**Методы оценка качества социальных услуг.**

1. Понятие качества социальных услуг

2. Показатели качества социальных услуг

3. Изучение способов и методов оценки качества социальных услуг

Заключение

Список использованной литературы

Введение

Оценка качества предоставления социальных услуг является важнейшим элементом системы социальной защиты населения. Она не только позволяет проводить контроль качества обслуживания, предоставляет базу для анализа и принятия управленческих решений, но и обеспечивает обратную связь, необходимую для любой устойчивой и способной к развитию системы.

Между тем в области исследования проблем социального обслуживания в сфере услуг еще не решена задача разработки целостной, единой методологии оценки качества обслуживания, которая включала бы в себя все аспекты -- начиная с оценки реакции потребителя с помощью анкетирования и кончая налаживанием системы статистического учета и анализа параметров оценки.

В связи с введением в действие Национальных стандартов социального обслуживания населения повышаются требования к деятельности социальных служб, специалистов социальных учреждений.

К основным требованиям относятся:

- повышение качества предоставляемых населению услуг, обеспечение их доступности;

- повышение эффективности социального обслуживания клиентов социальных служб.

Среди факторов, способствующих повышению эффективности деятельности, важное место отводится профессионализму кадров как важной составляющей социальной работы.

Определение критериев и показателей оценки эффективности качества услуг является сегодня довольно актуальной проблемой.

Результативность решения проблемы клиента, его эффективность, во многом зависят и от самого специалиста, его умений, опыта, личностных особенностей и качеств. Потому профессиональным задачам подбор кадров и разумная кадровая политика в целом - еще один фактор повышения эффективности работы по социальному обслуживанию.

Удовлетворение потребностей человека происходит путем предоставления целого комплекса социальных услуг. А их качество зависит от наличия или отсутствия определенных условий.

Объектом исследования в данной работе выступают эффективность обеспечения качества социальных услуг.

Предметом работы являются способы и методы оценки качества социальных услуг.

Цель работы - изучение способов и методов оценки качества социальных услуг.

Для достижения данной цели были поставлены следующие задачи:

1 дать понятие качества социальных услуг;

2 рассмотреть показатели качества социальных услуг;

3 изучить способы и методы обеспечения качества социальных услуг.

1. Понятие качества социальных услуг

Согласно национальному стандарту Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 "Социальное обслуживание населения":

Социальное обслуживание - это деятельность социальных служб, направленная на предоставление социальных услуг, осуществление социальной реабилитации и адаптации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Качество социальной услуги - совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.

По мнению П.П. Павленко эффективность социальной работы - это максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения (клиента) при оптимальных затратах.

Эффективность - многоплановое явление. Ее сущность, содержание и технология определения во многом зависит от того, с позиции какой науки и с какой конкретной научно-практической целью она рассматривается. Так, в экономике - это соотношение полученных результатов и затраченных ресурсов. С точки зрения экономистов, чем лучше результат и меньше затрат, тем выше эффективность. Эффективность в медицине - это приближение состояния здоровья пациента после проведенного лечения к норме; в педагогике - достаточно высокий уровень усвоения личностью требований и норм общества, следования им. Результатом социально-психологической работы может быть улучшение или ухудшение психического и социального здоровья человека, тех или иных социально-демографических групп и т. д.

Эффективность - сложный феномен. Существуют разные понимания эффективности социальной работы. Первое исходит из того, что цель работы - это заранее запрограммированный результат. А потому эффективность социальной работы понимается как соотношение достигнутых результатов и затрат, связанных с обеспечением этих результатов. Это - "максимально возможное в данных условиях достижение целей по удовлетворению социальных потребностей населения (клиента) при оптимальных затратах".

При другом понимании эффективность социальной работы - это фактически достигнутые необходимые результаты (эффекты).

Для выявления эффективности достигнутый результат сопоставляется с принятыми стандартами социального обслуживания населения. И здесь наиболее полезным и пригодным оказывается аналитический метод, так как социальную работу, имеющую творческий характер, не всегда можно оценить с использованием математического метода.

Научная значимость критериев и показателей состоит в том, что они являются важным инструментом для исследования результативности предоставления социальных услуг населению, для практики - это система ориентиров, нацеливающих социальных работников на достижение конкретных результатов в социальном обслуживании, адекватных потребностям и нуждам различных категорий населения.

Исследовательская практика показывает, что единого подхода к определению структуры критериев и показателей, годных на все случаи оценки эффективности, быть не может. Их состав и содержательная характеристика будут варьироваться в зависимости от исследуемого объекта, предмета и задач оценки.

В научной литературе понятие "критерий" употребляется в двух основных смыслах: критерий как мерило оценки, эталон, высшая степень развития предмета, явления, процесса и как отличительный признак, объективно отражающий их состояние.

Каждый критерий может включать как количественные, так и качественные показатели, раскрывающие его содержание и свидетельствующие об уровне достижения целей, то есть более подробные характеристики, доступные наблюдению и измерению, необходимые для практического проведения анализа состояния и оценки социальной работы.

Потребности - это нужда в чем-либо необходимом для поддержания жизнедеятельности организма, человеческой личности, социальной группы и общества в целом, внутренний побудитель активности.

Потребности человека дифференцируются в зависимости от объекта социальной работы.

Удовлетворение потребностей человека происходит путем предоставления целого комплекса социальных услуг. Именно качество услуг, формы их предоставления должны стать предметом оценки в деятельности КЦСО.

Удовлетворение потребностей требует учета ряда факторов, в значительной мере влияющих на качество предоставления услуг. Согласно Национального стандарта Российской Федерации (ГОСТ Р 52497 - 2005) "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания" такими факторами (критериями) являются:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

В последнее время сложился устойчивый интерес к проблеме эффективности деятельности социальных служб и специалистов по социальной работе. И это не случайно.

При разработке показателей эффективности по каждому критерию следует иметь в виду требования стандартов социального обслуживания.

Итак, первый нормативный критерий оценки качества услуг - наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение.

ГОСТ Р 52497 - 2005 предусматривает следующий состав документации учреждения:

- положение об учреждении (устав учреждения);

- положение о структурных подразделениях учреждения;

- руководства, служебные инструкции, правила регулирующие процесс предоставления услуг;

- документация на оборудование, приборы и аппаратуру;

- национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставления клиентам социальных услуг [15].

Указанные документы должны составлять основу документации и системы качества учреждения в целом.

2. Показатели качества социальных услуг

Показатели эффективности:

- учреждения и его структурные подразделения размещены в специально предназначенном здании, доступные для всех категорий обслуживаемых граждан. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;

- по размерам и состоянию помещения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм и правил, безопасности труда;

- площадь, занимаемая учреждением, позволяет нормально разместить персонал, клиентов и предоставление им услуг;

- планом работы учреждения предусмотрены меры, направленные на поддержание имеющихся условий, а при необходимости и возможности - на их улучшение.

Известно, что не каждый человек, попавший в трудную жизненную ситуацию, может сам без посторонней помощи выйти из нее. На помощь им приходят специалисты (социальные работники, психологи, медицинские работники и т.д.). Организуя и оказывая им различные виды помощи, они тем самым, создают условия для выхода из жизненного затруднения. Результативность решения проблем клиента во многом зависит от самого специалиста, его умений, опыта, личностных качеств, Осознание специалистом целей и задач своей работы, представление о границах своей компетенции, уровень профессионализма, ценностная ориентация, личность специалиста оказывают безусловное влияние на эффективность деятельности учреждения, поэтому адекватный профессиональным задачам подбор кадров.

Третий критерий - укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация - еще один, довольно значимый фактор повышения эффективности. Он же выступает и в качестве критерия при оценке работы.

Его показателями являются:

- полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;

- при подборе кадров предпочтение отдается специалистам с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой;

- систематически организуются мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников: семинары и практикумы, деловые игры, конкурсы профессионального мастерства, обмен опытом работы, направление на курсы;

- количество сотрудников, прошедших аттестацию в установленном порядке и по ее итогам переведенных на более высокий разряд по оплате труда;

- профессионализм сотрудников проявляется в умениях:

\* определять и формулировать значимые и достижимые цели деятельности, на их основе организовывать взаимодействие с клиентом;

\* выделять приоритетные направления деятельности для решения проблем клиентов, определять необходимый набор средств для достижения результата;

\* владеть способами саморегуляции и самокоррекции, рефлексировать результаты собственной деятельности др.;

- специалисты без посторонней помощи способны:

\* решать задачи различной степени сложности;

\* налаживать оптимальные деловые и личностные отношения с коллегами;

\* вести конструктивный диалог с клиентом;

\* работать при необходимости в команде в различных ролевых статусах;

- в практической работе с клиентом специалисты руководствуются принципами:

\* гуманизма;

\* учета индивидуальных особенностей клиента, приоритета его потребностей;

\* опоры на внутренние резервы клиента;

\* позитивного сотрудничества с ним;

\* толерантности.

Любой вид человеческой деятельности предполагает достижение определенного результата, по которому оценивается проделанная работа. Одной из важнейших ее качественных характеристик является эффективность.

Значимым критерием в определении качества работы учреждения и услуг является состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

Вопросы информации должны являться составной частью системы качества учреждения, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов.

Сейчас превалирует практика количественной оценки деятельности в учреждениях социального обслуживания. Эффективность определяется по количеству обслуженных клиентов, предоставленных услуг и т.д. Речь должна идти о множестве критериев и показателей эффективности как «совокупности упорядоченных, органично связанных характеристик (признаков) и процедур (методик), позволяющих адекватно оценивать состояние социальной работы и выявлять резервы ее развития».

Определение критериев и показателей оценки эффективности социального обслуживания является сегодня актуальной исследовательской проблемой.

Разработка критериев предполагает, прежде всего, определение предмета оценки эффективности.

Один их них заключается в определении и создании в учреждениях социального обслуживания условий, способствующих достижению более высоких результатов. К ним, в частности, относят наличие базовой информации, содержащей, как минимум, данные о клиентах, об их индивидуальной нуждаемости, о предоставляемых услугах и их результатах.

Другое важное условие совершенствование работы по социальному обслуживанию - высокий уровень организации труда персонала, обеспечивающего предоставление услуг населению.

Результативность решения проблемы клиента, его эффективность во многом зависят и от самого специалиста, его умений, опыта, личностных особенностей и качеств. Поэтому адекватный профессиональным задачам подбор кадров и разумная кадровая политика в целом - еще один фактор повышения эффективности работы по социальному обслуживанию.

Немаловажное значение имеет и система контроля за деятельностью подразделений и сотрудников учреждения социального обслуживания по удовлетворению потребностей населения.

Удовлетворение потребностей человека происходит путем предоставления целого комплекса социальных услуг. А их качество зависит от наличия или отсутствия определенных условий.

Исходя из этой логики размышлений, предметами изучения, анализа и оценки эффективности могут быть: информационная обеспеченность социального обслуживания; объем, формы и качество предоставляемых услуг; организация труда персонала; уровень профессионализма сотрудников; система контроля за их деятельностью.

С введением в действие в Российской Федерации национальных стандартов социального обслуживания населения формируется, как показывает практика, иной подход к определению критериев и показателей оценки эффективности. ГОСТом Р 52497 - 2005 «Система качества учреждений социального обслуживания» уже определены основные факторы, влияющие на качество услуг и порядок их использования при формировании системы качества учреждений.

Для оценивания отдельных направлений, форм работы, качества отдельных услуг или деятельности специалистов по социальной работе разрабатываются специфические критерии и показатели.

Специалист по социальной работе, получив соответствующее образование, может работать в учреждениях социального обслуживания разных типов и видов.

Различие объектов и предметов оценки эффективности определяет, соответственно, различие оценочных методик, использование различных методов сбора информации об эффективности социальной работы и ее оценки.

Одним из важнейших условий совершенствования организации социального обслуживания является наличие базовой информации, объективно отражающей состояние работы в социальном учреждении и его структурных подразделений. Для получения такой информации необходима система критериев и показателей эффективности оказания социальных услуг. Она должна содержать данные о клиентах, предоставленных им услугах и их результатах.

Каждый критерий - это объективный, отличительный признак, отражающий качественно-количественную информацию о функционировании Центра и его структурных подразделений.

Критериями оценки эффективности социального обслуживания в социальном учреждении являются:

- уровень удовлетворенности клиентов действиями по решению социальных проблем их жизнедеятельности;

- качество, оперативность и адресность предоставления услуг;

- оптимальность затрат на социальное обслуживание;

- рациональное использование кадрового потенциала учреждения и уровень профессиональной квалификации персонала;

- психологический климат в трудовом коллективе и удовлетворенность работников условиями и результатами труда.

Исходя из критериев, определены основные показатели эффективности деятельности учреждения:

- отсутствие заявлений и жалоб на работу сострудников;

- охват нуждающихся различными видами и формами социального обслуживания и оперативность предоставления услуг;

- выполнение мероприятий по социальной поддержке нуждающихся граждан за текущий период.

Таким образом, оценочные подходы к определению эффективности социального обслуживания могут быть самыми разными. Нормативным требованиям, на наш взгляд, является следование стандартам социального обслуживания.

3. Изучение способов и методов оценки качества социальных услуг

Удовлетворение запросов населения -- основная цель оказания государственных и муниципальных услуг. Степень удовлетворенности клиентов хотя и не является единственным показателем, характеризующим качество оказываемой услуги, представляет собой наиболее значимый критерий. Система показателей качества практически по каждой государственной и муниципальной услуге, оказываемой населению, включает показатели удовлетворенности потребителей.

Основные факторы оценки качества социальных услуг представлены в Национальном стандарте Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг

Настоящий стандарт распространяется на социальные услуги, предоставляемые населению учреждениями социального обслуживания), и устанавливает основные положения, определяющие качество социальных услуг.

Основными факторами, влияющими на качество социальных услуг, предоставляемых населению учреждениями, являются:

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение (далее - документы);

- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);

- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения.

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг» устанавливает содержание и рекомендации по применению методов контроля качества всех основных видов социальных услуг, предоставляемых населению.

Методы направлены на обеспечение объективной проверки требований к качеству услуг, предоставляемых населению.

Аналитический метод - анализ содержания документов учреждения (устав учреждения, положение об учреждении, руководства, правила, служебные инструкции, методики работы с клиентами, документы на средства технического оснащения, национальные стандарты социального обслуживания, отчетно-плановая документация и т.д.), контроль наличия документов, правильности их оформления, объективности, соответствия задачам и целям учреждения, анализ индивидуально ориентированных программ обучения, коррекции, реабилитации; оценка динамики развития учреждения; проверка наличия сертификатов, удостоверений о повышении квалификации, лицензий на методику работы с клиентами.

Визуальный метод - осмотр зданий, жилых помещений, помещений для оказания социальных услуг, других объектов инфраструктуры учреждения, средств технического оснащения с целью контроля их состояния и соответствия требованиям безопасности клиентов и персонала учреждений при предоставлении услуг, требованиям пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим нормам и требованиям, требованиям к удобству размещения клиентов.

Социологический метод-опрос (интервьюирование) клиентов и персонала учреждений о качестве конкретных услуг, оценка результатов опроса, наблюдение за клиентами, анкетирование.

Сравнение оценки качества предоставляемых учреждением услуг клиентами и персоналом с предпочтением оценки услуг клиентами.

Экспертный метод - личное присутствие проверяющих (контролеров-экспертов) при предоставлении отдельных вызывающих сомнение услуг с целью уточнения их качества или личное ознакомление с организацией работы по предоставлению подобных услуг, оценка проведения консилиумов.

Метод супервизии - регулярное и структурированное обсуждение сложных случаев оказания услуг клиентам, анализ эффективности применения конкретными специалистами методов и технологий работы и оценка достигнутых результатов.

Рассмотрение и анализ рекламаций, жалоб и претензий к качеству и своевременности предоставления услуг, а также разрабатываемых в учреждении планов по устранению отмеченных недостатков и степени реализации этих планов.

К методам контроля качества социально бытовых услуг можно отнести:

 Контроль качества услуг по содействию населению всех категорий - клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки в социально-бытовом обеспечении осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам, осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий, лечебно-трудовой и учебной деятельности, культурного и бытового обслуживания, осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества мебели, предоставляемой клиентам учреждений, осуществляют визуальным, социологическим и аналитическим методами.

Контроль качества предоставляемого клиентам мягкого инвентаря (одежды, обуви, нательного белья, постельных принадлежностей) осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества горячего питания, предоставляемого в учреждении или доставляемого клиентам на дом, осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества социально-бытовых услуг клиентам, по состоянию здоровья частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию и неспособным выполнять обычные житейские процедуры (встать с постели, лечь в постель, одеться и раздеться, принять ванну или сходить в баню, принять пищу, пить, пользоваться туалетом или судном, передвигаться по дому и вне дома, ухаживать за зубами или зубными протезами, пользоваться очками или слуховыми аппаратами, стричь ногти, мужчинам - брить бороду и усы), осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества услуг по содействию в получении направления в учреждения стационарного социального обслуживания осуществляют аналитическим и социологическим методами.

Контроль качества услуг по созданию условий для отправления религиозных обрядов осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества содействия в организации предоставления услуг предприятиями торговли, связи, коммунально-бытового обслуживания осуществляют социологическим методом.

Контроль качества услуг по покупке и доставке на дом промышленных товаров первой необходимости, по доставке воды, топке печей, содействию в обеспечении топливом, в сдаче вещей в стирку или ремонт и обратной их доставке, содействию в организации уборки жилых помещений, оказанию помощи в приготовлении пищи осуществляют визуальным и социологическим методами.

Контроль качества услуг по оказанию помощи в уходе за детьми, другими нетрудоспособными или длительно болеющими членами семей осуществляют визуальным и социологическим методами.

В данном стандарте также изложены методы контроля качества социально- медицинских услуг и какими способами они осуществляются.

Методы контроля социально- психологических услуг можно осуществлять следующими методами:

- аналитическим;

- визуальным;

- экспертным;

- социологическим.

Контроль качества услуг по социально-педагогическому консультированию осуществляют аналитическим, визуальным, социологическим и экспертным методами.

 Методы контроля социально - экономических услуг и контроль качества услуг по содействию клиентам социальной службы в осуществлении по отношению к ним предусмотренных законодательством Российской Федерации мер социальной поддержки осуществляют визуальным и социологическим методами.

Таким образом, проанализировав основные методы контроля качества социальных услуг можно сказать, что эффективность социального обслуживания может определяться на основе как общих, так и специфических критериев. Общие критерии служат для оценки эффективности в масштабе деятельности учреждения социального обслуживания в целом (отдельного структурного подразделения учреждения). Специфические критерии и показатели разрабатываются для оценки того или иного вида обслуживания, форм и методов работы с различными группами клиентов, а также для оценки деятельности отдельных специалистов учреждений социального обслуживания.

Заключение

Происходящие в стране реформы, нацеленные на упорядочение всех сфер жизни, требуют изменений в социальной сфере, в том числе создания высокоэффективной системы социального обслуживания населения. В связи с этим проблема повышения ее качества, эффективности деятельности социальных служб является сегодня актуальной и в тоже время недостаточно разработанной.

В России до настоящего времени не сформировалось достаточно четких подходов к оценке эффективности социальной работы. На наш взгляд, наиболее оптимальным в современных условиях является следование Национальным стандартам социального обслуживания, определяющим требования и к качеству учреждений социального обслуживания, и к качеству предоставляемых населению услуг.

Таким образом, выбор методов и способа оценки качества социальных услуг, планирования действий по регулированию качества социальных услуг в соответствии с установленными требованиями эффективного функционирования организаций социального сектора позволит повысить качество социального обслуживания населения.

Список используемой литературы

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005. «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг».

Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг» .

Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10.12.1995 г. № 195-ФЗ // Рос. газ. 1995. 24 декабря. качество социальная услуга обслуживание

Аленикова, С.М. Оценка эффективности работы Центра социального обслуживания и его структурных подразделений [Текст]:/С.М.Аленикова .- М.: 2004. - 216 с.

Нечаева, С. П. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения [Текст]: учебник/ С. П. Нечаева [и др.].-М.: 2007.-159 с.

Романенко А.В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг // Отечественный журнал социальной работы. 2007. № 3.