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.

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.

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

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.

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".

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.

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.