

СМК — основа эффективной деятельности учреждения, ориентированной на результат

Говорится о разработке и внедрении системы менеджмента качества в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья, о мерах, ориентированных на максимально полную удовлетворенность клиентов социальными услугами, оказываемыми этим центром

В

З.Г. Сиверская

директор бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры «Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Солнышко», г. Ханты-Мансийск, Ханты-Мансийский автономный округ — Югра, Тюменская область, flarisa1961@mail.ru

России менеджмент учреждений социального обслуживания долгое время складывался по принципу административно-командного управления. Перемены в социально-экономической ситуации повлекли за собой изменения требований клиентов к социальным службам, прежде всего к качеству оказываемых услуг, культуре обслуживания. Концепция долгосрочного развития России предусматривает к 2020 году завершение процесса модернизации системы социального обслуживания семей и детей в соответствии с международными стандартами.

Сегодня важнейшим направлением развития организаций социальной сферы является построение системы управления/системы менеджмента организации, ориентированной на потребителя. Повышение качества работы стало главной целью нашего Центра с самого открытия.

Создание реабилитационного центра

Реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья «Солнышко» (далее Центр) образован девять лет назад в поселке Советский как клуб милосердия. Через три года клуб приобрел статус реабилитационного центра районного значения. В 2000 году открылся филиал Центра в поселке Алябьевский, а в 2004 году в его состав вошло детское реабилитационное отделение в поселке Коммунистический. Сегодня Центр находится в ведении Департамента труда и социальной защиты населения Ханты-Мансийского автономного округа — Югры (ХМАО — Югра).

Центр оказывает социальные услуги детям и подросткам, имею-

щим отклонения в физическом или умственном развитии, в том числе детям-инвалидам, их семьям, а также не имеющим инвалидности несовершеннолетним с соматическими заболеваниями. Более 140 человек трудятся в шести отделениях Центра: организационно-методическом, диагностики и разработки программ медико-социальной реабилитации, психолого-педагогической помощи, дневного пребывания, медико-социальной реабилитации, круглосуточного пребывания. В Центре действуют пять форм обслуживания клиентов: нестационарная, полустационарная, стационарная, обслуживание на дому мобильными бригадами, интерактивная с использованием ресурсов Интернет.

Основными направлениями работы Центра являются:

- ▶ создание таких условий для наших маленьких пациентов, которые позволили бы им оптимально развиваться, пройти реабилитацию на индивидуальном уровне, адаптироваться к самостоятельной, деятельной жизни, подготовиться к успешной интеграции в социум;
- ▶ разработка, апробирование и внедрение инновационных технологий взаимодействия с семьями, воспитывающими детей-инвалидов, для повышения качества и эффективности этой работы;
- ▶ профилактическое направление.

Свою главную задачу сотрудники видят в том, чтобы превратить реабилитационный центр в инновационное, высокотехнологичное учреждение, ориентированное на полную удовлетворенность потребителя, стать лидером сферы социальных услуг на территории автономного округа. Определенных успехов мы уже достигли: по итогам работы за 2007-й и 2009 год

ключевые слова

качество оказываемых услуг, медико-социальная реабилитация, система менеджмента качества, управление персоналом, социальные услуги

Центр признан лучшим учреждением социального обслуживания среди подобных организаций ХМАО — Югры, в 2010 году — включен в число ресурсных учреждений социального обслуживания автономного округа как опорная (базовая) организация. В 2011 году Центр внесен в реестр работодателей, удостоенных «Сертификата доверия» в рамках проекта «Добровольное декларирование работодателями ХМАО — Югры соответствия условий и охраны труда требованиям трудового законодательства и иных нормативных правовых актов, содержащих нормы трудового права».

Каждые три года мы разрабатываем Концепцию и Программу развития Центра, исходя из трех основополагающих установок:

- ▶ Развитие — через инновации.
- ▶ Программно-целевой метод — основа планирования деятельности учреждения.
- ▶ Развитие системы менеджмента качества (СМК).

Как создавалась СМК

В июне 2009 года мы начали разработку СМК реабилитационного центра «Солнышко» в соответствии с требованиями национального стандарта ГОСТ Р ИСО 9001–2008 «Системы менеджмента качества. Требования».

Высшим руководством были сформулированы миссия и цель деятельности реабилитационного центра «Солнышко». Миссия Центра — удовлетворение потребностей детей-инвалидов, детей и подростков, имеющих отклонения в физическом или умственном развитии, а также их семей в интеллектуальном, нравственном,

культурном и физическом развитии; содействие их самореализации, повышение качества жизни. Цель — оказание детям и подросткам комплексных социальных услуг, направленных на максимально полную и своевременную социальную адаптацию к жизни в обществе, семье, к обучению и труду, в том числе с помощью индивидуальных реабилитационных программ.

При построении СМК мы отказались от использования консалтинговых услуг. Разработку и апробацию всей необходимой документации, приведение имеющихся документов в соответствие с требованиями национального стандарта провели сотрудники учреждения, прошедшие необходимое обучение в Уральском межрегиональном сертификационном центре (г. Екатеринбург) и Югорском бизнес-консалтинге (г. Сургут).

К февралю 2010 года разработка системы менеджмента качества в основном завершилась. Предварительный аудит СМК нашего Центра был проведен в апреле 2010 года Органом по сертификации интегрированных систем менеджмента ООО «Российские технологии сертификации»¹. Дальнейшая работа по созданию СМК проходила уже с учетом результатов аудита.

¹ Официальный представитель международного органа по сертификации Quality Austria и IQNet в России

Концепция долгосрочного социально-экономического развития Российской Федерации на период до 2020 года разработана в соответствии с поручением Президента Российской Федерации по итогам заседания Государственного совета Российской Федерации, состоявшегося 21 июля 2006 года и утверждена распоряжением Правительства Российской Федерации от 17 ноября 2008 года № 1662-р. Цель Концепции — определение путей и способов обеспечения в долгосрочной перспективе (2008–2020 годы) устойчивого повышения благосостояния российских граждан, национальной безопасности, динамичного развития экономики, укрепления позиций России в мировом сообществе

Концепция