

Эффективность социальной работы



Нормативно-правовая база:

- ФЗ-442 и ОЗ-108
- Приказ МТ и СЗ РФ №391а от 30.08.2013 г. «О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания»
- Приказ МТ и СЗ РФ № 995Н от 08.12.2014 г. «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания»
- Приказ МСП СО № 494 от 19.08.2015 г. «О проведении независимой оценки качества оказания социальных услуг организациями социального обслуживания...»
- Приказ МСП СО № 192 от 07.04.2014 г. «Об утверждении перечня ключевых показателей эффективности деятельности государственных учреждений социального обслуживания населения Свердловской области»
- Стандарты системы менеджмента качества серии ISO 9000

Основные понятия

- **Эффективность** –
это соотношение между
достигнутыми результатами и
затратами
- **Результативность** –
степень реализации поставленных
целей

• **Качество**

**степень соответствия
совокупности присущих
характеристик**

(отличительных свойств)

требованиям

*(потребностям и ожиданиям, которые
установлены, обычно
предполагаются или являются
обязательными)*

Качество продукции (услуги) – это такое состояние результатов выполненных работ, при котором:

- ✓ соблюдены все **законодательные требования** и условия в отношении продукции или **оказания услуги**,
- ✓ созданы требуемые характеристики и свойства продукции (**услуги**),
- ✓ достигнута **удовлетворенность потребителей.**

• Критерий

это признак, на основании которого оценивается результативность социальной работы, мерило оценки ее эффективности:

- Количественные
- Качественные

- В качестве обобщенного критерия оценки эффективности социальной деятельности выступают **социальные нормативы и стандарты**, в сравнении с которыми оцениваются результаты достижения цели. При отсутствии стандартов невозможно установить, выполняется ли работа персоналом достаточно эффективно. Если нет стандарта, то любое изменение деятельности будет необъяснимым. Отсутствие стандарта затрудняет анализ всех данных, полученных при исследовании деятельности организации.

Подходы к определению критериев и методов оценки эффективности социальной работы

(в зависимости от компонентов)

- **Цель** (удовлетворение потребностей клиентов)
- **Условия** (труда, санитарно-гигиенические, социально-психологический микроклимат)
- **Результат** (конечный итог деятельности)
- **Затраты** (материальные, финансовые, физические, умственные, временные)
- **Общепринятые нормы** (стандарты, нормативы, идеалы)

Предмет оценки эффективности

Основные предметы оценки эффективности	Виды методик оценки эффективности
Деятельность различных структур системы социальной защиты населения	Методики оценки эффективности форм и методов управления. Методики результативности. Методики оценки выполнения целевых программ
Качество или уровень организации труда работников (персонала), обеспечивающих социальное обслуживание	Методики оценки условий труда. Методики оценки ресурсного обеспечения. Методики оценки мотивации, эффективности средств мотивации
Уровень (качество) квалификации персонала, обеспечивающего социальное обслуживание	Методики оценки квалификации персонала. Методики оценки подготовки, переподготовки и повышения квалификации персонала
Качество или уровень социального обслуживания различных категорий населения	Методики оценки эффективности видов социального обслуживания. Методики оценки эффективности форм, методов и технологий социального обслуживания. Методики оценки результатов социального обслуживания

Методы оценки эффективности



- **Математические**
- **Социологические**
- **Психологические**
- **Комплексные**
- **Отдельные виды оценки качества:**
 - 1. оценка работы персонала
 - 2. оценка удовлетворенности получателей услуг
 - 3. оценка качества социальных услуг
 - 4. оценка деятельности учреждения
 - 5. оценка результативности и эффективности социальных программ, как уровня оценки социальной политики в целом

1. Математические методы

$$\bar{\varepsilon}_1 = \frac{\sum \left[3H \cdot \frac{\left(\frac{K}{K_n} + \frac{O}{O_n} \right)}{2} \right]}{\sum 3H}$$

Оценка эффективности исполнения «запроса»

$$\mathbf{\mathcal{E} = TP/TP}$$

Э – эффективность

TP – реальное время исполнения

TP – планируемое время для исполнения

Э > 1 – просрочено

Э < 1 – досрочно

Э = 1 в срок

Метод оценки затрат

$$\mathbf{\text{Э} = \text{Р/Ц} + \text{З} + \text{У}}$$

Ц – цели

Р – результат

З – затраты

У - условия

Метод оценки достижения цели

$$\mathbf{\text{Э} = \text{P} / \text{Ц} * 100\%}$$

P – результат

Ц- цель

Э = 0 – 100 % – цель не выполнена

Э = 100 % - цель достигнута

Традиционные методы

- **Опрос в его различных формах**
- **Наблюдение**
- **Анализ документов**

Современные методы

- **Кейс-стади**
- **Онлайн-исследования**
- **Фокус-группы**
- **Визуальная социология**

Кейс-стади

Объектом эмпирических усилий может выступать латентная общность, труднодоступная для изучения другими методами: так называемое «дно» общества (зачастую это и есть объекты социальной работы – преступные группы, лица БОМЖ, нищие), различные элиты, религиозные сектантские группы, семьи, особенно те, что имеют проблемы. Объектом изучения может быть и корпоративное сообщество: например, учебная группа, коллектив предприятия, учреждения и т.д.

С точки зрения тактики проведения исследования кейс-стади – это длительное участие исследователей в повседневной жизни исследуемой группы, описание системы взаимоотношений, значимости определенных событий. Длительное «погружение» в поле исследования дает возможность всесторонне охарактеризовать «случай» в единстве его взаимосвязей и динамике развития, понять групповые нормы и ценности, структуру ролей, систему властных отношений в процессе повседневного обычного функционирования и на уровне формальных предписаний.

Онлайн исследования

- типичный пример расширения возможностей каналов коммуникации между исследователем и исследуемой группой. В первую очередь можно и нужно использовать обсуждения в блогах/форумах, в том числе – спровоцированные исследователем; создание в соцсетях сообществ и мотивированное обсуждение проблем.

Фокус-группы

- активно используются в отечественной социологии и психологии уже с 1990-х гг. Групповая работа под руководством модератора дает возможность обсуждать любой стимульный материал – социальную рекламу, агитационные и разъяснительные материалы. Именно на фокус-группе можно выяснить, как инвалиды осваивают те или иные технологические возможности (пользование компьютером, освоение протезов и т.д.). И это не говоря о возможностях быстрого и детального описания отношения группы респондентов к рассматриваемым проблемам.

Визуальная социология

можно исследовать процесс создания визуального документа (фотографии, рисунка, видео и пр.) с акцентом на мотивы, а можно интерпретировать результат — визуализированную социальную практику.

- исследования кино
- исследования рекламы
- изучение различных направлений и течений в искусстве
- изучение сексуальности, эротизма, образов мужественности и женственности
- анализ визуальных материалов в СМИ
- анализ любительской фотографии, изучение культуры повседневности

3. Комплексные методы оценки эффективности



Параметрический метод

(применяется при конкретном воздействии на клиента)

составляет основу так называемых параметрических методик и предполагает сопоставление двух ключевых параметров:

- прежнее состояние клиента;
- нынешнее состояние клиента.

Анализ удовлетворенности получателей услуг качеством обслуживания

- **Метод выявления степени удовлетворения потребностей клиентов** является комбинированным. С одной стороны, он отражает инструментарий социального маркетинга, а с другой — социологии, поэтому имеет следующие разновидности:
 - 1) прямой оценочный метод, суть которого — периодическое проведение устных и письменных (с помощью анкет) опросов клиентов;
 - 2) параметрический метод, с помощью которого сопоставляется (сравнивается) то, что положено клиенту по нормам, нормативам или соответствующим стандартам, с тем, что фактически выполняется в процессе социального обслуживания;
 - 3) сочетание этих разновидностей.

4. Оценка эффективности работы специалиста

- Уровень профессиональной подготовки, повышение квалификации, аттестация персонала
- Оценка работы персонала на основе анализа данных анкетирования, благодарственных писем от лица клиентов, книги жалоб и предложений и пр.
- Выполнение должностных обязанностей, соответствие профессиональным стандартам
- **Эффективный контракт**

Оценка эффективности результатов труда

- Оценочные листы проведения занятия, мероприятия с клиентами
- Оценочные листы методических пособий
- Оценочные листы мастер-классов

5. Оценка качества услуг

- Соответствие социальных услуг стандартам социальных услуг
- Описание социальной услуги содержит разделы:
 - 1) состав и элементы социальной услуги;
 - 2) объем и сроки предоставления социальной услуги, в том числе: норматив предоставления социальной услуги; периодичность предоставления социальной услуги; единица социальной услуги;
 - 3) условия предоставления социальной услуги, определяющие качество социальной услуги, в том числе: укомплектованность поставщика социальных услуг специалистами и их квалификация; специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.).

6. Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания



Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания

форма общественного контроля, проводимая в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве оказания услуг организациями социального обслуживания, а также повышения качества их деятельности

Критерии:

- открытость и доступность информации об организации;
- комфортность условий предоставления социальных услуг и доступность их получения;
- время ожидания предоставления социальной услуги;
- доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством оказания услуг

**7. Система менеджмента
качества в соответствии с
требованиями международных
стандартов качества ISO 9001
(применительно к качеству работы
организации)**

Система менеджмента качества в учреждении

Главная задача СМК - не контролировать каждый этап предоставления услуги, а создать такие условия, чтобы не допустить ошибок в работе, которые могли бы привести плохому качеству услуг или к несогласованному управлению основными процессами.

Ориентация на потребителя

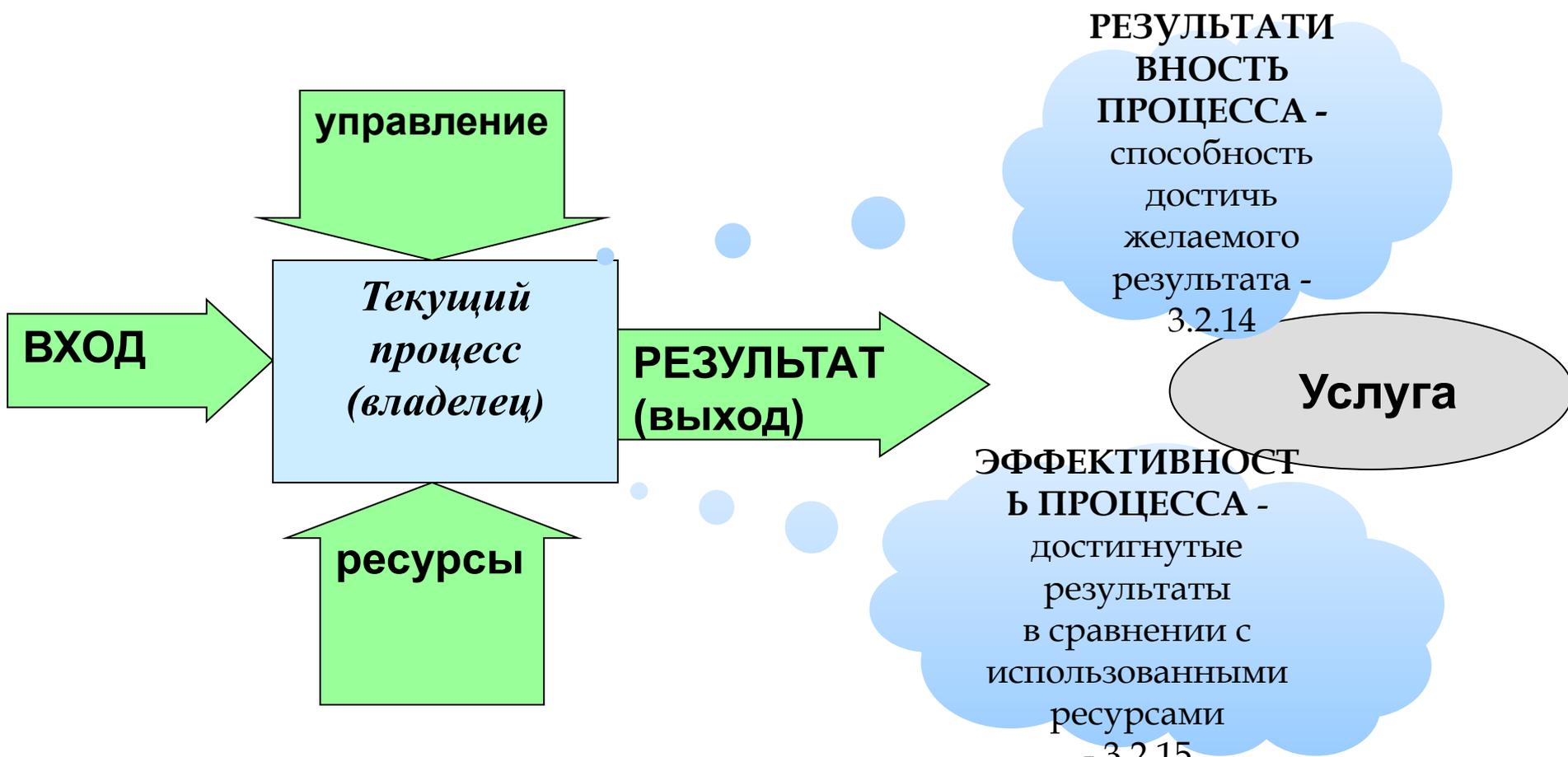


Учреждения зависят от своих потребителей, и ПОЭТОМУ ДОЛЖНЫ:

- **понимать текущие и будущие потребности потребителей,**
- **выполнять их требования,**
- **стремиться превзойти их ожидания.**

Процесный подход^{в3}

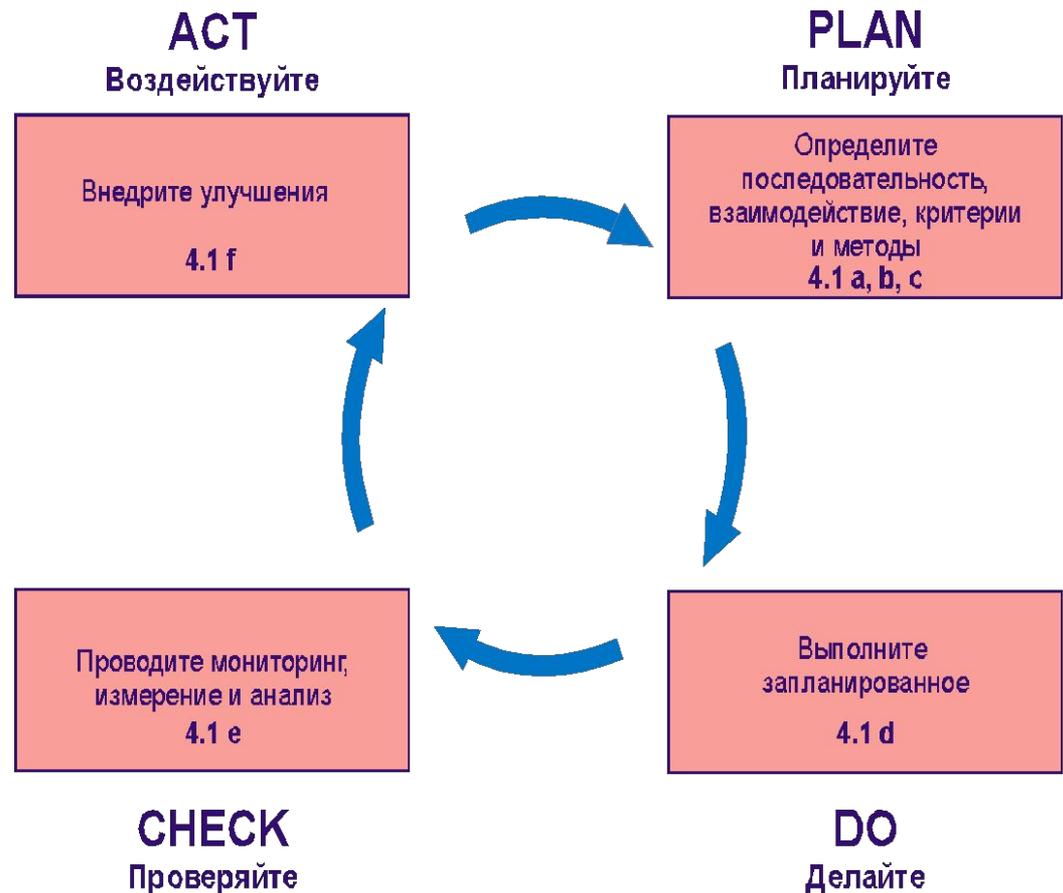
Желаемый результат достигается более эффективно, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.



Постоянное улучшение

Методология, известная как «Планировать-Выполнять-Проверять-Действовать» (PDCA), может применяться ко всем процессам СМК

Постоянное улучшение деятельности учреждения в целом следовало бы рассматривать в качестве ее неизменной цели.



Таким образом

- Проблема оценки эффективности социальной работы в последнее десятилетие приобрело особую значимость и актуальность
- Оценка эффективности социальной работы возможно через оценку удовлетворенности получателей услуг, оценку деятельности специалиста, оценку качества услуг, оценку деятельности учреждения и оценку результативности и эффективности социальной работы в целом, как части социальной политики

Домашнее задание к 21.10.2016 г.

- Провести анализ сайта **любого социального учреждения** по следующим критериям:
 - 1. наличие контактной информации (телефоны, руководители, адрес, как добраться)
 - 2. наличие информации о деятельности учреждения, порядке оказания услуг, видах предоставляемых услуг, тарифах и прочее
- Данные анализа представить в форме презентации на 5-7 слайдах
- Время выступления 5-7 минут

Удовлетворенность качеством услуг

- Своевременность
- Объем
- Соответствие ожиданиям
- Условия
- Цена
- Отношение
- Настроение, самочувствие