

## Тема презентации :

- 1) Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.
- 2) Трехуровневая система контроля качества деятельности социального учреждения.

Система качества – совокупность организационной структуры, ответственности, процедур, процессов и ресурсов, необходимых для организации общего руководства качества. Таким образом, это правила работы и взаимодействия внутри организации, которые определенным образом задокументированы.



# Система менеджмента качества

- ◎ Под **системой менеджмента качества** в стандартах ИСО 9000 понимается часть системы управления организацией, базирующаяся на документированных процедурах управления и выполнения бизнес-процессов.



# Цели и задачи СМК

## **Цели систем менеджмента качества:**

- Выявление и удовлетворение требований потребителей.
- Управление взаимосвязанными взаимозависимыми процессами, прямо и косвенно влияющими на качество.

## **Задачи систем менеджмента качества:**

- Выявление процессов и определение требований к ним.
- Вовлечение всего персонала в обучение.
- Назначение ответственных, распределение обязанностей и полномочий.

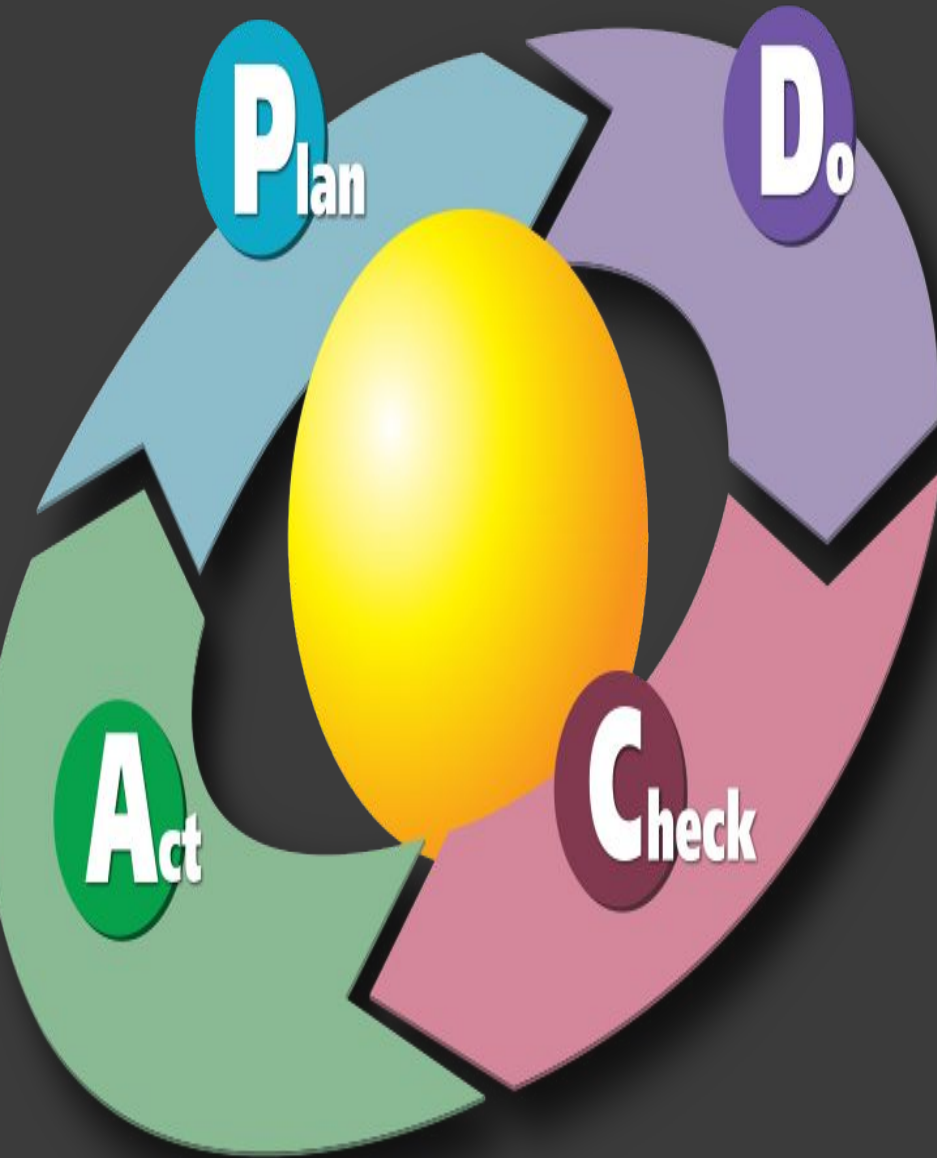
# Преимущества внедрения системы менеджмента качества

- ⦿ - повышение эффективности системы управления предприятием;
- ⦿ - сокращение расходов на управление;
- ⦿ - улучшение качества процессов;
- ⦿ - улучшение качества продукции и работ;
- ⦿ - улучшение понимания персоналом целей и задач предприятия;
- ⦿ - повышение уровня мотивации и исполнительской дисциплины работников, большая ответственность за собственные результаты и за счет этого повышение производительности труда;
- ⦿ - вовлечение персонала в работу по качеству, увеличение его приверженности идее качества.

PDCA цикл – это циклическая последовательность действий при выполнении какой либо задачи, направленная на постоянное улучшение качества.

Впервые данную аббревиатуру описал У. Шухарт в книге «Статистические методы с точки зрения управления качеством» в 1939 году. В этой книге он описывал как циклическое выполнение функций управления предприятием при гибком менеджменте, готовым внедрять новые идеи и избавляться от неудачного опыта, приводят к успеху.

# Цикл PDCA



Планируй (PLAN) – необходимо установить цели и процессы, необходимые для достижения результатов.

Выполняй (DO) – необходимо внедрить процессы.

Проверяй (CHECK) – необходимо осуществить мониторинг и измерения процессов и продукта и анализировать результаты.

Корректируй (ACT) – необходимо непрерывно улучшать процессы.

# Принципы менеджмента качества:

- ◎ 1. Ориентация на потребителя
- ◎ 2. Лидерство руководства
- ◎ 3. Вовлечение работников
- ◎ 4. Процессный подход
- ◎ 5. Системный подход к менеджменту
- ◎ 6. Постоянное улучшение
- ◎ 7. Принятие решений, основанных на фактах
- ◎ 8. Взаимовыгодные отношения с поставщиками -



# Основные этапы построения системы менеджмента качества

- 1. Назначение должностных лиц, ответственных за организацию проведения работ; создание (реорганизация) службы качества;
- 2. Анализ существующих на предприятии подходов к управлению качеством и степени их соответствия требованиям стандарта ИСО 9001;
- 3. Проведение специального обучения участников работ и разъяснительной работы с персоналом предприятия по современным подходам к менеджменту качества;
- 4. Установление политики и целей в области качества;
- 5. Определение процессов, необходимых для достижения целей в области качества; определение последовательности и взаимодействия этих процессов;
- 6. Внедрение системы менеджмента качества; проведение внутренних аудитов системы менеджмента качества и выполнение корректирующих и предупреждающих действий по результатам аудитов;
- 7. Подготовка к сертификации.

# К документации системы менеджмента качества относятся:

- ⦿ - документы, содержащие политику и цели предприятия в области качества;
- ⦿ - Руководство по качеству
- ⦿ -документированные процедуры, включая документы, содержащие полномочия и ответственность персонала предприятия; положения о подразделениях и должностные инструкции (дополненные новыми ответственностями и полномочиями);
- ⦿ - документация на процессы,
- ⦿ - документы, содержащие полученные результаты или свидетельства осуществленной деятельности (записи о качестве).

# Структура документации СМК



# Процессный подход

1. Процессы системы менеджмента качества.
2. Процессы реализации ответственности высшего руководства в рамках системы менеджмента качества (например, определение стратегии и целей предприятия, планирование деятельности предприятия и ресурсов).
3. Менеджмент ресурсов (человеческие ресурсы, инфраструктура и производственная среда).
4. Процессы жизненного цикла продукции/услуги.
5. Процессы измерения, анализа и улучшения.

По назначению и месту в системе менеджмента качества процессы классифицируются на:

- основные;
- вспомогательные (имеет только внутренних потребителей);
- процессы высшего руководства.

# Заключение

1. Разработка единой системы менеджмента качества, как в регулируемой, так и в нерегулируемой государственным законодательством областях производства продукции способствует еще и тому, чтобы сократить общее количество различных стандартов, предписаний, положений и других документов, часто противоречивых, которые производитель должен выполнять и которые, в силу их числа и противоречивости, он часто не в состоянии выполнить.

2. Для того, чтобы обеспечить решение всех задач, стоящих перед предприятием в области управления качеством, необходимы специально подготовленные специалисты. Это – менеджеры по качеству. В их функции прежде всего входит организация и управление по качеству на уровне системы качества, а также организация управления на оперативном уровне. Требования к образованию, стажу работы, профессиональной подготовке таких специалистов изложены, например, в материалах Европейской организации по качеству (ЕОК).

# Трехуровневая система контроля качества деятельности социального учреждения

Наличие 3-х уровневой системы контроля способствует соблюдению принципа предупреждения проблем качества услуг, профилактике возможных нарушений в области качества предоставления услуг.

Плановые проверки за деятельностью подразделений по оказанию социальных услуг и их соответствием требованиям нормативных правовых актов осуществляются службой контроля 1-го уровня.

Плановые проверки за деятельностью отдельных работников (соц.работники, мед. сестры) осуществляются службой контроля 2-го уровня.

Система самоконтроля заключается в ежедневном систематическом контроле качества услуг внутри каждого структурного подразделения.

## **Основными направлениями проверок являются:**

- Соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных правовых актов в области социального обслуживания;
- Наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует подразделение (положение об отделении, правила, инструкции, методики работы с клиентами, эксплуатационные документы на оборудование, приборы, аппаратуру, государственные стандарты социального обслуживания);

- Укомплектованность отделения специалистами и сотрудниками соответствующей квалификации;
- Наличие информации об отделении, порядке и правилах предоставления услуг;
- Техническое оснащение отделения.

Службу контроля 1-го уровня составляет специально созданная комиссия по контролю, которая возглавляется заместителем директора учреждения.

Состав комиссии утверждается приказом директора учреждения.

Служба осуществляет плановую проверку каждого структурного подразделения не реже, чем 1 раз в год по утвержденному графику. Общий список вопросов для проведения проверок разрабатывается заместителем директора и утверждается директором учреждения.

Конкретный план проведения проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления заведующему отделением, которое подлежит проверке, в день ее начала под роспись.

После окончания проверки, служба контроля 1-го уровня в течение 10 дней, документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ним руководителя проверяемого отделения под роспись.

Результаты проверки заносятся в Журнал контроля качества структурных подразделений.

Руководитель подразделения в 5-тидневный срок разрабатывает и согласовывает с заместителем директора учреждения план мероприятий по устранению недостатков, с указанием ответственных и сроков выполнения. Для повышения эффективности проверок, направленных на контроль качества выполнения услуг и их соответствие нормативным требованиям, список получателей социальных услуг для проведения опроса определяется путем выборки.

Служба контроля 2-го уровня состоит из руководителей структурных подразделений.

Руководители структурных подразделений, осуществляют проверки каждого работника отделения не реже, чем 1 раз в год по утвержденному графику. Общий список вопросов для проведения проверок разрабатывается руководителями структурных подразделений и утверждается директором учреждения.

Конкретный план проведения проверки с указанием сроков ее проведения вручается для ознакомления работнику отделения, который подлежит проверке, в день ее начала под роспись. После окончания проверки, заведующая отделением в течение 5 дней, документально оформляет результаты проверки, составляет перечень выявленных недостатков и знакомит с ними работника отделения под роспись.



Результаты проверки заносятся в Журнал контроля качества. Руководитель в 5-тидневный срок разрабатывает мероприятия по устранению недостатков, с указанием сроков их выполнения.

### Система самоконтроля

Самоконтроль проводится каждым работником центра на предмет ежедневной оценки качества оказанных социальных услуг с целью удовлетворения потребностей получателя социальных услуг, выполнения индивидуальной программы оказания социальных услуг. Выявленные отклонения устраняются на месте, о чем информируется заведующая отделением.



## Трехуровневая система качества социальных услуг

Первый уровень предполагает выполнение функций контроля лично директором.

Он определяет саму политику учреждения в области качества, распределяет полномочия, контролирует порядок взаимодействия персонала учреждения по контролю качества услуг.

Второй уровень предусматривает участие административно-управленческого персонала, наделенного соответствующими полномочиями, который осуществляет администрирование контроля качества услуг по учреждению и его подразделениям. Административно-управленческий аппарат контролирует наиболее стратегически важные аспекты и процессы работы структурных подразделений учреждения.

На третьем уровне главным субъектом контроля выступает глава структурного подразделения. Он непосредственно сталкивается с трудовым процессом каждого своего подчиненного, имеет возможность отслеживать различные нюансы во взаимодействии сотрудника и клиента, наиболее полно осведомлен о деловых и нравственных качествах своих подчиненных, а также об особенностях обслуживаемого контингента.