|  |
| --- |
| Приложение 8 к Руководству по качеству |

**МЕТОДИКА**

**ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ**

**Введение**

В настоящее время качество предоставления социальных услуг определяется по конечному результату. Конечный результат представлен количественными показателями (количество обслуженных граждан и количество оказанных услуг) и качественными (соответствие предоставляемых услуг национальным и региональным стандартам качества).

Проверка основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (состояние нормативной документации, условия размещения учреждения, укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация, состояние информации об учреждении и т.п.) осуществляется в процессе внутренних проверок комиссией учреждения.

Удовлетворенность клиентов оказанными услугами (соответствие оказываемых услуг потребностям клиента, их результативность, полнота, своевременность, оптимальный ассортимент и пр.) измеряется непосредственно специалистами и руководителями структурных подразделений учреждения в процессе опроса клиентов.

В связи с этим возникла необходимость в создании методики и инструментария для диагностики удовлетворенности услугами и состояния основных факторов для каждого отделения учреждения социального обслуживания. Кроме того, инструментарий для проверки удовлетворенности должен соответствовать методике учета услуг и стандартам качества. Это обусловлено тем, что качество услуг проверяется одновременно экспертами и клиентами. Оценки экспертов и клиентов не совпадают. Приоритет в оценках отдается клиентам, так как они являются объектом социальной работы учреждения.

В данной методике по определению качества социальных услуг создан готовый инструментарий и описание этапов подготовки, проведения и обработки результатов диагностики. Диагностика уровня удовлетворенности клиентов является мониторингом, так как представляет собой регулярное повторяющееся исследование с помощью одного того же инструментария. Проверка основных факторов, влияющих на оказание социальных услуг, является одним из видов административного контроля работы учреждения.

Объект исследования **–** клиенты учреждения.

Предмет исследования - качество социальных услуг, оказываемых в учреждении.

Цель **–** в ходе мониторинга предполагается определить уровень качества социальных услуг в учреждении.

Задачи исследования:

1. Выяснить удовлетворенность клиентов полученными услугами.

2. Определить уровень качества услуг, оказываемых учреждением.

3. Выделить потребности клиентов, которые остаются неудовлетворенными.

4. Описать состояние основных факторов, влияющих на качество социальных услуг.

5. Определить факторы, которые оказывают наибольшее влияние на качество обслуживания.

**Качество социальной услуги** – совокупность свойств, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или адаптацию[[1]](#footnote-1). Основной параметр качества услуги, оказанной гражданину пожилого возраста, инвалиду, малообеспеченной семье и малообеспеченному гражданину это удовлетворенность услугой.

Удовлетворенность услугой определяется как соотношение между уровнем притязаний и их реализацией.

Данная методика по определению качества написана в соответствии с национальными стандартами:

1. ГОСТ Р 52142 - 2003 Качество социальных услуг.
2. ГОСТ Р 52143 – 2003 Основные виды социальных услуг.
3. ГОСТ Р 52495 – 2005 Термины и определения.
4. ГОСТ Р 52496 – 2005 Контроль качества социальных услуг.
5. ГОСТ Р 52497 – 2005 Система качества учреждений социального обслуживания.
6. ГОСТ Р 52498 – 2005 Классификация учреждений социального обслуживания.
7. ГОСТ Р52880 – 2007 Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
8. ГОСТ Р52883 – 2007 Требования к персоналу учреждений социального обслуживания.
9. ГОСТ Р 52884 – 2007 Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.
10. ГОСТ Р 53347-2009 Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста;
11. ГОСТ Р 53348-2009 Контроль качества социальных услуг инвалидам;

12. ГОСТ Р 53349-2009 Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды;

Методика по определению качества состоит из двух глав. В первой главе рассматривается содержание процесса проверки основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (внутренний административный контроль). Во второй главе - порядок проведения исследования удовлетворенности клиентов полученными социальными услугами (клиентский контроль). В приложениях к методике приведены все бланки, необходимые для проведения контроля качества оказываемых услуг.

### Глава 1. Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг, проводится администрацией учреждения. Контролю подлежат следующие основные факторы:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

-укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация (профессиональная подготовка, моральные, деловые, морально-этические качества, умение поддерживать отношения с клиентами);

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам учреждения;

- наличие системы контроля за деятельностью учреждения.

Контроль основных факторов осуществляется системой внутреннего контроля качества учреждения, утвержденной приказом директора учреждения.

При проведении данного вида контроля качества используются следующие методы:

* анализ документов;

- наблюдение.

При анализе документов рассматривают Устав учреждения, Положение об учреждении, положения о структурных подразделениях, руководства, служебные инструкции, правила, методики работы, эксплуатационные документы, приказы, акты и пр., национальные стандарты социального обслуживания населения.

В процессе контроля условий размещения учреждения и его отделений оценивают соответствие зданий и помещений на соответствие санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности и безопасности труда, оснащение учреждения средствами коммунально-бытового обслуживания.

При контроле укомплектованности учреждения специалистами оценивают на соответствие штатному расписанию, выполнение обязанностей, изложенных в должностных инструкциях, проведение аттестаций в установленном порядке, соблюдение плана обучения специалистов и социальных работников и плана обучения работников по охране труда, пожарной безопасности, безопасности движения на автомобильном транспорте.

Состояние информации об учреждении оценивают в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей».

Проверка основных факторов осуществляется ежегодно.

Бланк актов проверки основных факторов приведен в Приложении.

После проведения проверки комиссия делает заключение о состоянии основных факторов, влияющих на оказание социальных услуг в учреждении.

**Глава 2. Контроль соответствия оказываемых услуг**

**потребностям и нуждам клиентов**

Подготовка мониторинга заключается в определении объектов наблюдения. Мониторинг – это систематический сбор и обработка информации, которая может быть использована для улучшения принятия решения или как инструмент обратной связи в целях оценки качества предоставления социальных услуг или выработки политики в этой области.

Опрашивать всех клиентов очень затруднительно, поэтому нужно выбирать несколько человек в зависимости от количества клиентов

Для того чтобы клиент отвечал на все вопросы искренне, был дружелюбно настроен, специалисту необходимо придерживаться следующих правил:

1. Опрашивать необходимо только тех людей, которые были предопределены условиями выборки.
2. Задавать все вопросы анкеты или бланка интервью.
3. Во время опроса необходимо скрывать свои убеждения и мнения, быть беспристрастным.
4. Интервьюеру нужно быть общительным, исполнительным, добросовестным, честным, дисциплинированным, аккуратным.
5. Интервью можно брать только в изолированном помещении, без присутствия третьих лиц.
6. При проведении интервью нельзя спешить.
7. По времени интервью должно занимать не более 20 минут.
8. Темп речи интервьюера должен быть средним (не быстрым, не медленным).
9. Внешний вид интервьюера должен соответствовать социальному статусу респондента (нельзя: парадный вид).

При заполнении бланков интервью нужно придерживаться следующих правил:

1. Каждый вопрос нужно читать точно так, как он написан.
2. Задавать вопросы в том порядке, в котором они приводятся.
3. Читать каждый вопрос медленно, чтобы респондент успел понять его смысл.
4. Не комментировать и не разъяснять вопросы, сформулированные в анкете. Если респондент не понял вопроса, необходимо повторить его еще раз. Независимо от характера ответа, поблагодарите респондента за высказанное мнение и только после этого переходите к следующему вопросу.
5. Соблюдать указания по технике заполнения, имеющиеся в тексте вопросника.
6. Если респонденту предлагается выбрать один из вариантов готовых ответов, необходимо зачитывать вслух все варианты.
7. Если респонденту предлагается ответить на «открытый вопрос», то есть в случае, когда не приводятся какие-либо готовые варианты ответов, следует записывать дословно то, что говорит респондент в ответ на заданный вопрос.
8. Раздел «ЗАМЕЧАНИЯ ИНТЕРВЬЮЕРА» заполняется сразу после беседы с респондентом, но без него.

**Диагностика уровня качества услуг**

В данном исследовании используются следующие методы:

1. Исследование документов

2. Интервью

3. Формализованное наблюдение.

Выбор методов обусловлен тем, что в силу возраста и состояния здоровья (многие обслуживаемые старше 80 лет, имеющие несколько хронических заболеваний) клиенты не всегда могут адекватно оценить оказанные услуги. Очень часто они завышают свою оценку услуги, потому что опасаются, что социальный работник больше не будут оказывать ему услуги.

Поэтому в качестве интервьюеров выступают сотрудники административного аппарата, заведующие отделениями (частями), которые также оценивают состояние клиента, анализируют отчетную документацию по услугам, оказанным опрашиваемому клиенту. Сравнивая результаты ответов клиента, оценку состояния клиента, делается вывод о качестве услуг.

Опрашивать всех клиентов очень затруднительно, поэтому нужно выбрать несколько человек в зависимости от количества клиентов. Например, если на обслуживании в учреждении находится 120 человек, то достаточно будет опрашивать 4-5 из них. Каждый раз опрашивать необходимо разных клиентов. Отчет по результатам исследования составляется один раз в квартал. Респонденты отбираются случайно из списка клиентов.

Перед посещением респондента заполняются предварительные данные. Для заполнения необходимы следующие источники:

* отчет социального работника о предоставленных услугах;
* медицинское заключение.

Во время посещения клиента берется интервью. Интервью проводится во время посещения клиента и одновременно заполняется бланк интервью. Непосредственно сразу после посещения клиента заполняется карта наблюдения. Наблюдение необходимо для проверки данных интервью. Акт проверки качества услуг приведен ниже.

Во время интервью необходимо соблюдать правила, изложенные в первой части руководства.

Обработка результатов проводится в следующем порядке.

**1.** Определяется ассортимент и частота (своевременность) оказанных услуг, которые заносятся в таблицу.

1 столбец – номер анкеты/респондента.

2 столбец – количество наименований услуг фактически (вопрос 4 акта проверки качества).

3 столбец – подсчитывается общее количество услуг в месяц по плану

4 столбец – аналогично 3 столбцу только подсчитываются услуги по факту.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № анкеты | Кол-во наименований услуг фактически  (ассортимент) | Кол-во (частота) услуг в месяц  (плановая) | Кол-во (частота) услуг в месяц фактически |
| 1 | 3 | 4 | 5 |
| 1 | 7 | 14 | 14 |
| 2 | 9 | 8 | 19 |
| 3 | 6 | 4 | 11 |
| 4 | 6 | 19 | 19 |
| 5 | 7 | 20 | 18 |
| Итого | 35 | 65 | 81 |

В таблице подсчитывается сумма в конце каждого столбца и рассчитывается процент выполнения:

* частота оказания услуг:

(сумма столбца 4/сумма столбца 3)\*100%

В примере: (81/65)\*100% = 125%

**2.** Определение дополнительных услуг, в которых нуждаются клиенты:

- при обработке вопроса 8 акта проверки качества подсчитывается количество услуг, в которых нуждаются клиенты, и определяется среднее количество необходимых услуг.

Услуги, в которых нуждаются клиенты

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Интерпретация ответов | Ответы | Кол-во ответов | % ответов |
| 1 | Выслушивание, подбадривание | В общении, внимании, понимании и т.п. | 5 | 73% |
| 3 | Сопровождение | Не могу сходить в поликлинику, надо бы меня свозить… и т.п. | 4 | 27% |
| 4 | Итого |  | 9 | 100% |

1. Обрабатывается вопрос 12 акта проверки качества

Занятия клиентов в свободное время

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Ответы | Кол-во ответов | % ответов |
| 1 | Смотрю телевизор | 6 | 40% |
| 2 | Общаюсь с соседями, родственниками | 3 | 20% |
| 3 | Читаю книги | 3 | 20% |
| 4 | Занимаюсь рукоделием | 1 | 7% |
| 5 | Ничем не занимаюсь | 2 | 13% |
|  | Итого | 15 | 100% |

**3.** Определение информированности клиента о предоставляемых социальных услугах и взаимоотношениях между персоналом учреждения и клиентом

- обрабатываются вопросы 9 и 10 акта проверки качества

Информированность клиента о предоставляемых социальных услугах

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Ответы | Кол-во ответов | Баллы (кол-во ответов\*балл) |
| 1 | Информированы полностью | 12 | 12\*3=36 |
| 2 | Информированы частично | 3 | 3\*1=3 |
| 3 | Нет информации | 1 | 1\*0=0 |
|  | Итого | 16 | 39 |

В последнем столбце таблицы подсчитываются баллы. Ответу «информирован полностью» присваивается 3 балла, «информирован частично» -1 балл, «нет информации» – 0 баллов.

Взаимоотношения между персоналом учреждения и клиентом

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Ответы | Кол-во ответов | Баллы (кол-во ответов\*балл) |
| 1 | Взаимоотношения позитивные | 12 | 12\*3=36 |
| 2 | Взаимоотношения нейтральные | 2 | 2\*1=2 |
| 3 | Взаимоотношения негативные | 1 | 1\*0=0 |
|  | Итого | 14 | 38 |

В последнем столбце таблицы подсчитываются баллы. Ответу «взаимоотношения позитивные» присваивается 3 балла, «взаимоотношения нейтральные» -1 балл, «взаимоотношения негативные – 0 баллов.

**4. О**брабатываются вопросы 11.1 и 11.2 акта проверки качества

Пожелания клиента персоналу учреждения

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Ответы | Кол-во ответов | % ответов |
| 1 | Здоровья | 6 | 40% |
| 2 | Достойной заработной платы | 3 | 20% |
| 3 | Семейного благополучия | 3 | 20% |
| 4 | Расширение сферы деятельности | 3 | 20% |
|  | Итого | 15 | 100% |

**5.** Определяется интегрированный показатель уровня удовлетворенности (качества) услуг. Заполняется таблица

Расчет интегрального показателя удовлетворенности услугами в отделении

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№** | **Наименование фактора** | **%** |
|  | Качество своевременности (частоты оказываемых услуг) | 125% |
|  | Удовлетворенность клиента полнотой услуг | 80% |
|  | Качество информированности клиентов о предоставляемых социальных услугах | 87% |
|  | Удовлетворенность отношениями с персоналом учреждения | 84% |
|  | **Итоговый балл качества** | **94%** |

- в строку 1 вносится показатель частоты оказания услуг. В примере – 125%;

- в строку 2 записывается процент клиентов удовлетворенных ассортиментом услуг. В примере – 80%;

- в строку 3 заносится процент информированности клиентов. В примере: 87%, где 15\*3=45 - максимальное количество баллов.

- в строку 4 записывается процент позитивности отношений клиентов с персоналом учреждения. В примере: 84%, где 15\*3=45 – максимальное количество баллов.

В последней строке таблицы рассчитывается итоговый показатель – среднее арифметическое по факторам, перечисленным в таблице.

**6.** После обработки результатов составляется отчет о проведенном исследовании. Отчет составляется ежеквартально по следующему плану:

1. Состав респондентов

В данном разделе указывается:

- общее число респондентов;

- число опрошенных по категориям (пол, возраст, доход и т.п.)

2. Частота оказываемых услуг

Во второй части отчета сравнивается фактически оказанные услуги за последний месяц.

3. Нуждаемость граждан в дополнительных услугах, в том числе в социально-педагогических и социально-психологических.

В данном разделе можно выделить группы респондентов в соответствии с трудной жизненной ситуацией (анализ ответов на вопросы 2, 3 акта проверки качества). Это возможно внести в таблицу.

Трудная жизненная ситуация

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Характер трудной жизненной ситуации | Кол-во чел | % ответов |
| 1 | Материальные трудности |  |  |
| 2 | Плохое состояние здоровья |  |  |
| 3 | Значительные ограничения в самообслуживании |  |  |
| 4 | Возраст старше 80 лет |  |  |
| 5 | Другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ |  |  |

4. Информированность клиентов о предоставляемых социальных услугах.

В данной части отчета необходимо сделать вывод об информированности клиента и выделить вопросы, о которых нужно дополнительно рассказать клиенту.

5. Взаимоотношения клиента и персонала учреждения.

6. Уровень качества социальных услуг в учреждении.

Здесь необходимо сравнить потребности, нужды, самочувствие, планы клиентов с условиями оказания услуг, удовлетворенностью услугами. В этом же разделе намечается дальнейшая работа по повышению качества оказываемых услуг. Также необходимо записать общий уровень качества оказываемых в учреждении услуг.

**ЗАКЛЮЧЕНИЕ**

После диагностики уровня качества социальных услуг составляется общий отчет.

Динамика качества социальных услуг в учреждении

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Отделение | 2016 год | | | |
| 1 кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. |
| 1. **Структурные подразделения учреждения,** в том числе | **87%** | **90%** |  |  |
| Социально-медицинская служба | 88% | 89% |  |  |
| Хозяйственная служба | 87% | 91% |  |  |
| Социально-педагогическая служба | 86% | 90% |  |  |
| **\* *указываются отделения учреждения*** | **\*** | **\*** | **\*** | **\*** |

**Акт проверки качества предоставляемых услуг**

**1. Предварительные данные**

(заполняется руководителем подразделения)

Сотрудники ГКУСО «\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_»

просят Вас ответить на несколько вопросов.

Это поможет сделать нам выводы об эффективности работы учреждения

**1. ФИО** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**2. Состояние клиента до начала предоставления социальных услуг.** Заполняется на основании медицинской карты клиента, акта обследования жилищных условий \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**3. Заключение**. Кратко изложите, нуждается ли клиент в социальных услугах \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

1. **Перечень услуг (плановых), предоставляемых клиенту**. Заполняется на основании медицинской карты, ИПР

**5. Услуги, которые предоставлялись клиенту в последнем месяце**. Заполняется на основании отчетов персонала учреждения. Заполните последние два столбца в таблице.

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Услуги (планово) | Частота (планово) | Услуги (фактически) | Частота (фактически) |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

**2. Бланк интервью**

(заполняется интервьюером)

**Уважаемый** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_,ГКУСО «Центр социального обслуживания Куньинского района» Ваше мнение о работе учреждения.

**6. Как часто Вас посещает сотрудник учреждения?** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**7. Какие Ваши нужды удовлетворил социальный работник, какие желания исполнил Выберете:**

□ выполнил все;

□ выполнил не в полном объеме;

□ другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_.

**8. В чем Вы еще нуждаетесь (перечислить услуги)?** \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**9. Насколько Вы информированы о предоставляемых социальных услугах? Выберете**:

□ информирован полностью;

□ информирован частично;

□ нет информации.

**10. Какие у Вас сложились отношения с сотрудником учреждения? Выберете:**

□ позитивные;

□ нейтральные;

□ негативные.

**11. Что бы Вы хотели пожелать?**

11.1. персоналу учреждения \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

11.2. Учреждению \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**12. Чем Вы занимаетесь в свободное время? Подчеркните:**

□ смотрю телевизор;

□ общаюсь с соседями, родственниками;

□ читаю книги;

□ занимаюсь рукоделием;

□ ничем не занимаюсь;

□ другое \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Блок 2. **Замечания специалиста**

**7. Отметьте услуги, предоставленные клиенту**. Отметки вносите в графу таблицы п.1

**8. Напишите, пожалуйста, время и дату составления анкеты**:

«\_\_\_\_\_»\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_20\_\_\_ г.

**Акт проверки основных факторов, влияющих на работу учреждения**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Наименование показателей** | **Оценка показателей** | | |
| **Соответствует полностью** | **Соответствует частично** | **Отсутствует** |
| **1. Наличие необходимых нормативных документов** |  |  |  |
| **1.1.Национальные стандарты** |  |  |  |
| ГОСТ Р 52142-2003. Качество социальных слуг |  |  |  |
| ГОСТ Р 52143-2003. Основные виды социальных услуг |  |  |  |
| ГОСТ Р 52495-2005. Термины и определения |  |  |  |
| ГОСТ Р 52496-2005. Контроль качества социальных услуг |  |  |  |
| ГОСТ Р 52497-2005. Система качества учреждений социального обслуживания |  |  |  |
| ГОСТ Р 52498-2005. Классификация учреждений социального обслуживания |  |  |  |
| ГОСТ Р 52880-2007. Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов |  |  |  |
| ГОСТ Р 52882-2007. Специальное техническое оснащение учреждений социального обслуживания |  |  |  |
| ГОСТ Р 52883-2007. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания |  |  |  |
| ГОСТ Р 52884-2007. Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам |  |  |  |
| ГОСТ Р 53058-2008 Социальные услуги гражданам пожилого возраста |  |  |  |
| ГОСТ Р 53059-2008 Социальные услуги инвалидам |  |  |  |
| ГОСТ Р 53060-2008. Документация учреждений социального обслуживания населения |  |  |  |
| ГОСТ Р 53347-2009 Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста |  |  |  |
| ГОСТ Р 53348-2009 Контроль качеств асоциальных услуг инвалидам; |  |  |  |
| ГОСТ Р 53349-2009 ГОСТ Р 53349-2009 Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста. Основные виды |  |  |  |
| **1.2. Законы Российской Федерации, постановления** |  |  |  |
| Семейный кодекс РФ |  |  |  |
| Гражданский Кодекс РФ |  |  |  |
| Закон Российской Федерации от 07.02.1992 № 2300-1 «О защите прав потребителей» |  |  |  |
| Федеральный закон от 22.07.1993 г. № 5487-1 «Об основах законодательства об охране здоровья граждан РФ» |  |  |  |
| Федеральный закон от 28.12.2013 №442-ФЗ «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» |  |  |  |
| Федеральный закон от 02.08.1995 № 122-ФЗ «О социальном обслуживании граждан пожилого возраста и инвалидов» |  |  |  |
| Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации» |  |  |  |
| Федеральный закон от 30.03.1999 г. № 52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения» |  |  |  |
| Постановление правительства Российской Федерации от 24.12.2007 № 922 «Об особенностях порядка исчисления средней заработной платы» |  |  |  |
| Федеральный закон от 27.12.2002 № 184-ФЗ «О техническом регулировании» |  |  |  |
| . Санитарно-эпидемиологические правила и нормативы СанПиН 2.1.2.2564-09». |  |  |  |
| «Инструкция о медицинских показаниях и противопоказаниях к приему в дома-интернаты», утвержденная Заместителем Министра здравоохранения СССР 05.09.1978 г. № 06-14/12. |  |  |  |
| **1.3. Законы и постановления Псковской области** |  |  |  |
| Закон Псковской области от 29.12.2004 г. № 395-ОЗ «О социальном обслуживании граждан в Псковской области» |  |  |  |
| Закон Псковской области от 07.10.2010г. № 1006-ОЗ «Закон об отраслевых системах оплаты труда работников бюджетной сферы Псковской области « |  |  |  |
| Закон Псковской области от 17.01.2005 № 413-оз «О государственной социальной помощи в Псковской области» |  |  |  |
| Постановление Администрации области от 30.06.2009 № 229 «Об утверждении стандартов качества предоставления государственных услуг» |  |  |  |
| Постановление Администрации области от 25.04.06 № 173 «О мерах социальной поддержки социальных работников государственных учреждений социального обслуживания» |  |  |  |
| Постановление Администрации области от 19.10.2010 г. № 389 «Об утверждении Положения о порядке оплаты труда работников бюджетной сферы Псковской области». |  |  |  |
| **2. Наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение** |  |  |  |
| Устав учреждения |  |  |  |
| Положение об учреждении |  |  |  |
| Руководство по качеству (с Приложениями) |  |  |  |
| Должностные инструкции |  |  |  |
| Техническая документация по используемому оборудованию и техники |  |  |  |
| **3. Укомплектованность, квалификация специалистов** |  |  |  |
| Наличие штатного расписания |  |  |  |
| Укомплектованность в соответствии со штатным расписанием |  |  |  |
| Должностные инструкции на каждого работника |  |  |  |
| Наличие плана проведение аттестаций |  |  |  |
| Наличие плана обучения специалистов и социальных работников |  |  |  |
| Наличие плана обучения работников по охране труда, пожарной безопасности, безопасности движения на автомобильном транспорте |  |  |  |
| **4. Условия размещения учреждения** |  |  |  |
| Доступность для всех категорий обслуживаемых граждан |  |  |  |
| Здания и помещения соответствуют санитарно-гигиеническим нормам |  |  |  |
| Здания и помещения соответствуют требованиям пожарной безопасности |  |  |  |
| Оснащение помещений средствами коммунально-бытового обслуживания |  |  |  |
| Наличие телефонной связи, факса |  |  |  |
| Наличие доступа к Интернету |  |  |  |
| **5. Наличие оборудованных рабочих мест всех специалистов** |  |  |  |
| Наличие аттестации рабочих мест |  |  |  |
| Наличие персонального компьютера |  |  |  |
| Наличие расходных материалов |  |  |  |

1. [↑](#footnote-ref-1)