

НЕЗАВИСИМАЯ ОЦЕНКА КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ КАК ТЕХНОЛОГИЯ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ

Важнейшей задачей государства на современном этапе является создание эффективной системы социального обслуживания как комплекса услуг различным категориям населения, находящимся в зоне социального риска. Социальное обслуживание призвано помогать клиентам в решении возникших у них социальных проблем по восстановлению или усилению их способности в самообеспечении и самообслуживании, создавать необходимые условия для жизнеспособности лиц с ограниченными возможностями. В статье рассматриваются особенности независимой оценки качества социального обслуживания населения как технологии социальной работы, а также раскрываются формы и методы оценки качества. Приводятся результаты социологического исследования мнения специалистов и получателей социальных услуг учреждений социального обслуживания г. Костромы о качестве предоставления социальных услуг. На основе исследования подготовлены рекомендации, которые будут способствовать улучшению деятельности учреждений социального обслуживания населения.

Ключевые слова: качество; оценка качества; критерии оценки; социальное обслуживание; социальные услуги; учреждения социального обслуживания; независимая оценка качества деятельности учреждений социального обслуживания; технология социальной работы.

Президент Российской Федерации В.В. Путин в ежегодном Послании Федеральному собранию 4 декабря 2015 г. подчеркнул, что «конкуренция — это решающий фактор повышения качества услуг социальной сферы. Кроме того, необходимо запустить механизм независимой оценки качества услуг, обеспечить открытость информации о работе учреждений социальной сферы» [5]. Но проблема заключается в том, что еще не решена задача введения в межрегиональную практику целостной, единой методологии независимой оценки качества социального 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 России проблемы социальной защиты населения встали перед государством в период рыночных преобразований. Возникла необходимость адресной социальной помощи людям, попавшим в трудную жизненную ситуацию. Пере-

* Веричева Ольга Николаевна — кандидат педагогических наук, доцент, кафедра социальной работы, Костромской государственной университет им. Н.А. Некрасова, Институт педагогики и психологии, г. Кострома, overicheva@yandex.ru.

** Скок Алена Петровна — студент, кафедра социальной работы, Костромской государственной университет им. Н.А. Некрасова, Институт педагогики и психологии, г. Кострома, alesha_skok@mail.ru.

численные обстоятельства явились объективной основой для становления такой инновационной технологии социальной работы как независимая оценка качества деятельности учреждений социального обслуживания населения.

В соответствии с Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных услуг» в процессе проверки системы качества учреждений необходимы: контроль соответствия системы качества требованиям стандарта; анализ соответствия предоставляемых услуг требованиям нормативных документов; выработка корректирующих действий, направленных на устранение недостатков, выявленных в процессе предоставления услуг и совершенствование системы качества [1].

Необходимо отметить, что оценка качества деятельности учреждения социального обслуживания населения может быть плановая (определяется периодичность — один раз в три года, ежегодно, ежеквартально) и внеплановая (при возникновении чрезвычайной ситуации, для изучения определенного направления работы).

Для обеспечения этой потребности с 2013 г. в Костромской области сформирован Общественный совет независимой оценки качества при Департаменте социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области. По статистике Департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области, на 2014 г. предоставляют социальные услуги получателям 26 комплексных центров социального обслуживания населения, 10 учреждений стационарного обслуживания. Во всех вышеперечисленных учреждениях ежегодно проводится внешний контроль качества. Для обеспечения информационного сопровождения независимой системы оценки качества работы в сети Интернет на официальных сайтах Минтруда России, в том числе и на сайте Департамента социальной защиты населения опеки и попечительства Костромской области создан специальный раздел «Независимая система оценки качества работы организаций».

Много опыта накоплено в ходе становления независимой оценки качества социального обслуживания, но выделение в отдельную технологию социальной работы происходит постепенно. Для этого должна быть создана постоянно действующая система учета и документирования инноваций, имеющегося опыта, включающая обучающие тренинги для специалистов, принимающих участие в независимой оценке в качестве экспертов.

Статья основывается на результатах социологического исследования, проведенного авторами, которое иллюстрирует возможности применения независимой оценки качества, как технологии социальной работы для более эффективного предоставления социальных услуг получателям. На основе ответов на вопросы анкеты сделаны выводы о возможностях дальнейшего развития независимой оценки качества деятельности социальных учреждений, как технологии. Нами проанализированы основные критерии и показатели оценки эффективности социального обслуживания, а также изучено мнение об удовлетворенности качеством оказания социальных услуг в организациях социального обслуживания. Мы выявили в ходе исследования, что первостепенная проблема состоит, что превалирует практика количественной оценки деятельности учре-

ждений социального обслуживания. Эффективность социальной работы определяется сейчас по количеству обслуженных клиентов и предоставленных услуг. В меньшей степени уделяется внимание внедрению новых технологий, изучению спроса получателей на имеющиеся социальные услуги. Одним из замыслов исследования, поэтому явилось изучение качества социальных услуг в различных формах социального обслуживания (стационарных и полустационарных) г. Костромы и их сопоставление и анализ для изучения мнения получателей, которые находятся в разных условиях пребывания в учреждении.

Объектом проведенного исследования стали получатели социальных услуг и специалисты учреждений социального обслуживания. Предмет исследования — мнения и предложения получателей и специалистов по улучшению качества социальных услуг, практика независимой оценки качества социального обслуживания населения как технологии социальной работы. Цель исследования — изучить независимую оценку качества деятельности учреждений социального обслуживания населения г. Костромы, предоставляющих социальные услуги, и разработать критериальные показатели ее оценки.

Перед исследованием были обозначены следующие задачи:

1. Выявить факторы, определяющие качество социальных услуг в учреждениях социального обслуживания населения.
2. Изучить критерии и показатели, способствующие повышению эффективности предоставления социальных услуг.
3. Исследовать оценку уровня качества предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения.
4. Выяснить наиболее значимые проблемы, оказывающие влияние на качество предоставления социальных услуг.
5. Изучить предложения и рекомендации специалистов и получателей социальных услуг по повышению качества социального обслуживания в учреждениях г. Костромы.

Гипотезы исследования:

1. Если выявить наиболее востребованные у получателей социальные услуги, то нужно будет обеспечить их дальнейшее развитие с помощью различных ресурсов учреждения: кадровых, экономических, управленческих и др.
2. Чем выше профессионализм специалиста по социальной работе, как практика, так и управленца, тем эффективней деятельность социальных служб в целом.
3. Участие студентов направления подготовки «Социальная работа» в качестве волонтеров по независимой оценке качества деятельности учреждений социального обслуживания населения способствует формированию их профессиональных компетенций и развитию профессионального мастерства.

В работе был использован метод анкетного опроса. Анкета была разработана в двух вариантах: для специалистов учреждений и для получателей социальных услуг, каждая из них состояла из 11 вопросов.

Исследование носило выборочный характер и проводилось с условием максимально возможного охвата получателей социальных услуг и сотрудников учреждений социального обслуживания. Генеральная совокупность исследова-

ния составила 874 чел. — сотрудников и получателей социальных услуг ОГКУ «Центр социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов г. Костромы», ОГБУ «Октябрьский геронтологический центр», ОГБУ «Первомайский психоневрологический интернат для престарелых и инвалидов». Выборочная совокупность исследования составила 358 чел. (41 % от генеральной совокупности, что позволяет соблюсти условие репрезентативности). Способ отбора респондентов в выборочную совокупность является случайным (случайная выборка). По результатам исследования мы выявили, что всего в учреждениях социального обслуживания г. Костромы обслуживается 74 % получателей социальных услуги (от выборочной совокупности) и работает 26 % специалистов разных направлений (от выборочной совокупности).

Данное исследование носит практикоориентированный характер. Его результаты были включены общественным советом по независимой оценке качества социального обслуживания населения в перечень рекомендаций для учреждений социального обслуживания населения г. Костромы и являются одним из оснований формирования рейтингов среди учреждений социального обслуживания на сайте Департамента социальной защиты населения, опеки и попечительства Костромской области.

Мы выяснили в ходе исследования, что большинство получателей социальных услуг обратились в учреждения социального обслуживания впервые, но есть и такие, кто обратился повторно (36 %), намеренно и целенаправленно. Некоторые даже переводились из других регионов в данные учреждения. На вопрос «Как вы оцениваете свою информированность о работе организации и порядке предоставления социальных услуг?» ответы нами были проранжированы следующим образом. Респонденты полагают, что информированы «хорошо» (92 %) о социальных услугах, предоставляемых в учреждениях. Доступность услуги для них характеризуется условиями доступа к территориям, зданиям и помещениям, в рамках которых предоставляются услуги; обеспечением населения информацией о работе социальных учреждений, о видах предоставляемых услуг и т.д. Как правило, учреждения социального обслуживания г. Костромы расположены в центральной части населенного пункта, что обеспечивает транспортную доступность. Информирование населения об услугах учреждений осуществляется через СМИ (в том числе и электронные), через распространение буклетов, информационных листовок, устную информацию специалистов и работников. В каждом учреждении размещен информационный стенд. Качество и доступность услуг на (78 %) оценивают получатели данных услуг. Исполнители (практикующие специалисты по социальной работе) достаточно критично относятся к процессу донесения информации до получателей, так как им бы хотелось, и оценивают его на (22 %).

Качество предоставления социальных услуг получателю зависит от таких показателей, как материально-техническая база учреждения, оснащенность оборудованием, укомплектованность штатами. Поэтому среди критериев были и такие: «удовлетворяют ли условия предоставления социальных услуг (помещение, оборудование)» — 90 %, «качество питания» — 84 %, «удовлетворяет ли качество уборки помещений, освещение комнат, температурный режим, в

которых находятся получатели социальных услуг» — 91 %. Заданные вопросы служили идентификатором надежности учреждения. Об этом свидетельствуют полученные результаты. Определиться с выбором социального учреждения не просто, поэтому в анкету был включен такой вопрос: «Как вы оцениваете период ожидания получения услуг?». Ответы всех опрошенных примерно совпали, а именно: «очередь на получение услуг отсутствует» — 78 % и «незначительный период пребывания в очереди» — 19 %. По результатам данных вопросов мы определили, насколько организован процесс работы учреждений — деятельность организована четко и дисциплинированно, сотрудники учреждения избегают ошибок и неточностей в своих операциях.

В ходе исследования были затронуты вопросы компетентности персонала (профессиональной грамотности) при предоставлении услуг, а также изучено взаимоотношение сотрудников и получателей. Тут мнения разделились. Так, 82,3 % респондентов работой специалистов очень довольны и считают, что отношение к ним вежливое и доброжелательное; 2,5 % ответили «скорее нет». Компетентность работника, профессиональная этика, изменения в ситуации клиента в процессе взаимодействия с работником, являются сложными для оценки с точки зрения клиента. Она может быть субъективной и зависеть от отношения клиентов, которые могут быть расположены как к позитивному, так и к негативному восприятию проводимой специалистом работы, их настроения на момент проведения анкетного опроса. Но всеми отмечается положительный результат труда персонала учреждений. В результате специалисты всегда помогают клиентам в решении их проблем. Между ними существует атмосфера доверия и взаимопонимания, налажена обратная связь с получателями социальных услуг, которые могут видеть результаты применения социальных услуг и говорить об их качестве с персоналом. Следовательно, можно сделать важный вывод исследования, работники организации по отношению к клиентам вежливы и доброжелательны.

Ключевым для независимой оценки качества социального обслуживания был также вопрос: «Удовлетворяет ли вас качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых, профилактических и пр.)?» Благодаря проводимым мероприятиям у клиентов формируются социальные умения и навыки, что благотворно влияет на улучшение их жизненной ситуации в целом. В ходе исследования нами выявлено, что 91 % опрошенных полностью ими удовлетворены социальными услугами.

Последний вопрос являлся дополнительным и открытым, где клиенты могли написать свое мнение о качестве предоставляемых им услуг: «Ваши предложения, пожелания по улучшению качества предоставляемых социальных услуг». В нескольких обследованных нами организациях отсутствуют жалобы. И это расценивается нами как положительный результат, поскольку свидетельствует о наиболее полном соответствии оказываемых услуг просьбам и запросам клиентов. Отметим, что клиенты активно участвуют в обратной связи, т. е. высказывают свое мнение по поводу качества услуги — это новая практика, которая получила распространение в г. Костроме (они это могут делать во время

общения со специалистами, на форуме сайта учреждений, а так же записывать в специально разработанном журнале).

Итак, на основе результатов исследования нами были сформулированы следующие рекомендации: 1) необходимо обеспечить получателей социальных услуг дополнительной информацией о содержании и качестве работы организаций социального обслуживания, в том числе путем формирования рейтингов, доступных для данной категории клиентов; 2) создать интернет-сайты учреждений социального обслуживания населения, которые привлекут внимание потенциальных клиентов для реализации права выбора конкретной организации социального обслуживания для получения социальных услуг; 3) повысить эффективность предоставления социальных услуг, используя новые технологии социальной работы и новые формы работы; 4) своевременно выявлять негативные факторы, влияющие на качество предоставления социальных услуг в сфере социального обслуживания, и устранение их причин путем стимулирования руководителей и работников организаций социального обслуживания.

Рассматриваемая нами проблема очень актуальна и предполагает значительные перспективы своего развития. В настоящее время сложился устойчивый интерес к проблеме оценки качества социальных услуг, поскольку любой вид человеческой деятельности предполагает достижение определенного результата, по которому оценивается проделанная работа, в том числе предоставление социальных услуг населению. Сейчас можно увидеть, что совершенствуется нормативно-правовая база независимой оценки качества предоставления социальных услуг. Развивается мониторинг эффективности учреждений социального обслуживания населения.

Поэтому под независимой оценкой качества предоставления социальных услуг понимается оценка деятельности организаций социального обслуживания в соответствии с критериями и показателями, определенными общественным советом. Независимая оценка качества деятельности учреждений социального обслуживания населения, как инновационная технология социальной работы, осуществляется на основе следующих принципов: законности; открытости и публичности; добровольности участия общественных объединений; независимости мнений граждан, экспертов, общественных объединений; полноты информации, используемой для проведения оценки; компетентности и профессионализма членов общественного совета.

Завершая статью, процитируем Д.А. Медведева, который заметил: «Люди, неравнодушные к тому, что происходит вокруг, должны иметь все возможности для реализации своих благородных устремлений». Это еще раз подчеркивает необходимость развития и внедрения новых технологий в социальную сферу, включая социальное обслуживание населения как одну из основных ее частей.

Список использованной литературы

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

[Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.referent.ru/1/111987> (дата обращения: 05.03.2015).

2. Независимая система оценки качества [Электронный ресурс] // Министерство труда и социальной защиты населения Российской Федерации : офиц. сайт. — Режим доступа: <http://www.rosmintrud.ru/nsok/regions>.

3. О методических рекомендациях по проведению независимой оценки качества работы организаций, оказывающих социальные услуги в сфере социального обслуживания [Электронный ресурс] : приказ М-ва труда и соц. защиты населения РФ от 30.08.2013 г. № 391а. — Доступ из СПС «Консультант-Плюс».

4. Об утверждении показателей, характеризующих общие критерии оценки качества оказания услуг организациями социального обслуживания [Электронный ресурс] : приказ Минтруда России от 08.12.2014 г. № 995н. — Доступ из СПС «КонсультантПлюс».

5. Послание Федеральному Собранию [Электронный ресурс]. — Режим доступа: <http://www.kremlin.ru/news/47173> (дата обращения: 02.03.2015).