

Система за качество на социалните услуги за деца и семејства, управљавани од МСС-България

РЕГИОНАЛЕН ФОРУМ
„ЕВРОПЕЙСКО ПАРТНЬОРСТВО ЗА НОВИ И КАЧЕСТВЕНИ СОЦИАЛНИ
УСЛУГИ“

Гр. ТЪРГОВИЩЕ
10 МАЙ 2016 г.



д-р С. Събева, Международна социална служба-България

Вътрешна система за контрол (самооценка) на качеството на предоставяните услуги

- Разработена през 2006 г. на базата на добри международни практики. Приложена е през 2007 г. в КСУДС-Търговище.
- Прилага се във всички услуги, управлявани от МСС-България, като се прилага посъпково и следва средното ниво на компетентност на персонала;
- Провежда се до 31 март на всяка година, като се оценява предходната.

Съдържание на самооценката

1. Какъв е ефектът на предоставяните услуги върху ползвателите им?

- ✓ Знаем ли какво е нашето изпълнение по отношение качеството на услугите, които предоставяме, в сравнение с приетите стандарти?
- ✓ Знаем ли доколко нашите услуги допринасят за развитието на ключови програми за децата в общината?
- ✓ Спазваме ли принципите на услугата в ежедневната си практика?
- ✓ Сравними ли са нашите резултати с тези на доставчиците с най-високо качество на предоставяните услуги?
- ✓ Използваме ли информацията за нашето изпълнение с цел повишаване качеството на услугите?

2. Организацията има ли стратегически подход към качеството? (Цел: Развитие на ефективна корпоративна стратегия за качество):

- ✓ Активно търсене мнението на децата за качеството на получените услуги; Стимулиране на децата, техните близки и роднини за изразяване на мнения и използване на системата на жалби и оплаквания с оглед отстраняване на слабостите и повишаване на качеството. Редовен преглед на дневника за жалби и оплаквания (Да се подпомогне участието на децата, младежите и техните родители в дейности за повишаване на качеството на услугите).
- ✓ Осъществяване на периодичен контрол върху воденето на документацията по отделните случаи, извършване на самооценка на качеството на предоставяните услуги 1 път год. и разработване на план за подобряване на качеството (подкрепа на методичния подход към постоянно подобрене).

3. Показваме ли силно ръководство и ангажираност към качеството на услугите?

- ✓ Ръководството на организацията и персоналът на всички нива на услугата изпълняват ли своята роля и отговорности за постигане на високо качество?
- ✓ Дадена ли е възможност на упълномощените лица да се запознаят и се убедят в резултатите при предоставянето на нашата услуга върху децата и младите хора?
- ✓ Правим ли периодична оценка на ресурсите, които се изискват, за да се предоставя услугата в съответствие със стандартите за качество?
- ✓ Получват ли редовно отговорните лица информация за нашите постижения по отношение качеството на услугата?

4. Имаме ли корпоративна култура за непрекъснато повишаване квалификация на персонала? **(условие за високо качество)**

- ✓ Включваме ли целия персонал в обсъжданията по всички процеси на предоставяне на услугата?
- ✓ Определяме ли компетентностите, които се изискват за предоставяне на услугата във всичките ѝ аспекти с цел достигане на стандартите за качество
- ✓ Извършваме ли оценка на целия персонал, базирана на компетентностите, необходими за постигане целите на нашата услуга?
- ✓ Предоставяме ли възможности за развитие на персонала? – обучения, участие професионални форуми, външна супервизия?
- ✓ Има ли процес за признаване и отбелязване постиженията на персонала?
- ✓ Оценяваме ли резултатите от дейностите за развитие на услугата ?
- ✓ Включен ли е целият персонал в планирането, прегледа и оценката на услугата?

5. Даваме ли глас на децата и техните родители по отношение на получаваните услуги?

- ✓ Даваме ли възможност на децата и техните родители да участват в процесите на планиране, преглед и оценка на изпълнението?
- ✓ Даваме ли възможност на децата и младежите да участват в разработването на индивидуалните им планове?
- ✓ Има ли работеща система в услугата, която осигурява, че мнението на децата и техните родители се изслушва и отразява?
- ✓ Даваме ли възможност на персонала да развива знанията си и уменията си върху базата на участието на децата ?
- ✓ Използваме ли различни начини за подкрепа на децата и техните семейства, за да могат те да изкажат становище и то да бъде чуто?
- ✓ Даваме ли възможност на децата и техните родители да се запознаят с услугите и стандартите за качество?

6. Работим ли ефективно с партньорите?

- ✓ Имаме ли подписани Споразумения за съвместна работа с партньори за повишаване ефекта за децата и младите хора ?
- ✓ Има ли съгласувани общи ценности, принципи и приоритети за услугите с партньорските институции и организации?
- ✓ Споделяме ли знания и информация с партньорите?

7. Използваме ли ресурсите по най-добрия начин?

- ✓ Съществува ли процес за идентифициране на всички възможности за допълнително финансиране, което би подкрепило предоставянето на услугата ?
- ✓ Целият персонал съобразява ли се с разходите и наличните ресурси при вземане на решения?
- ✓ Има ли процес за идентифициране на всички ресурси в общността и семейството , които биха подкрепили услугата?

8. Поддържаме ли непрекъснато качеството на услугата?

- ✓ Имаме ли схема на всички системи и процедури, които управляват качеството в нашата услуга ?
- ✓ Определени ли са лицата и техните отговорности, за да се осигури, че системата за качество работи?
- ✓ Има ли процес за проверка дали очакваният ефект от услугата е постигнат?
- ✓ Прави ли се преглед и оценка на ефективността от прилагането на стратегията за качество на базата на наблюдавания ефект от услугата върху децата и младите хора?