Благополучие современного человека, особенно проживающего в городе, обеспечивают также службы, которые предоставляют общественные блага и коммунальные услуги и которые в международном классификаторе определяются как public utilities.

Социальная сфера включает отрасли, подотрасли и виды деятельности, результатом функционирования которых является удовлетворение в первую очередь потребностей населения в охране здоровья, образовании, духовных и культурных потребностей. При этом объем и качество потребляемых социально-культурных услуг и оценка состояния соответствующих отраслей рассматриваются как один из важнейших показателей благосостояния и образа жизни населения, а такие показатели как состояние здоровье, общеобразовательный, культурный и профессиональный уровень населения, являются в свою очередь, одним из основных индикаторов, характеризующих степень развитости общества.

Социальные услуги в системе социального обслуживания обуславливают удовлетворение потребностей человека в процессе жизнедеятельности или способствуют ему. Социальная услуга является атрибутом жизнедеятельности человека и общества.

Качество услуг – это комплексная характеристика, которая включает в себя степень удовлетворенности реального потребителя услугой во взаимосвязи с условиями ее предоставления (цена, удобство, объем, периодичность, гарантии, безопасность и другие характеристики). Качество социальной услуги является свойство процесса оказания социальной услуги, характеризующее состояние следующих его существенных признаков:

- выбор и выполнении социальной технологии.

- устранения риска ухудшения трудной жизненной ситуации или риска возникновения у получателя услуги нового паталогического процесса.

- оптимальность использования ресурсов, направляемых на эти цели.

- удовлетворенность потребителей социальных услуг.

- соответствие потребностям и ожиданиям получателей услуг.

Качество услуги понимается как степень соответствия полезных свойств услуги потребностям и предпочтениям потребителей и включает следующие параметры: полнота предоставления с соответствии с требованиями (стандартами), доступность, своевременность, эффективность и результативность предоставления услуги.

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

Результативность включает следующие параметры: степень решения материальных или финансовых проблем клиента, оцениваемая непосредственным контролем результатов выполнения услуги, оцениваемая косвенным методам, при участии клиента в оценке качества услуг.

В социальном обслуживании понятие качество относиться к содержанию, условиям и результатом предоставления услуги. Следовательно, чтобы оценить качество услуги, необходим набор качественных и количественных показателей, или критериев характеризующих услугу в этих аспектах. Количественные характеристики услуги: время ожидания услуги, время предоставления услуги, характеристика оборудования, инструментов, материалов, полнота услуги. Качественные характеристики услуги: репутация организации, знания, компетентность и мастерство исполнителя услуги, доступность персонала, эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, вежливость, чуткость персонала, доверие к персоналу, надежность, условия обслуживания.

Качество услуги – совокупность характеристик, которые отражают способность предоставляемой услуги соответствовать потребностям и интересам получателя услуги. Доступность услуги характеризуется условиями доступа к территориям, зданиям и помещениям, в рамках которого предоставляется услуги; обеспечением населения информацией о работе социальных учреждений, о видах предоставляемых услуг.

Качество социальной услуги – совокупность свойств обуславливающих ее пригодность удовлетворять определенные потребности человека или группы соответствии с ее назначением.

Качество жизни – универсальный критерий для оценки состояния основных функций человека: физических, психических, социальных и духовных. В последние годы повышение качества жизни и качества сфера услуг становиться приоритетным направлением в социальной политике государства. Понятие «качество жизни» тесно связано с понятиями «стиль жизни», «уровень жизни», «способ и образ жизни». В концепции жизненных сил социального объекта в рамках социологического витализма качество жизни рассматривается как интегральная, комплексная, специфическая характеристика общества и человека, человека и общества. Качество жизни отражает определенность, целостность социальных отношений, человеческой деятельности и условий жизни. Другими словами, качество жизни социального субъекта – это уровень реализации потребностей, степень комфортности природной и социальной среды.

Для оценки качества жизни ВОЗ рекомендует использовать следующие основополагающие критерии:

- физические - сила, энергия, усталость, боль, дискомфорт, отдых, сон, отдых.

- психологические – положительные эмоции, мышление, изучение, запоминание, концентрация, самооценка, внешний вид, негативные переживания.

- уровень независимости – повседневная активность, работоспособность, зависимость от лекарств и лечения.

- жизнь в обществе – личные взаимоотношения, общественная ценность субъекта, сексуальная активность.

- окружающая среда – благополучие, безопасность, быт, обеспеченность, доступность и качество и медицинского и социального обеспечения, доступность информации.

- духовность – религия, личные убеждения.

Наиболее известными опросниками для исследования качества жизни являются следующие:

- опросник качества жизни изучения Европейской группы изучения качества жизни (EUROQOL – EuroQOL Group);

- краткая форма оценки здоровья (Medical Outcomes Study Short Form). Состоит из 8 шкал, 36 вопросов.

- индекс общего психического благополучия (Psychological General Well-Being Index).

- профиль влияние болезни.

- Ноттингемский профиль здоровья. 6 параметров оценки переживаний, 38 вопросов, 7 параметров оценки повседневной жизни, 7 вопросов.

- шкала беспокойства и депрессии. Индекс благополучия.

- опросник здоровья МакМастера. (McMaster Health Index Questionnaire).

- обобщенная шкала оценки качества жизни.

- индекс качества жизни.

Оценка осуществляется по полярным шкалам, каждый ответ выражается в баллах. Опросник должен охватывать несколько аспектов жизнедеятельности человека.

- достаточность физических возможностей для самообслуживания, толерантность к физическим, социальным, эмоциональным загрузкам, необходимость иметь адекватный сон и отдых, мобильность и независимость.

- социально-экономические связи опрашиваемого человека.

- эмоциональное восприятие жизни.

Решение проблемы качества социальных услуг возможно в процессе внедрения в практику международных стандартов. Стандарт – это норма, образец. Стандартизация – это деятельность по разработке, опубликованию и применения стандартов; деятельность по установления норм, правил и характеристик в целях обеспечения безопасности работ и услуг. Стандартизация направлена на достижение оптимальной степени на реализации каких либо услуг и при этом решить потребность клиента.

В международном стандарте ввели унифицированную трактовку понятия «учреждение социального обслуживания». Стандарт выделил 33 вида учреждений социального обслуживания. Ими стали дом-интернат для престарелых и инвалидов, специальный дом-интернат, специальный дом для одиноких престарелых, геронтологический центр, геронтопсихологический центр, социальный приют для детей, социально-реабилитационный центр для несовершеннолетних, центр помощи детям, социально-реабилитационный центр для детей и подростков с ограниченными возможностями здоровья, кризисный центр помощи женщинам, центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов, учреждение социальной помощи для лиц без определенного место жительства и другие.