КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- 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.

ОСНОВНЫЕ ТРЕБОВАНИЯ К СОЦИАЛЬНЫМ СЛУЖБАМ

- - повышение качества предоставляемых населению услуг, обеспечение их доступности;
- - повышение эффективности социального обслуживания клиентов социальных служб.

ФАКТОРЫ, ВЛИЯЮЩИЕ НА КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Согласно Национальному стандарту Российской Федерации (ГОСТ Р 52497 - 2005) "Социальное обслуживание населения. Система качества учреждений социального обслуживания" такими факторами (критериями) являются:

- наличие и состояние документации, в соответствии с которой функционирует учреждение;

- условия размещения учреждения;

- укомплектованность учреждения специалистами и их квалификация;

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.)

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам

- специальное и табельное техническое оснащение учреждения (оборудование, приборы, аппаратура и т.д.);

- состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам социальной службы (далее - клиенты);

- наличие собственной и внешней систем (служб) контроля за деятельностью учреждения

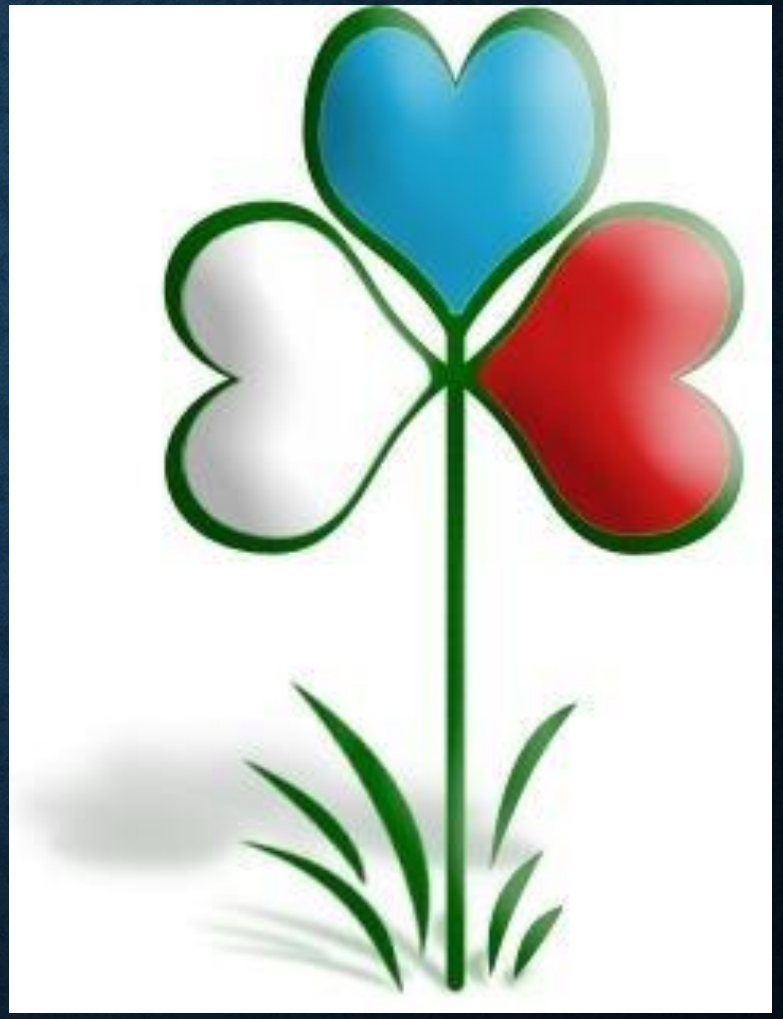
ПОКАЗАТЕЛИ ЭФФЕКТИВНОСТИ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

-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.



КРИТЕРИИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ В СОЦИАЛЬНОМ УЧРЕЖДЕНИИ

- уровень удовлетворенности клиентов действиями по решению социальных проблем их жизнедеятельности;

- качество, оперативность и адресность предоставления услуг;

- оптимальность затрат на социальное обслуживание;

- рациональное использование кадрового потенциала учреждения и уровень профессиональной квалификации персонала;- психологический климат в трудовом коллективе и удовлетворенность работников условиями и

МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

- Аналитический метод
- Визуальный метод
- Социологический метод-опрос
- Метод супервизии
- Экспертный метод

МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНО БЫТОВЫХ УСЛУГ

- Контроль качества услуг по содействию населению всех категорий
- Контроль качества жилой площади, предоставляемой клиентам
- Контроль качества помещений, предоставляемых для организации реабилитационных мероприятий
- Контроль качества мебели, предоставляемой клиентам учреждений
- Контроль качества предоставляемого клиентам мягкого инвентаря
- Контроль качества горячего питания, предоставляемого в учреждении или доставляемого клиентам на дом

МЕТОДЫ КОНТРОЛЯ СОЦИАЛЬНО-ПСИХОЛОГИЧЕСКИХ УСЛУГ

- Методы контроля социально- психологических услуг можно осуществлять следующими методами:
- - аналитическим;
- - визуальным;
- - экспертным;
- - социологическим.

Список используемой литературы

1. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 52496-2005. «Социальное обслуживание населения. Контроль качества социальных услуг».
2. Национальный стандарт Российской Федерации ГОСТ Р 54342-2011 «Социальное обслуживание населения. Методы контроля качества социальных услуг» .
3. Федеральный закон «Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации» от 10.12.1995 г. № 195-ФЗ // Рос. газ. 1995. 24 декабря. качество социальная услуга обслуживание
4. Аленикова, С.М. Оценка эффективности работы Центра социального обслуживания и его структурных подразделений [Текст]:/С.М.Аленикова .- М.: 2004. - 216 с.
5. Нечаева, С. П. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения [Текст]: учебник/ С. П. Нечаева [и др.].-М.: 2007.-159 с.
6. Романенко А.В. Совершенствование системы управления качеством социальных услуг // Отечественный журнал социальной работы. 2007. № 3.