|  |
| --- |
| *Приложение №10* *к Коллективному договору МАУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска»**2019-2022г.* |
| **Согласовано** |  | **Утверждаю** |
| **Председатель профкома** |  | **Директор МАУ ЦСО** |
|  |  | **Е.А.Матовникова** |  |  |  | **Р.Н.Рябко** |
| **« » \_\_\_\_\_\_\_ 2019г.** |  | **«\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_ 2019г.** |
|  |  |  |

**ПОЛОЖЕНИЕ**

**по проведению контроля и оценки качества**

**оказания социальных и медицинских услуг**

**муниципального автономного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска**»

**1.Общие положения.**

1.1. Настоящее Положение разработано на основании приказа Минтруда России № 391а от 30.08.2013 г. «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания» и Федерального закона от 21.11.2011 № 323 - ФЗ « Об основах охраны здоровья граждан в Российской Федерации» и определяет порядок контроля и оценки качества работы сотрудников муниципального автономного учреждения «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов города Батайска» (далее по тексту МАУ ЦСО), оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания.

1.2. Целью осуществления контроля и оценки качества социального обслуживания является повышение качества работы работников, обеспечение прав клиентов на получение услуг необходимого объёма и надлежащего качества, создание условий удовлетворения законных запросов и потребностей обслуживаемых граждан.

1.3. Основными задачами контроля и оценки качества предоставляемых социальных и медицинских услуг являются:

- соответствие утвержденным требованиям национальных стандартов РФ;

- соответствие предоставляемых услуг требованиям нормативных документов;

- анализ результатов работы МАУ ЦСО в области социального обслуживания с учётом результатов контроля качества;

 - выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления социальных и медицинских услуг;

 - мониторинг удовлетворённости качеством социальных и медицинских услуг.

1.4. Контроль качества социального обслуживания является системной процедурой оценки качества предоставляемых социальных и медицинских услуг, включающей в себя организационную структуру контроля качества социального обслуживания, сроки и порядок осуществления контроля качества.

**2. Виды проверок качества социального обслуживания**

2.1. В МАУ ЦСО проводятся плановые и оперативные проверки качества обслуживания.

2.2. Плановые проверки качества социального обслуживания осуществляются 4 раза в год.

2.3. Оперативные проверки качества социального обслуживания проводятся на основании приказа директора МАУ ЦСО:

- в случае резкого ухудшения показателей, характеризующих конечные результаты работы по обеспечению качества услуг, предоставляемых каким – либо подразделением или Учреждением в целом;

- в случае необходимости оценки эффективности корректирующих действий, осуществляемых по результатам проведённых ранее проверок системы качества;

- при значительных изменениях организации работы и технологий предоставления услуг, которые могут сказаться на их качестве;

- при поступлении жалоб от клиентов на качество социального обслуживания.

**3. Организация и порядок работы комиссии.**

3.1. Комиссия по контролю и оценки качества оказания социальных и медицинских услуг является постоянно действующим органом, персональный состав комиссии утверждается приказом директора.

 В своей деятельности комиссия руководствуется законодательством РФ, Уставом Учреждения, настоящим Положением.

 3.2. Комиссия по контролю и оценки качества оказания социальных и медицинских услуг решает следующие задачи:

- текущий мониторинг качества оказания социальных и медицинских услуг(1 раз в 3 месяца);

- сравнительный мониторинг качества оказания социальных и медицинских услуг (в том числе в сравнении с предыдущими периодами);

- участие в планировании работы по повышению квалификации и профессионализма персонала МАУ ЦСО с целью повышения качества социального обслуживания;

- участие в оперативных проверках контроля и оценки качества и предоставление выводов комиссии директору;

- предоставление результатов мониторинга качества оказания социальных и медицинских услуг директору МАУ ЦСО 4 раза в год, а также по запросу директора.

3.3.Заседание комиссии проводится ежеквартально, оформляются результаты проверок протоколом.

**4. Организационная структура системы оценки качества оказания социальных и медицинских услуг.**

4.1. Организационная структура системы оценки качества оказания социальных и медицинских услуг включает в себя три этапа контроля:

 1этап - ответственные исполнители по проведению проверок (заведующие отделениями, отделами);

 2 этап - лицо, ответственное за контроль качества оказания социальных и медицинских услуг (заместитель директора);

1. этап – комиссия по контролю качества МАУ ЦСО.

 4.2. Основными направлениями контроля оценки качества оказания социальных и медицинских услуг являются:

- оказание социальных и медицинских услуг с обеспечением проживания, граждан пожилого возраста и инвалидов;

- оказание социальных и медицинских услуг без обеспечения проживания, граждан пожилого возраста и инвалидов (в том числе дети-инвалиды);

- финансово-хозяйственная деятельность МАУ ЦСО.

4.3. На ответственных исполнителей (1этап) по проведению контроля качества оказания социальных и медицинских услуг возлагается:

 - планирование и организация контроля качества оказания социальных и медицинских услуг отделения;

- проведение проверок контроля в соответствии с планом – графиком, отражение результатов в картах оценки качества и сводной карте оценки качества;

- предоставление сведений о результатах контрольных проверок ответственному лицу.

4.4. На лицо, ответственное за контроль качества оказания социальных и медицинских услуг (2 этап), возлагается:

- общее руководство по организации контроля;

- проведение плановых проверок деятельности ответственных исполнителей раз в квартал в соответствии с планом – графиком и отражение результатов проверок в картах оценки качества оказания социальных и медицинских услуг;

- планирование и организацию работы по повышению квалификации и профессионализма работников в соответствии с выявленными проблемами при проведении контроля;

- проведение оперативных проверок контроля и оценке качества и предоставление их результатов в комиссию.

**5. Документальное оформление проверки контроля и оценки качества оказания социальных и медицинских услуг.**

5.1. При проведении контроля и оценки качества оказания социальных и медицинских услуг обязательной документацией ответственных исполнителей по проведению контроля являются:

а) план-график контроля по отделению (приложение № 1);

б) заполненные анкеты опроса клиентов по отделениям (приложение № 2, приложение № 2/1);

в) карта оценки удовлетворённости качеством социальных и медицинских услуг, предоставляемых работником, где учитываются результаты опроса клиентов (приложение № 4). Заполняется карта согласно шкале удовлетворённости качеством социальных и медицинских услуг, предоставляемых работником (приложение № 3)

 г) результаты карт оценки удовлетворённости качеством социальных и медицинских услуг, предоставляемых работниками, отражаются в карте оценки удовлетворённости качеством социальных и медицинских услуг, предоставляемых подразделением поквартально (приложение № 5);

д) карта оценки деятельности работника (приложение № 6), где учитываются результаты карты оценки удовлетворённости качеством социальных и медицинских услуг;

е) сводная карта оценки качества деятельности отделения по критериям за 3 месяца (приложение № 7);

5.2. При проведении контроля и оценки качества оказания социальных и медицинских услуг обязательной документацией для лица, ответственного за контроль качества оказания социальных и медицинских услуг по направлению является:

а) план-график контроля качества по направлению (приложение № 8);

б) мониторинг по результатам контроля деятельности отделений курируемого направления за 3 месяца (приложение № 9);

в) справки по результатам оперативных проверок (приложение № 10)

г) сводная карта оценки качества деятельности по направлению по критериям за 3 месяца (приложение № 11);

д) анализ контроля качества направления за год.

5.3. Комиссия по контролю и оценки качества оказания социальных и медицинских услуг ведёт в установленном порядке следующую документацию:

а) план заседания комиссии на год;

б) протоколы заседания комиссии с учётом обобщённых данных по результатам оперативных проверок;

в) мониторинг по результатам контроля качества Учреждения проводится поквартально (приложение № 12);

г) итоговый анализ оценки качества оказания социальных и медицинских услуг МАУ ЦСО;

д) предложения по совершенствованию системы контроля качества, по повышению квалификации и профессионализма работников МАУ ЦСО.

**6. Организация проверки качества оказания социальных и медицинских услуг, порядок и сроки осуществления проверок.**

6.1. Ежегодно, не позднее 20 числа месяца предшествующего планируемому периоду (20 декабря, 20 июня) ответственными исполнителями составляется план-график контроля качества оказания социальных и медицинских услуг сроком на 1год. Не позднее 25 числа месяца предшествующего планируемому периоду графики утверждаются директором Центра. Все изменения в график контроля после утверждения вносятся приказом директора. Период контроля качества по одному работнику составляет от 3-х до 5-ти рабочих дней.

6.2. Объекты проверки качества социального обслуживания.

При проведении контроля качества ответственными исполнителями объектами контроля качества являются*:*

 - услуги, предоставляемые клиентам МАУ ЦСО;

 - наличие и состояние документации;

 - квалификация и профессионализм персонала;

 - информационная работа.

**Критерии оценки качества по объектам проверки качества ответственными исполнителями:**

|  |  |
| --- | --- |
| Объект проверки | Критерии контроля |
| Услуги | 1. Полнота предоставления социальных и медицинских услуг
2. Своевременность предоставления социальных и медицинских услуг
3. Регулярность предоставления социальных и медицинских услуг
4. Результативность и эффективность предоставления социальных и медицинских услуг
 |
| Документация  | 1. Наличие установленной документации
2. Соблюдение требований ведения установленной документации
3. Своевременность предоставления плановой и отчётной документации
 |
| Квалификация и профессионализм персонала | 1. Исполнительская дисциплина
2. Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН
3. Выполнение должностных обязанностей
4. Участие в методических объединениях, мероприятиях
 |
| Информационная работа | 1. Своевременное информирование обслуживаемых граждан о предоставляемых услугах
 |

6.3. При определении оценки контроля качества по критерию используется 10-ти балльная система оценок.

При проведении итогов оценки контроля качества ответственные исполнители учитывают дополнительные критерии, влияющие на качество оказания социальных и медицинских услуг:

 - участие (руководство) в постоянно действующих комиссиях, объединениях Учреждения;

 - участие работника в конкурсах профессионального мастерства;

 - выполнение работником разовых работ и поручений;

 - внедрение в работу передовых методик и технологий;

 - разработка методик и программ;

 - участие в городских мероприятиях и конкурсах.

За каждый из указанных критериев устанавливается дополнительно 1 балл.

**Перечень**

**показателей оценки критериев контроля качества**

**работников, оказывающих социальные и медицинские услуги.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименованиекритерия | Оценка критерия | Количествобаллов |
| 1. Услуги
 |
| 1.1. | Полнота предоставления социальных и медицинских услуг и наполняемость участка  | Объем выполненного критерия в объеме 100% и вышеОбъем выполненного критерия в объеме от 80 до 99%Объем выполненного критерия менее 80%  | 10 баллов9 баллов5 баллов |
| 1.2. | Своевременность предоставления социальных и медицинских услуг |  Критерий выполняется полностью  Имеются однократные нарушенияИмеются несколько несущественных отступлений или нарушений  | 8 баллов7 баллов4 баллов |
| 1.3. | Регулярность предоставления социальных и медицинских услуг | Критерий выполняется полностью  Имеются однократные нарушенияИмеются несколько несущественных отступлений или нарушений | 6 баллов3 балла2 балла |
| 1.4.\* | Результативность и эффективность предоставления социальных и медицинских услуг |  Объем выполненного критерия в объеме 100% и вышеОбъем выполненного критерия в объеме от 80 до 99%Объем выполненного критерия менее 80%  | 10 баллов8 баллов4 балла |
| 1. Документация
 |
| 2.1. | Наличие установленной документации | Критерий выполняется полностью  Имеются однократные нарушенияИмеются несколько несущественных отступлений или нарушений | 7 баллов4 балла1 балл |
| 2.2. | Соблюдение требований ведения установленной документации | Критерий выполняется полностью  Имеются однократные нарушенияИмеются несколько несущественных отступлений или нарушений | 8 баллов6 баллов4 балла |
| 2.3 | Своевременность предоставления плановой и отчетной документации | Критерий выполняется полностью  Имеются однократные нарушенияИмеются несколько несущественных отступлений или нарушений | 7 баллов3 балла1 балл |
| 1. Квалификация и профессионализм персонала
 |
| 3.1. | Исполнительская дисциплина | Критерий выполняется полностью  Имеются однократные нарушенияИмеются несколько несущественных отступлений или нарушений | 10 баллов8 баллов6 баллов |
| 3.2. | Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН | Критерий выполняется полностью  Имеются однократные нарушенияИмеются несколько несущественных отступлений или нарушений | 10 баллов8 баллов5 баллов |
| 3.3. | Выполнение должностных обязанностей | Критерий выполняется полностью  Имеются однократные нарушенияИмеются несколько отступлений или нарушений | 10 баллов8 баллов5 баллов |
| 3.4. | Участие в мероприятиях проводимых в Учреждении | Критерий выполняется полностью Имеются однократные нарушенияИмеются несколько отступлений или нарушений | 7 баллов5 баллов1 балл |
| IV.Информационная работа |
| 4.1 | Своевременное информирование обслуживаемых граждан о предоставляемых услугах | Критерий выполняется полностью Имеются однократные нарушенияИмеются несколько отступлений или нарушений | 7 баллов5 баллов1 балл |

**\*- учитываются результаты анкетирования клиентов на участках.**

Результаты заносятся в карту оценки качества деятельности работника (приложение №4).

6.4. Итоговая оценка качества оказания социальных и медицинских услуг по каждому специалисту рассчитывается по формуле: Н1 +…….+Н12+Ндоп, где Н1 и т.д. – показатели по критериям.

Оценка качества оказания социальных и медицинских услуг отделений заносится в сводную карту оценки деятельности отделения (приложение №5)

6.5. Оценка качества оказания социальных и медицинских услуг отделений рассчитывается как частное от суммы показателей оценки качества деятельности работников отделения и общего количества работников отделения: (Нраб1+ ………+НрабN):N, где N – количество работников отделения.

При определении контроля качества оказания социальных и медицинских услуг используется шкала определения качества, где:

- от 85 до100 баллов и выше – высокое качество оказания социальных и медицинских услуг;

- от 65 до 84 баллов – удовлетворительное качество оказания социальных и медицинских услуг;

- от 64 баллов и ниже – низкое качество оказания социальных и медицинских услуг.

 Отделение, набравшее максимальное количество баллов является лучшим.

6.6. Результаты контроля качества по каждому работнику доводятся до сведения на планёрных совещаниях отделов ежеквартально.

6.7. Ежегодно на общем собрании коллектива комиссия по контролю и оценке качества оказания социальных и медицинских услуг отчитывается по итогам работы и представляет лучших сотрудников Учреждения, лучший отдел Учреждения.

6.8. По итогам проверки проводится мониторинг качества оказания социальных и медицинских услуг с выявлением проблем.

**7. Права и обязанности работников при проведении контроля качества**

7.1. Работник имеет право на уважительное отношение со стороны проверяющих лиц, получение полной и достоверной информации о результатах контрольных мероприятий. После проведения мероприятий по контролю качества оказания социальных и медицинских услуг каждый работник должен быть ознакомлен под роспись с картой оценки качества деятельности работника.

7.2. Каждый работник имеет право обратиться в комиссию, по контролю качества оказания социальных и медицинских услуг, в случае разногласий с заведующим отделением по результатам контроля. Ответ по результатам разногласий работнику, направляется председателем комиссии в течение 10 дней с момента поступления заявления в комиссию.

7.3. При проведении контрольных мероприятий каждый работник обязан уважительно относится к членам комиссии по контролю качества и обязан представлять необходимую документацию и информацию по своей деятельности членам комиссии.

**Приложение № 1**

**План – график контроля и оценки качества оказания социальных и медицинских услуг по отделению №\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Ф.И.О. социального и медицинского работника | январь | февраль | март | апрель | май | июнь | июль | август | сентябрь | октябрь | ноябрь | декабрь |
| 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 9 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 10 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 11 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 12 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 13 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 14 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 15 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 16 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 17 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 18 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 19 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 20 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 21 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 22 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

Приложение № 2

**А Н К Е Т А**

**по удовлетворённости качеством оказания социальных услуг в МАУ ЦСО**

Мы высоко ценим Ваше мнение! Для того, чтобы сделать обслуживание в Учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты.

**Ваш возраст?**

а) до 18 лет, б) с 18 до 35 лет, в) с 35 до 45 лет, г) с 45 до 60 лет, д) старше 60 лет.

**Ваш пол?**

а) муж. б) жен.

**Из каких источников Вы узнали о нашем Учреждении?**

а) средства массовой информации (газеты, журналы, телевидение, Интернет);

б) от родственников, друзей, знакомых;

в) социальных работников;

г) другие источники \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (какие именно)

**Были ли затруднения в оформлении документов для получения социальных услуг в Учреждение по вине социального работника?**

а) да; б) нет.

**Оценка ответов на вопросы по 5-ти бальной шкале**

(1 – очень плохо; 5 – отлично)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерии | Показатели | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I | Открытость и доступность информации  | - полнота, актуальность и понятность информации об организации |  |  |  |  |  |
| - считаете ли Вы информацию о работе организации и порядке предоставления услуг достаточной? |  |  |  |  |  |
| II | Комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | - считаете ли Вы условия оказания услуг комфортными? |  |  |  |  |  |
| - считаете ли Вы условия оказания услуг доступными, в том числе для лиц, с ограниченными возможностями? |  |  |  |  |  |
| - удовлетворены ли Вы условиями предоставления социальных услуг? |  |  |  |  |  |
| - удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых социально-бытовых услуг (размером жилой комнаты, санитарно-гигиеническим состоянием других помещений)? (только для СРО)  |  |  |  |  |  |
| III | Время ожидания в очереди при получении социальных услуг | - соответствует ли время получения социальных услуг Вашим ожиданиям? |  |  |  |  |  |
| - насколько своевременно Вы получаете необходимые Вам услуги? |  |  |  |  |  |
| IV | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации | - насколько доброжелателен и вежлив с Вами работник?  |  |  |  |  |  |
|  - считаете ли Вы работника, оказывающего услуги компетентным? |  |  |  |  |  |
| V | Удовлетворённость качеством обслуживания в организации | - удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг? |  |  |  |  |  |
| - порекомендовали бы Вы при необходимости услуги Учреждения своим родственникам или знакомым? |  |  |  |  |  |
| - удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?  |  |  |  |  |  |
| - возникали ли у Вас конфликтные ситуации с сотрудниками при получении социальных услуг? |  |  |  |  |  |

 Ваши предложения, пожелания по улучшению качества социального обслуживания в Учреждении

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

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

**Благодарим за участие!**

Приложение № 2/1

**А Н К Е Т А**

**по удовлетворённости качеством оказания социально - медицинских услуг в МАУ ЦСО**

Мы высоко ценим Ваше мнение! Для того, чтобы сделать обслуживание в Учреждении лучше, мы просим Вас ответить на вопросы анкеты.

**Ваш возраст?**

а) до 18 лет, б) с 18 до 35 лет, в) с 35 до 45 лет, г) с 45 до 60 лет, д) старше 60 лет.

**Ваш пол?**

а) муж. б) жен.

**Из каких источников Вы узнали о нашем Учреждении?**

а) средства массовой информации (газеты, журналы, телевидение, Интернет);

б) от родственников, друзей, знакомых;

в) социальных работников;

г) другие источники \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (какие именно)

**Были ли затруднения в оформлении документов для получения услуг в Учреждение по вине медицинского работника?**

а) да; б) нет.

**Оценка ответов на вопросы по 5-ти бальной шкале**

(1 – очень плохо; 5 – отлично)

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Критерии | Показатели | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| I | Полнота и своевременность выполнения социально - медицинских процедур  | - в полном ли объеме Вы получаете социально - медицинские услуги? |  |  |  |  |  |
| - своевременно ли Вас обеспечивают лекарственными препаратами?  |  |  |  |  |  |
| II | Комфортность условий и доступность получения социально - медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья | - считаете ли Вы условия оказания социально - медицинских услуг комфортными? |  |  |  |  |  |
| - считаете ли Вы условия оказания социально - медицинских услуг доступными, в том числе для лиц, с ограниченными возможностями? |  |  |  |  |  |
| - удовлетворены ли Вы условиями предоставления социально -медицинских услуг? |  |  |  |  |  |
| - удовлетворены ли Вы качеством предоставляемых социально -медицинских услуг (выполнение внутривенных и внутримышечных инъекций, обработка пролежней и раневых поверхностей)? (только для СРО)  |  |  |  |  |  |
| III | Время ожидания в очереди при получении социально-медицинских услуг | - соответствует ли время получения социально -медицинских услуг Вашим ожиданиям? |  |  |  |  |  |
| - насколько своевременно Вы получаете необходимые Вам социально -медицинские услуги? |  |  |  |  |  |
| IV | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации | - насколько доброжелателен и вежлив с Вами медицинский работник?  |  |  |  |  |  |
|  - считаете ли Вы медицинского работника, оказывающего услуги компетентным? |  |  |  |  |  |
| V | Удовлетворённость качеством обслуживания в организации | - удовлетворены ли Вы качеством оказываемых услуг? |  |  |  |  |  |
| - порекомендовали бы Вы при необходимости услуги Учреждения своим родственникам или знакомым? |  |  |  |  |  |
| - удовлетворяет ли Вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?  |  |  |  |  |  |
| - возникали ли у Вас конфликтные ситуации с сотрудниками при получении социально - медицинских услуг? |  |  |  |  |  |

Ваши предложения, пожелания по улучшению качества социального обслуживания в Учреждении

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

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

**Благодарим за участие!**

**Приложение № 3**

**Шкала удовлетворённости качеством социальных и медицинских услуг, предоставляемых работником.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование критерия | Оценкаудовлетворённости качеством услуг | Оценка неудовлетворённостикачеством услуг |
| 1 | Открытость и доступность информации | 8-10 баллов | 7 баллов и ниже |
| 2 | Комфортность условий и доступность получения социальных и медицинских услуг, в т.ч. для граждан с ограниченными возможностями здоровья | 12-15 баллов | 11 баллов и ниже |
| 3 | Время ожидания в очереди при получении социальных и медицинских услуг | 8-10 баллов | 7 баллов и ниже |
| 4 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации  | 8-10 баллов | 7 баллов и ниже |
| 5 | Удовлетворённость качеством обслуживания в организации  | 16-20 баллов | 15 баллов и ниже |
| 6 | Общая оценка | 52-65 баллов | 51 балл и ниже |

 \*Количество баллов 52- 65 и более – объём выполненного критерия – 100%;

 количество балов – 51 и ниже - объём выполненного критерия – 50%;

\*- учитываются результаты карты удовлетворённости качеством социальных и медицинских услуг по социальным работникам (приложение № 5 в пункте 4).

**Приложение № 4**

**Карта оценки удовлетворенности качеством социальных и медицинских услуг, предоставляемых работником**

 **(ФИО) \_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ за \_\_\_ квартал \_\_\_\_\_\_\_ год.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Кол-во опрошенных клиентов****(Nоi)** | **Кол-во клиентов удовлетворённых качеством услуг по критериям****(Nуi)** | **Доля клиентов, удовлетворённых качеством услуг по критериям, от числа опрошенных (%) (Nci)** |
| 1 | Открытость и доступность информации |  |  |  |
| 2 | Комфортность условий и доступность получения социальных и медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |  |  |  |
| 3 | Время ожидания в очереди при получении социальных и медицинских услуг |  |  |  |
| 4 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации |  |  |  |
| 5 | Удовлетворённость качеством обслуживания в организации |  |  |  |
| 6 | Общая оценка  |  |  |  |
|  |

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nyi – количество удовлетворённых клиентов по критериям;

Noi - количество опрошенных клиентов по критериям;

Nci – доля удовлетворенных клиентов качеством социальных и медицинских услуг;

Nci = Nci/ Noi\*100%

 **Приложение № 5**

**Карта оценки удовлетворенности качеством социальных и медицинских услуг по подразделению № \_\_ за \_\_\_ квартал \_\_\_\_\_\_\_ год.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование критерия** | **Кол-во опрошенных клиентов****(Nоi)** | **Кол-во клиентов удовлетворённых качеством услуг по критериям****(Nуi)** | **Доля клиентов, удовлетворённых качеством услуг по критериям, от числа опрошенных (%) (Nci)** |
| 1 | Открытость и доступность информации |  |  |  |
| 2 | Комфортность условий и доступность получения социальных и медицинских услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья |  |  |  |
| 3 | Время ожидания в очереди при получении социальных и медицинских услуг |  |  |  |
| 4 | Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации |  |  |  |
| 5 | Удовлетворённость качеством обслуживания в организации |  |  |  |
| 6 | Общая оценка  |  |  |  |
|  |

Руководитель подразделения \_\_\_\_\_\_\_\_ ФИО \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Nyi– количество удовлетворённых клиентов по критериям;

Noi- количество опрошенных клиентов по критериям;

Nci–  доля удовлетворённых клиентов качеством социальных и медицинских услуг (%);

Nci =Nci / Noi \*100 %

**Приложение № 6**

**Карта оценки качества деятельности работника**

(Ф.И.О.)\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_отделение №\_\_

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| №п/п | Наименованиекритерия | Оценка критерия | Количествобаллов |
| 1.Услуги |
| 1. | Полнота предоставления услуг и наполняемость участка  | Объем выполненного критерия в объеме 100% и выше -**10баллов**Объем выполненного критерия в объеме от 80 до 99% - **9баллов**Объем выполненного критерия менее 80% - **5баллов**  |  |
| 2. | Своевременность предоставления услуг |  Критерий выполняется полностью -**8баллов** Имеются однократные нарушения -**7баллов**Имеются несколько несущественных отступлений или нарушений – **4балла**  |  |
| 3. | Регулярность предоставления услуг | Критерий выполняется полностью -**6баллов**  Имеются однократные нарушения -**3балла**Имеются несколько несущественных отступлений или нарушений -**2балла** |  |
| 4\*. | Результативность и эффективность предоставления услуг |  Объем выполненного критерия в объеме 100% и выше -**10баллов**Объем выполненного критерия в объеме 50% -**4баллов** |  |
| 1. Документация
 |
| 5. | Наличие установленной документации | Критерий выполняется полностью -**7баллов** Имеются однократные нарушения -**4балла**Имеются несколько несущественных отступлений или нарушений -**1балл** |  |
| 6. | Соблюдение требований ведения установленной документации | Критерий выполняется полностью -**8баллов** Имеются однократные нарушения -**6балов**Имеются несколько несущественных отступлений или нарушений -**4балла** |  |
| 7. | Своевременность предоставления плановой и отчетной документации | Критерий выполняется полностью -**7баллов** Имеются однократные нарушения-**3балла**Имеются несколько несущественных отступлений или нарушений -**1балл** |  |
| 1. Квалификация и профессионализм персонала
 |
| 8. | Исполнительская дисциплина | Критерий выполняется полностью -**10баллов** Имеются однократные нарушения -**8баллов**Имеются несколько несущественных отступлений или нарушений -**6баллов** |  |
| 9. | Соблюдение требований охраны труда, ППБ, СанПиН | Критерий выполняется полностью -**10баллов** Имеются однократные нарушения -**8баллов**Имеются несколько несущественных отступлений или нарушений- **5баллов** |  |
| 10. | Выполнение должностных обязанностей | Критерий выполняется полностью -**10баллов** Имеются однократные нарушения -**8баллов** Имеются несколько отступлений или нарушений -**5баллов** |  |
| 11. | Участие в мероприятиях, проводимых в Учреждении | Критерий выполняется полностью -**7баллов** Имеются однократные нарушения -**5баллов**Имеются несколько отступлений или нарушений -**1балл** |  |
| 4.Информационная работа |
| 12 | Своевременное информирование обслуживаемых граждан о предоставляемых услугах | Критерий выполняется полностью -**7баллов** Имеются однократные нарушения -**5баллов**Имеются несколько отступлений или нарушений -**1балл** |  |
| 13 | Дополнительные критерии | -руководство постоянно действующими комиссиями, объединениями Учреждения – **1 балл**;- участие работника в конкурсах профессионального мастерства – **1балл;**-выполнение работником разовых работ и поручений – **1 балл**; - внедрение в работу передовых методик и технологий – **1 балл**;- разработка методик и программ – 1 балл;- участие в городских мероприятиях и конкурсах – 1 балл. За каждый из указанных критериев устанавливается дополнительно 1 балл.  |  |
| **ИТОГО:** |  |

Результаты проверки:

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

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

Предложения по улучшению качества обслуживания:

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

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (ФИО проверяющего)

С результатами проверки ознакомлен(а):

« » \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20 г. \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

 (подпись) (ФИО проверяемого)

\*- **учитываются результаты карты удовлетворённости качеством социальных и медицинских услуг по подразделениям (приложение № 4).**

**Приложение № 7**

**Сводная карта оценки качества деятельности отделения №\_\_\_**

 **за \_\_\_\_ квартал \_\_\_\_\_\_\_\_ год.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **ФИО** | **Количество баллов** |
| 1 |  |  |
| 2 |  |  |
| 3 |  |  |
| 4 |  |  |
| 5 |  |  |
| 6 |  |  |
| 7 |  |  |
| 8 |  |  |
| 9 |  |  |
| 10 |  |  |
| 11 |  |  |
| 12 |  |  |
| 13 |  |  |
| 14 |  |  |
| 15 |  |  |
| 16 |  |  |
| 17 |  |  |
| 18 |  |  |
| 19 |  |  |
| 20 |  |  |
| **ИТОГО:** |  |

**Приложение № 8**

**План – график контроля и оценки качества оказания социальных и медицинских услуг по направлениям**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Наименование направления | январь | февраль | март | апрель | май | июнь | июль | август | сентябрь | октябрь | ноябрь | декабрь |
| 1 | ОСО – 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 2 | ОСО – 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3 | ОСО – 3 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 4 | ОСО – 4 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5 | СОСМО – 1 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 6 | СОСМО – 2 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 7 | Бухгалтерия |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 8 | Психолог |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Приложение № 9**

**Мониторинг удовлетворённости качеством оказания социальных и медицинских услуг по направлениям \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Мониторингконтрольныхпоказателей | Ед.изм. | 1 кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. |
| Доля опрошенных клиентов от общего числа обслуженных отделением, из них инвалидов | %  |  |  |  |  |
| Удовлетворенность качеством оказания социальных и медицинских услуг | % |  |  |  |  |
| Наличие жалоб и замечаний на качество оказания социальных и медицинских услуг | % |  |  |  |  |

**Приложение № 10**

**СПРАВКА КОНТРОЛЯ**

**ПО ОПЕРАТИВНОЙ ПРОВЕРКЕ**

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

(ФИО клиента)

№\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ отделения «\_\_\_\_» \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_\_\_ г.

Ф.И.О.\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(проверяемого работника)

Результаты проверки \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

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

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

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

Предложения по улучшению качества оказания социальных и медицинских услуг: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

ФИО проверяющих: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

**Приложение № 11**

**Сводная карта оценки качества деятельности по направлениям**

**за \_\_\_\_ квартал \_\_\_\_\_\_\_\_ год.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование направления** | **Общее количество баллов** | **Количество сотрудников** | **Оценочное количество баллов** |
| 1 | ОСО – 1 |  |  |  |
| 2 | ОСО – 2 |  |  |  |
| 3 | ОСО – 3 |  |  |  |
| 4 | ОСО – 4 |  |  |  |
| 5 | СОСМО – 1 |  |  |  |
| 6 | СОСМО – 2 |  |  |  |
| 7 | Бухгалтерия |  |  |  |
| 8 | Психолог |  |  |  |
| **ИТОГО:** |  |  |  |

**Приложение № 12**

**Мониторинг удовлетворенности качеством оказания социальных и медицинских услуг по Учреждению за 20\_\_\_\_\_\_\_ год.**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Наименование направления | 1кв. | 2 кв. | 3 кв. | 4 кв. |
| ОСО - 1 |  |  |  |  |
| ОСО – 2 |  |  |  |  |
| ОСО – 3 |  |  |  |  |
| ОСО - 4 |  |  |  |  |
| СОСМО – 1 |  |  |  |  |
| СОСМО - 2 |  |  |  |  |
| Бухгалтерия |  |  |  |  |
| Психолог |  |  |  |  |