

Контрол на качеството на социалните институции

- Den Dries vzw



Грижа за качеството:защо?

- Преди 2003: инспекцията е следила само за нормално функциониране
- Както на 1 Януари 2003:
 - + Изисквания за качество с оглед клиента да е доволен
 - Участие на клиента
 - Обучение на персонала
 - + Информирание и позволяване на клиента да използва способностите си



Грижа за качеството: Какво?

Двойно възлагане:

- Качество на грижите (съдържание)
- Качество на грижите (мениджмънт)



Качественни грижи

- Обслужването на клиента трябва да е внимателно.
 - ✓ Надочено към потребителя
 - ✓ Приемане от обществото
 - ✓ Удобни
 - ✓ Ефективни
 - ✓ Продължителни

Грижа за качеството: Политика по качеството

Как институцията трябва да осъществи нейната политика по качеството?

Наръчник за качество

Политика по
качеството

Планиране на
качеството

Система за
качеството

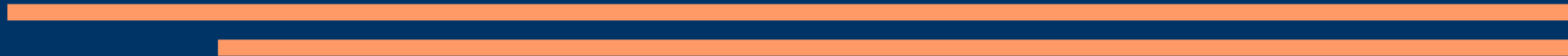
Организационна
структура

Процедури

цели

Система за качеството: Процедури

- 16 процедури:
 - Относно потребителя (7): потреблението
 - Относно персонала (3): Подбор
 - Относно подобренията (1)
 - Относно целите (1)
 - Относно самия наръчник (3)



Система за качество: Процедури по прилагане

- Област на приложение: Всички кандидатури на кандидат-потребителите – и в двете форми на признаване
 - Документи и средства
 - Метод на работа: Описание + график
 - Кой какво прави и кога?
 - Кой какво решава и кога?
 - Кой какво регистрира и кога?
 - Регистрация
-
-

Система за качество: подбор и наемане на персонал

- Област на приложение: персонал и доброволци
 - Документи и средства:
 - Метод на работа: Описание + график
 - Кой какво прави и кога?
 - Кой какво решава и кога?
 - Кой какво регистрира и кога?
 - Регистрация
-
-

Наръчник на качеството=прах?

- Не прашна книга стояща в библиотеката
 - 1) Ежедневни инструкции: Актуализиране на процедурите
 - 2) Политиката по качеството трябва да бъде конкретизирана в годишен план за действие: планиране на качеството
 - 3) Годишни проверки
-
-

Планиране на качеството

- Годишна оценка на работата за всяка услуга:
 - Изпълнение на целите през предната година
 - Продължение на работата от предната година
 - Нови цели за предстоящата година
 - На база на това целите на общата политика са установени: Мерки за превенция и корекция.
 - Всички цели от всички услуги заедно формират планиране на качеството.
 - Това е обобщено в годишния отчет.
-
-

Одити

= Системни проверки за:

- Дали наръчникът е съобразен с инструкциите.
- Дали наръчникът ефективно се прилага на практика.

- Вътрешен одит:

- Самостоятелни проверки
- В сътрудничество с други институции: По-отдалечени и информативни

- Външен одит:

- От инспекция
 - Области на внимание, съществени и несъществени отклонения
-
-