

УТВЕРЖДАЮ

Директор бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного
округа - Югры "Нижневартовский
специальный дом-интернат для
престарелых и инвалидов "

Б.С. Калдаманов

« 20 » _____ 2019 года



ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА И БЕРЕЖЛИВОГО ПОРОИЗВОДСТВА

Руководство бюджетного учреждения Ханты-Мансийского автономного округа – Югры «Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов» (далее – Учреждение), обеспечивая высокое качество предоставления социальных услуг, стремится удовлетворить и опередить ожидания общества в качественных, доступных и своевременных социальных услугах. Шаг за шагом, завоевывая доверие потребителей, Учреждение стремится поднять имидж Учреждения, и сформировать репутацию надёжного и честного социального партнёра.

Стратегическая цель Учреждения направлена на непрерывное совершенствование деятельности, улучшение качества социального обслуживания, создание ценности для потребителя с наименьшими потерями, обеспечение безопасности и сохранение здоровья граждан пожилого возраста и инвалидов, полностью или частично утративших способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности.

Главная стратегическая цель определяет следующие приоритетные задачи:

- Постоянное улучшение качества предоставляемых услуг на основе анализа потребностей и ожиданий получателей социальных услуг;
- Соответствие деятельности установленным законодательным и нормативным требованиям Российской Федерации, а также требованиям, установленным системой менеджмента качества Учреждения.
- Непрерывное совершенствование всех видов деятельности: реабилитационно-адаптационной, просветительско-профилактической, информированной, поисково-исследовательской, для обеспечения опережающего удовлетворения запросов общества в оказании социальных услуг и поддержания высокого статуса учреждения.
- Увеличение объёмов социальной помощи.
- Снижение риска получения клиентами некачественных социальных услуг.
- Непрерывное совершенствование организации процесса предоставления социальных услуг на основе применения новых управленческих технологий, анализа методического, материально-технического, информационного обеспечения процесса предоставления социальных услуг и разработка программ по его оптимизации.
- Развитие системы рисков и возможностей, перспективное развитие, основанное на сильных сторонах деятельности Учреждения и предотвращение негативных тенденций вследствие реализации потенциальных рисков.
- своевременное обеспечение персонала Учреждения информацией о законодательных и других установленных требованиях в сфере предоставления социальных услуг, актуализация значимости выполнения требований клиентов в соответствии с целями учреждения в области качества.

- Создание в Учреждении стимулирующей среды актуальных научно-методических исследований, разработки и внедрения инновационных социальных технологий.
- Распространение философии организации работ по принципам бережливого производства на все подразделения учреждения.
 - Обучение всех работников принципам бережливого производства; вовлечение максимального количества персонала в процесс «постоянных улучшений».
 - Создание процесса непрерывного устранения потерь, то есть устранение любых действий, которые потребляют ресурсы, но не создают ценности (не являются важными) для конечного потребителя.
 - Повышение производительности труда: достижение большего результата с расходом меньшего количества ресурсов, минимальных затрат труда, минимального времени на проведение отдельных операций, гарантированного оказания услуг высокого качества.
 - Внедрение методов бережливого отношения к ресурсам.
 - Выявление узких мест в процессах осуществление деятельности по оказанию социальных услуг.
 - Создание, контроль и оценка эффективности реализации федеральных и окружных инновационных программ.
 - Формирование системы оценки показателей эффективности и результативности примененных методов и инструментов систем менеджмента качества и бережливого производства.
 - Обеспечение информационной открытости деятельности Учреждения.
 - Организация тиражирования лучших практик как подразделений учреждения, так и практик отечественного и зарубежного применения инструментов систем качества и бережливого производства для общего пользования.
 - Поиск, изучение и творческое применение лучших достижений российского и зарубежного опыта в области оказания социальных услуг.
 - Формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе, способствующего постоянному совершенствованию деятельности, а также развитие корпоративной сплочённости и привлечение сотрудников к управлению.
 - Обеспечение эффективной обратной связи с потребителями с целью непрерывного повышения качества социальных услуг с ориентацией на личность и семью.
 - Внедрение в практику информационных программных технологий;
 - Совершенствование нормативного и программного обеспечения Учреждения;
 - Улучшение материально-технического состояния;
 - Обеспечение комплексной безопасности оказываемых услуг;
 - Улучшение условий труда, разработка и реализация программ профилактики профессионального выгорания;
 - Повышение доступности среды для всех категорий граждан;
 - Развитие этических норм, обеспечивающих предотвращение конфликтных ситуаций и обеспечивающих Учреждению имидж учреждения, оказывающего высокого качества социальные услуги;
 - Привлечение спонсорской помощи для развития Учреждения, развитие волонтерского движения;
 - Внедрение интегрированной системы менеджмента качества и бережливого производства, соответствие интегрированной системы менеджмента требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 и ГОСТ Р 56407 и постоянное повышение ее результативности, совершенствование принципа индикативного планирования деятельности.
 - Расширение спектра оказываемых услуг.

- Непрерывное повышение профессиональной подготовки и квалификации сотрудников всех уровней.
- Стандартизация осуществляемой деятельности.
- Внедрение инструментов бережливого производства в деятельность Учреждения.
- Развитие системы мотивирования сотрудников Учреждения в процессах улучшения.
- Привлечение спонсорской помощи.
- Непрерывное улучшение санитарно-гигиенических условий на рабочих местах в целях минимизации технической нагрузки на окружающую среду и работников учреждения;
- Вовлечение всех работников учреждения в процессы непрерывного совершенствования для достижения поставленных целей, выхода на новый уровень эффективности и конкурентоспособности.
- Взаимовыгодное сотрудничество между всеми заинтересованными сторонами – получателями социальных услуг, работниками, социальными партнерами, представителями надзорных и контролирующих организаций, общества в целом в целях обеспечения непрерывного совершенствования деятельности в области качества, безопасности труда и охраны здоровья.
- Расширение взаимодействия с социальными партнерами.
- Улучшение условий и охраны труда работников путем предупреждения несчастных случаев и профессиональных заболеваний в Учреждении;
- Обеспечение функционирования системы управления охраной труда (далее - СУОТ).
- Проведение системной оценки условий труда.

Принимая данную Политику, мы берем на себя ответственность за реализацию Политики в области качества, бережливого производства, ставим задачу постоянно развивать и совершенствовать интегрированную систему менеджмента качества и бережливого производства - как инструмента реализации целей и обязательств настоящей Политики, а также содействовать созданию такой атмосферы, в которой все сотрудники Учреждения будут разделять приверженность к обеспечению качества на рабочих местах.



УТВЕРЖДАЮ
Директор БУ «Нижневартовский
специальный дом-интернат для
престарелых и инвалидов»

Б.С. Калдаманов
2019 года

**Цели в области качества бюджетного учреждения
Ханты-Мансийского автономного округа – Югры
«Нижневартовский специальный дом-интернат для престарелых и инвалидов»
на 2019 год**

Цели в области качества разработаны и утверждены на методическом совете учреждения (Протокол №2 от «13» сентября 2019 года)

Цели в области качества разработаны в соответствии с положениями Политики в области качества.

Положения Политики	Целевой показатель
1	2
Соответствие деятельности установленным требованиям	– Отсутствие нарушений действующего законодательства РФ и автономного округа Югры, выявленных надзорными органами; – Выполнение Государственного задания на 100%; – 100% уровень гарантированного предоставления социальных услуг
Непрерывное совершенствование всех видов деятельности	– Сохранение 100% уровня удовлетворенности клиентов, обслуженных в Учреждении
Увеличение объёмов социальной помощи	– Обеспечение доли граждан, получивших социальные услуги, от числа нуждающихся (обратившихся) до 100%; – Исполнение пропускной способности 215 человек в год; – Исполнение уровня наполняемости койко-мест в учреждении 95%;
Снижение риска получения клиентами некачественных социальных услуг	– Отсутствие обоснованных жалоб со стороны клиентов в части предоставления социальных услуг
Развитие системы рисков и возможностей	– Разработка методик по управлению рисками; – Обучение работников методам и принципам управления рисками – Внедрение системы безопасности пищевой продукции, основанной на принципах ХАССП, на пищеблоке. – Отсутствие инцидентов реализации недопустимых рисков
Непрерывное совершенствование организации процесса предоставления социальных услуг	– Укомплектованность Учреждения штатными специалистами, осуществляющими предоставление социальных услуг

Разработка и внедрение инновационных социальных технологий, применение лучших достижений российского и зарубежного опыта в области оказания социальных услуг	– Внедрение не менее 2 инновационных технологий социального обслуживания граждан
Формирование благоприятного социально-психологического климата в коллективе	– Снижение текучести кадров до 20% в год
Обеспечение эффективной обратной связи с потребителями	– Повышение доли получателей социальных услуг, охваченных анкетированием; – Увеличение показателя информированности населения через СМИ на 5%, в сравнении с показателями предыдущего года
Внедрение в практику информационных программных технологий	– Внедрение новых направлений деятельности и форм работы в рамках заключённых соглашений с социальными партнёрами
Совершенствование нормативного и программного обеспечения Центра	– Установка подсистемы «Дело-Web», предназначенной для поиска и предоставления информации по документам, зарегистрированным в системе автоматизации документооборота и делопроизводства «Дело», работы с проектами документов путем обращения к базам данных системы «Дело» через сеть Internet
Улучшение материально-технического состояния	– Установка дополнительных камер видеонаблюдения; – Приобретение компьютерного оборудования – Приобретение мебели и мягкого инвентаря – Оборудование конференц-зала учреждения акустической аппаратурой – Оборудование сенсорной комнаты
Обеспечение комплексной безопасности оказываемых услуг	– Актуализация паспортов доступности Учреждения; – Отсутствие травматизма среди персонала и получателей социальных услуг
Улучшение условий труда, разработка и реализация программ профилактики профессионального выгорания	– Доля рабочих мест, охваченных специальной оценкой условий труда от общего числа подлежащих в текущем году; – Реализация программ профессионального выгорания
Повышение доступности среды для всех категорий граждан	1. Обеспечение доступности информации на официальном сайте и стендах Учреждения для инвалидов по зрению в соответствии с ГОСТ Р 5287202012 «Интернет-ресурсы. Требования доступности для инвалидов по зрению»: <ul style="list-style-type: none"> - представление графических файлов формата PDF в текстовом формате; - сокращение числа ссылок на странице (не более 15);

	<ul style="list-style-type: none"> - своевременность актуализации информации. <p>2. Обеспечение условий беспрепятственного доступа к объектам в Учреждении для маломобильных граждан, лиц с нарушением функций слуха и зрения:</p> <ul style="list-style-type: none"> - приведение имеющегося пандуса в соответствие с действующими нормативами; - оборудование парковочных мест для транспорта инвалидов; - доукомплектование помещений Учреждения тактильными рельефными табличками для лиц с нарушением зрения в соответствии с СП 59.13330.2012 «СНиП 35-01-2001. Доступность зданий и сооружений для маломобильных групп населения»;
Развитие этических норм	Отсутствие жалоб, конфликтных ситуаций по причине не соблюдения этического кодекса социального работника
Привлечение спонсорской помощи для развития Центра, развитие волонтерского движения	Привлечение спонсорской помощи
Внедрение системы менеджмента качества, соответствие системы менеджмента качества требованиям стандарта ГОСТ Р ИСО 9001 и постоянное повышение ее результативности, совершенствование принципа индикативного планирования деятельности	Совершенствование системы менеджмента качества: <ul style="list-style-type: none"> – Положительное решение подтверждения соответствие системы менеджмента качества при инспекционном контроле; – 100% выполнение плана мероприятий по совершенствованию системы менеджмента качества
Расширение спектра оказываемых услуг	– Расширение ассортимента предоставляемых социальных услуг на платной основе
Непрерывное повышение профессиональной подготовки и квалификации сотрудников всех уровней	– Увеличение доли сотрудников, прошедших обучение на курсах повышения квалификации, от общей численности сотрудников Учреждения, подлежащих аттестации, на 2%, в сравнении с показателями предыдущего года