

# Тема 3.

## **ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ**

# План лекции:

- **1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.**
- **2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.**

# Литература:

- 1. *Романычев Н.Н., Стрельникова Н.Н., Топчий Л.В.* Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. для бакалавров. М., 2013.
- 2. *Агапов Е.П.* Методы исследования в социальной работе. М., 2013.
- 3. *Малофеев И.В.* Социальные услуги в системе социального обслуживания населения. М., 2013.
- 4. *Одегов Ю.Г., Абдурахманов К.Х., Котова Л.Р.* Оценка эффективности работы с персоналом: методологический подход. М., 2011.
- 5. *Топчий Л.В.* Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: учеб. пособие для бакалавров и специалистов социальной работы. М., 2009.

## Литература (нормативные документы):

- • Национальный стандарт «Социальное обслуживание населения. Термины и определения» // ГОСТ Р 52495-2005.
- Национальный стандарт «Основные виды социальных услуг»// ГОСТ Р 52143-2003.
- Национальный стандарт «Качество социальных услуг» //ГОСТ Р 52142-2003.

# Темы рефератов, докладов

- Анализ вариантов определения и расчета эффективности социальных услуг
- Значимость методологии оценки эффективности и качества социального обслуживания
- Этапы работы по определению показателей эффективности социального обслуживания
-

## **Вопрос 1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.**

- **Основной спектр методологических вопросов** касается определения таких понятий, как:
  - «качество»,
  - «эффективность»,
  - «социальная услуга»,
  - «результативность социальной услуги».

# «Качество»

- *как соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги.*

# «качество социальной услуги» (Национальный стандарт)

- *определяется как совокупность свойств социальной услуги, определяющую ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.*

# качество услуги включает следующие параметры:

- полнота предоставления в соответствии с требованиями (стандартами);
- доступность;
- своевременность;
- эффективность
- и результативность предоставления услуги.

# *Эффективность услуги*

- определяется как степень успешности деятельности по достижению цели с наибольшей экономией затрат, т. е. до какой степени услуга способствовала своевременному и объективному решению стоящих перед клиентами проблем с наименьшими затратами ресурсов разного рода.

## **качество социальной услуги и качество социального обслуживания**

- Оценка качества услуги подразумевает разовый по своей сути характер анализа, в то время как оценка качества социального обслуживания неминуемо нацелена на оценку процесса предоставления услуг.

## *Качество деятельности учреждения социального обслуживания.*

- подразумевает оценку управленческого аспекта, материально-технической оснащённости, качества персонала учреждения и других сторон работы обеспеченности социальной службы.

# *Результативность социальной*

## **услуги включает:**

- степень решения материальных или финансовых проблем клиента, оцениваемую непосредственным контролем результатов выполнения услуги;
- степень улучшения эмоционального, физического состояния клиента, решения его правовых, бытовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги, оцениваемую косвенным методом, при участии клиента в оценке качества услуги.

# Виды социальных услуг:

- социально-бытовые,
- социально-медицинские,
- психолого-педагогические,
- социально-психологические,
- социально-правовые,
- Социально-трудовые,
- предоставление коммуникационных услуг,
- Срочные услуги.

# *Трудная жизненная ситуация*

- определяется как ситуация, объективно нарушающая жизнедеятельность гражданина и которую он не может преодолеть самостоятельно.

# Виды услуг в зависимости от времени оказания услуги и ее комплексности

- *Единоновременные услуги.*
- *Долговременные услуги*
- *Простые услуги*
- *Сложные услуги*

# *Единовременные и долговременные услуги*

- *Единовременные услуги*
- оказываются в форме отдельного действия в течение фиксированного (регламентированного) периода времени.
- *Долговременные услуги* оказываются в форме повторяющихся действий в течение определенного времени и представляют собой или периодическое предоставление одной и той же услуги, или некоторого комплекса разных услуг.

# *Простая и сложная услуги*

- *Простая услуга* — осуществление действий специалиста, приводящих к наступлению объективно фиксируемого конкретного результата.
- *Сложная услуга* оказывается одним или несколькими специалистами и не приводит к немедленному результату, но может иметь фиксируемые промежуточные результаты. (например, психологические и реабилитационные услуги).

# Клиентоориентированная социальная услуга

- это услуга, оказываемая учреждениями социальной защиты, как совершение специалистом (группой специалистов) специализированного учреждения определенной последовательности действий и (или) принятие определенных решений для обеспечения прав и удовлетворения потребностей человека, который ограничен в своих возможностях сделать (делать) это самостоятельно.

# социальная карта клиента

документ, в котором фиксируется наличная жизненная ситуация и определяются средства (услуги) для устранения или компенсации имеющихся ограничений жизнедеятельности и гражданских прав.

# Технологический план обслуживания

- это инструмент планирования и управления процессом предоставления услуг. В технологическом плане, кроме того, должны быть обозначены цели оказания услуг и действия, необходимые для их достижения.

## Вопрос 2.

- **Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.**

# Особенности предоставления и потребления социальных услуг:

- • заявительный принцип оказания услуг затрудняет возможность оценить степень охвата целевой группы;
- • социальные услуги не могут быть полностью формализованы, что затрудняет разработку прозрачных и четких критериев оценки;
- • многообразные внешние условия могут повышать или снижать вероятность положительных изменений;
- • изменения в жизни людей нередко носят отсроченный характер по отношению к времени оказания услуги.

# Три подхода к оценке эффективности социальных услуг:

- Первый — это соотнесение норм качества социальных услуг с реальным проявлением результативности практической социальной работы на разных уровнях социального обслуживания населения,
- Второй — предусматривает измерение эффективности при помощи показателей, позволяющих определить динамику преодоления социальных девиаций в обществе и проблем отдельных клиентов (статистический подход);

## (продолжение)

- Третий — предусматривает внедрение критериев и показателей в практику социальной работы, при помощи которых можно оценивать эффективность с точки зрения развития сети учреждений социального обслуживания (достаточность, сбалансированность, целостность, разнообразие — Л. В. Топчий, Э. А. Манукян),

## методика разработки показателей эффективности включает ряд этапов:

- Первый — установление необходимости определения показателей эффективности.
- Второй — тестирование показателя с учетом конкретных мнений и вопросов, имеющих в области, городе или районе.
- Третий — определение исходной информации, относительно которой будет происходить оценка деятельности.
- Четвертый — определение существующих информационных и управленческих систем и систем, которые необходимо будет развивать для проведения оценки деятельности.
- .

## (продолжение)

- Пятый — определение навыков, умений и методов работы персонала, который будет участвовать в деятельности по реализации показателей эффективности.
- Шестой — организация обучения, необходимого для приобретения персоналом новых навыков, умений и методов работы.
- Седьмой — разработка технологий, необходимых для оценки эффективности услуг и деятельности персонала по достижению согласованных результатов

# Процесс оценивания эффективности различных видов социальной работы состоит из следующих 9 этапов:

- 1 - составление программы оценки эффективности, определение целей и задач изучения эффективности социальной работы;
- 2 - организация процесса оценки деятельности социальных служб и органов соцзащиты;
- 3 - разработка нормативно-правовых актов системы критериев и показателей;
- 4 - определение краткосрочных и долгосрочных результатов эффективности;
- 5 - обучение персонала специалистов профессиональным навыкам оценки эффективности;

## (продолжение)

- 6 - отбор методик, техник и процедур обследования; сбор и обработка информации, определение логических схем математической обработки полученных данных;
- 7 - проведение аналитической работы;
- 8 - разработка рекомендаций;
- 9 - внедрение научно-методических рекомендаций в практику социальных служб, органов соцзащиты населения и управленческую деятельность региональной и местной администрации.

## Вопросы для закрепления темы

- 1. Какие определения можно дать понятиям "качество социального обслуживания", "результативность социального обслуживания", "эффективность социального обслуживания"?
- 2. Какие варианты определения и расчета эффективности вы знаете?
- 3. Что такое социальная услуга? Какие сложности возникают при определении этого понятия?
- 4. Какие разновидности социальных услуг представлены в национальных стандартах?
- 5. Какие существуют подходы к оценке эффективности социального обслуживания?
- 6. Из каких этапов должна состоять работа по определению показателей эффективности социального обслуживания?