

УТВЕРЖДАЮ  
Директор ГБУ СО ЯО  
Красноперекопский  
психоневрологический  
интернат



М.В. Филиппова

«08» июля 2021 г.

## МИССИЯ

**государственного бюджетного учреждения  
социального обслуживания Ярославской области  
Красноперекопский психоневрологический интернат**

Стабильное повышение качества жизни пожилых людей и инвалидов, создание для них благоприятной терапевтической среды, адекватной их возрасту, состоянию здоровья и индивидуальным особенностям.

## ПОЛИТИКА В ОБЛАСТИ КАЧЕСТВА

**государственного бюджетного учреждения  
социального обслуживания Ярославской области  
Красноперекопский психоневрологический интернат**

*Разработана на основе Национального стандарта РФ ГОСТ Р 52497-2020 «Социальное обслуживание населения. Система обеспечения качества учреждений социального обслуживания».*

**Ключевыми целями учреждения в области качества** являются создание условий для своевременного удовлетворения потребностей получателей социальных услуг в необходимых социальных услугах, системное и непрерывное повышение качества социальных услуг и эффективности (результативности) их предоставления, повышение уровня удовлетворенности получателей социальных услуг обслуживанием и профилактика предупреждения жалоб получателей социальных услуг, развитие инновационного потенциала учреждения, обеспечение репутации учреждения как надежного и ответственного поставщика социальных услуг.

**Достижение данных целей обеспечивается решением следующих задач:**

1. Разработка и внедрение методик и технологий повышения качества и эффективности социальных услуг; внедрение новых форм, форматов предоставления социальных услуг.

2. Реализация клиентоориентированного индивидуального и дифференцированного подходов к предоставлению социальных услуг с учетом критериев индивидуальной нуждаемости получателей социальных.

3. Обеспечение информационной открытости учреждения.

4. Создание благоприятных и комфортных условий жизнедеятельности получателей социальных услуг, а также условий для самореализации, реабилитации и абилитации, достаточно независимого и автономного функционирования пожилых людей и инвалидов, проживающих в учреждении.

5. Повышение уровня компетентности и профессионализма персонала (профессиональной, социально-психологической), эффективности их деятельности, качества работы, предоставляемых социальных услуг.

6. Эффективное управление внутренними ресурсами учреждения и привлечение внешних ресурсов.

7. Повышение уровня материально-технической оснащенности учреждения, обеспечение ее соответствия действующим стандартам; обеспечение условий предоставления и содержания социальных услуг, соответствующим действующим стандартам.

8. Обеспечение доступности учреждения и предоставляемых услуг.

9. Совершенствование процедур внутреннего контроля за качеством предоставляемых услуг, своевременное проведение корректирующих и предупреждающих мероприятий как неотъемлемых частей системы менеджмента качества.

#### **Функционирование системы обеспечения качества услуг в учреждении базируется на следующих принципах:**

- Приоритетность требований получателей социальных услуг по обеспечению качества услуг.
- Предупреждение проблем качества социальных услуг.
- Соблюдение положений нормативных документов, регламентирующих требований к социальным услугам, порядку и правилам их предоставления.
- Обеспеченность учреждения соответствующими человеческими, материально-техническими и другими ресурсами.
- Четкое распределение полномочий и ответственности персонала за его деятельность по предоставлению услуг, влияющих на обеспечение их качества.
- Личная ответственность руководства учреждения за качество предоставляемых услуг, разработку, внедрение и контроль эффективности системы обеспечения качества, за определение политики в области качества, организацию и общее руководство деятельностью по обеспечению качества.
- Обеспечение личной ответственности каждого исполнителя за качество.
- Документальное оформление правил и методов обеспечения качества услуг.
- Обеспечение понимания всеми сотрудниками учреждения требований системы обеспечения качества, предъявляемых к политике в области качества.