

Модуль №6 «Подходы к стандартизации и управлению качеством социальных услуг СО НКО»

Обучающий курс «Основы успешного предоставления СОНКО
социальных услуг» \ «Антимастерская социальных услуг»

Маковецкая Светлана Геннадьевна
Кочева Ольга Николаевна,
18.05.2016 г.



Вопросы для самооценки

- Каким требованиям должны соответствовать ваши услуги?
- Соответствуют ли ваши услуги требованиям, предъявляемым клиентами?
- Поддерживается ли процедурами гарантии обеспечения соответствующего качества?
 - Установлены ли требования к ежедневной работе каждого из сотрудников?
 - Имеются ли записи, касающиеся порядка выполнения ежедневной работы?
 - Есть ли внутренний контроль за качеством
- Есть ли у Вас политика в отношении качества?
 - Возможно ли применение систем качества в вашей организации?
 - Какие системы Вам подходят?

Что такое качество ? И что такое качество услуги?

**КАЧЕСТВО - СОВОКУПНОСТЬ
ХАРАКТЕРИСТИК ОБЪЕКТА (в данном
случае услуги) , относящихся к его
способности удовлетворять установленные
или предполагаемые потребности (ИСО
8402)**

Основополагающие принципы качества

Прежде всего – максимальное удовлетворение потребностей клиента и других заинтересованных сторон означает:

- выявление и осознание потребностей клиента (как явно выраженных, так и подразумеваемых)
- преобразование потребностей клиента в требования
- обеспечить положение, когда вся проводимая в рамках оказания услуги работа направлена на их удовлетворение
- поддержание связи с клиентом на протяжении всего взаимодействия и после (для выявления эффектов от оказания услуги)
- получение обратной связи
- выявление заинтересованных групп, их потребностей, установление каналов связи и разрешение противоречий между различными потребностями

Основополагающие принципы качества

- Качество должно быть элементом как продукта /услуги , так и процессов его изготовления
- Качество не появляется само по себе
- Для его обеспечения требуется комплекс запланированных и контролируемых действий, а также компетентный и ориентированный на качество персонал

Основополагающие принципы качества

Руководство по качеству (ПОЛИТИКА в области качества) обязано создать условия для обеспечения качества

означает:

- постановка задач в области качества
- создание организационной структуры и поддержки, обеспечивающих решение задач в области качества
- обеспечение оценки уровня качества и принятия необходимых мер по результатам этой оценки
- вовлечение всех сотрудников в процесс обеспечения качества продукта и процессов проекта

Основополагающие принципы качества

Руководство обеспечивает процесс непрерывного повышения эффективности

означает:

- учебу на опыте
- стремление повышать качество процессов управления проектом
- отказ от подхода к управлению проектом, как к изолированной деятельности
- Возможно использование ISO 10004 как руководство в вопросах повышения качества

Качество услуги как процесса

Изучение
потребностей
потребителей /
нормативных
требований



Анализ качества
услуг и жалоб
потребителей/
анализ лучших
практик
стандартизации и
инноваций в
социальных
технологиях

Подготовительный
этап

Оказание
услуги

Взаимосвязь с
потребителем

Учреждение/
организация

Создание
стандартов

Мониторинг
исполнения

Информационные потребности

Функциональные потребности



Эмоциональные потребности

Об имеющихся требованиях к качеству услуги

Создание и учет требований имеющихся систем обеспечения и контроля качества

Внешние

- Здравнадзор, обрнадзор (оценка качества услуги), госпожнадзор, респотребнадзор (оценка безопасности условий ее предоставления), налоговая и минюст (качество ведения документации и отчетности), независимая оценка (в перспективе)

Внутренние

- Супервизия, журналы учета, книга жалоб и предложений, опрос на «выходе», выборочный контроль и оценка качества соблюдения стандарта (инструкции)

«Гуманитарный» подход: 8 прав потребителей

- Право потребителей на защиту от ущерба здоровью и безопасность ; (право на безопасность)
- Право потребителей на защиту экономических интересов; (период охлаждения)
- Право на информацию; (о товаре, о продавце, условиях покупки)
- Право на просвещение;
- Право на эффективные процедуры рассмотрения жалоб и получение справедливой компенсации; (альтернативная подсудность, освобождение от пошлины, иски в интересах неопределенного круга);
- Право на создание потребительских организаций и наличие механизмов воздействия на процессы принятия решений, затрагивающих интересы потребителей;
- Право на разумное (устойчивое) потребление

Состав информации об услугах (в соответствии с Федеральном законом "О защите прав потребителей")

- перечень основных услуг, предоставляемых организацией;
- характеристика услуги, область ее предоставления и затраты времени на ее предоставление;
- наименование государственных стандартов социального обслуживания, требованиям которых должны соответствовать услуги;
- взаимосвязь между качеством услуги, условиями ее предоставления и стоимостью (для полностью или частично оплачиваемой услуги);
- возможность влияния клиентов на качество услуги;
- адекватные и легкодоступные средства для эффективного общения персонала с клиентами организации;
- возможность получения оценки качества услуги со стороны клиента;
- установление взаимосвязи между предложенной услугой и реальными потребностями клиента;
- правила и условия эффективного и безопасного предоставления услуг;
- гарантийные обязательства учреждения - исполнителя услуг.

Критерии оценки качества социальных услуг (ГОСТ)

а) **полнота** предоставления услуги в соответствии с требованиями документов и ее **своевременность**;

б) **результативность** (эффективность) предоставления услуги:

- материальная (степень решения материальных или финансовых проблем клиента), оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги;

- нематериальная (степень улучшения психоэмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги), оцениваемая косвенным методом, в том числе путем проведения социальных опросов, при этом должен быть обеспечен приоритет клиента в оценке качества услуги.

ПРИМЕРЫ:

4.2. Качество социально-бытовых услуг

Оказание помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семьи должно в значительной мере освободить от этой обязанности остальных членов семьи и позволить им заниматься другими делами дома и на работе.

4.7. Качество социально-правовых услуг

Оказание помощи в подготовке жалоб на действие или бездействие социальных служб или работников этих служб, нарушающие или ущемляющие законные права клиентов, должно заключаться в том, чтобы помочь им юридически грамотно изложить в жалобах суть обжалуемых действий, требования устранить допущенные нарушения и отправить жалобу адресату.

Обязательная стандартизация услуг в сфере социального обслуживания населения

- В соответствии с п. 10 ст. 8 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» органы власти субъектов РФ утверждают **порядок предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг**
- В соответствии со ст. 27 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» порядок предоставления социальных услуг разрабатывается по формам и видам социальных услуг
- Порядок предоставления социальных услуг **обязателен для исполнения поставщиками социальных услуг**
- **Условия** предоставления соответствующих социальных услуг **не могут быть ухудшены** по сравнению с условиями, установленными по состоянию на 31 декабря 2014 года

Формы социальных услуг

- социальное обслуживание на дому
 - социальное обслуживание в полустационарной форме
 - социальное обслуживание в стационарной форме
- Отдельно выделяется «социальное сопровождение, которое не относится к социальным услугам»

Виды социальных услуг

- ✓ социально-бытовые
- ✓ социально-медицинские
- ✓ социально-психологические
- ✓ социально-педагогические
- ✓ социально-трудовые
- ✓ социально-правовые
- ✓ услуги в целях повышения коммуникативного потенциала получателей социальных услуг, имеющих ограничения жизнедеятельности
- ✓ срочные социальные услуги.

Федеральный орган власти утверждает примерный порядок предоставления социальных услуг

- Приказ Минтруда России от 24.11.2014 N 939н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в форме социального обслуживания на дому»
- Приказ Минтруда России от 24.11.2014 N 938н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в полустационарной форме социального обслуживания»
- Приказ Минтруда России от 24.11.2014 N 935н «Об утверждении Примерного порядка предоставления социальных услуг в стационарной форме социального обслуживания»

Национальные стандарты социальных услуг

- «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг. ГОСТ Р 52143-2003»;
- «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52883-2007».
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям. ГОСТ Р 52888-2007»;
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53058-2008»;
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги женщинам. ГОСТ Р 52886-2007»;
- «Социальное обслуживание населения. Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды. ГОСТ Р 53349-2009»;
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги семье. ГОСТ Р 52885-2007»;
- «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги инвалидам. ГОСТ Р 53059-2008»;
- «Услуги по медицинской реабилитации инвалидов. Основные положения. ГОСТ Р 52877-2007»;
- «Услуги организаций реабилитации инвалидов вследствие боевых действий и военной травмы. Основные положения. ГОСТ Р 52876-2007»;
- «Социальное обслуживание населения. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания. ГОСТ Р 52882-2007»,
- «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения. ГОСТ Р 52142-2003»;
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения. ГОСТ Р 52496-2005»;
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста. ГОСТ Р 53347-2009»;
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг инвалидам. ГОСТ Р 53348-2009»
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг женщинам. ГОСТ Р 53062-2008»
- «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг семье. ГОСТ Р 53063-2008»

Стандартизация услуг в других областях социальной сферы

Образование

- Федеральные государственные образовательные стандарты (определяют требования к содержанию образования)
- Стандарты качества предоставления услуг в сфере образования (дошкольного образования, начального, основного, среднего общего образования, дополнительного образования, психолого-медико-педагогической помощи детям, образования детей с ограниченными возможностями, отдыха детей в каникулярное время, сложилась различная региональная и муниципальная практики)

Здравоохранение

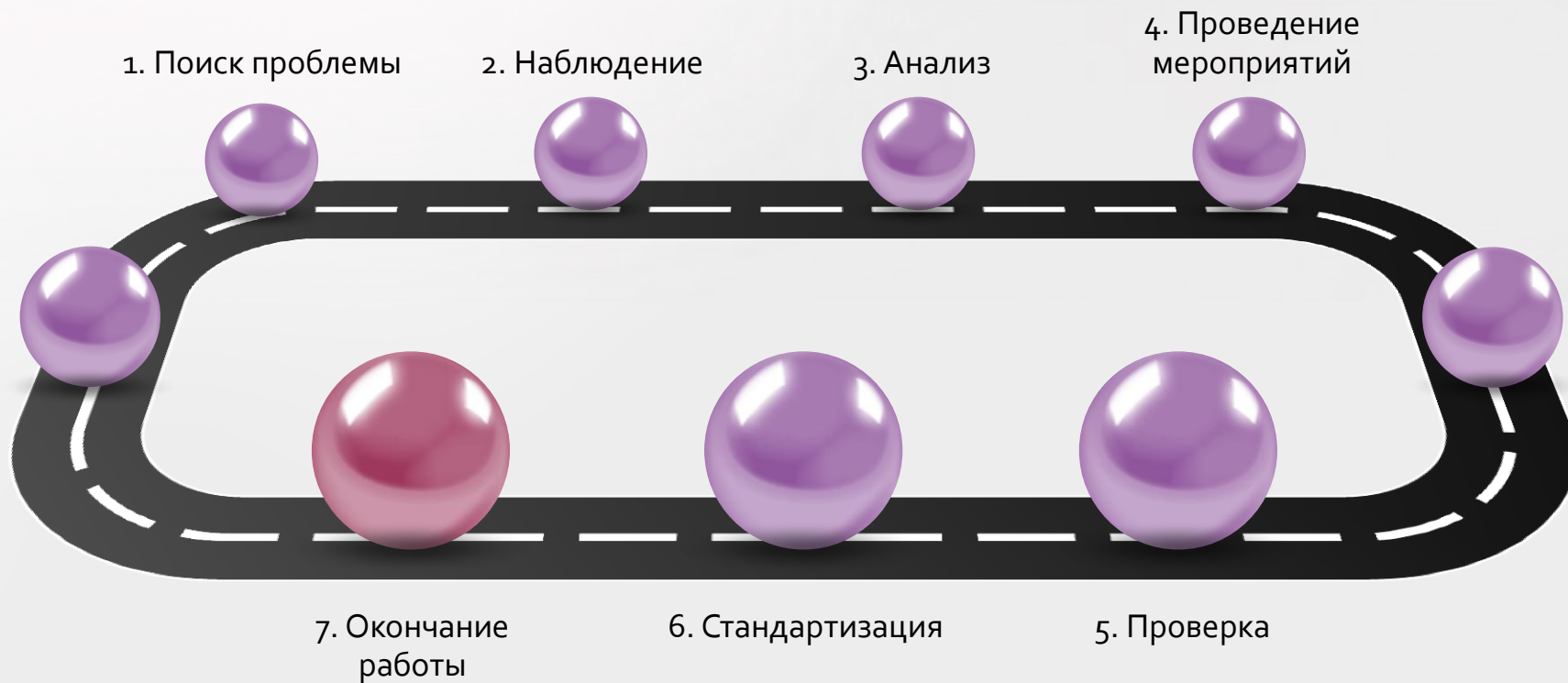
- Стандарты в сфере здравоохранения (медицинская помощь организуется и оказывается в соответствии с порядками оказания медицинской помощи, обязательными для исполнения на территории Российской Федерации всеми медицинскими организациями, а также на основе стандартов медицинской помощи ст. 37 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации», разрабатывает Минздрав России)

Культура

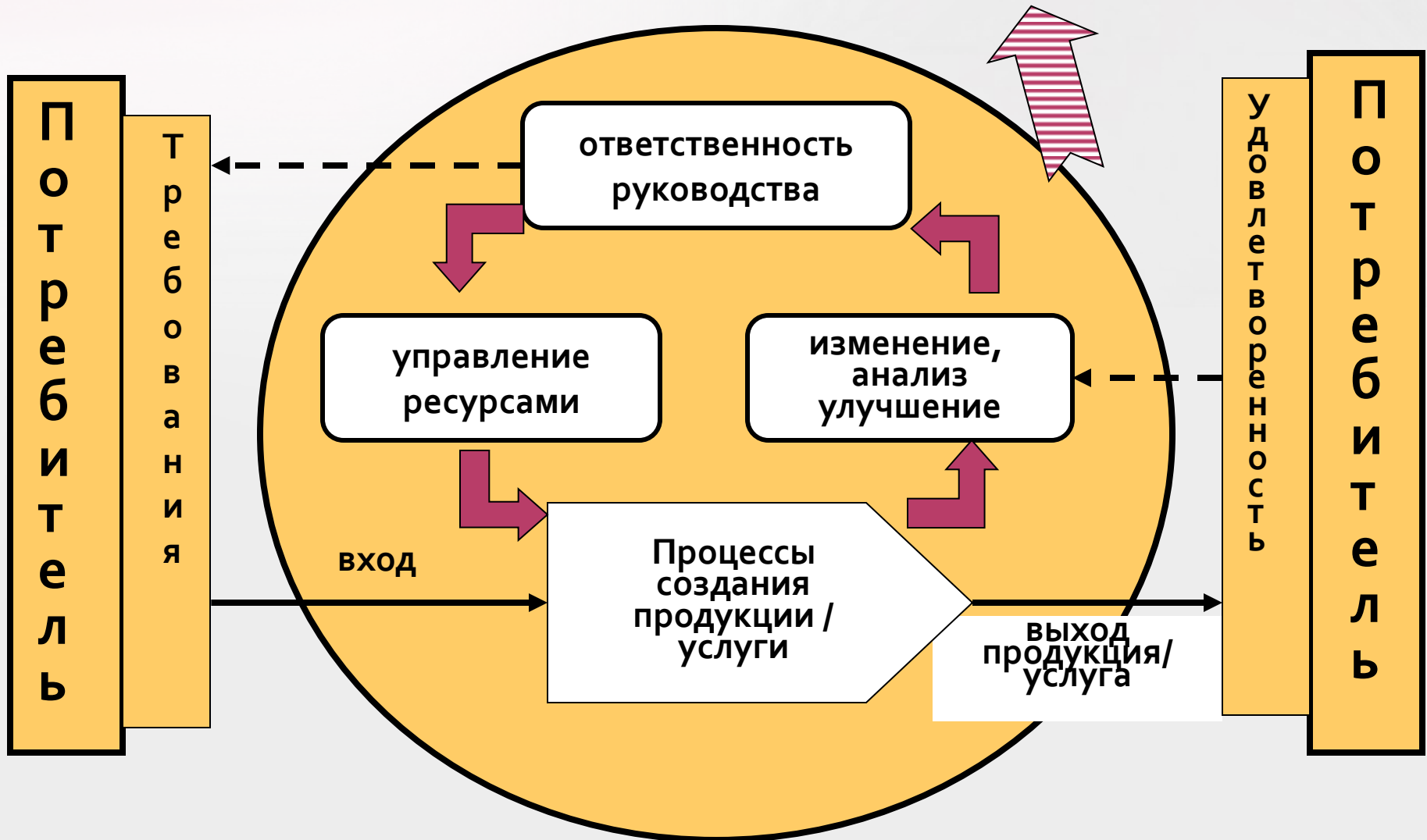
- Стандарты в сфере культуры (библиотечного обслуживания населения, организация досуга и отдыха населения, организация культурно-зрелищных мероприятий, обеспечение условий доступа к музейным фондам, сложилась различная региональная и муниципальная практика)

Методы обеспечения качества услуги

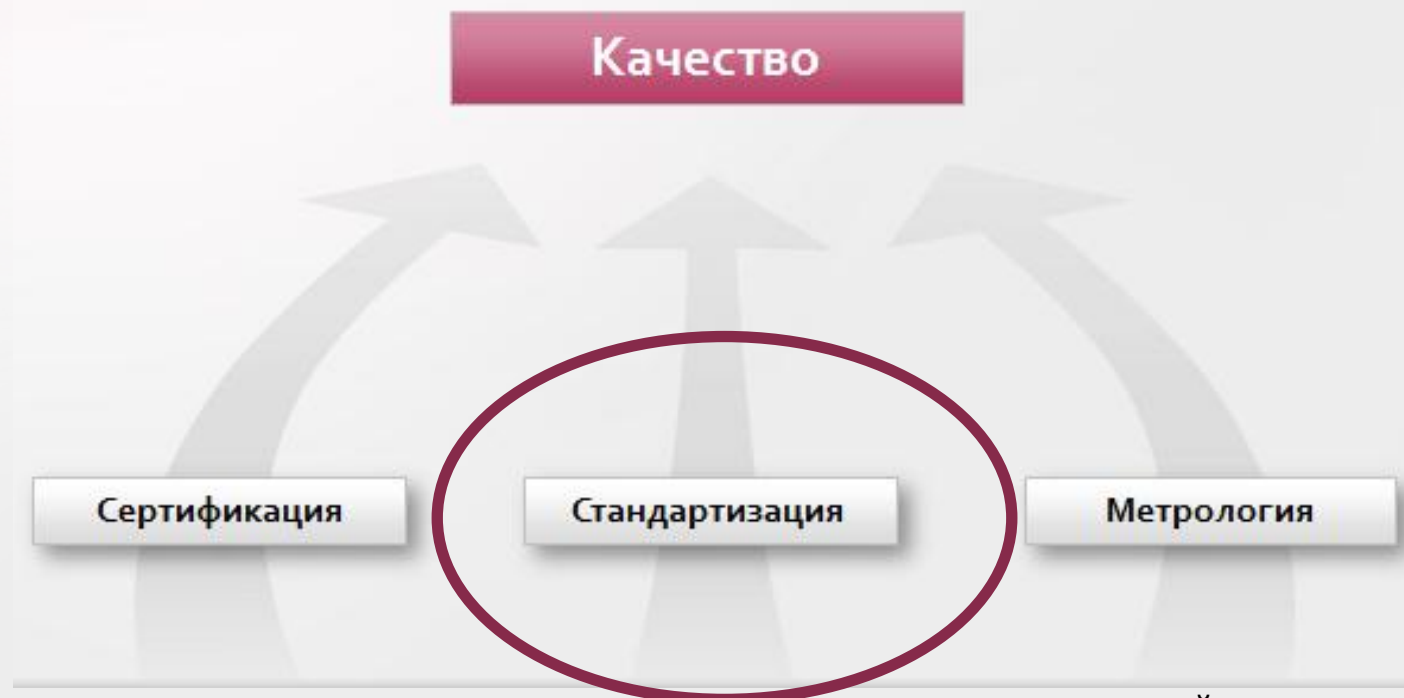
Замкнутый цикл управления качеством



Система менеджмента качества на постоянное улучшение



Триада методов по обеспечению качества



- **Стандартизация** - деятельность, направленная на достижение оптимальной степени упорядочения в определенной области посредством установления положений для всеобщего и многократного использования в отношении реально существующих или потенциальных задач (ИСО/МЭК)
- **Сертификация** - форма осуществляемого органом по сертификации подтверждения соответствия объектов требованиям технических регламентов, положениям стандартов, сводов правил или условиям договоров.
- **Метрология** - наука об измерениях, методах и средствах обеспечения их единства и способах достижения требуемой точности.

Схемы сертификации работ и услуг

1. Оценка мастерства выполнения работ и услуг

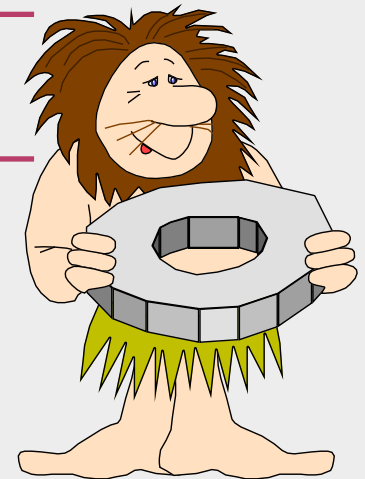
2. Оценка процесса выполнения работ, оказания

услуг

3. Анализ состояния производства

4. Оценка организации (предприятия)

5. Оценка системы качества



Стандарт и стандартизация

- **Стандарт** - это совокупность характеристик, требований к процессу, результату, объему, условиям получения услуги
- **Стандартизация** – это деятельность, направленная на разработку и установление требований, норм, правил, характеристик как обязательных для выполнения, так и рекомендуемых, обеспечивающая право потребителя на получение услуг в социальной сфере
 - 1) надлежащего качества
 - 2) с приемлемыми издержками,
 - 3) а также право на безопасность и комфортность труда производящего услуги и взаимодействия производителя услуги и ее потребителя.
- Цели стандартизации с точки зрения интересов **потребителя** услуг заключаются в создании системы гарантирования качества, как соответствия стандартам качества услуг.

Стандарт социальной услуги – Что это?

- основные требования к объему, периодичности и качеству предоставления социальной услуги получателю социальной услуги, установленные по видам социальных услуг
 - 1) описание социальной услуги, в том числе ее объем;
 - 2) сроки предоставления социальной услуги;
 - 3) подушевой норматив финансирования социальной услуги (расчет стоимости 1 услуги);
 - 4) показатели качества и оценку результатов предоставления социальной услуги;
 - 5) условия предоставления социальной услуги, в том числе условия доступности предоставления социальной услуги для инвалидов и других лиц с учетом ограничений их жизнедеятельности;
 - 6) иные необходимые для предоставления социальной услуги положения.

Как закрепляем качество услуг (Что служит «гарантией» качества оказания услуги для Заказчика (Бюджетная услуга))

Факторы, влияющие на качество социальных услуг организаций:

наличие и состояние документов организации;

условия размещения услуги (комфортность и приспособленность помещений);

укомплектованность специалистами и их квалификация;

специальное и техническое оснащение (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);

наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.



Качество услуги может фиксировать **ПОРЯДОК** предоставления социальных услуг, который содержит

- наименование социальной услуги
- **стандарт социальной услуги**
- правила предоставления социальной услуги бесплатно либо за плату или частичную плату
- требования к деятельности поставщика социальной услуги в сфере социального обслуживания
- перечень документов, необходимых для предоставления социальной услуги, с указанием документов и информации, которые должен представить получатель социальной услуги, и документов, которые подлежат представлению в рамках межведомственного информационного взаимодействия или представляются получателем социальной услуги по собственной инициативе
- иные положения в зависимости от формы социального обслуживания, видов социальных услуг

Разработка в НКО внутренних
стандартов социальных услуг

Зачем НКО нужны стандарты оказания социальных услуг?

- 1 Обеспечение заданного уровня объема и качества оказания услуг в соответствии с материальными, финансовыми и кадровыми условиями.
- 2 Предотвращение необоснованных ожиданий и жалоб со стороны получателей услуг.
- 3 Контроль за оказанием услуг, в том числе работой персонала.
- 4 Расчет стоимости услуг.
- 5 Формирование и поддержание имиджа организации.

На кого должен быть ориентирован стандарт?

Руководитель
(менеджер)
организации.

- Руководитель (менеджер) понимает, что он должен требовать от сотрудников.

Сотрудники
организации.

- Сотрудники понимают, что от него требует руководитель (менеджер).

Потребитель
услуги.

- Потребитель понимает, что ему положено от поставщика услуг.

Содержание и структура стандарта

Содержание

- Объем услуг.
- Качество услуг.
- Порядок оказания услуг.
- Условия оказания услуг.

Структура

- Общие положения по объему, качеству, порядку и условиям в отношении оказания всех стандартизируемых услуг.
- Объем, качество, порядок и условия в разрезе отдельных услуг.



Обязательные составляющие структуры стандарта

- Требования к поставщику, информация о получателях услуг, о порядке и условиях оплаты.
- Перечень категорий получателей услуг, основания для льготного предоставления услуги.
- Требования к порядку и условиям оказания услуги, перечень документов, необходимых для получения услуги.
- Требования к информированию получателей услуги.
- Требования к кадровому обеспечению, требования к взаимодействию сотрудников организации – поставщика с получателями услуги, процедура учета жалоб и предложений получателей услуги и процедура пересмотра стандарта.
- Подходы к оценке качества предоставления услуги.

Рекомендации по разработке стандартов



При установлении стандартов качества услуг необходимо учитывать определенные современные принципы оказания услуг в социальной сфере, которые отражают и учитывают признанные и гарантированные законодательством права получателей услуг.



Стандарты должны быть реалистичными, они должны обеспечиваться существующими ресурсами негосударственных поставщиков. Формулировки, используемые в стандартах должны быть четкими, их должно быть легко понять получателям услуг и сотрудникам организаций - поставщиков и сложно истолковать неверным образом. Стандарты должны допускать возможность оценки их исполнения по количественным и качественным показателям.

Рекомендации по разработке стандартов



При разработке стандартов рекомендуется провести консультации с заинтересованными сторонами: с группами получателей услуг, с практиками, представителями организаций-поставщиков услуг, в том числе руководства и сотрудников, с представителями государственных и муниципальных заказчиков услуг, а также представителями широкой общественности.



Консультации с практиками необходимы, в том числе для определения барьеров входа в устойчивое оказание услуги, в какой степени критичным для обеспечения услуги необходимого качества является наличие необходимого оборудования, помещений, расположения зданий и требований к прилегающей территории, а также ограничений для объема и охвата предоставляемых услуг.

Методика разработки стандарта

Определение объекта стандартизации (услуги для стандартизации).

Создание проекта стандарта с учетом фактической ситуации и реальных перспектив развития организации.

Шаг 1

Шаг 2

Step 3

Step 4

Step 5

Определение фактической ситуации с предоставлением услуги (объем, качество, порядок и условия).

Обсуждение проекта с сотрудниками и представителями клиентских групп, его доработка.

Подходы к стандартизации

↑
Широкий (универсальный)

Описание общих требований к качеству услуги (информированию, заявителям, месту предоставления услуги, периодичности предоставления услуги и т.д.)

Описание дополнительных требований с учетом специфики услуги (оснащенность лекарственными препаратами, требования к питанию, освещенности помещения и т.д.)

↓
Специализированный

Приблизительный процесс стандартизации - разработки и внедрения стандарта услуги

- Организационная подготовка (формирование раб. группы, планирование этапов и т.п.);
- Фиксация существующего качества и доступности соц. услуги, основных проблем получателей;
- Выявление и фиксация всех нормативных требований к оказанию услуги
- Исследование предпочтений получателей услуг;
- Разработка процедур в соответствии с нормативными требованиями предпочтениями, расчет возможностей внедрения, написание проекта стандарта;
- Экспертиза и обсуждение проекта стандарта, пилотная апробация;
- Составление графика финансирования работ по обеспечению внедрения стандарта
- Утверждение стандарта
- Внедрение стандарта
- Мониторинг исполнения и пересмотр стандарта

Какие источники могут быть использованы для получения информации о предпочтениях потребителей услуги в социальной сфере

Неспециализированные

имеющиеся

Нормативные требования

- Стандарты (проекты стандартов) аналогичных государственных /муниципальных бюджетных услуг
- Сведения из бюджетных заданий учреждений (или информации, которую учреждения предоставляют потребителям ;

- Анализ имеющихся жалоб и предложений получателей услуги;
- Беседы с получателями услуги.
- Беседы с сотрудниками, непосредственно ведущими прием;
- Сведения НКО, аккумулирующих мнения получателей
- Материалы СМИ

- Натурные обследования
- Анонимные закупки (эксперименты)
- Социологические исследования предпочтений потребителей

Источники стандартов

Государственные (национальные) стандарты в сфере соцобслуживания и образования (их использование имеет добровольный характер, ряд услуг отсутствует, услуги приводятся с разной степенью детализации)

Действующие федеральные, государственные и муниципальные стандарты качества оказания услуг в социальной сфере

СанПиН, СНиП, НПБ и другие нормативные документы определяющие требования к безопасности оказания услуг в социальной сфере

Отраслевое законодательство в социальной сфере и другая отраслевая нормативная правовая база

Бюджетное законодательство и новые требования к государственному/муниципальному администрированию, в т.ч. к открытости и прозрачности поставщиков социальных услуг

Существующая практика стандартизации услуг непосредственно НКО, экспертными и ресурсными центрами (как правило, многолетняя практика производства услуги, которая переводится на бюджетное финансирование)

Внедрение, применение и корректировка стандарта

Шаг 1

Утверждение стандарта распорядительным документом руководителя организации.



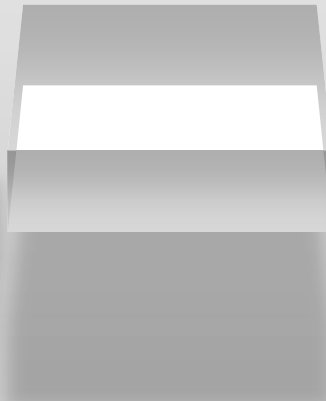
Шаг 2

Ознакомление с принятым стандартом сотрудников организации.



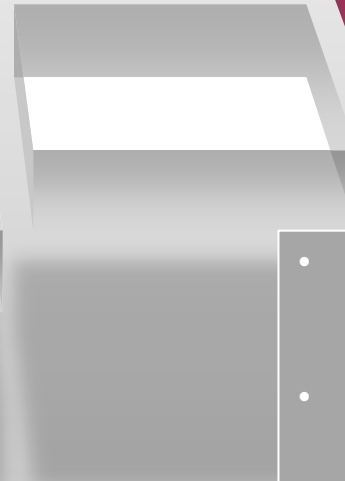
Шаг 3

Обеспечение доступа к принятому стандарту со стороны потребителей услуг.



Шаг 4

Использование стандарта при осуществлении внутреннего контроля за оказанием услуг.



Шаг 5

Внесение изменений в стандарт в ходе его применения в **следующих случаях:**

- Невозможность выполнения требований стандарта.
- Увеличение возможностей организации по оказанию услуг.
- Уточнение и дополнение положений стандарта.



Качество среды для оказания услуг - Стандарт обслуживания

Примеры

Стандарт комфортности (МФЦ)

Требования к парковочным местам; Оформление входа в здание

Требования к помещению (система вентиляции, система охраны, система пожаротушения, система видеонаблюдения; гардероб, туалет, в т.ч. для инвалидов)

Требования к сектору информирования (содержание информационных стендов; специалист-консультант; книга жалоб и предложений)

Требования к сектору ожидания (освещение, столы, места для сидения, электронная очередь, возможность передвижения инвалидных колясок; ксерокс, банкомат, комната для отдыха детей)

Требования к сектору приема заявителей (наличие информационных табличек, места для сидения, столы, бланки, условия для обеспечения конфиденциальности)

Стандарт профессионального обслуживания (МФЦ)

Основные критерии взаимодействия с заявителями (своевременность, единообразие, индивидуальный подход, уменьшение итерационных издержек)

Общие принципы профессионального обслуживания заявителей (оперативность, качество, максимальный эмоциональный комфорт для заявителя, особое внимание к жалобам, запрет консультировать по вопросам, выходящим за пределы компетенции)

Стандарт ведения приема по телефону (алгоритм ведения телефонного разговора, правила приема информации, продолжительность разговора; «недопустимы усталость и скука в голосе», исключить фразы «вы должны»)

Стандарт очного приема (требования к рабочему месту, внешнему виду, манере поведения, требование предоставлять важную или сложную информацию в письменном виде)

Стандарт услуги

Примеры

Пример стандарта услуги «Социально-психологическая реабилитация подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации»: Раздел «Социальный патронаж»

Информиро-
вание

Обеспечение
доступности

Квалифика-
ция

Социальны
й патронаж

Консультир
ование

Реабилитаци
я

Предъявление
требований

Минимальные требования

- Подросток имеет доступ к консультационным услугам курирующего специалиста на весь период патронажа.
- Контрольные посещения семьи подростка, школы осуществляются регулярно в соответствии с программой;
- Информация о контрольных проверках фиксируется и хранится в личном деле;
- В ходе посещений обеспечиваются права ребенка на конфиденциальность

Требования повышенного качества

- Оказываются консультационные услуги для представителей контактных групп подростка;
- Предоставляются дополнительные консультации;
- Проводятся организационные мероприятия для включения подростка в другие контактные группы спортивной, творческой и другой позитивной направленности.

Показатели

- Существует утвержденная программа патронажа с определением задач, мероприятий и сроков патронажа;
- Существует документальное подтверждение посещений и собеседований;
- Имеется подтверждение об участии подростка в позитивных контактных группах;
- Существует заключение о достижении целей патронажа и снятии подростка с патронажа.

Результат

- Подросток демонстрирует позитивное поведение и устойчивость к негативным внешним воздействиям. Подросток вовлечен в позитивную контактную среду.

Пример стандарта услуги «Социально-психологическая реабилитация подростков, находящихся в трудной жизненной ситуации»

Раздел «Квалификация специалистов»

Минимальные требования

- комплектование штатов в соответствии с действующими нормативами;
- ясное документированное описание политики в отношении отбора, найма, введения в должность и проф.подготовки сотрудников;
- для каждого рабочего места имеется должностная инструкция;
- услуга оказывается специалистом, имеющим профильное образование;
- допуск к оказанию услуги проводится на основе документов о квалификации;
- осуществляется процедура регулярного контроля и оценки работы;

Показатели

- Имеется утвержденная процедура контроля и оценки работы специалиста;
- 80% специалистов имеют профильное образование;
- 50% специалистов имеют допуск к оказанию социально-психологических услуг;
- Существует и реализуется план развития и повышения квалификации персонала;
- Существует и реализуется процедура контроля работы специалистов;

Требования повышенного качества

- Специалисты прошли дополнительную профессиональную подготовку и имеют допуск к оказанию социально-психологических услуг;
- Качество работы проверяется и оценивается ежеквартально в соответствии с установленными критериями качества и результативности;
- 20% специалистов ежегодно участвуют в программах обучения, повышения квалификации и стажировок;
- Специалисты направляются для освоения лучших практик других учреждений.

Результат

- Потребителям услуги гарантируется обслуживание квалифицированным специалистом, имеющим необходимые навыки, знания и опыт в оказании социально-психологических услуг.

Информиро
вание

Обеспечение
доступности

Квалифика
ция

Социальны
й патронаж

Консультир
ование

Реабилитаци
я

Предъявление
претензий



Пример стандарта услуги
«Краткосрочное кризисное консультирование семей»
Национального фонда защиты детей от жестокого обращения

5.2. Требования к кадровому обеспечению

Должность специалиста	Квалификационные требования (образование, стаж, опыт работы, периодичность повышения квалификации)	Максимальная нагрузка на специалиста/одновременное число получателей услуги	Периодичность супервизии
Психолог-консультант	Образование: психологическое высшее Стаж: не менее трех лет работы по консультированию семей Опыт работы: наличие опыта консультирования, опыта работы с острыми состояниями и проблемами Обучение деятельности по услуге не менее 24 часов	Прием 5–6 получателей услуги за 1 рабочий день	2 часа 20 мин. на 1 случай

Пример стандарта услуги

«Краткосрочное кризисное консультирование семей» Национального фонда защиты детей от жестокого обращения

Этап 4. ОБЕСПЕЧЕНИЕ КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГИ	
<i>Цель.</i> Осуществление контроля качества оказания услуги, оказание профессиональной поддержки специалисту	
<i>Продолжительность.</i> Весь период оказания услуги	
Мероприятие	Описание
<p>Самооценивание специалиста и подготовка к представлению случаев на супервизии</p> <p>Прохождение специалистами супервизии</p>	<p>Посредством супервизий осуществляется контроль соответствия деятельности специалиста требованиям стандарта, контролируется достижение и поддержание необходимого качества предоставляемой услуги.</p> <p>Супервизор проводит мероприятия по повышению качества услуги.</p> <p>При подготовке к супервизии специалист самооценивает свою работу, анализирует трудные случаи в работе, профессиональные трудности, возникающие при оказании услуги. Затем подготавливает случай к обсуждению с супервизором.</p> <p>В ходе супервизии осуществляется обсуждение трудных случаев из практики специалиста, результатов предоставления услуги, проводится анализ проделанной работы.</p> <p>Специалист получает рекомендации по преодолению своих профессиональных трудностей.</p> <p>Проведение супервизий приводит к уменьшению риска возникновения и развития эмоционального выгорания специалистов.</p> <p>Большое внимание супервизор уделяет обучению специалиста методам самоконтроля и самопомощи, методикам психологической разгрузки и др.</p>

Таблица 3. Осуществление контроля качества

Этап ⁶	Мероприятие	Результат	Критерий оценки результата	Способ оценки
Установление контакта и прояснение ситуации	Проведение консультативного приема	Сформирован контакт Заключен контракт на психологическую работу	<input type="checkbox"/> Получено согласие на оказание психологической помощи <input type="checkbox"/> Получатель услуги пришел на повторный прием	Супервизия Самооценивание специалистом результатов Анализ документации
Проработка проблемы	Проведение консультативного приема	Улучшение самочувствия ребенка и родителей, преодоление эмоциональных проблем	<input type="checkbox"/> Изменены паттерны неадаптивного поведения <input type="checkbox"/> Налажены родительско-детские отношения <input type="checkbox"/> Найдены эффективные подходы для преодоления актуальной проблемы <input type="checkbox"/> Сформирована мотивация членов семьи на дальнейшее получение психологической помощи и/или поддержки	Супервизия Самооценивание специалистом результатов Экспертный анализ Анализ документации
Поиск ресурсов семьи для преодоления кризиса и завершение консультирования	Проведение консультативного приема	Преодоление острой кризисной ситуации семьей	<input type="checkbox"/> Нормализация состояния ребенка и внутрисемейных отношений	Супервизия Самооценивание специалистом результатов Анализ документации Экспертный анализ
Обеспечение качества оказания услуги	Самооценивание специалиста и подготовка к представлению случая на супервизии Прохождение специалистом супервизии	Осуществлен контроль качества оказания услуги Определено соответствие деятельности требованиям стандарта Получены рекомендации по преодолению профессиональных трудностей Проведена профилактика профессионального выгорания	<input type="checkbox"/> Своевременность обращения за супервизорской помощью <input type="checkbox"/> Отсутствие признаков эмоционального выгорания у специалиста <input type="checkbox"/> Специалист работает в соответствии с требованиями стандарта услуги <input type="checkbox"/> Специалист обсуждает трудные случаи из практики, свои профессиональные проблемы <input type="checkbox"/> Наблюдается положительная динамика в преодолении профессиональных трудностей у специалиста <input type="checkbox"/> Полученные рекомендации соответствуют актуальному запросу специалиста	Самооценивание специалиста и супервизора Супервизия Экспертный анализ Опрос и анкетирование специалистов

Раздел 4. Требования к деятельности поставщика социальных услуг в сфере социального обслуживания

4.1. Условия размещения поставщика социальных услуг должны обеспечивать его эффективную работу.

Поставщик социальных услуг и его структурные подразделения должны быть размещены в специально предназначенных помещениях, доступных для всех категорий получателей

4.2. Укомплектованность поставщика социальных услуг специалистами, подбор специалистов должны осуществляться согласно образованию, квалификации, профессиональной подготовке, специалисты должны обладать знаниями и опытом, необходимыми для качественного оказания социальных услуг. Штат поставщика социальных услуг должен быть укомплектован специалистами в соответствии со штатным расписанием.

4.3. Обязанности, права и ответственность специалистов должны быть четко распределены и изложены в их должностных инструкциях, методиках и других документах, регламентирующих их деятельность.

Специалисты поставщика социальных услуг должны повышать свою квалификацию по программам дополнительного профессионального образования или иными способами.

4.5. Состояние информации о поставщике социальных услуг, порядке и правилах предоставления услуг получателям социальных услуг должно отвечать следующим требованиям:

поставщик социальных услуг доводит до получателей социальных услуг свое наименование и местонахождение любым способом, предусмотренным законодательством Российской Федерации, предоставляет по требованию получателей социальных услуг необходимую и достоверную информацию об оказываемых социальных услугах;

состав информации об услугах соответствует Закону Российской Федерации "О защите прав потребителей";

информация, предоставляемая получателю социальных услуг, является достоверной и полной.

Механизмы контроля за соблюдением стандартов

Супервизия, самооценка, фокус-
группы, контрольные закупки

Супервизия – типы мероприятий

Супервизорское наблюдение — индивидуальная форма супервизии, которая осуществляется супервизором или наставником во время работы специалиста, проводится регулярно, по инициативе специалиста или супервизора;

Супервизорская консультация — индивидуальная форма супервизии, которая проводится супервизором вне работы специалиста; проводится регулярно в первые два года профессиональной деятельности специалиста; далее - по мере необходимости по инициативе (запросу) специалиста, но не реже 1 консультации в квартал

Супервизорская группа — групповые формы супервизорской работы, целью которых является групповое обсуждение профессиональных проблем консультантов независимо от их стажа; направленное на выявление профессиональных проблем консультантов и на инициирование взаимопомощи; проводится в плановом порядке регулярно под руководством супервизора.

Группа профессионального роста — групповая форма работы для начинающих специалистов (предполагает тематическую направленность); предназначена для профессиональной специализации и решения профессиональных проблем начинающих специалистов; проводится в плановом порядке ежемесячно под руководством супервизора/методиста.

Тематический семинар — групповая форма работы, в которой принимают участие все специалисты одного профиля (специальности); предназначен для обсуждения различных профессиональных проблем; проводится в плановом порядке ежемесячно под руководством супервизора/методиста.

Профессиональная взаимопомощь (интервизия) — индивидуальная форма супервизорской помощи, которая осуществляется коллегами (не супервизорами) по мере необходимости и по инициативе (запросу) интервизируемого специалиста.

Прочие формы оценки качества услуг

1	Фокус-группы с получателями
2	Контрольные закупки («тайный покупатель»)
3	Внутренний аудит
4	Самооценка соблюдения стандарта по чек-листу
5	?
6	?
7	?

ЦЕЛЬ

ОБЕСПЕЧИТЬ
СООТВЕТСТВИЕ
СМК

ДАТЬ УВЕРЕННОСТЬ
РУКОВОДСТВУ

ДАТЬ УВЕРЕННОСТЬ
ПОТРЕБИТЕЛЯМ

ПРЕДПОСЫЛКИ
ДЛЯ РЕШЕНИЯ
ОПЕРАТИВНЫХ
ПРОБЛЕМ

ОБЕСПЕЧИТЬ
ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ
ДЛЯ ПРОВЕДЕНИЯ
КОРРЕКТИРУЮЩИХ
ДЕЙСТВИЙ

ПОНИМАЕТСЯ ЛИ СМК?
ВЕДЕТСЯ ЛИ ЗА НЕЙ НАБЛЮДЕНИЕ?
ТОЧНО ЛИ ЗАДОКУМЕНТИРОВАНА СМК?
АДЕКВАТНЫ ЛИ ПРОЦЕДУРЫ ?

ОБЕСПЕЧИТЬ ОБРАТНОЙ СВЯЗЬЮ
РАБОТАЕТ ЛИ СМК?
РЕЗУЛЬТАТИВНА ЛИ ОНА?
НЕОБХОДИМЫ ЛИ ИЗМЕНЕНИЯ?

ЕСТЬ ЛИ СМК?
ПРОВЕРЯЕТСЯ ЛИ ОНА ПОСТОЯННО?
ПРОВОДИТСЯ ЛИ АНАЛИЗ?
МЕНЯЕТСЯ ЛИ СК ПОСТОЯННО?
СООТВЕТСТВУЕТ ЛИ СМК СТАНДАРТУ?

НЕОБХОДИМЫ ЛИ ИЗМЕНЕНИЯ?
АДЕКВАТНЫ ЛИ ПРОЦЕДУРЫ?
ТОЧНЫ ЛИ ПРОЦЕДУРЫ?
РАБОТАЮТ ЛИ ПРОЦЕДУРЫ?

АУДИТ
НЕСООТВЕТСТВИЕ
РАЗРАБОТКА КОРР. ДЕЙСТВИЯ
ВНЕДРЕНИЕ КОРР. ДЕЙСТВИЯ
ПРОВЕРКА ВНЕДРЕНИЯ
КОНТРОЛЬ ЗА КОРР. ДЕЙСТВИЕМ
ЗАПИСИ О КАЧЕСТВЕ



Виды «контрольных закупок»

Расширенная - фиксируются все возможные значимые параметры, например, все способы инициирования контроля или осуществления запроса (телефон, факс, email, почта, личное обращение).

Целевая - оценивается отдельный, типичный (или нетипичный), значимый (или незначимый) для определенной целевой группы параметр (например наличие пандусов на входе в здание)

Полная - исследуется весь процесс реализации государственной функции до достижения конечного результата (такая полная закупка возможна далеко не во всех случаях).

Частичная – оценивается взаимодействие с ОИВ лишь на определенных этапах, где могут быть зафиксированы промежуточные результаты (например, качество информирования о функции)

Пример установления процедур для проведения контрольной закупки

№ п/п	Минимальный объем закупки	Форма закупки		Методы исследования	Процедуры
1	2	3		4	5
Тестирование всеми возможными субъектами объектов, по <i>всем</i> альтернативным путям с прохождением <i>всех</i> этапов процесса		Полная	развернутая	Натурное наблюдение,	Посещение ОИВ
					Ознакомление с информационным стендом
				
				Включенное наблюдение	Пребывание в очереди ожидающих
					Наблюдение за конфликтом
					...
				Эксперимент	Запрос информации
					Подготовка документов
					Инициирование конфликта
		...			
		короткая	
		целевая	
		Эксперимент	Подъем на требуемый этаж на коляске		
Частичная	развернутая		
		короткая	Запрос информации по e-mail		
		целевая			
И т.д.					

«Антимастерская социальных услуг»

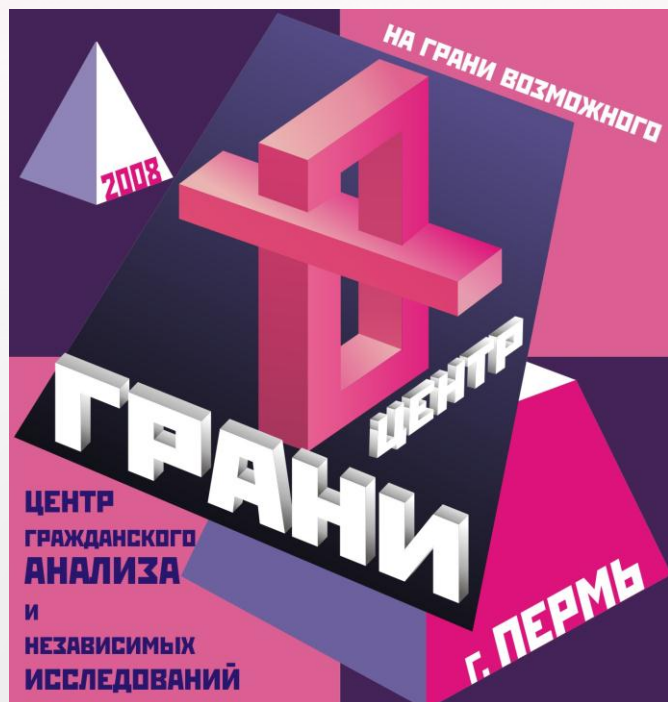
Ближайшие планы (май – август 2016):

! Приглашаем принять участие в мероприятиях, а также можно записываться на консультации и предлагать свои темы для мероприятий.

Обучающие курсы	Консультации и мастер-классы	Клубные встречи
Возможен повтор пройденных модулей по заказу для новых слушателей или разработка новых курсов (по договоренности)	Май 2016	Открыты для предложений по темам
	Групповая консультация «JR для СОНКО, оказывающих социальные услуги» Ведущая – Маковецкая С.Г. (директор Центра ГРАНИ).	
Июнь 2016		
Возможен повтор пройденных модулей по заказу для новых слушателей или разработка новых курсов (по договоренности)	Открытый мастер-класс «Управление качеством оказания социальных услуг (практика работы АНО «Вектор»)» Ведущая - Кожарская В.И., генеральный директор АНО «Вектор».	Открыты для предложений по темам
Август 2016		
Возможен повтор пройденных модулей по заказу для новых слушателей или разработка новых курсов (по договоренности)	Открытый мастер-класс «Участие НКО в конкурсах закупок для государственных нужд». Ведущие – Кочева О.Н., Самойлов Д.И. (эксперты Центра ГРАНИ).	



Спасибо за внимание!



<http://grany-center.org/>

E-mail: info@grany-center.org

Тел./факс: (342) 211-08-80, 211-09-90