



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ-ВЫСТАВКА
СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ | **СОЦИО** |

Качество услуги по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов: измерение, оценка, анализ и управление

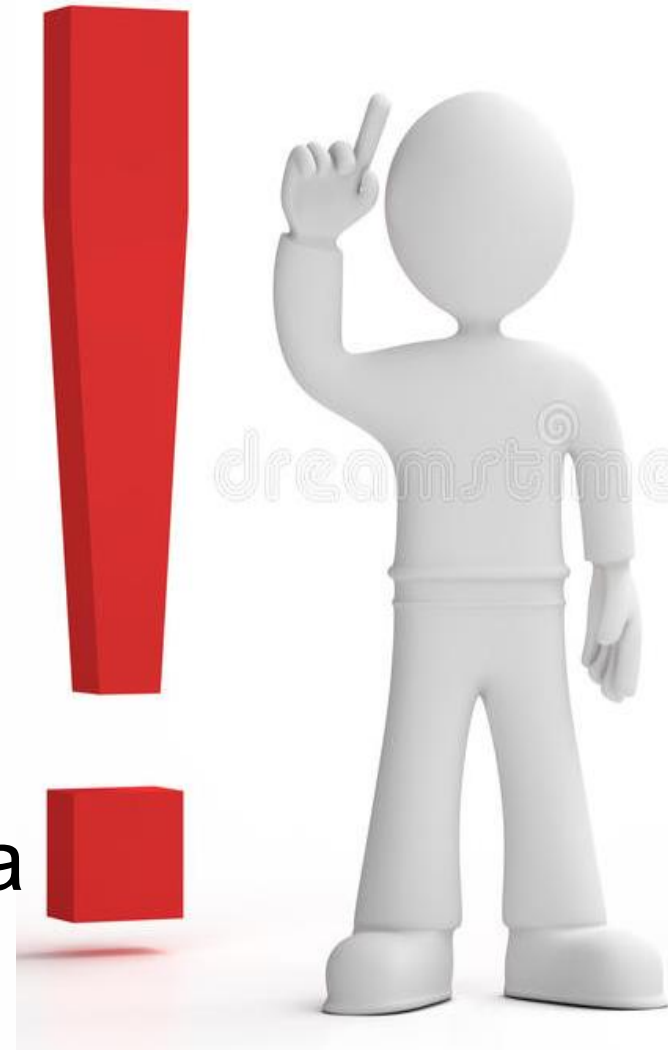
Докладчик:

**Онохова Татьяна Сергеевна, общественный
советник Министра социальной политики
Свердловской области**

Екатеринбург
13-14 апреля 2023 года

Цель выступления:

Представить опыт десятилетней работы Свердловского областного центра реабилитации инвалидов по оценке качества услуг по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов на основе системы менеджмента качества



Что такое услуга?



В п 1. статьи 779 ГК РФ:

Услуга - определенное **действие** или деятельность, которые исполнитель осуществляет по заданию заказчика.



ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»:

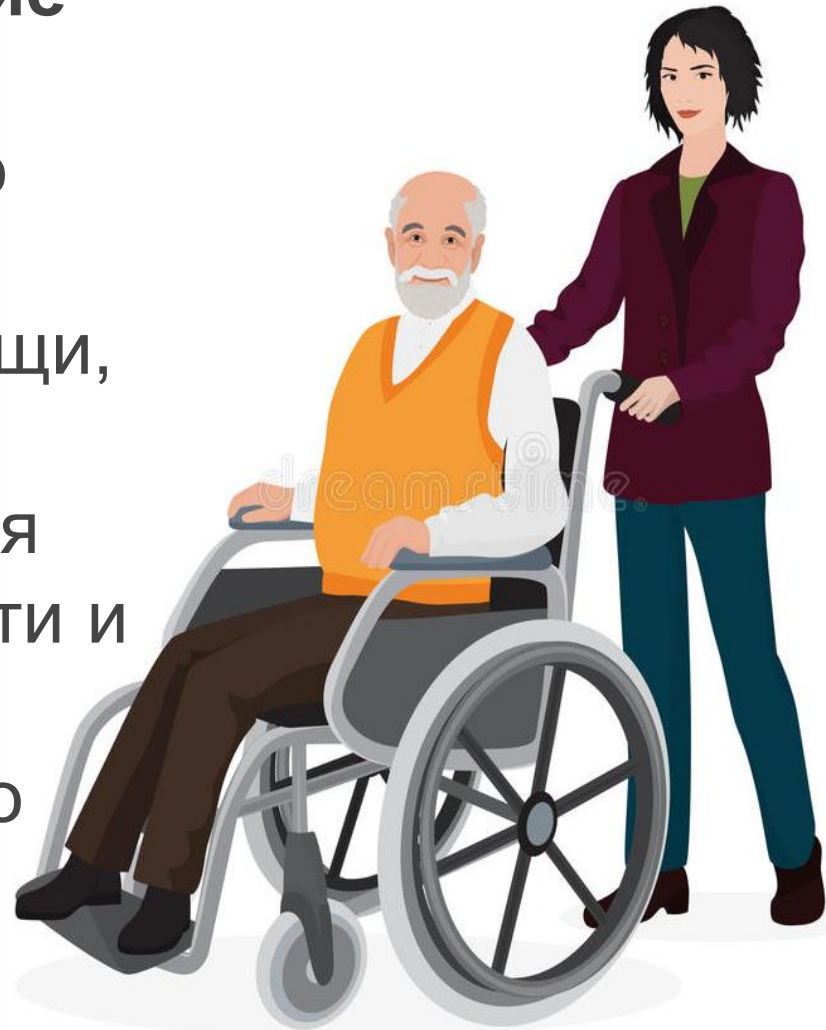
Услуга - **результат** непосредственного взаимодействия исполнителя и потребителя, а также собственной деятельности исполнителя услуг по удовлетворению потребности потребителя услуг.

Услуга – это действие или его результат?

Что такое социальная услуга?

442-ФЗ:

социальная услуга - действие или действия в сфере социального обслуживания по оказанию постоянной, периодической, разовой помощи, в том числе срочной помощи, гражданину в целях улучшения условий его жизнедеятельности и (или) расширения его возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности;



Что такое реабилитационная услуга?

Реабилитационная (абилитационная) услуга – действие (действия) по оказанию лицу с инвалидностью (в том числе ребенку с инвалидностью) **услуг** по основным направлениям комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, направленных на восстановление ранее утраченных или формирование отсутствовавших способностей к бытовой, общественной, профессиональной и иной деятельности в целях их социальной адаптации, достижения материальной независимости и интеграции в общество;



Концепция развития в Российской Федерации системы комплексной реабилитации и абилитации лиц с инвалидностью, в том числе детей с инвалидностью, на период до 2025 года:

Что такое качество услуги?

Качество услуги:
совокупность характеристик или показателей качества услуги, определяющих ее способность удовлетворять установленные или предполагаемые потребности потребителя.

ГОСТ Р 50646-2012 «Услуги населению. Термины и определения»



Как определено качество социальной услуги?

Качество социальной услуги: совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»

Как определено качество реабилитационной услуги?

Качество реабилитационных (абилитационных) услуг: соответствие реабилитационных (абилитационных) услуг поставленным целям реабилитации и абилитации, отражающим своевременность предоставления услуги, правильность выбора методов, методик и технологий при предоставлении услуги, степень **достижения запланированного результата**

Что такое качество с точки зрения СМК?

Качество:
соответствие присущих характеристик требованиям

ГОСТ Р ИСО 9000-2015 «Система менеджмента качества . Термины и определения»



Что необходимо для оценки качества услуги?

Установить требования!

Из опыта работы

Примерный перечень требований к процессу (порядку и содержанию) предоставления услуги по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов реабилитации и абилитации инвалидов

№	Требование	Комментарий
1	Требования Стандартов реабилитационных услуг к процессу предоставления услуги по реабилитации и абилитации инвалидов (порядку и содержанию деятельности)	В настоящее время в Стандартах социальных услуг Свердловской области требования размыты, к ним можно отнести только те, что указаны в столбце 2 «Объем и сроки предоставления социальной услуги» в разделе 1. Норматив предоставления услуги
2	Готовность специалиста к оказанию услуги	Готовность оборудования, приборов, расходочного инвентаря, расходных материалов, работа с листом назначений получателя.
3	Своевременность начала оказания услуги	Начало оказания услуги соответствует расписанию
4	Установление контакта с получателем услуги	Специалист доброжелательно приветствует получателя, обращаясь к нему по имени отчеству
5	Обсуждение с клиентом цели оказания услуги ГОСТ Р 57888-2017, п. 5.19, 5.20	Специалист обсуждает с получателем к какому результату планируется прийти после завершения услуги, интересуется мнением инвалида, при необходимости корректирует его позицию, объясняя причины
6	Соответствие услуги назначениям врача-специалиста (заведующего отделением)	Услуга соответствует назначениям врача-специалиста (заведующего отделением)
7	Соответствие цели услуги критериям МКФ ГОСТ Р 57888-2017	Специалист владеет пониманием к какому домену МКФ, критерию какого уровня относится оказываемая услуга, сформулированная им цель оказания услуги совпадает с содержанием критерия
8	Соответствие цели задачам, установленным отделению на курс реабилитации инвалида	Специалист знает, какая задача поставлена отделению на курс реабилитации данного инвалида, сформулированная им цель оказания услуги соответствует поставленной отделению задаче
9	Соответствие технологии оказания услуги критериям МКФ	Технология оказания услуги инвалиду выбрана с учетом содержания критериев МКФ, соответствующих данной услуге
10	Соответствие технологии оказания услуги ее цели	Технология оказания услуги выбрана специалистом с учетом установленной совместно цели, является необходимой и достаточной
11	Мотивация инвалида на успешное достижение цели услуги	На протяжении занятия специалист использует различные приемы положительной мотивации инвалида на успешное достижение цели услуги (эмоциональные, познавательные, волевые, социальные)
12	Оказание эмоциональной поддержки в процессе оказания услуги получателю	Специалист при оказании услуги проявляет искреннюю заботу, внимание, интерес к получателю
13	Контроль безопасности оказания услуги на протяжении ее оказания	Специалист во время оказания услуги контролирует показатели оборудования и приборов, используемых в процессе, наблюдает за состоянием дыхания, кожных покровов, при необходимости контролирует пульс, интересуется актуальным состоянием инвалида, находится от инвалида на расстоянии, обеспечивающим немедленное оказание помощи
14	Быстрое реагирование на изменение актуального состояния инвалида	Специалист мгновенно реагирует на любые изменения актуального состояния инвалида, спокоен, уверен в своих действиях, все они адекватны ситуации и не вызывают сомнения у получателя
14	Своевременная корректировка содержания деятельности (нагрузки) во время оказания услуги в зависимости от изменения актуального состояния инвалида	Специалист в зависимости от изменений актуального состояния получателя услуги корректирует порядок и содержание действий (упражнений), обеспечивая безопасность, вплоть до прекращения занятия
15	Оценочная деятельность специалиста на протяжении оказания услуги	На протяжении оказания услуги специалист использует словесные (вербальные) оценочные суждения действий инвалида, обеспечивающие создание для него ситуации успеха на каждом этапе оказания услуги
16	Совместное с инвалидом подведение итогов оказания услуги (обсуждение достижения цели услуги, работы инвалида во время занятия) ГОСТ Р 57888-2017	По окончании услуги специалист совместно с инвалидом обсуждает, достигнута ли цель оказания услуги, что получилось, что не получилось, почему, к чему следует стремиться на следующей услуге
17	Ответы на вопросы инвалида	По завершению предоставления услуги специалист всегда дает возможность инвалиду задать вопросы, непосредственно связанные с курсом назначенных услуг, с данной конкретной услугой

Из каких трех составных частей состоит реабилитационная услуга?

Условия



Процесс



Результат



Услуга



Кто в настоящее время устанавливает (может устанавливать) требования к услуге по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов?

Инвалид

К условиям, процессу, результату



Стандарт

К условиям, содержанию, результату

Организация

К условиям, содержанию (не ниже стандарта), к процессу, к результату

Как измерить качество оказанной реабилитационной услуги?



Определить степень соответствия оказанной услуги

(как в целом, так и каждой ее составляющей в отдельности)

установленным требованиям

Как измерить качество оказанной реабилитационной услуги?

2

Полностью
соответствует

1

Частично
соответствует

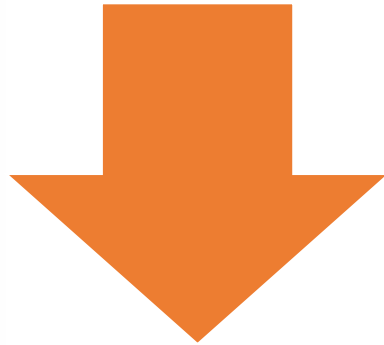
0

Не соответствует



Оценка отдельной составляющей услуги – АСПЕКТНАЯ
Оценка услуги в целом - СИСТЕМНАЯ

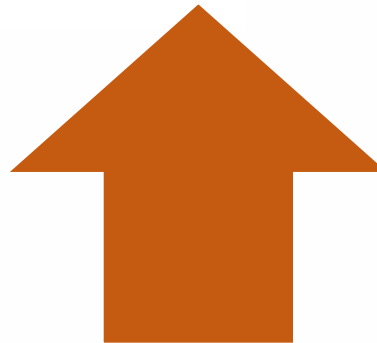
Как оценить качество оказанной реабилитационной услуги?



**Фактическая
сумма баллов**

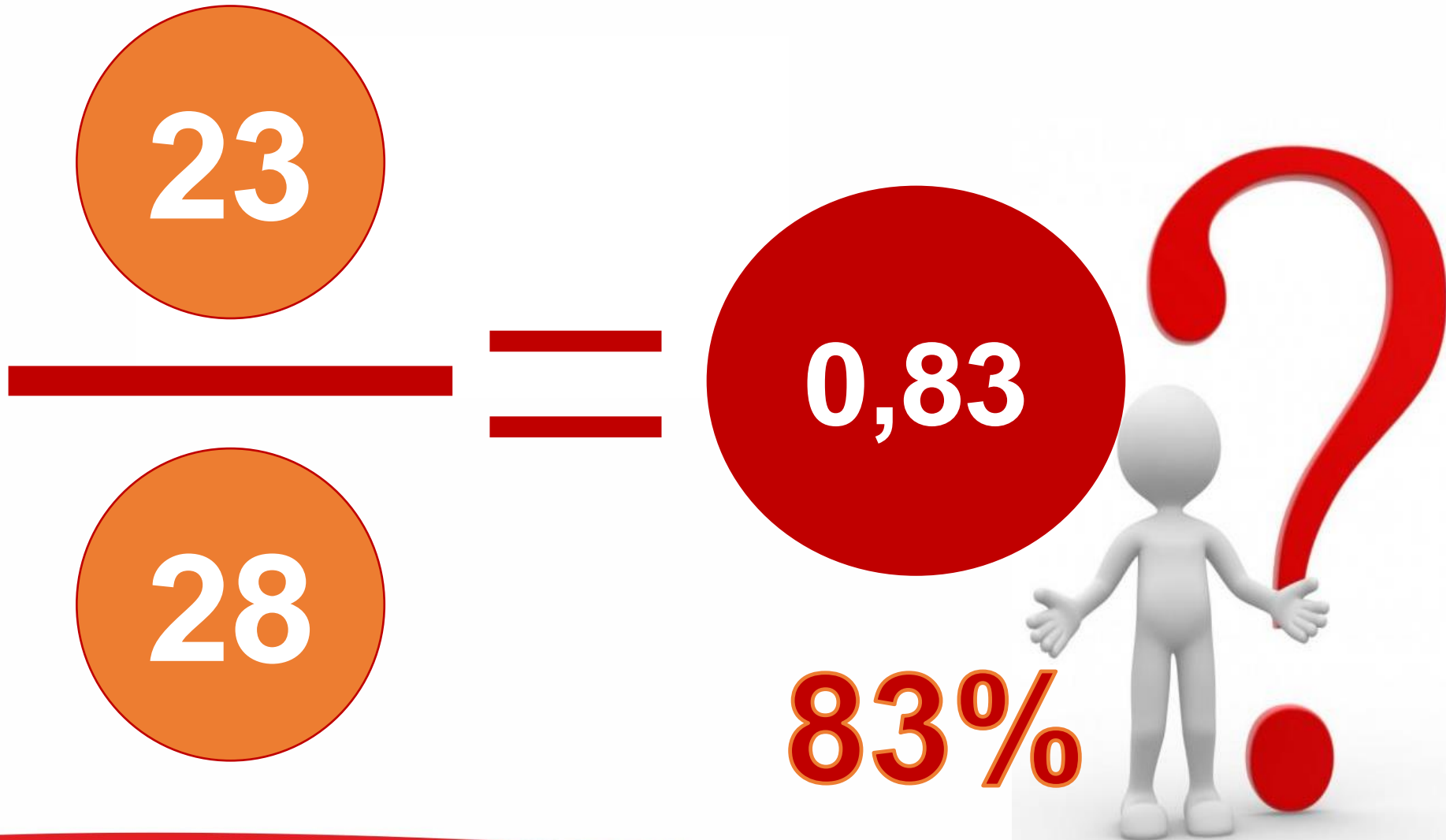
23

**Максимально
возможная
сумма баллов**



28

Как оценить качество оказанной реабилитационной услуги?



Как оценить качество оказанной реабилитационной услуги?

76-100%

• **Оптимальный уровень**

66-75%

• **Допустимый уровень**

50 -65%

• **Критический уровень**

До 50%

• **Низкий уровень**

83%



Какие формы и методы проведения оценки качества реабилитационной услуги можно использовать?

Оценочные листы аспектной и системной оценки качества:

1. Лист оценки качества услуги экспертом
2. Лист самооценки качества услуги специалистом
3. Лист оценки качества услуги получателем (инвалидом)



Лист оценки качества ПРОЦЕССА предоставления услуги экспертом

ЛИСТ

экспертной оценки качества процесса предоставления услуги по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов (порядка и содержания деятельности специалиста, предоставляющего услугу)

Дата _____

Вид услуги, направленной на реабилитацию и абилитацию инвалидов _____

Наименование услуги _____

ФИО специалиста _____

Кабинет (зал) _____

ФИО, должность эксперта _____

Соответствие требованию оценивается по трёхбалльной системе: 2 – соответствует требованиям, 1 – частично соответствует, 0 – не соответствует

№	Требование	Степень соответствия	Комментарии
1	Требования Стандартов реабилитационных услуг к процессу предоставления услуги по реабилитации и абилитации инвалидов (порядку и содержанию деятельности)		
2	Готовность специалиста к оказанию услуги		
3	Своевременность начала оказания услуги		
4	Установление контакта с получателем услуги		
5	Обсуждение с клиентом цели оказания услуги		
6	Соответствие услуги назначениям врача-специалиста (заведующего отделением)		
7	Соответствие цели услуги критериям МКФ		
8	Соответствие цели услуги задачам, установленным отделению (специалисту) на курс реабилитации инвалида		
9	Соответствие содержания услуги критериям МКФ		
10	Соответствие технологии (методов, способов, приемов) оказания услуги ее цели		
11	Мотивация инвалида на успешное достижение цели услуги		
12	Оказание специалистом эмоциональной и иной поддержки инвалиду в процессе оказания услуги		
13	Контроль безопасности оказания услуги на протяжении ее оказания		
14	Быстрое реагирование на изменение актуального состояния инвалида		
14	Своевременная корректировка содержания деятельности (нагрузки) во время оказания услуги в зависимости от изменения актуального состояния инвалида		
15	Оценочная деятельность специалиста на протяжении оказания услуги		
16	Совместное с инвалидом подведение итогов оказания услуги (обсуждение достижения цели услуги, работы инвалида во время занятия)		
17	Ответы на вопросы инвалида		

Итого из максимально возможных 34 баллов оценка составляет _____ баллов. Процент качества _____ Оценка уровня _____

Эксперт _____ / _____
подпись / ФИО

Лист оценки удовлетворенности инвалида качеством услуги



ЛИСТ

экспертной оценки качества процесса предоставления услуги по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов
(порядка и содержания деятельности специалиста, предоставляющего услугу)

Дата _____

Вид услуги, направленной на реабилитацию и абилитацию инвалидов _____

Наименование услуги _____

Реабилитационное отделение _____

ФИО специалиста _____

Кабинет (зал) _____

ФИО, должность эксперта _____

Соответствие требованию оценивается по трёхбалльной системе: 2 – соответствует требованиям, 1 – частично соответствует, 0 – не соответствует

№	Требование	Соответствие	Комментарии
1	Требования Стандартов реабилитационных услуг к процессу предоставления услуги по реабилитации и абилитации инвалидов (порядку и содержанию деятельности)		
2	Готовность специалиста к оказанию услуги		
3	Своевременность начала оказания услуги		
4	Установление контакта с получателем услуги		
5	Обсуждение с клиентом цели оказания услуги		
6	Соответствие услуги назначениям врача-специалиста (заведующего отделением)		
7	Соответствие цели услуги критериям МКФ		
8	Соответствие цели задачам, установленным отделением на курс реабилитации инвалида		
9	Соответствие технологии оказания услуги критериям МКФ		
10	Соответствие технологии оказания услуги ее цели		
11	Мотивация инвалида на успешное достижение цели услуги		
12	Оказание эмоциональной поддержки в процессе оказания услуги получателю		
13	Контроль безопасности оказания услуги на протяжении ее оказания		
14	Быстрое реагирование на изменение актуального состояния инвалида		
14	Своевременная корректировка содержания деятельности (нагрузки) во время оказания услуги в зависимости от изменения актуального состояния инвалида		
15	Оценочная деятельность специалиста на протяжении оказания услуги		
16	Совместное с инвалидом подведение итогов оказания услуги (обсуждение достижения цели услуги, работы инвалида во время занятия)		
17	Ответы на вопросы инвалида		

Итого из максимально возможных 34 баллов оценка составляет _____ баллов. Процент качества _____ Оценка уровня _____

Эксперт _____ / _____
подпись _____ ФИО _____

Что такое управление качеством, система управления качеством услуг?

Управление качеством предоставления услуг

по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов: **процесс** целенаправленного воздействия на объекты управления, участвующие в создании и предоставлении реабилитационных услуг, в целях установления, обеспечения, поддержания повышения уровня их качества.



Система управления качеством - совокупность **структур**, выполняющих функции управления качеством и обеспечивающих его соответствующий уровень.

Компоненты системы управления качеством предоставления услуг по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов ?



Последовательность формирования системы управления качеством предоставления услуг реабилитационных услуг

1

1. Определяем основные функции управления качеством

2

2. Определяем кто будет осуществлять функции управления качеством (организационную структуру управления)

3

3. Выбираем механизм управления качеством (по результатам, по ситуации, процессный подход и пр.)

6. Определяем ресурсы, необходимые для реализации функций, методов и форм управления

6

5. Выбираем формы реализации управленческих действий (правовые, неправовые)

5

4. Выбираем методы управления качеством предоставления услуг для каждого объекта управления (условия, процесс, результат и пр.)

4

Предложения в резолюцию конференции

1. Минтруду России:

- *Разработать единые аспектные и системные требования к оценке качества услуги по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов;*
- *Разработать критерии независимой оценки качества УСЛОВИЙ предоставления услуг в соответствии с требованиями стандартов*

2. Министерству социальной политики Свердловской области:

- *Организовать обучение по вопросам формирования системы управления качеством предоставления услуг на основе требований СМК руководителей и специалистов организаций, предоставляющих услуги по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов.*

3. Организациям, предоставляющим услуги по комплексной реабилитации и абилитации инвалидов:

- *внедрить и постоянно совершенствовать СМК как неременное условие развития организаций и повышения уровня удовлетворённости инвалидов качеством реабилитационных услуг.*