

АНАЛИЗ КРИТЕРИЕВ КАЧЕСТВА УСЛУГ В УЧРЕЖДЕНИЯХ СОЦИАЛЬНОЙ ЗАЩИТЫ

Савочкина Елена Анатольевна

магистрант Московского Государственного Психолого-Педагогического Университета, РФ, г. Москва

На сегодняшний день в практической деятельности социальной работы является результат эффективности.

Это эффективность как предоставляемых социальных услуг, так и эффективность деятельности самих учреждений социального обслуживания.

Также немаловажным свойством социальных услуг является оценка качества этих же услуг.

После достигнутого результата оказания какого-либо вида социальной помощи, качество этой помощи как раз сопоставляется с Основными Национальными Стандартами РФ, а точнее ГОСТ Р 52496-2005 «Контроль качества социальных учреждений» и ГОСТ Р 52497-2005 «Система качества учреждений социального обслуживания».

Практика показывает, что самым оптимальным вариантом для выявления оценки качества оказанных услуг послужит метод анализа, так как социальная работа является более творческим видом деятельности и с точки зрения оценки математического анализа оценить будет довольно таки сложно.

Но нам не стоит забывать и о том, что прежде чем выявить эффективность качества оказываемых социальных услуг, или же качество работы самих социальных учреждений, следует прежде проанализировать основные критерии, применяемые к оценке качества эффективности услуг или учреждений [21].

В сфере социальной работы критерии служат главным инструментом для исследования качества социальных услуг. Если же говорить о практической деятельности, то это система ориентиров, мотивирующих специалистов по социальной работе на достижение конкретных результатов в социальной деятельности, адекватных потребностям и нуждам различных категорий населения

Качество социальных услуг, то основными критериями эффективности работы социальных учреждений является следующие положение:

1) Комфортность условий и доступность получения социальных услуг. в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья:

- комфортность условий и доступность получения социальных услуг, в том числе для граждан с ограниченными возможностями здоровья, а также учреждение обязательно должно иметь наличие пандуса. Устройство его должно предусматривать специальный горизонтальный наклон в 45
- соответствие площадей жилых помещений организаций установленным санитарно-гигиеническим и санитарно-эпидемиологическим нормам и нормативам в расчете на одного обслуживаемого.
- 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.

2) Открытость и доступность информации об учреждении социальной защиты.

- уровень рейтинга, опубликованный на официальном сайте для размещения информации о государственных (муниципальных) учреждениях.

- полнота, актуальность и понятность информации об организации, размещаемой на официальном сайте.

- наличие и доступность способов обратной связи с получателями социальных услуг .

- доля лиц, которые считают информирование о работе организации и порядке предоставления социальных услуг достаточным, от числа опрошенных.

3) Время ожидания в очереди при получении социальной услуги.

4) Доброжелательность, вежливость и компетентность работников организации [34].

Подводя итог анализа второй группы критериев, касающихся эффективности социальных услуг, можно сказать о том, что благодаря таким критерием, в соответствии с которыми должны ориентироваться каждое социальное учреждение в России, будет успешнее и эффективнее решаться специалистами проблема, с которой столкнулся клиент.

Поэтому одним немаловажным третьим критерием эффективности учреждения является уровень профессионализма и компетенция специалиста по социальной работе. Его основными показателями являются:

1. Укомплектованность учреждения социального обслуживания.

- укомплектованность необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием.

- наличие у специалиста соответствующего образования, квалификации и профессиональной подготовки.

- создание мероприятий, направленные на повышение квалификации сотрудников. Это могут быть всевозможные семинары, тренинги, деловые игры, обмен опытом работы.

- получение более высокого разряда по оплате труда сотрудникам, прошедшим аттестацию в установленном порядке.

2. Умение в профессионализме сотрудников учреждения. Сюда следует отнести такие критерии как:

- 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.

- 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.

3. А в практической работе с клиентом специалист должен придерживаться следующих принципов:

- гуманизма.
- учета индивидуальных особенностей клиента, приоритета его потребностей.
- опоры на внутренние резервы клиента.
- позитивного сотрудничества с ним.
- толерантности.

Таким образом, каждый из перечисленных критериев является главенствующим звеном в оценке эффективности деятельности социальных служб и оказываемых ими услуг.

Данные критерии разрабатываются для оценивания отдельных направлений, форм работы учреждений, качества предоставляемых услуг и деятельности специалистов по социальной работе. Но к большому сожалению на сегодняшний день мы можем наблюдать тот факт, что не все учреждения социального обслуживания соответствуют критериям эффективности работы и качества предоставляемых услуг.

И в качестве наглядного примера был проведён практический анализ критериев управления качеством территориального центра социальных услуг «Ярославский» г. Москвы и оказываемых данным учреждением услуг.

Список литературы:

1. Албегова И.Ф., Серова, Е.А., Шаматонова, Г.Л. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учеб. пособие/ И.Ф. Албегова. — Ярославль: ЯрГУ, 2015. – 116с.
2. Кравченко Е.Г. Социальная квалиметрия: Учеб.пособие/ Е.Г. Кравченко.—Комсомольск – на-Амуре: «КНАГГХ», 2012.- 113с.
3. Фомин В.Н. Квалиметрия. Управление качеством. Сертификация. - М.: Ассоциация авторов и издателей «ТАНДЕМ». Изд-во «ЭКМОС»,2002.