

МЕТОДИКА по определению качества социальных услуг

Введение

В настоящее время качество предоставления социальных услуг определяется по конечному результату. Конечный результат представлен количественными показателями (количество обслуженных граждан и количество оказанных услуг) и качественными (соответствие предоставляемых услуг национальным и региональным стандартам качества).

Проверка основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (состояние нормативной документации, условия размещения организации, укомплектованность организации специалистами и их квалификация, состояние информации об организации и т.п.) осуществляется в процессе внутренних проверок экспертной комиссией организации.

Удовлетворенность клиентов оказанными услугами (соответствие оказываемых услуг потребностям клиента, их результативность, полнота, своевременность, оптимальный ассортимент и пр.) измеряется непосредственно специалистами и руководителями отделений организации в процессе опроса клиентов.

В связи с этим возникла необходимость в создании методики и инструментария для диагностики удовлетворенности услугами и состояния основных факторов для каждого отделения учреждения социального обслуживания. Кроме того, инструментарий для проверки удовлетворенности должен соответствовать методике учета услуг и стандартам качества. Это обусловлено тем, что качество услуг проверяется одновременно экспертами и клиентами. Оценки экспертов и клиентов не совпадают. Приоритет в оценках отдается клиентам, так как они являются объектом социальной работы организации.

В данной методике по определению качества социальных услуг создан готовый инструментарий и описание этапов подготовки, проведения и обработки результатов диагностики. Диагностика уровня удовлетворенности клиентов является мониторингом, так как представляет собой регулярное повторяющееся исследование с помощью одного того же инструментария. Проверка основных факторов, влияющих на оказание социальных услуг, является одним из видов административного контроля работы организации.

Объект исследования - клиенты организации социального обслуживания населения, в частности граждане пожилого возраста, инвалиды.

Гражданин пожилого возраста – мужчина старше 60 лет, женщина старше 55 лет.

Инвалид – лицо, имеющее нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или

дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость социальной защиты.

Предмет исследования - качество социальных услуг, оказываемых в организации.

Цель – в ходе мониторинга предполагается определить уровень качества социальных услуг в организации.

Задачи исследования:

1. Выяснить удовлетворенность клиентов полученными услугами.
2. Определить уровень качества услуг, оказываемых организацией.
3. Выделить потребности клиентов, которые остаются неудовлетворенными.
4. Описать состояние основных факторов, влияющих на качество социальных услуг.
5. Определить факторы, которые оказывают наибольшее влияние на качество обслуживания.

Основные термины.

Социальная услуга – действия социальной службы, заключающиеся в оказании социальной помощи клиенту для преодоления им трудной жизненной ситуации.

Социально-бытовые услуги – социальные услуги, направленные на поддержание или обеспечение жизнедеятельности клиентов в быту.

Социально-медицинские услуги – социальные услуги, предоставляемые клиенту в целях поддержания и улучшения состояния их здоровья, социально-медицинской реабилитации путем организации лечебно-оздоровительных мероприятий.

Социально-психологические услуги – социальные услуги, направленные на содействие клиентам в улучшении их психического состояния, восстановлении способности к адаптации в среде жизнедеятельности.

Социально-педагогические услуги – социальные услуги, направленные на организацию досуга клиентов, оказание им содействия в семейном воспитании детей и решении других социально-педагогических проблем жизнедеятельности.

Социально-правовые услуги – услуги, предоставляемые клиентам для поддержания или изменения их правового статуса, оказания юридической помощи, защиты законных прав и интересов, содействия в решении других социально-правовых проблем жизнедеятельности.

Социально-экономические услуги – услуги, содействующие улучшению экономического статуса.

Качество социальной услуги – совокупность свойств, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или адаптацию. Основным параметром качества услуги, оказанной гражданину пожилого возраста, инвалиду это удовлетворенность услугой.

Удовлетворенность услугой определяется как соотношение между уровнем притязаний и их реализацией.

Данная методика по определению качества написана в соответствии с национальными стандартами:

1. ГОСТ Р 52142-2003 Качество социальных услуг.
2. ГОСТ Р 52143 – 2003 Основные виды социальных услуг.
3. ГОСТ Р 52495 – 2005 Термины и определения.
4. ГОСТ Р 52496 – 2005 Контроль качества социальных услуг.
5. ГОСТ Р 52497 – 2005 Система качества учреждений социального обслуживания.
6. ГОСТ Р 52498 – 2005 Классификация учреждений социального обслуживания.
7. ГОСТ Р 52880 – 2007 Типы учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.
8. ГОСТ Р 52883 – 2007 Требования к персоналу учреждений социального обслуживания.
9. ГОСТ Р 52884 – 2007 Порядок и условия предоставления социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.
10. ГОСТ Р 52885-2007 Социальные услуги семье.
11. ГОСТ Р 53347 -2009 Контроль качества социальных услуг гражданам пожилого возраста;
12. ГОСТ Р 53348-2009 Контроль качества социальных услуг инвалидам;
13. ГОСТ Р 53349 -2009 Реабилитационные услуги гражданам пожилого возраста.

Методика по определению качества состоит из двух глав. В первой главе рассматривается содержание процесса проверки основных факторов, влияющих на качество социальных услуг (внутренний административный контроль). Во второй главе описан порядок проведения исследования удовлетворенности клиентов полученными социальными услугами (клиентский контроль). В приложениях к методике приведены все бланки, необходимые для проведения контроля качества оказываемых услуг.

Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг

Контроль основных факторов, влияющих на качество социальных услуг, проводится администрацией организации. Контролю подлежат следующие основные факторы:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует организация;
- условия размещения организации, его отделений;

- укомплектованность организации специалистами и их квалификация (профессиональная подготовка, моральные, деловые, морально-этические качества, умение поддерживать отношения с клиентами);
- состояние информации об организации, порядке и правилах предоставления услуг клиентам организации;
- наличие системы контроля за деятельностью организации.

Контроль основных факторов осуществляется службой контроля качества организации, утвержденной приказом директора организации.

При проведении данного вида контроля качества используются следующие методы:

- анализ документов;
- наблюдение.

При анализе документов рассматривают Устав организации, Положение об организации, руководства, служебные инструкции, правила, методики работы, эксплуатационные документы, приказы, акты и пр., национальные стандарты социального обслуживания населения.

В процессе контроля условий размещения организации и его отделений эксперты оценивают соответствие зданий и помещений на доступность для всех категорий обслуживаемых граждан, в том числе для инвалидов и других маломобильных групп населения. Оценивают на соответствие санитарно-гигиеническим нормам и правилам, требованиям пожарной безопасности и безопасности труда, оснащение учреждения средствами коммунально-бытового обслуживания.

При контроле укомплектованности учреждения специалистами оценивают на соответствие штатному расписанию, выполнение обязанностей, изложенных в должностных инструкциях, проведение аттестаций в установленном порядке, соблюдение плана обучения специалистов и социальных работников и плана обучения работников по охране труда, пожарной безопасности, безопасности движения на автомобильном транспорте.

Состояние информации об организации оценивают в соответствии с Федеральным законом «О защите прав потребителей».

Проверка основных факторов осуществляется ежегодно.

После проведения проверки экспертная комиссия делает заключение о состоянии основных факторов, влияющих на оказание социальных услуг в организации.

Контроль соответствия оказываемых услуг потребностям и нуждам клиентов

Подготовка мониторинга заключается в определении объектов наблюдения. Мониторинг – это систематический сбор и обработка информации, которая может быть использована для улучшения принятия решения или как инструмент обратной связи в целях оценки качества предоставления социальных услуг или выработки политики в этой области.

Опрашивать всех клиентов очень затруднительно, поэтому нужно выбирать несколько человек в зависимости от количества клиентов.

Для того чтобы клиент отвечал на все вопросы искренне, был дружелюбно настроен, специалисту необходимо придерживаться следующих правил:

1. Опрашивать необходимо только тех людей, которые были predeterminedены условиями выборки.
2. Задавать все вопросы анкеты или бланка интервью.
3. Во время опроса необходимо скрывать свои убеждения и мнения, быть беспристрастным.
4. Интервьюеру нужно быть общительным, исполнительным, добросовестным, честным, дисциплинированным, аккуратным.
5. Интервью можно брать только в изолированном помещении, без присутствия третьих лиц.
6. При проведении интервью нельзя спешить.
7. По времени интервью должно занимать не более 20 минут.
8. Темп речи интервьюера должен быть средним (не быстрым, не медленным).
9. Внешний вид интервьюера должен соответствовать социальному статусу респондента (нельзя: парадный вид).

При заполнении бланков интервью нужно придерживаться следующих правил:

1. Каждый вопрос нужно читать точно так, как он написан.
2. Задавать вопросы в том порядке, в котором они приводятся.
3. Читать каждый вопрос медленно, чтобы респондент успел понять его смысл.
4. Не комментировать и не разъяснять вопросы, сформулированные в анкете. Если респондент не понял вопроса, необходимо повторить его еще раз. Независимо от характера ответа, поблагодарите респондента за высказанное мнение и только после этого переходите к следующему вопросу.
5. Соблюдать указания по технике заполнения, имеющиеся в тексте вопросника.
6. Если респонденту предлагается выбрать один из вариантов готовых ответов, необходимо зачитывать вслух все варианты.
7. Если респонденту предлагается ответить на «открытый вопрос», то есть в случае, когда не приводятся какие-либо готовые варианты ответов, следует записывать дословно то, что говорит респондент в ответ на заданный вопрос.
8. Раздел «ЗАМЕЧАНИЯ ИНТЕРВЬЮЕРА» заполняется сразу после беседы с респондентом, но без него.

Диагностика уровня качества услуг в отделении социального обслуживания на дому

В данном исследовании используются следующие методы:

1. Исследование документов

2. Интервью

3. Формализованное наблюдение.

Выбор методов обусловлен тем, что в силу возраста и состояния здоровья (многие обслуживаемые старше 80 лет, имеющие несколько хронических заболеваний) клиенты не всегда могут адекватно оценить оказанные услуги. Очень часто они завышают свою оценку услуги, потому что опасаются, что социальный работник больше не будут оказывать ему услуги.

Поэтому в качестве интервьюеров выступают заведующие отделениями, которые также оценивают состояние клиента, анализируют отчетную документацию по услугам, оказанным опрашиваемому клиенту. Сравнивая условия договора, результаты ответов клиента, оценку состояния клиента заведующим, делается вывод о качестве услуг.

Опрашивать всех клиентов очень затруднительно, поэтому нужно выбрать несколько человек в зависимости от количества клиентов. Например, если на обслуживании в отделении находится 120 человек, то достаточно будет опрашивать 4-5 из них. Каждый раз опрашивать необходимо разных клиентов. Отчет по результатам исследования составляется один раз в квартал. Респонденты отбираются случайно из списка клиентов.

Перед посещением респондента заполняются предварительные данные. Для заполнения необходимы следующие источники:

- отчет социального работника о предоставленных услугах;
- медицинское заключение;

Во время посещения клиента берется интервью. Интервью проводится во время посещения клиента и одновременно заполняется бланк интервью. Непосредственно сразу после посещения клиента заполняется карта наблюдения. Наблюдение необходимо для проверки данных интервью.

Во время интервью необходимо соблюдать правила, изложенные в первой части руководства.

Обработка результатов проводится в следующем порядке:

1. Строятся таблицы распределений на основании ответов на вопросы акта проверки качества 2 и 13 по следующим характеристикам:

- условия проживания (благоустроенная квартира, частный дом);
- количество членов семьи (одинокпроживающий или нет)
- материальное положение (ниже прожиточного минимума, прожиточный минимум, выше минимума, обеспеченный)
- ограничение к самообслуживанию (не способен к самообслуживанию, ограничения имеются даже дома, дома может себя обслуживать, но из дома выходит редко и недалеко)

По этим характеристикам строятся таблицы 1 – 4.

Таблица 1

Распределение респондентов по условиям проживания

№	Ответы	Кол-во ответов	% ответов
1	Благоустроенная квартира	7	47%
2	Частный дом	4	27%
3	Комната в коммунальной квартире	3	20%
4	Комната в общежитии	1	6%
	Итого	15	100%

Таблица 2

Распределение респондентов по составу семьи

№	Ответы	Кол-во ответов	% ответов
1	Одинокий(ая)	7	47%
2	Одинокопроживающий (ая)	6	40%
3	Проживает в семье	2	13%
	Итого	15	100%

Таблица 3

Распределение респондентов по материальному положению

№	Ответы	Кол-во ответов	% ответов
1	Ниже прожиточного минимума	6	40%
2	Выше прожиточного минимума	9	60%
	Итого	15	100%

Распределение респондентов по ограничению к самообслуживанию

№	Ответы	Кол-во ответов	% ответов
1	Не способен к самообслуживанию	3	20%
2	Частично обслуживает себя в домашних условиях	8	53%
3	Полностью обслуживает себя в домашних условиях	4	27%
	Итого	15	

2. Определяется ассортимент и частота (своевременность) оказанных услуг, которые заносятся в таблицу 5.

1 столбец – номер анкеты/респондента.

2 столбец – количество наименований услуг в договоре (вопрос 4 акта проверки качества).

3 столбец – количество наименований услуг фактически (вопрос 4 акта проверки качества).

4 столбец – подсчитывается общее количество услуг в месяц по договору, например:

- доставка продуктов 8 раз в месяц;

- влажная уборка 2 раза в месяц;

- доставка лекарств 1 раз в месяц.

Итого 11 услуг в месяц.

5 столбец – аналогично 4 столбцу только подсчитываются услуги по факту.

6 столбец – подсчитывается количество посещений социального работника в месяц (вопрос 6 акта качества).

Таблица 5

№ анкеты	Кол-во наименований услуг по договору (ассортимент)	Кол-во наименований услуг фактически (ассортимент)	Кол-во (частота) услуг в месяц по договору (при минимальном кол-ве посещений – 8)	Кол-во (частота) услуг в месяц фактически	Кол-во посещений фактически
1	2	3	4	5	6
1	6	7	14	14	8
2	8	9	8	19	10

3	7	6	4	11	8
4	6	6	19	19	10
5	6	7	20	18	8
Итого	33	35	65	81	44

В таблице 5 подсчитывается сумма в конце каждого столбца и рассчитывается процент выполнения договора:

- полнота ассортимента:
(сумма столбца 3 / сумма столбца 2) * 100%
В примере: $(35/33)*100\% = 106\%$
- частота оказания услуг:
(сумма столбца 5/сумма столбца 4)*100%
В примере: $(81/65)*100\% = 125\%$
- частота посещений:
(сумма столбца 6/8*5)*100%,
где 8 – мин. число посещений, 5 – кол-во клиентов.
В примере: $(44/40)*100\% = 110\%$.

3. Определение дополнительных услуг, в которых нуждаются клиенты:

- при обработке вопросов 8 и 14 акта проверки качества подсчитывается количество услуг, в которых нуждаются клиенты, и определяется среднее количество необходимых услуг. Составляется таблица 6.

Таблица 6

Услуги, в которых нуждаются клиенты

№	Интерпретация ответов	Ответы	Кол-во ответов	% ответов
1	Выслушивание, подбадривание	В общении, внимании, понимании и т.п.	5	33%
2	Ремонт помещения	Надо бы обои, сделать побелку и т.п.	6	40%
3	Сопровождение	Некому водить в поликлинику, надо бы меня сводить... и т.п.	4	27%
4	Итого		15	100%

4. Обрабатывается вопрос 12 акта проверки качества и составляется таблица 7.

Занятия клиентов в свободное время

№	Ответы	Кол-во ответов	% ответов
1	Смотрю телевизор	6	40%
2	Общаюсь с соседями, родственниками	3	20%
3	Читаю книги	3	20%
4	Занимаюсь рукоделием	1	7%
5	Ничем не занимаюсь	2	13%
	Итого	15	100%

5. Определяется удовлетворенность клиента ассортиментом услуг

• обрабатывается вопрос 7 акта проверки качества. Если в ответе на данный вопрос респондент перечисляет все оказываемые ему услуги или пишет, что социальный работник выполняет все просьбы, то делается вывод об удовлетворенности клиента услугами. Если респондент частично перечисляет услуги, то делается вывод о частичной удовлетворенности и т.д. Затем составляется таблица 8.

Таблица 8

Удовлетворенность клиентов полнотой услуг

№	Ответы	Кол-во ответов	% ответов
1	Выполняет все услуги согласно договора	10	66%
2	Выполняет договор не в полном объеме	4	27%
3	Другое	1	7%
	Итого	15	100%

6. Определение информированности клиента о мерах социальной поддержки и взаимоотношений между социальным работником и клиентом и обрабатываются вопросы 9 и 10 акта проверки качества и составляются таблицы 9 и 10.

Таблица 9

Информированность клиента о мерах социальной поддержки

№	Ответы	Кол-во ответов	Баллы (кол-во ответов*балл)
1	Информированы полностью	12	12*3=36
2	Информированы частично	3	3*1=3
3	Нет информации	1	1*0=0
	Итого	15	39

В последнем столбце таблицы 9 подсчитываются баллы. Ответу «информирован полностью» присваивается 3 балла, «информирован частично» - 1 балл, «нет информации» – 0 баллов.

Таблица 10

Взаимоотношения между социальным работником и клиентом клиента

№	Ответы	Кол-во ответов	Баллы (кол-во ответов*балл)
1	Взаимоотношения позитивные	12	12*3=36
2	Взаимоотношения нейтральные	2	2*1=2
3	Взаимоотношения негативные	1	1*0=0
	Итого	15	38

В последнем столбце таблицы 10 подсчитываются баллы. Ответу «взаимоотношения позитивные» присваивается 3 балла, «взаимоотношения нейтральные» -1 балл, «взаимоотношения негативные – 0 баллов.

7. Обрабатываются вопросы 11.1 и 11.2 акта проверки качества, и составляется таблица 11.

Таблица 11

Пожелания клиента социальному работнику и Центру

№	Ответы	Кол-во ответов	% ответов
1	Здоровья	6	40%
2	Достойной заработной платы	3	20%
3	Семейного благополучия	3	20%

4	Расширение сферы деятельности	3	20%
	Итого	15	100%

9. Определяется интегрированный показатель уровня удовлетворенности (качества) услуг в отделении. Заполняется таблица 12:

Таблица 12

Расчет интегрального показателя удовлетворенности услугами в отделении

№	Наименование фактора	%
	Качество полноты (ассортимента) услуг	106%
	Качество своевременности (частоты оказываемых услуг)	125%
	Качество частоты посещений	110%
	Удовлетворенность клиента полнотой услуг	80%
	Качество информированности клиентов о мерах социальной поддержки	87%
	Удовлетворенность отношениями с социальным работником	84%
	Итоговый балл качества	98,7%

- в строку 1 вносится показатель полноты ассортимента, подсчитанный по таблице 5. В примере – 106%;
- в строку 2 вносится показатель частоты оказания услуг, подсчитанный по таблице 5. В примере – 125%;
- в строку 3 заносится показатель частоты посещений, рассчитанный по таблице 5. В примере – 110%;
- в строку 4 записывается процент клиентов удовлетворенных ассортиментом услуг по таблице 8. В примере – 80%;
- в строку 5 заносится процент информированности клиентов по таблице 9. В примере: $(39/15*3)*100%=87%$, где $15*3=45$ - максимальное количество баллов.
- в строку 6 записывается процент позитивности отношений клиентов с социальным работником по таблице 10. В примере: $(38/15*3)*100%=84%$, где $15*3=45$ – максимальное количество баллов.

В последней строке таблицы рассчитывается итоговый показатель – среднее арифметическое по факторам, перечисленным в таблице.

9. После обработки результатов составляется отчет о проведенном исследовании. Отчет составляется ежеквартально по следующему плану:

1. Состав респондентов

В данном разделе указывается:

- общее число респондентов;
- число опрошенных по категориям (пол, возраст, доход и т.п.)

2. Ассортимент и частота оказываемых услуг

Во второй части отчета сравнивается ассортимент услуг по договору и фактически оказанных за последний месяц. То же самое касается и частоты (количества) услуг по договору и оказанных в последний месяц.

3. Нуждаемость граждан в дополнительных услугах, в том числе в социально-педагогических и социально-психологических.

В данном разделе можно выделить группы респондентов в соответствии с трудной жизненной ситуацией (анализ ответов на вопросы 2, 3, 13 акта проверки качества). Это возможно внести в таблицу 13.

Таблица 13

Трудная жизненная ситуация			
№	Характер трудной жизненной ситуации	Кол-во чел	% ответов
1	Материальные трудности		
2	Жилищные проблемы		
3	Плохое состояние здоровья		
4	Проблемы в семье		
5	Значительные ограничения в самообслуживании		
6	Одиночество (изолированность)		
7	Возраст старше 80 лет		
8	Другое _____		

4. Информированность клиентов о мерах социальной поддержки

В данной части отчета необходимо сделать вывод об информированности клиента и выделить вопросы, о которых нужно дополнительно рассказать клиенту.

5. Взаимоотношения клиента и социального работника

6. Уровень качества социальных услуг в отделении.

Здесь необходимо сравнить потребности, нужды, самочувствие, планы клиентов с ассортиментом услуг в отделении, условиями оказания услуг, удовлетворенностью услугами. В этом же разделе намечается дальнейшая работа по повышению качества оказываемых услуг. Также необходимо записать общий уровень качества оказываемых в отделении услуг.

ЗАКЛЮЧЕНИЕ

После диагностики уровня качества социальных услуг составляется общий отчет с освещением следующих вопросов:

1. Состав клиентов
 2. Описание трудных жизненных ситуаций клиентов
 3. Услуги, в которых нуждаются клиенты
 4. Удовлетворенность клиентов услугами
 5. Качество оказанных услуг
 6. Факторы, над которыми необходимо работать в следующем периоде.
- Динамика показателей качества работы организации отслеживается в таблице 26.

Таблица 14

Динамика качества социальных услуг в организации

Отделение	2017 год			
	1 кв.	2 кв.	3 кв.	4 кв.
1. Отделение социального обслуживания на дому, в том числе	87%			
отделение 1	88%	89%		
отделение 2	87%	91%		
отделение 3	86%	90%		