

Методика оценки эффективности

Мелякова Екатерина СРБ-ДБ

Цель:

изучение способов оценки эффективности предоставления социально-медицинской услуги на примере детей-сирот в социальных приютах;

Задачи

- Дать понятие, что такое эффективность и качество социального обслуживания;
- Раскрыть способы оценки эффективности оказания социально-медицинской услуги на примере детей-сирот в социальных приютах;
- Провести анализ результативности деятельности предоставления социально-медицинской услуги детям-сиротам в социальных приютах.

Объект

Эффективность социальной реабилитации детей – сирот через социально - медицинскую услугу в социальных приютах

Предмет оценки:


Способы оценки эффективности подготовки детей - сирот к сознательному и ответственному отцовству и материнству, их гигиеническое и половое просвещение, профилактика венерических заболеваний и СПИДа в социальных приютах

Субъект оценки:

Нормативная


база

1. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52142-2003 «Социальное обслуживание населения. Качество социальных услуг. Общие положения»
2. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52143-2003 «Социальное обслуживание населения. Основные виды социальных услуг»
3. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52495-2005 «Социальное обслуживание населения. Термины и определения»
4. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52883-2007 «Социальное обслуживание населения. Требования к персоналу учреждений социального обслуживания»

- 
5. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52888-2007 «Социальное обслуживание населения. Социальные услуги детям»
 6. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 53061-2008 «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг детям»
 7. Постановление Министерства труда и социального развития РФ от 29.03.2002 № 25 „Об утверждении рекомендаций по организации деятельности специализированных учреждений для несовершеннолетних, нуждающихся в социальной реабилитации


Определения

- **социальная реабилитация:** Система мероприятий, направленных на восстановление утраченных гражданином социальных связей, социального статуса, устранение или возможно полную компенсацию ограничений жизнедеятельности.
- **социальная недостаточность:** Условия социальной среды, ограничивающие жизнедеятельность человека и приводящие к необходимости его социальной защиты
- **качество социальной услуги:** Совокупность свойств социальной услуги, определяющая ее возможность и способность удовлетворить потребности клиента социальной службы и осуществить его социальную реабилитацию или социальную адаптацию.
- **форма социальной услуги:** Характер конкретных действий социальной службы при оказании социальной помощи клиенту.



Псоциально-медицинская услуга: Социальная услуга, предоставляемая клиентам в целях поддержания и улучшения состояния их здоровья, социально-медицинской реабилитации путем организации лечебно-оздоровительных мероприятий, предоставления медикаментов и медицинской техники, консультирования, содействия в своевременном получении квалифицированной медицинской помощи, в решении других социально-медицинских проблем жизнедеятельности.

Пстационарное учреждение социального обслуживания: Учреждение социального обслуживания, обеспечивающее предоставление социальных услуг клиентам в условиях круглосуточного пребывания.



Социальный приют для детей: Специализированное учреждение социального обслуживания, предназначенное для временного проживания и социальной реабилитации детей, оказавшихся в трудной жизненной или кризисной ситуации и нуждающихся в экстренной социальной помощи.


Ребенок-сирота: Ребенок, оставшийся без попечения родителей вследствие их смерти.

Ребенок, оставшийся без попечения родителей: Ребенок, родители которого лишены родительских прав, ограничены в родительских правах, признаны недееспособными, не могут выполнять родительские обязанности из-за болезни или длительного отсутствия, уклоняются от воспитания или защиты прав и интересов ребенка, отказываются взять его из воспитательного, лечебного учреждения, учреждения социальной защиты населения.

Понятие

ЭФФЕКТИВНОСТЬ

- 1) Эффективность социальной работы — это соотношение между достигнутыми результатами (эффектами) и затратами, связанными с обеспечением этих результатов.
- 2) Эффективность социальной работы — это фактически достигнутые и необходимые результаты (эффекты).



Критерии эффективности соц. учреждения

- наличие и состояние документов, в соответствии с которыми функционирует учреждение;
- условия размещения учреждения;
- укомплектованность учреждения специалистами и уровень их квалификации;
- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т. д.);
- состояние информации об учреждении, правила и порядок предоставления услуг клиентам учреждения;
- наличие собственной и внешней служб (систем) контроля за деятельностью учреждения.

1

показатель

- положение об учреждении (устав учреждения);
- положение о структурных подразделениях учреждения;
- руководства, служебные инструкции, правила регулирующие процесс предоставления услуг;
- документация на оборудование, приборы и аппаратуру;
- национальные стандарты социального обслуживания населения в Российской Федерации, составляющие нормативную основу практической работы учреждения в области предоставления клиентам социальных услуг


2

- показатель**
- учреждения и его структурные подразделения размещены в специально предназначенном здании, доступные для всех категорий обслуживаемых граждан. Помещения обеспечены всеми средствами коммунально-бытового обслуживания и оснащены телефонной связью;
 - 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;
 - планом работы учреждения предусмотрены меры, направленные на поддержание имеющихся условий, а при необходимости и возможности – на их улучшение.

3

показатель

- полная укомплектованность учреждения необходимыми специалистами в соответствии со штатным расписанием;
- при подборе кадров предпочтение отдается специалистам с соответствующим образованием, квалификацией, профессиональной подготовкой;
- систематически организуются мероприятия, направленные на повышение квалификации сотрудников: семинары и практикумы, деловые игры, конкурсы профессионального мастерства, обмен опытом работы, направление на курсы;
- количество сотрудников, прошедших аттестацию в установленном порядке и по ее итогам переведенных на более высокий разряд по оплате труда;
- профессионализм сотрудников проявляется в умениях:
 - * определять и формулировать значимые и достижимые цели деятельности, на их основе организовывать взаимодействие с клиентом;




Показатель эффективность и

показателя оценивается:

работы кадров

- качество проводимых проверок;
- перечень вопросов, выносимых на совещания;
- качественный уровень отчетов работников;
- степень выполнения планов отделения;
- уровень квалификации, формы и содержание проводимой профессиональной учебы;
- состояние психологического климата в коллективе;
- текучесть кадров;
- удовлетворенность работников условиями и результатами труда;
- мотивация персонала.

- 
- * выделять приоритетные направления деятельности для решения проблем клиентов, определять необходимый набор средств для достижения результата;
 - * владеть способами саморегуляции и самокоррекции, рефлексировать результаты собственной деятельности др.;
 - специалисты без посторонней помощи способны:
 - * 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;
 - в практической работе с клиентом специалисты руководствуются принципами:
 - * гуманизма;
 - * учета индивидуальных особенностей клиента, приоритета его потребностей;
 - * опоры на внутренние резервы клиента;
 - * позитивного сотрудничества с ним;
 - * толерантности.

Методы оценки

- **метод сравнения** - используется для оценки достигнутого уровня социального обслуживания по отношению к плановым, областным показателям и нормативным данным;
- **социологический метод** – используется для сбора первичной информации с помощью анкетирования, беседы, интервью;
- **метод экспертной оценки** – позволяет с помощью информационных источников оценки (руководители, специалисты, социальные работники, обслуживаемые, СМИ) оценить изучаемое явление;

