негативных эмоций.

### Заключение:

Прокопьева И.В. предоставляет услуги подопечным своевременно.

Решает правовые, бытовые проблемы клиентов для улучшения их состояния.

Рабочие тетради ведет в соответствии с требованиями. Соблюдает Этический кодекс ГОУ КСОН при оказании услуг.

### Замечание социальному работнику:

Замечаний по социальному обслуживанию нет.

17.10.2011г. Зав. отделения \_\_\_\_\_

Соц. работник \_\_\_\_\_

### Утверждаю:

**Директор Государственного областного учреждения «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Каменска - Уральского**

\_\_\_\_\_ И.С.Гапанович  
« \_\_\_\_\_ » \_\_\_\_\_ 2011г.

### ПОЛОЖЕНИЕ

**о контроле качества предоставляемых социальных услуг ГОУ «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Каменска – Уральского**  
**Общие положения.**

Положение распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению Государственным областным учреждением социального обслуживания населения «Комплексный центр социального обслуживания населения» города Каменска – Уральского (далее Центр). Настоящее Положение разработано в соответствии с нормативными документами:

- Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143 – 2003 – У «Основные виды социальных услуг»;
- Национальные стандарты Российской Федерации ГОСТ Р 52342 – 2003 «Качество социальных услуг»;
- Федеральный закон РФ от 10 декабря 1995 г. № 195 – ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации»;
- Федеральный закон РФ от 2 августа 1995 г. № 122 – ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов»;
- Федеральный закон Российской Федерации от 24 ноября 1995 г. № 181 – ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации»;
- Закон Свердловской области от 7 марта 2006 г. № 10 – ОЗ «О социальном обслуживании населения в Свердловской области»;

Утверждаю:  
Директор ГОУ СОН  
«КЦСОН  
Каменский»

\_\_\_\_\_ Гапанович И.С.  
« \_\_\_\_\_ »  
\_\_\_\_\_ 2011г.

График проверки участка  
отделения Мажириной Е.В.  
на октябрь 2011 года

13.10.2011г  
27.10.2011г

Обследование участков:  
Комаровой А.И.  
Прокопьевой И.В.

Обследование материально-бытового положения.  
Проверка качества предоставления соц. Услуг.  
на правильности заполнения рабочих тетрадей.  
4.Выполнение Этического Кодекса ГОУ КЦОН.

*Контроль за качеством работы заведующих отделениями заместителями директоров центра*

- *Проведение оперативных совещаний с заведующими отделениями;*
- *Участие в комиссии по контролю качества;*
- *Выходы на оперативные совещания заведующих с социальными работниками отделения;*
- *Текущая проверка документации заведующих отделения (Журналы по контролю качества, протоколы оперативных совещаний, акты выполненных работ и др.)*

## *Контроль за качеством работы центра директором*

- *Проведение общих аппаратных совещаний еженедельно с заведующими отделениями и заместителями директора;*
- *Изучение и анализ всей стекающейся контрольно – аналитической документации*