КАЧЕСТВО МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ ОКАЗЫВАЕМЫХ ПОЖИЛОМУ НАСЕЛЕНИЮ

Вершинина 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

Тенденции

1

2

3

© 2018 Julia Vershinina

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

© 2018 Julia Vershinina

Важность качества медико-социальных услуг

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

© 2018 Julia Vershinina

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.

© 2018 Julia Vershinina

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.

© 2018 Julia Vershinina

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 .

© 2018 Julia Vershinina

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**

© 2018 Julia Vershinina

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 (%)

© 2018 Julia Vershinina

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.) (%)

© 2018 Julia Vershinina

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 (%)

© 2018 Julia Vershinina

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 (%);

© 2018 Julia Vershinina

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 программа реабилитации, (%)
число обоснованных жалоб получателей социальных услуг на качество услуг, предоставленных организацией (жалоб на 100 получателей услуг)
удовлетворенность качеством питания (%)
удовлетворенность качеством проводимых мероприятий, имеющий групповой характер (оздоровительных, профилактических и пр.) (%)

© 2018 Julia Vershinina

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 исполнительской 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.

© 2018 Julia Vershinina

Спасибо за внимание!

© 2018 Julia Vershinina

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/.

© 2018 Julia Vershinina

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.

© 2018 Julia Vershinina