Лекция

ОЦЕНКА КАЧЕСТВА ОКАЗАНИЯ УСЛУГ ОРГАНИЗАЦИЯМИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

3 курс отделения социальная работа
дисциплина: основные направления политики социальной защиты населения
автор: к.п.н., доцент В.И. Чумаков
2025

Вопросы

1. Понятие услуги, качества. Задачи, виды оценки.
2. Подходы к оценке качества услуги
3. Критерии и группы показателей оценки
4. Эффективность деятельности социального учреждения

В.М. Чижова, Ю.М. Токарева

МЕТОДЫ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА МЕДИКО-СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Волгоград 2016

: 25349 РУССКИЙ

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ

ФЕДЕРАЛЬНОЕ ГОСУДАРСТВЕННОЕ АВТОНОМНОЕ
ОБРАЗОВАТЕЛЬНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ
«САМАРСКИЙ НАЦИОНАЛЬНЫЙ ИССЛЕДОВАТЕЛЬСКИЙ
УНИВЕРСИТЕТ ИМЕНИ АКАДЕМИКА С.П. КОРОЛЕВА»
(САМАРСКИЙ УНИВЕРСИТЕТ)

С.В. ЕГОРОВА, Е.А. МИРОНОВА, В.Н. СТРЕЛЬНИКОВА

СОЦИАЛЬНАЯ КВАЛИМЕТРИЯ, ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Рекомендовано редакционно-издательским советом федерального государственного автономного образовательного учреждения высшего образования «Самарский национальный исследовательский университет имени академика С.П. Королева» в качестве учебного пособия для обучающихся по основной образовательной программе высшего образования по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа

САМАРА
Издательство Самарского университета
2021

https://repo.ssau.ru/bitstream/Uchebnye-izdaniya/Socialnaya-kvalimetriya-ocenka-kachestva-i-effektivnosti-socialnyh-uslug-95318/1/%D0%95%D0%B3%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B0%20%D0%A1.%D0%92.%20%D0%A1%D0%BE%D1%86%D0%B8%D0%B0%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D0%B0%D1%8F%20%D0%BA%D0%B2%D0%B0%D0%BB%D0%B8%D0%BC%D0%B5%D1%82%D1%80%D0%B8%D1%8F%202021.pdf

История зарождения и развития квалиметрии

- в нашей стране насчитывает почти 100-летие (1922 г.), социальной квалиметрии – более 50 лет. Квалиметрическая наука развивалась преимущественно применительно к производственному и технологическому процессам, измерению качества продукции и услуг в сфере производства.

- Квалиметрия является составной частью квалитологии – науки о качестве создаваемых человеком объектов и процессов. Термин «квалитология» прочно закрепился в научном пространстве благодаря фундаментальным работам А.В. Гличева, В.И. Сиськова, А.И. Субетто. В научных трудах А.И. Субетто сформулирован методологический принцип триединства науки о качестве – единства трех ее основных частей: – теории качества (законы и принципы формирования и реализации качества объектов и процессов); – теории измерения и оценки качества (квалиметрии);
- – теории управления качеством (законы, принципы, механизмы, системы, методологии и технологии управления качеством продуктов, труда и работ)

Квалиметрия как система теорий

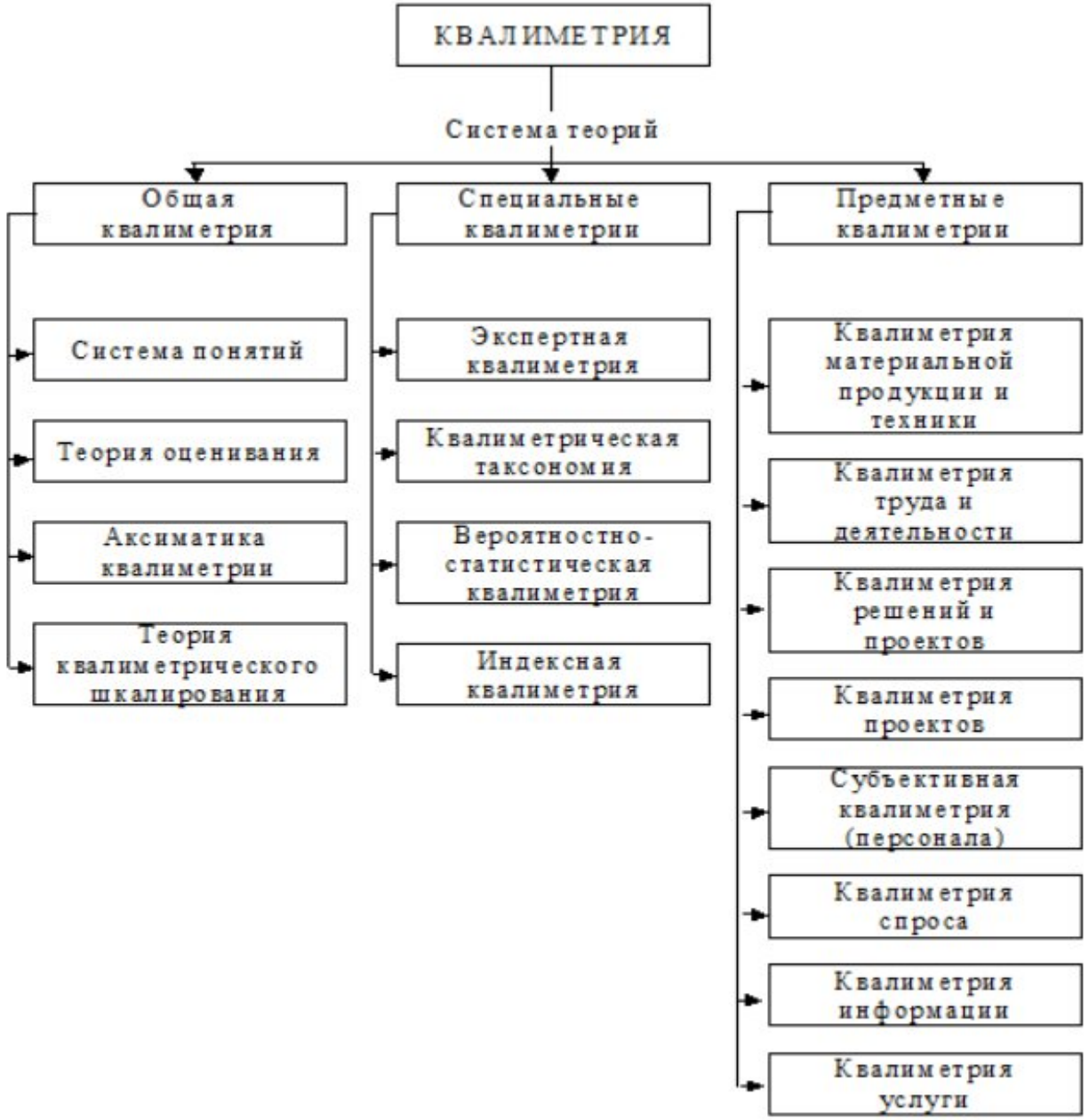


Рис. 1. Квалиметрия как система теорий

В данном контексте социальная квалиметрия может быть описана в виде структуры:

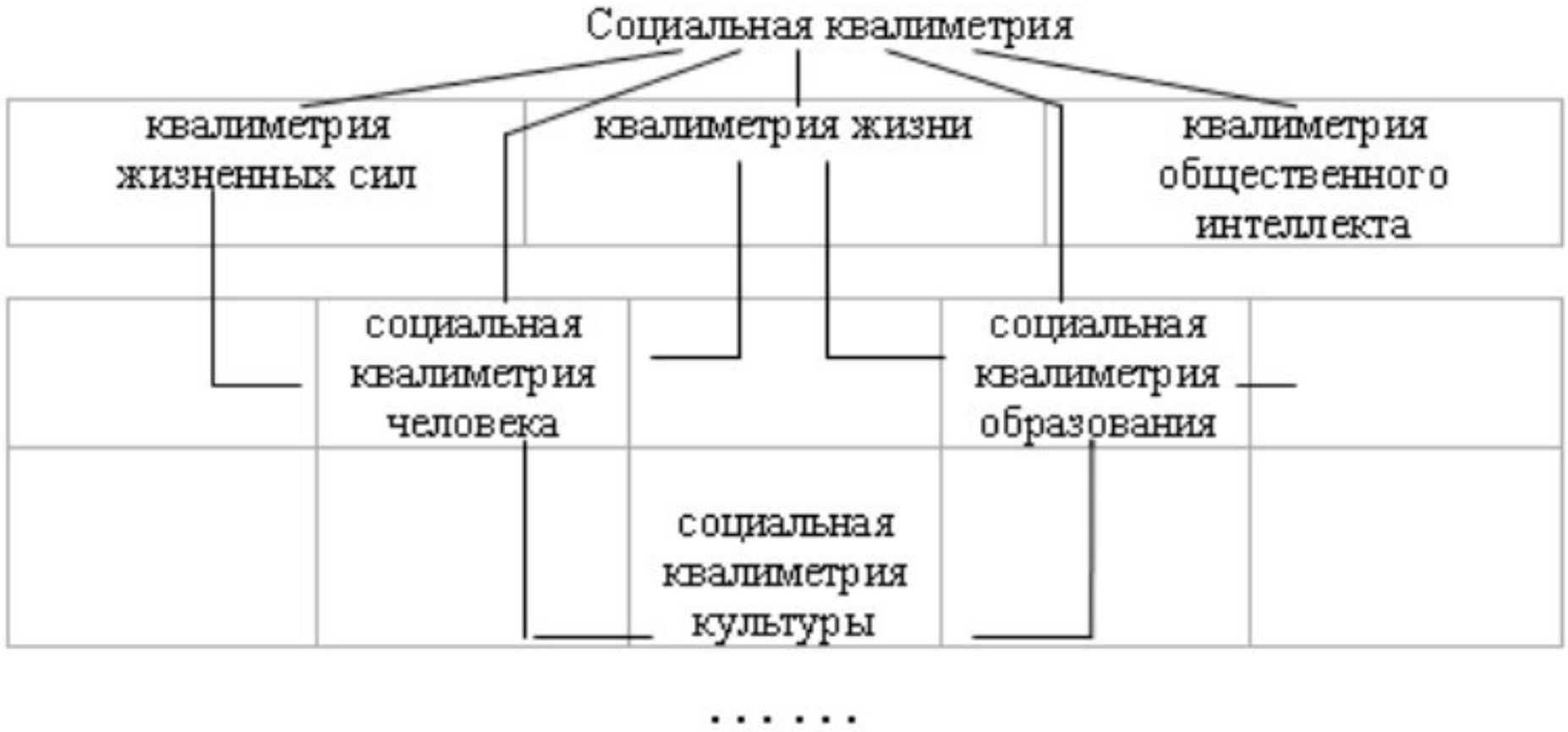


Рис. 2. Структура социальной квалиметрии (по А.И. Субетто)

Что такое услуга?

- ***Результат***, по меньшей мере, одного ***действия***, обязательно осуществленного при ***взаимодействии поставщика и потребителя***, и, как правило, ***нематериальный****
- ***Действие или деятельность***, совершенные одним лицом (физическим или юридическим) в интересах другого лица
- ***Блага***, предоставляемые в форме деятельности.
- Любая ***деятельность или благо***, которую одна сторона может предложить другой.

* ГОСТ Р ИСО 9000-2008 Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь.

Услуга

- Услуга – совершение определенной деятельности или совокупности определенных действий, **направленных на удовлетворение потребности других лиц.** К услугам часто относят все виды полезной деятельности, не создающей материальных ценностей, то есть, главным критерием служит **неосязаемый и невидимый характер** производимого в данной сфере продукта.

Услуга

- Е.Г. Шаблова дает следующее определение: «Услуга - способ удовлетворения **индивидуальной потребности лица,** который не связан с созданием (улучшением) вещи или объекта интеллектуальной собственности и достигается в результате деятельности, допускаемой действующим правопорядком, на возмездных началах».
- Шаблова Е.Г. Гражданско-правовое регулирование отношений возмездного оказания услуг: Автореф. дис. ... докт. юрид. наук. Екатеринбург, 2002. С. 13.

«Степень соответствия совокупности присущих услуге характеристик требованиям

ГОСТ Р ИСО 9000-2008

Качество услуги

- Соответствие услуги «стандарту»
- Соответствие услуги требованиям (ожиданиям) потребителей

Качество

- В соответствии с международными стандартами качество определяется как «совокупность свойств и характеристик продукта или услуг, которая придает ему способность **удовлетворять установленные или подразумеваемые потребности».**
- Качество можно представить как соответствие идеального образа услуги, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения этой услуги. Понятно, что каждый по-своему понимает «качество», у каждого будет свой **идеальный образ качественной услуги.**
- ГОСТ ИСО 9000-2001 №332-ст от 07.07.2003г. «Системы менеджмента качества. Основные положения и словарь». М.: Изд-во стандартов, 2001. 21 с.

Качество

- По определению в соответствии с международными (ISO 8402) национальных (ГОСТ 15467) стандартов «качество – это совокупность свойств и характеристик услуги, которые определяют их способность **удовлетворять установленным или предполагаемым требованиям».**
- Качество в общем понимании рассматривается как «свойство товара (или услуги) удовлетворять спрос потребителя»

Что такое оценка?

- По определению ООН (UNEG, United Nations Norms for evaluation), оценка – это «как можно более системное и непредвзятое изучение какой-либо деятельности, проекта, программы, стратегии, политики, темы, сектора, области деятельности, работы организации и т.п.».
- Большой энциклопедический словарь определяет оценку (в философском значении) как отношение к социальным явлениям, человеческой деятельности, поведению, установление их значимости, соответствия определенным нормам и принципам морали (одобрение и осуждение, согласие или критика и т.п.).

Что такое оценка в целом?

- **Оценка – это системное и непредвзятое изучение какой-либо объекта - проекта, программы, услуги, стратегии, политики, темы, области деятельности, работы организации и т.п.**

Задача оценки

- Определить, насколько деятельность соответствует ситуации, насколько эта деятельность **результативна, эффективна и устойчива, и какое влияние она оказывает.**
- Выводы и рекомендации оценки базируются на надежных и достоверных фактических данных. Это позволяет оперативно использовать выводы и рекомендации оценки для **принятия решений.**

Виды оценки в зависимости от исполнителя

- **Внутренняя оценка или самооценка** – проводится специалистами, которые являются сотрудниками организации, с которой связан объект оценки.
- **Внешняя оценка** - оценка, которая проводится специалистами, не являющимися сотрудниками этой организации и не принимающими участия в оцениваемой деятельности.
- **Независимая оценка** – оценка, осуществляемая независимой специализированной организацией (так называемым **оператором оценки**) или специалистами, не являющимися представителями организации, чья деятельность оценивается. Очевидно, что независимая оценка всегда **внешняя.**

Первый подход:

Оценка услуг на основании стандартов качества

Стандарт

Документ, в котором в целях добровольного многократного использования устанавливаются характеристики продукции, правила осуществления и характеристики процессов производства, эксплуатации, хранения, перевозки, реализации и утилизации, выполнения работ или оказания услуг.

Стандарт также может содержать требования к терминологии, символике, упаковке, маркировке или этикеткам и правилам их нанесения.

Стандартизация

Стандарт на услугу разрабатывается в следующей последовательности:
- изучение потребности в стандартизируемом объекте;
- установление требований к качеству;
- установление характеристик качества;
- установление **методов контроля** характеристик.

Стандарт качества определяет минимальный гарантированный уровень качества, которому должны соответствовать основные параметры услуг и работ, предоставление которых осуществляется за счет бюджетных средств любым поставщиком на территории региона или муниципалитета.

Одним из основных документов, регламентирующих качество услуг, является международный стандарт **ГОСТ ISO 9001-2011 "Системы менеджмента качества. Требования»**

Стандарт качества

- Согласно ГОСТ Р 52496-2005 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг. Основные положения» контроль качества оказания социальных услуг заключается в
- проверке полноты,
- своевременности предоставления этих услуг,
- их результативности (материальной, определяющей
- степень решения материальных или финансовых проблем клиентов,
- нематериальной, определяющей степень повышения физического, морально-психологического состояния клиента, решения его бытовых, правовых и других проблем в результате взаимодействия с исполнителем услуги).

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 предусматривает следующие группы показателей качества по характеризуемым ими свойствам услуг:

- 1) **показатели назначения:** показатели применения, совместимости (функциональной
- - отсутствие препятствий к выполнению другой услуги, программной, технологическая, информационная и т.д.),
- показатели предприятия (материально-техническая база, санитарно-гигиенические условия,
- этика общения и возможность получения дополнительных услуг,
- среднее время ожидания обслуживания клиента), специфические показатели (характеризуют свойства данного вида услуг);
- 2) **показатели безопасности:** безопасность для жизни, радиационная, взрывобезопасность, безопасность для окружающей среды и т.д.;

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52113-2003 предусматривает следующие группы показателей качества по характеризуемым ими свойствам услуг:

- 3) **показатели надежности:** показатели надежности результата услуги, безотказность, долговечность, сохраняемость, показатели стойкости к внешнему воздействию и т.д.;
- 4) **показатели профессионального уровня персонала:** уровень профессиональной подготовки, общие навыки, знание и соблюдение требований руководящих документов, внимательность и доброжелательность в отношениях с потребителем и т.д.

Пример стандарта

Стандарт обслуживания

Заданная последовательность действий сотрудника/организации по отношению к потребителю (клиенту), обязательная для повторяющихся («стандартных») ситуаций.

Пример: «Телефонные переговоры с клиентом»

- *Скорость снятия трубки при входящем звонке клиента*
- *Выполнение требований телефонного этикета – представление, обращение к клиенту по имени*
- *Предоставление клиенту первичной информации*
- *Формирование договорённости о встрече, напоминание клиенту о дате визита и т.д.*

Второй подход:

Оценка услуг на основании мнения потребителей

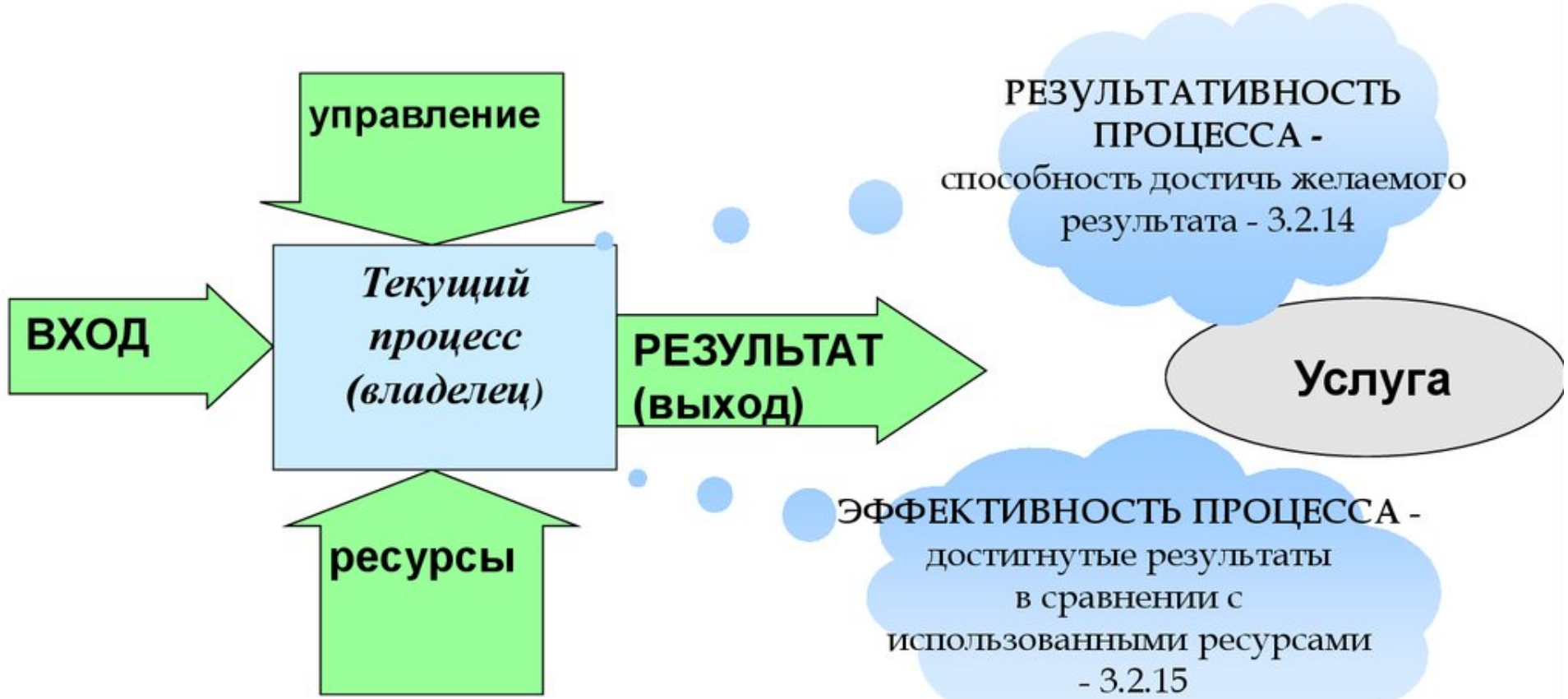
Ориентация на потребителя

Учреждения зависят от своих потребителей, и поэтому должны:

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

Процессный подход

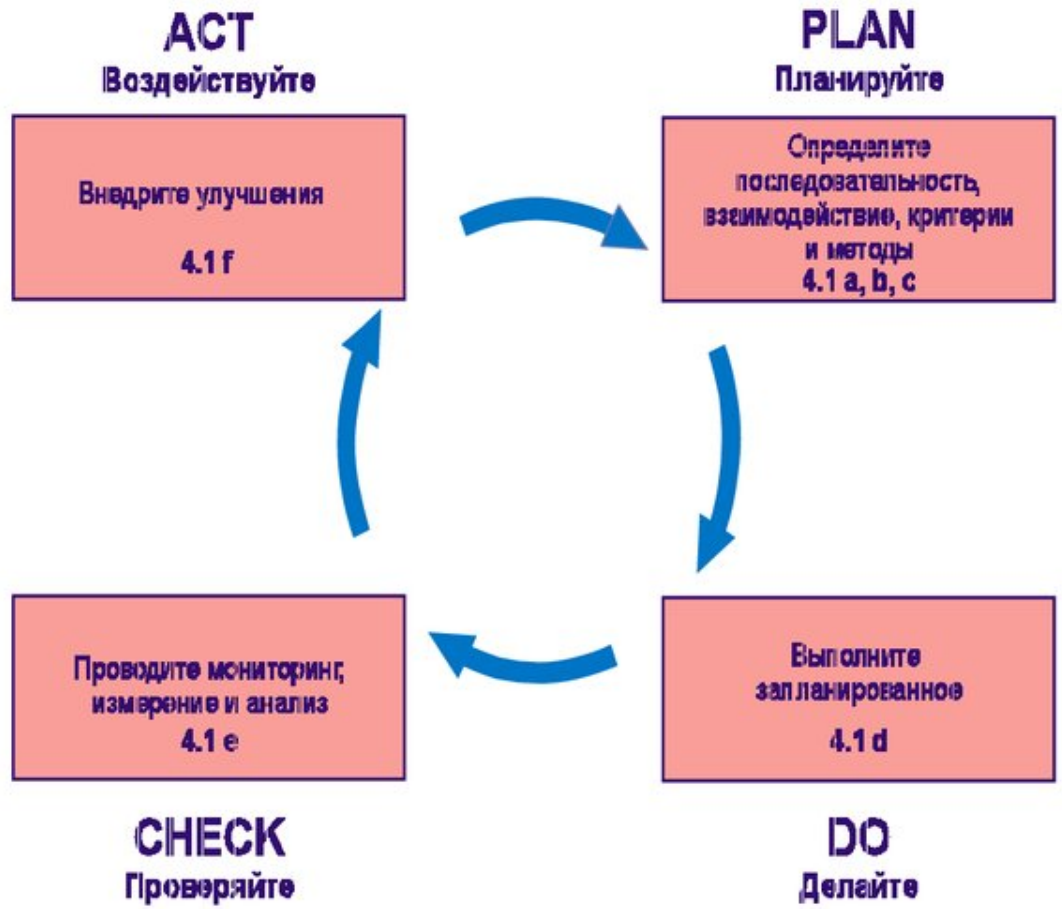
Желаемый результат достигается более эффективно, когда деятельностью и соответствующими ресурсами управляют как процессом.



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.



«Закрытая» оценка на основе стандартов обслуживания: «тайный покупатель»

Удовлетворенность качеством услуг

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

Подходы к формированию критериев

(потребительская оценка)

1. Собираем и оцениваем только ту информацию, которая может быть **оценена простыми получателями** услуг и доступна им
2. Оцениваем только то, что относится **к компетенции учреждения**
3. Выбираем **наиболее важные и значимые** для потребителей параметры
4. Оцениваем **необходимый минимум** – то, что реально можно и нужно изменить
5. Оцениваем **процесс** (например: процесс приема, информирования и т.п.) или уровень **удовлетворенности** (качеством / результатом услуги, организацией процессов)

Таблица 1. Количественные и качественные характеристики услуги (по П.В. Романову, Е.Р. Ярской-Смирновой)

Количественные характеристики услуги	Качественные характеристики услуги
- время ожидания услуги; - время предоставления услуги; - характеристики оборудования, инструментов, материалов; - полнота услуги; - безопасность процессов оказания услуги; - уровень автоматизации	- репутация организации, знания (осведомленность о нуждах клиентов); - компетентность и мастерство исполнителя услуги; - доступность персонала; - эффективность коммуникации исполнителя и потребителя, реакция сотрудников, обходительность, вежливость, чуткость персонала; - доверие к персоналу; - надежность, безопасность; - внешний вид сотрудников, физическая обстановка, эстетика интерьера, комфортность условий обслуживания

10 универсальных критериев **качества** услуги

(Методика SERVQUAL, 1985)

1. Надежность
2. Отзывчивость
3. Компетентность
4. Доступность
5. Вежливость
6. Коммуникации
7. Доверие
8. Безопасность
9. Понимание / Знание клиентов
10. Материально-техническое обеспечение

5 универсальных критериев качества услуги

(Методика SERVQUAL)

Надежность

1. Предоставление услуги как было обещано
2. Надежность в разрешении возникающих у потребителя проблем
3. Оказание услуги правильно с первого раза
4. Оказание услуги в условленное время
5. Ведение записей без ошибок

Отзывчивость

6. Информирование потребителя о том, когда будет оказана услуга
7. Подсказки потребителям по необходимости
8. **Желание помочь** потребителям
9. Готовность отзываться на запросы потребителей

Гарантии

10. Сотрудники, внушающие доверие потребителям
11. Обеспечение ощущения безопасности взаимодействия для потребителей
12. Сотрудники постоянно вежливы и обходительны
13. Сотрудники знают ответы на вопросы потребителей

Эмпатия

14. Каждому потребителю уделяется индивидуальное внимание
15. Сотрудники обходятся с посетителями заботливо
16. Безусловный учет главных интересов потребителя
17. Сотрудники понимают нужды потребителей
18. Удобное время работы

Материально-техническое обеспечение

19. **Современное** оборудование
20. **Внешняя привлекательность** здания и помещений
21. Сотрудники выглядят хорошо и профессионально
22. Внешне **привлекательные материалы,** ассоциированные с оказанием услуги

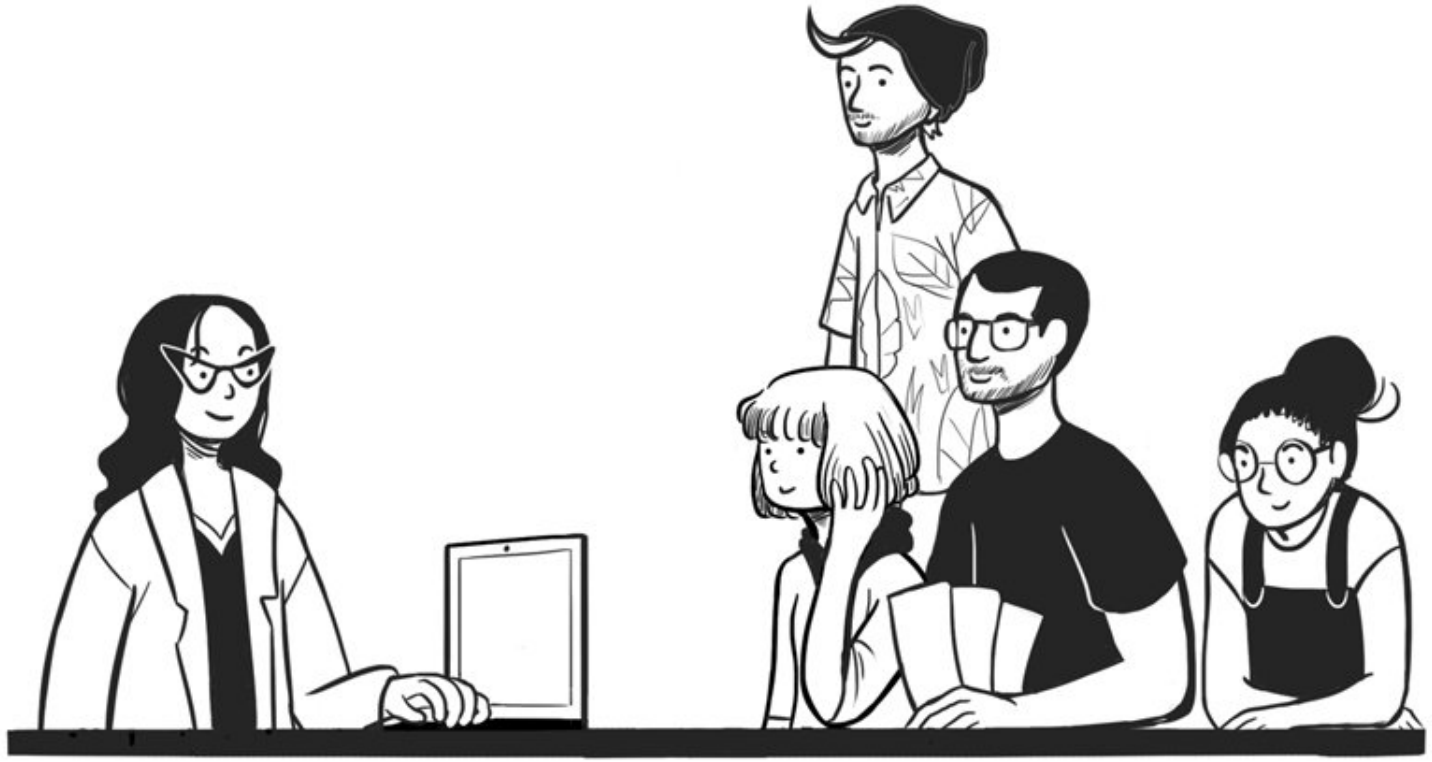
Таблица 2. Критерии и показатели оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания

Приказ Министерства труда и социальной защиты РФ от 23 мая 2018 г. № 317н «Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания и федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы»
Анализ показателей критериев оценки качества
Показатели, характеризующие открытость и доступность информации об организации (учреждении) Соответствие информации о деятельности организации, размещенной на общедоступных информационных ресурсах, ее содержанию и порядку размещения, установленным НПА; наличие на официальном сайте организации информации о дистанционных способах обратной связи и взаимодействия с получателями услуг и их функционирование.
Показатели, характеризующие комфортность условий предоставления услуг, в том числе время ожидания предоставления услуг Обеспечение в организации комфортных условий для предоставления услуг: наличие комфортной зоны ожидания, оборудованной соответствующей мебелью; наличие и понятность навигации внутри организации; наличие и доступность питьевой воды; наличие и доступность санитарно-гигиенических помещений; санитарное состояние помещений организаций; транспортная доступность; доступность записи на получение услуги; время ожидания предоставления услуги.
Показатели, характеризующие доступность услуг для инвалидов Оборудование помещений организации и прилегающей к организации территории с учетом доступности для инвалидов: оборудование входных групп пандусами; наличие выделенных стоянок для автотранспортных средств инвалидов; наличие адаптированных лифтов, поручней, расширенных дверных проемов; наличие сменных кресел-колясок; наличие специально оборудованных для инвалидов санитарно-гигиенических помещений. Обеспечение в организации условий доступности, позволяющих инвалидам получать услуги наравне с другими, включая: дублирование для инвалидов по слуху и зрению звуковой и зрительной информации; дублирование надписей, знаков и иной текстовой и графической информации знаками, выполненными рельефно-точечным шрифтом Брайля; наличие альтернативной версии официального сайта организации для инвалидов по зрению; помощь, оказываемая работниками организации, прошедшими необходимое обучение по сопровождению инвалидов в помещениях организации и на прилегающей территории; наличие возможности предоставления услуги в дистанционном режиме или на дому.

Качество и эффективность услуги не одно и тоже

Рис. 2. Понятие «эффект» по Х. Галиуллину

Пример критериев оценки медико-социальных услуг, принятых в РФ



Критерии оценки качества медико-социальных услуг

Показатель	**Характеристика**
Результативность	внешняя эффективность, измеряющая достижение целей организации. Результативность можно определить как отношение достигнутого результата к максимально возможному, основанному на использовании последних достижений науки и технологии
Эффективность	внутренняя эффективность, экономичность, измеряющая наиболее рациональное использование ресурсов. Отражает стремление добиться наименьшей стоимости помощи без снижения ее результативности
Оптимальность	оптимальное соотношение затрат и получаемых результатов в улучшении здоровья
Приемлемость	соответствие оказанных услуг ожиданиям, пожеланиям и надеждам пациентов и их родственников
Законность	соответствие социальным предпочтениям, выраженным в этических принципах, законах, нормах и правилах
Справедливость, беспристрастность	соответствие принципу, который определяет обоснованное и законное распределение помощи и льгот среди населения

Показатели качества медико-социальной помощи

Показатели	Характеристика
Эффективность	соотношение реально полученного результата с результатом, который мог бы быть получен в идеальных условиях
Экономичность	отношение реальных затрат к нормативной стоимости
Адекватность	соотношение между оказанной медицинской помощью и потребностью в медицинской помощи: - научно-технический уровень использования современных медицинских знаний и технологий в лечебно-диагностическом процессе; - своевременность - соотношение между временем оказания медицинской помощи и временем возникновения потребности в определенной услуге; - доступность - соотношение между количеством получивших медицинскую помощь и количеством нуждающихся в ней; - достаточность - минимальная потребительская корзина медицинских услуг, которая достаточна для качественной и адекватной медицинской помощи

Нормативно-правовые требования к оценке качества социальных услуг

Правовые основы оценки качества оказания социальных услуг

Подпункт «к» пункта 1 Указа Президента Российской Федерации от 7 мая 2012 г. № 597 «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики»:

- «совместно с общественными организациями до 1 апреля 2013 г. обеспечить формирование независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включая определение критериев эффективности работы таких организаций и введение публичных рейтингов их деятельности;»

Послание Президента Российской Федерации Федеральному собранию :

«Важнейшая задача – создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети.»

В.В. Путин

Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ (ред. от 11.06.2021) "Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации"

- 1. Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания является одной из форм общественного контроля и проводится в целях предоставления получателям социальных услуг информации о качестве условий оказания услуг организациями социального обслуживания, а также в целях повышения качества их деятельности.
- (часть 1 в ред. Федерального закона от 05.12.2017 N 392-ФЗ

Общественный совет

- Общественные палаты субъектов Российской Федерации по обращению уполномоченных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации **не позднее чем в месячный срок со дня получения указанного обращения формируют из числа представителей общественных организаций, созданных в целях защиты прав и интересов граждан, общественных объединений инвалидов, общественных организаций ветеранов общественные советы по проведению независимой оценки качества** условий оказания услуг организациями социального обслуживания, которые расположены на территориях субъектов Российской Федерации и учредителями которых являются субъекты Российской Федерации, а также негосударственными организациями социального обслуживания, которые оказывают социальные услуги за счет бюджетных ассигнований бюджетов субъектов Российской Федерации, и утверждают их состав.

- Состав общественного совета утверждается сроком **на три года.**

Критерии независимой оценки

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

«Ключевой критерий оценки качества оказания услуг – это открытость и доступность информации об учреждении»

Критерии независимой оценки

- Независимая оценка качества условий оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как
- открытость и доступность информации об организации социального обслуживания;
- комфортность условий предоставления социальных услуг,
- время ожидания предоставления услуг;
- доброжелательность, вежливость работников организации социального обслуживания;
- удовлетворенность качеством условий оказания услуг,
- доступность услуг для инвалидов.

Учреждение:

Обеспечивает открытость и доступность информации

Обеспечивает условия для проведения опроса потребителей услуг

Размещает на официальном сайте результаты общественного мнения

Обсуждает с попечительским советом результаты оценки

Разрабатывает мероприятия по улучшению качества оказания услуг

Обобщает, анализирует результаты мониторинга общественного мнения

Размещает на официальном сайте план мероприятий по улучшению качества оказания услуг

Основные цели формирования независимой системы оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги

- повышение качества и доступности социальных услуг для населения
- улучшение информированности потребителей о качестве работы организаций, оказывающих социальные услуги
- стимулирование повышения качества работы организаций, оказывающих социальные услуги
- Установить диалог между организациями, оказывающими услуги, и потребителями

Независимая система оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги, включает в себя:

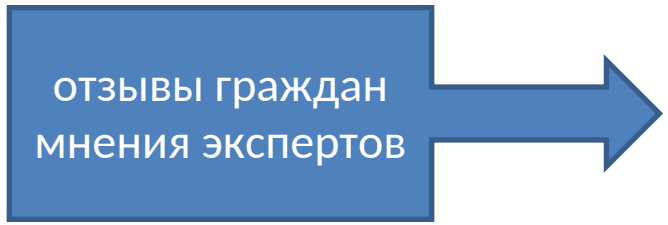
обеспечение полной, актуальной и достоверной информацией о порядке предоставления организацией социальных услуг, в том числе в электронной форме

формирование результатов оценки качества работы организаций и рейтингов их деятельности

Группы показателей оценки:

Группа показателей характеризует качество оказания социальных услуг с учетом мнения граждан – потребителей услуг, общественных организаций, профессиональных сообществ, экспертов

Источники данных для оценки:



онлайн - голосование в сети Интернет
телефоны доверия
«горячая линия»
анкетирование в учреждениях
материалы открытых источников (средства массовой информации, сайты)

Применение результатов оценки:
Принятие потребителями услуг обоснованного решения при выборе конкретной организации для получения необходимой услуги.
Разработка и реализация предложений по улучшению качества работы организаций, оказывающих социальные услуги.
Оценка деятельности руководителя организации, оказывающих социальные услуги.

Региональные аспекты измерения качества медико-социальной помощи

Разделы унифицированной экспертной карты

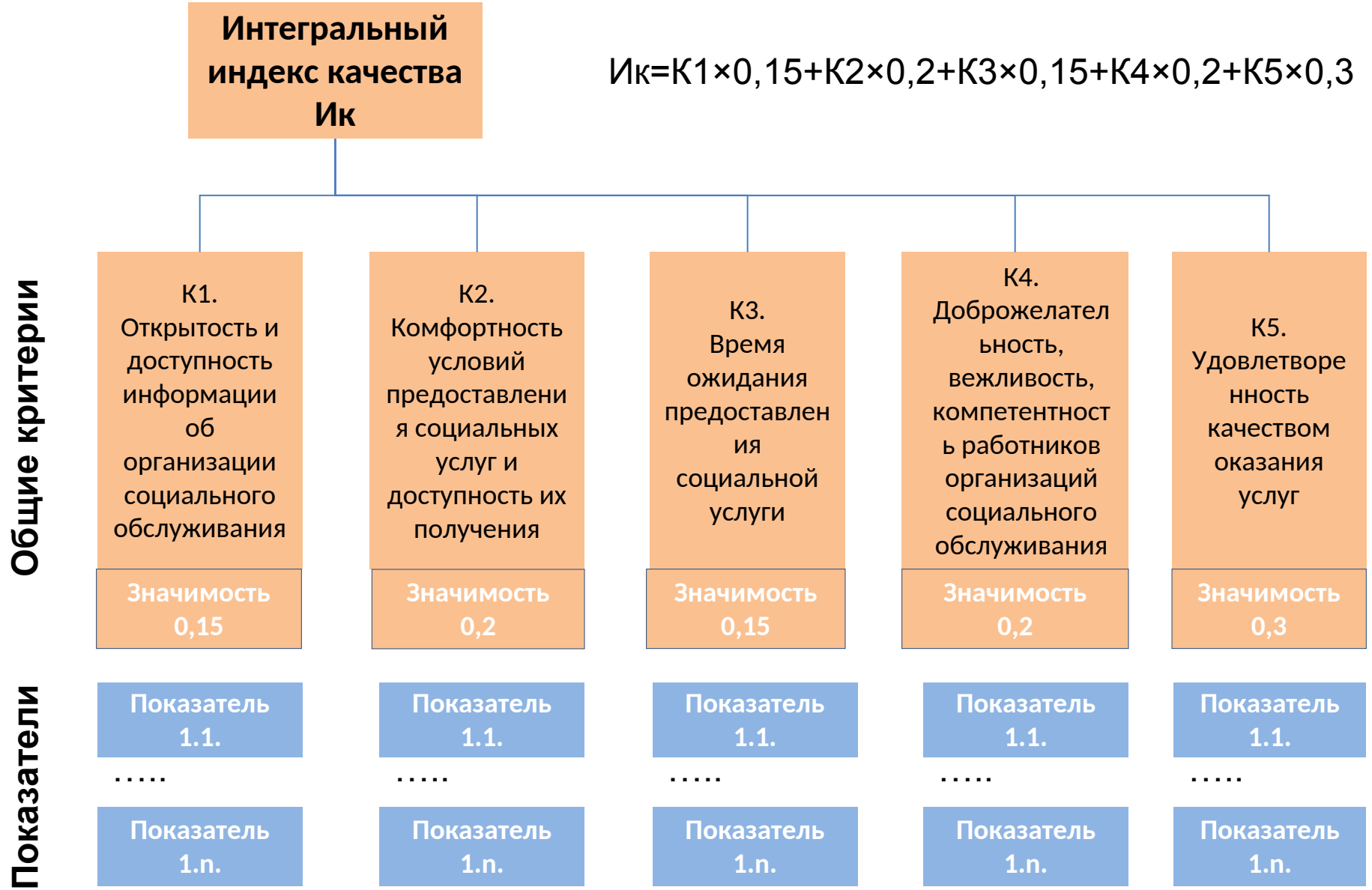
- По результатам экспертизы, включающей в себя 30 формализованных вопросов с вариантами ответов, которые эксперт выбирает в зависимости от ситуации, анализ КМП осуществляется по 7 разделам:
- A — качество ведения документации;
- B — диагностические мероприятия;
- C — постановка диагноза;
- D — лечебно-профилактические мероприятия;
- K — консультации;
- P — преемственность;
- R — экспертное заключение при летальном исходе.

Критерии, обладающие свойством валидности, должны соответствовать следующим требованиям:

- критерии должны обеспечивать адекватную оценку качества медико-социальных услуг либо оценку степени достижения цели их реализации, характеризовать основные **аспекты анализируемой ситуации** и быть доступными для получения оценок по ним;
- **принцип разложимости** отражает тот факт, что эксперту удобнее работать с небольшим числом критериев. по оценке некоторых авторов, критериев должно быть не более 7;
- критерии **должны быть не избыточны,** чтобы избежать дублирования при оценке качества оказываемых медицинских услуг;
- минимальная размерность. Этот принцип также направлен на то, чтобы процедура многокритериального оценивания не была без необходимости слишком громоздкой. **В набор критериев для оценки анализируемой ситуации целесообразно включать лишь те критерии, без которых такая оценка невозможна.**

- **Схема формирования интегральной оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания**

Схема формирования интегральной оценки качества оказания услуг организацией социального обслуживания



Показатели, характеризующие общие критерии оценки качества оказания услуг организациями (примеры)

Наименование показателя	Источник данных для расчета показателя
результативность дозвона по телефонному номеру организации социального обслуживания для получения информации о предоставлении социальных услуг, предоставляемых в организации социального обслуживания, от общего числа контрольных звонков (%)	- график работы телефонной (горячей) линии организации социального обслуживания; - результаты выборочного контроля работы телефонной (горячей) линии организации социального обслуживания;
доступность альтернативной версии официального сайта организации в сети Интернет для инвалидов по зрению с учетом международного стандарта доступности веб-контента и веб-сервисов WCAG (баллы)	- официальный сайт организации социального обслуживания в сети Интернет; - международный стандарт доступности веб-контента и веб-сервисов WCAG;
количество приемных часов (в неделю) в организации социального обслуживания для предоставления гражданам информации о работе организации социального обслуживания и порядке предоставления социальных услуг (часы);	- график приема получателей услуг в организации социального обслуживания; - результаты выборочного контроля приема заявителей в организации социального обслуживания;
наличие условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей услуг (баллы)	- результаты независимого обследования условий беспрепятственного доступа к объектам и услугам в организации социального обслуживания для инвалидов (в том числе детей-инвалидов) и других маломобильных групп получателей услуг;
укомплектованность организации социального обслуживания специалистами в соответствии со штатным расписанием, в том числе по отдельным специальностям: логопеды, специалисты по социальной работе, врачи ЛФК, медсестры по массажу	- штатное расписание организации социального обслуживания; - среднесписочная численность работников за год, чел.; - данные формы № 3-собес по организации социального обслуживания
площадь жилых комнат (спален) в расчете на одно койко-место (м2)	- данные формы № 3-собес по организации социального обслуживания;
доля получателей услуг, которые готовы рекомендовать организацию социального обслуживания друзьям, родственникам, знакомым, от общего числа опрошенных получателей услуг (%)	данные опросов получателей социальных услуг.

Формирование перечней организаций для проведения независимой оценки

Перечни организаций социального обслуживания могут быть установлены с учетом:

- **форм** социального обслуживания: стационарное; полустационарная, социальное обслуживание на дому, ЛПУ
- **видов социальных услуг**, оказываемых организациями социального обслуживания в субъекте Российской Федерации;
- **порядков предоставления социальных услуг** и стандартов социальных услуг;
- **категорий получателей социальных услуг** (граждане пожилого возраста, инвалиды, семьи, дети, женщины, лица без определенного места жительства).

Например, стационарные, полустационарные, нестационарные, комплексные, учреждения (отделения) социального обслуживания на дому; учреждения (отделения) срочного социального обслуживания; учреждения (отделения) срочной социально-консультационной помощи, ЛПУ.

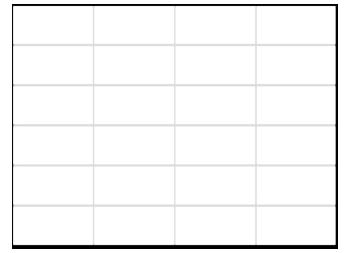
Виды и формы представления результатов независимой оценки качества оказания услуг

1. Рейтинги организаций социального обслуживания, сформированные по интегральному индексу и общим критериям
2. Достигнутые значения показателей, характеризующих общие критерии
3. Оценка выполнения организацией социального обслуживания нормативных (целевых) значений исследуемых показателей
4. Оценка динамики деятельности организации социального обслуживания по установленным показателям за определенный интервал времени
5. Качественный сравнительный анализ деятельности организаций социального обслуживания
6. Предложения по совершенствованию деятельности организации социального обслуживания
7. Планы по совершенствованию деятельности организации социального обслуживания

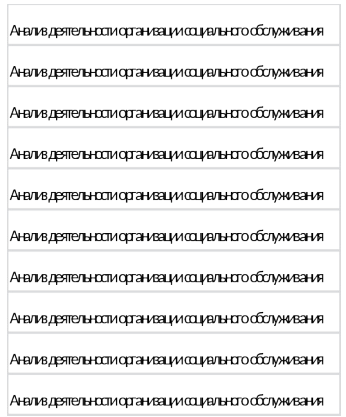
Формы:

Графическая

Табличная



Текстовая



Эффективность деятельности социального учреждения

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 социального учреждения

- **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

Оценка эффективности исполнения «запроса»

$$Э = ТР/ТП$$

Э – эффективность

ТР – реальное время исполнения

ТП – планируемое время для исполнения

Э > 1 – просрочено

Э < 1 – досрочно

Э = 1 в срок

Метод оценки затрат

$$\mathbf{Э = Р/Ц + З + У}$$

Ц – цели
Р – результат
З – затраты
У - условия

Метод оценки достижения цели

$$\mathbf{Э = Р/Ц * 100\%}$$

Р – 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**

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.

Оценка эффективности результатов труда

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