

КАЧЕСТВО МЕДИКО- СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПОЖИЛОМУ НАСЕЛЕНИЮ

Вершина Ю.В.

Генеральный директор

ООО «Здоровое поколение»

Медицинский центр «Восхождение к здоровью»

Социально-реабилитационный центр

www.mcff.ru

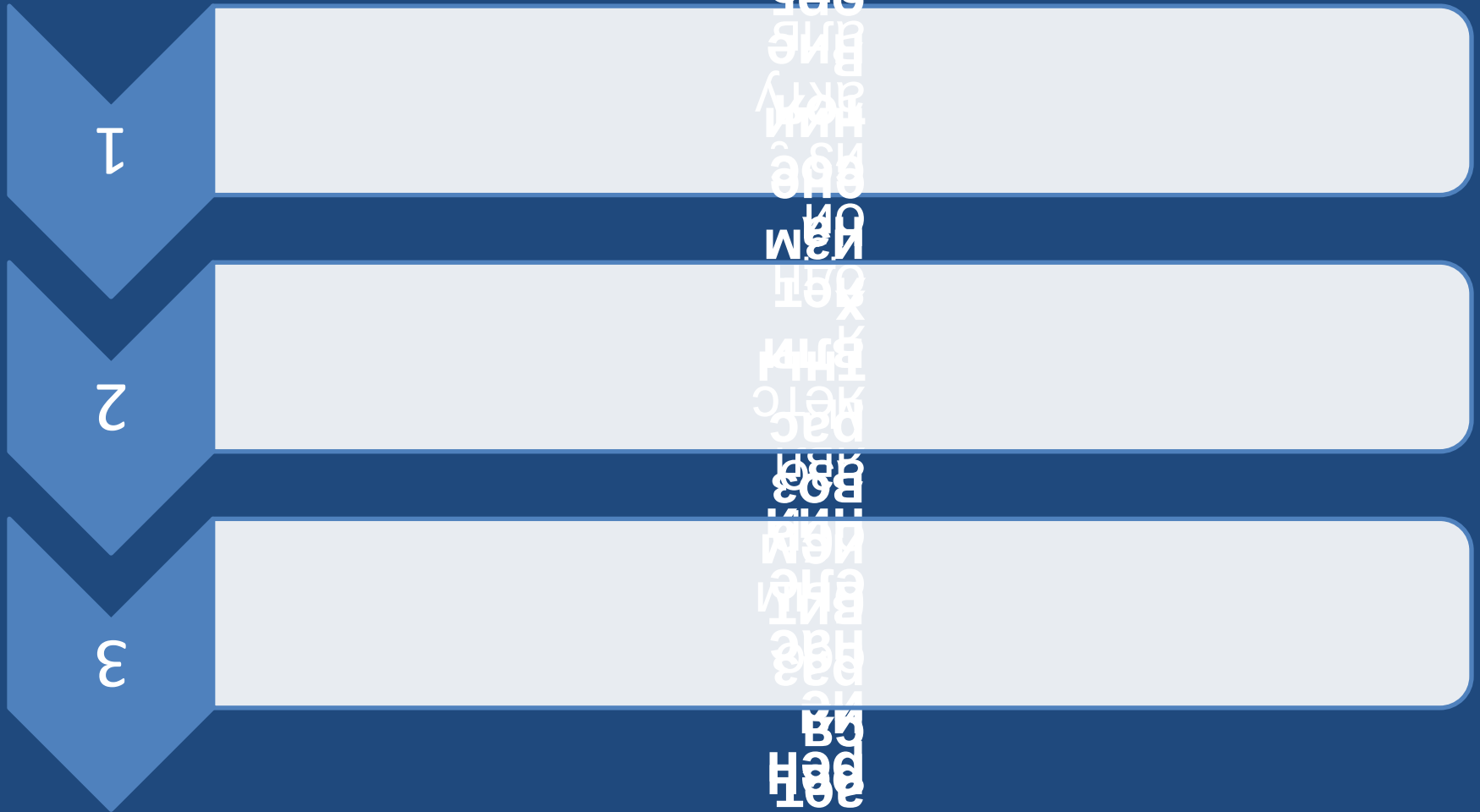
СПбГЭУ,

Аспирант кафедры экономики и управления качеством

11.10.2018



Тендерции



Аспекты

- Рост численности населения старших возрастных групп, наличие особенностей возраста приводит к увеличению количества обращений данной категории за медицинской помощью
- В учреждениях здравоохранения наблюдается тенденция сокращения длительности пребывания и другие признаки интенсификации лечебно-диагностического процесса
- Для пожилых это может приводить к ощущениям преждевременной выписки
- Оставшись в домашних условиях, пожилые не всегда могут самостоятельно справиться с решением проблем ухудшающих качество жизни
- С учетом особенностей организма, пожилые пациенты нуждаются в длительной поддерживающей терапии и постороннем уходе, т.е. в медико-социальной помощи

Важность качества медико-социальных услуг

- **Качество предоставляемых медицинских и социальных услуг является одной из главных составляющих качества жизни для пожилых и престарелых граждан.**

Медико-социальная помощь

- представляет собой комплекс мероприятий медицинского, социального, психологического, педагогического, реабилитационного и юридического характера, проводимый на государственном и региональном уровнях и направленный на удовлетворение основных потребностей социально уязвимой категории граждан.

Принципы

Определение качественной услуги, способной повлиять на качество жизни ее получателей, может основываться на следующих общих принципах:

- наличие четко сформулированной цели получения услуги;
- предоставление услуги в соответствии с современными технологиями;
- услуга основывается на общепризнанном подходе;
- услуга подвергается постоянному мониторингу и анализу;
- при применении учитываются индивидуальные интересы клиентов;
- услуга оказывает положительное влияние на социально-экономическое положение клиентов.

Методические рекомендации по проведению независимой оценке

- Согласно Приказу Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. №391а «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания», для проведения независимой оценки рекомендуется использовать следующие показатели качества работы организаций социального обслуживания .

Группы показателей качества работы организаций

| № | Группа показателей |
|---|--|
| 1 | Открытость и доступность информации об организации |
| 2 | Комфортность условий и доступность получения социальных услуг |
| 3 | Время ожидания в очереди при получении социального услуги |
| 4 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации |
| 5 | Удовлетворенность качеством обслуживания в организации |

Открытость и доступность информации об организации

полнота, актуальность и понятность информации об организации (баллы);

наличие и доступность способов обратной связи с получателем социальных услуг (баллы)

доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных (%)

Комфортность условий и доступность получения социальных услуг

**степень выполнения условий доступности
для инвалидов и других лиц (баллы)**

**соответствие площадей жилых помещений
организаций установленным санитарно-
гигиеническим и санитарно-
эпидемиологическим нормам и нормам в
расчете на одного обслуживаемого (%)**

**удовлетворенность условиями (помещение,
оборудование, мебель, мягкий инвентарь,
хранение личных вещей и т.д.) (%)**

Время ожидания в очереди при получении социального услуги

среднее время ожидания получения услуг в организации социального обслуживания (дн.)

доля получателей услуг, оценивающих время ожидания получения социальных услуг как незначительное (%)

Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации

доля получателей услуг, которые высоко оценивают доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников организаций (%);

доля получателей услуг, которые высоко оценивают компетентность социальных и иных категорий работников организаций (%);

Удовлетворенность качеством обслуживания в организации

доля получателей услуг, удовлетворенных качеством обслуживания в организации (%)

доля получателей социальных услуг, удовлетворенных условиями проживания в одно-, двух-, трех- или четырехместных жилых комнатах организаций стационарного социального обслуживания (%)

доля получателей социальных услуг, которые готовы рекомендовать организацию друзьям, родственникам, знакомым (%)

доля получателей социальных услуг, охваченных социальными услугами в соответствии с индивидуальными программами реабилитации, (%)

число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг)

удовлетворенность качеством питания (%)

удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, профилактических и пр.) (%)

Информация для расчета показателей

Для расчета показателей рекомендуется использовать следующие источники информации:

1. **результаты анализа нормативных правовых актов**, устанавливающих значения рассматриваемых параметров деятельности организаций социального обслуживания;
2. **результаты анализа статистической информации** органов исполнительной власти РФ и организаций социального обслуживания;
3. **результаты опроса:** получателей социальных услуг, работников организаций, руководителей организаций о качестве работы поставщиков социальных услуг, представителей общественных объединений, экспертного сообщества.

Спасибо за внимание!

Литература

- 1. Подопригора Г.М. Качество жизни пожилых людей и организация их медико-социального обслуживания // Медицинская сестра. 2008. № 5. С. 15-16.
- 2. Рубцов А.В. Влияние постарения населения на развитие медико-социальных услуг // Медико-социальная экспертиза и реабилитация. 2005. № 1. С. 12-16.
- 3. Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 30 августа 2013 г. № 391а "О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания"
- <http://www.garant.ru/products/ipo/prime/doc/70380338/>.

QUALITY OF MEDICAL-SOCIAL SERVICES PROVIDED FOR ELDERLY PEOPLE

- **Annotation:** This article describes quality of medical-social services provided for elderly people and quality indexes of medical-social service providers.
- **Key words:** medical-social services for elderly people, quality of medical-social services, quality indexes.