

Система менеджмента качества в реабилитационном центре

Говорится о деятельности реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Анастасия», о внедрении в этом учреждении системы менеджмента качества, позволившей значительно повысить качество оказываемых социальных услуг

В

Л.А. Прохорова

директор Реабилитационного центра для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Анастасия», г. Лангепас, Ханты-Мансийский АО — Югра, Тюменская обл., rcdip@mail.ru

Л.А. Федык

генеральный директор ООО «Центр стандартизации, менеджмента и сертификации» (ЦСМС), г. Тюмень, канд. техн. наук

Л.П. Смуток

заместитель генерального директора ООО «ЦСМС», эксперт по сертификации систем менеджмента качества, систем экологического менеджмента, интегрированных систем менеджмента, систем управления охраной труда, г. Тюмень

сфере социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры уделяется большое внимание качеству предоставляемых услуг. Так, в 2010 году в Реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Анастасия» (далее — Центр), образованного в 1994 году, была разработана, внедрена и сертифицирована система менеджмента качества. Учреждение¹ оказывает своим несовершеннолетним пациентам, имеющим отклонения в физическом или умственном развитии, медико-социальную, психолого-социальную и социально-педагогическую помощь, содействует их адаптации к жизни в обществе и семье, к обучению и труду.

Основная задача Центра — с помощью системы менеджмента качества повысить качество и эффективность предоставляемых социальных услуг, добиться большей удовлетворенности клиентов, заслужить их доверие к деятельности учреждения в целом. В Центре создана система комплексной реабилитации детей-инвалидов, в которой методы, приемы и технологии всех структурных подразделений учреждения интегрированы в единое реабилитационное пространство.

Реабилитация детей-инвалидов проводится по индивидуальным программам с едиными оценочными критериями, единым подходом к организации процесса реабилитации, с использованием инновационных технологий, с неперенным вовлечением в процесс реабилитации семьи воспитанника. Организация процесса оказания услуг исходит из потребностей и возможностей клиентов (детей и их родителей). Учреждение обслуживает несовершеннолетних с момента рождения до восемнадцати лет. Помимо детей

с отклонениями в физическом или умственном развитии Центр также принимает несовершеннолетних, не имеющих инвалидности, но страдающих соматическими заболеваниями. В зависимости от заболевания, возраста ребенка и ряда других факторов выбираются различные формы пребывания пациента в учреждении: стационарная, полустационарная, кратковременная, курсовая. Подбирая индивидуальный подход к каждому ребенку, сотрудники помогают ему развивать физическую активность, прививают навыки интеллектуальной деятельности, умения взаимодействовать со сверстниками.

В учреждении созданы оптимальные условия пребывания пациентов. К их услугам — медицинский блок с современным оборудованием, зал лечебной и адаптивной физкультуры, тренажерный, спортивный и музыкальный залы, кабинеты психологической разгрузки (сенсорная комната), гарденотерапии (зимний сад), раннего развития детей по технологии Марии Монтессори, ручного труда, а также бассейн.

Среди используемых современных технологий БОС-терапия, песочная терапия, водотерапия и другие. Для коррекции и диагностики заболеваний применяется новейшее оборудование: логотерапевтический, психоэмоциональный, сурдологический, опорно-двигательный тренажеры, инновационный дошкольный комплекс «БОС-здоровье», комплекс биологической обратной связи «Зазеркалье». Чтобы укрепить здоровье детей, развить и скоординировать их двигательную активность, проводятся занятия адаптивной физической культурой и плаванием.

¹ С 2010 года входит в федеральный реестр «Всероссийская книга почета»

ключевые слова

система менеджмента качества, социальные услуги, социальная реабилитация