

Подходы к стандартизации и управлению качеством социальных услуг СО НКО

Модуль 4

Качество услуги как процесса

Изучение
потребностей
потребителей /
нормативных
требований

Клиент
/Потребитель

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

Подготовительный
этап

Оказание
услуги

Взаимосвязь с
потребителем

Создание
стандартов

Учреждение/
организация

Мониторинг
исполнения

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 -

- 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 (гарантии для заказчика)

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.

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.

Создание и учет требований имеющихся систем контроля качества

Внешние

- Здравнадзор, обрнадзор (оценка качества услуги), госпожнадзор, роспотребнадзор (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)

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.



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



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)

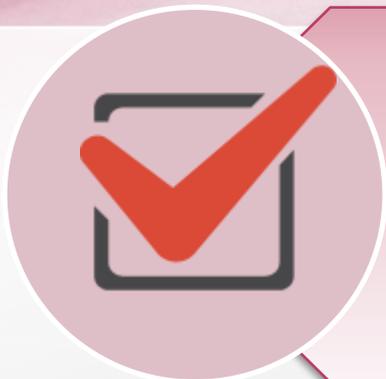
Здравоохранение

- 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)

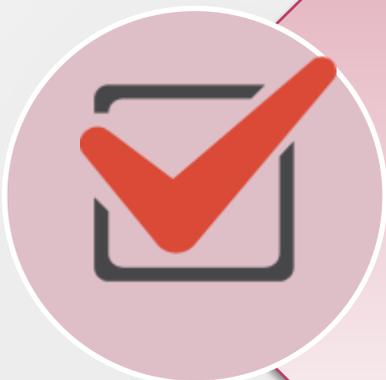
Культура

- 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)

Рекомендации по разработке стандартов

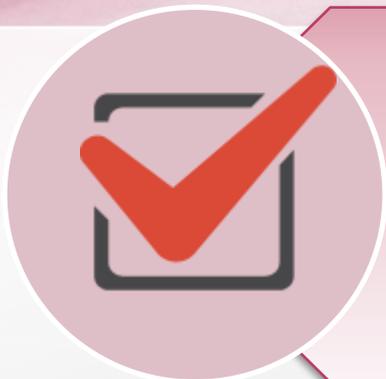


При установлении стандартов качества услуг необходимо учитывать определенные современные принципы оказания услуг в социальной сфере, которые отражают и учитывают признанные и гарантированные законодательством права получателей услуг.

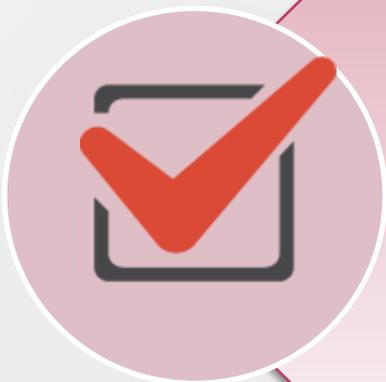


Стандарты должны быть реалистичными, они должны обеспечиваться существующими ресурсами негосударственных поставщиков. Формулировки, используемые в стандартах должны быть четкими, их должно быть легко понять получателям услуг и сотрудникам организаций - поставщикам и сложно истолковать неверным образом.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

Рекомендации по разработке стандартов

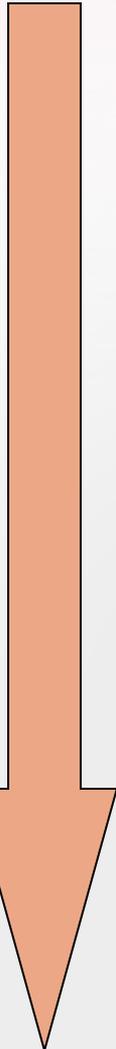


При разработке стандартов рекомендуется провести консультации с заинтересованными сторонами: с группами получателей услуг, с практиками, представителями организаций-поставщиков услуг, в том числе руководства и сотрудников, с представителями государственных и муниципальных заказчиков услуг, а также представителями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

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

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

имеющиеся

- 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

Структура 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.

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

Источники стандартов

Государственные (национальные) стандарты в сфере соцобслуживания и образования

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)

Новые функции ресурсного центра для СОНКО

- Консультации для СО НКО – в сфере качества соцуслуг:
 - Первичная диагностика проблем и «вход» в профессиональные консультационные услуги в сфере управления качеством
 - Информирование об ассортименте и требованиях стандартов услуг в социальной сфере
 - Сбор лучшей практики стандартизации
 - Обучение руководителей и персонала СОНКО специализированным практико-ориентированным знаниям в сфере стандартизации
 - Разработка стандартов «под ключ»
- Формирование и координация системы саморегулирования либо защита их в сфере «сертификации» их услуг и производства.
- Связь с государственными и частными системами нормирования, стандартизации и поддержки в данной сфере деятельности СО НКО и т.п.
- Поддержка СО НКО в сфере контроля за качеством услуг

Управленческий консалтинг в ТQM

Рекрутинг, производственное обучение

Поддержка стандартизации в соц. сфере

Палата саморегулирования (СПП)

Центр фин. поддержки и бюро историй