

ОСОБЕННОСТИ МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НА ДОМУ ИРКУТСКОЙ ОБЛАСТИ

Анализируется существующая в Иркутской области методика оценки эффективности деятельности отделений социального обслуживания на дому, обосновывается необходимость и направления ее совершенствования.

Ключевые слова: оценка эффективности; критерии эффективности; социальное обслуживание на дому.

Проблема оценки качества и эффективности различных видов социального обслуживания актуальна на современном этапе развития социальных служб. Управление современной российской системой социальной поддержки населения переживает серьезные процессы модернизации, благодаря которым повышается степень значимости анализа эффектов деятельности социальных служб. Усиливаются тенденции рационализации ресурсов и приемов управления в социальной сфере, что находит свое выражение в разработке стандартов и механизмов оценки эффективности работы [5].

Оценка эффективности стала неотъемлемым элементом в практике деятельности системы социального обслуживания, поскольку без ее функционирования представляется затруднительным адекватное развитие механизмов управления системой. Необходима интерпретация существующих практик определения эффективности и ее оценки. Актуализируется поиск новых подходов и стратегий к оценке эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и их структурных подразделений, разработка системы критериев этой оценки.

Однако в существующей системе социального обслуживания оценка сконцентрирована в основном на процессе. Если цели и задачи определяются в самых общих положениях, то при оценивании работы органы управления ориентируются почти целиком на количественные показатели такие, как количество обслуживаемых, количество оказываемых услуг, объем израсходованных средств. Оцениванию не подвергается то, как привлеченные ресурсы, в том числе и финансовые, отразились на состоянии целевой группы получателей услуг и всего общества в целом. Результаты работы определяются по количеству оказанных услуг без анализа эффектов от их оказания. Заявительный принцип оказания помощи затрудняет определение полного состава целевой группы получателей услуг, и, соответственно, возможность для анализа полноты ее охвата.

* Мищенко Елена Львовна – магистрант, кафедра социологии и социальной работы, Байкальский государственный университет экономики и права, г. Иркутск mishienkoelena@mail.ru.

В настоящее время государственные учреждения находятся в состоянии усиливающейся конкуренции с негосударственным сектором, что вызывает необходимость разработки более унифицированных и управленческих ориентированных механизмов оценки эффективности социального обслуживания на уровне отдельных специалистов, структурных подразделений и учреждений в целом. Пока эта конкуренция довольно слабая, но с вступлением в силу нового закона «О социальном обслуживании» ситуация изменится, и на рынке поставщиков социальных услуг начнут действовать и конкурировать организации разных форм собственности. Объективный и осознанный выбор поставщика можно и должно сделать, основываясь именно на результатах проведенной оценки.

Оценка результатов деятельности – это важный элемент системы управления, ориентированной на результат. Необходимо сформулировать ожидаемые результаты по каждой услуге, пересмотреть содержание и процесс оказания услуги так, чтобы по возможности вся деятельность была направлена на достижение желаемых результатов при оптимальном использовании имеющихся ресурсов. Кроме того, это часть общей системы качества, в рамках которой каждый сотрудник старается оценить и процесс, и результат своей работы, чтобы обслуживание сделать более качественным, а деятельность по его предоставлению – эффективной. Благодаря регулярно осуществляемой оценке можно вовремя заметить и определить пути закрепления успехов и «критические точки», воздействуя в нужных направлениях, добиться положительных изменений.

Поскольку социальное обслуживание является комплексным, многоуровневым процессом, определить его эффективность при помощи единственного критерия невозможно. Критерии эффективности социального обслуживания носят комплексный характер. С одной стороны, они представляют собой систему стандартов и нормативных показателей, отражающих эффективность процесса социального обслуживания, с другой стороны – систему показателей, отражающих количественные и качественные индикаторы состояния получателей социальных услуг.

Одним из наиболее часто встречающихся подразделений в системе социального обслуживания, предоставляющим социальные услуги, является отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов. Рассмотрим критерии оценки эффективности таких отделений.

Можно объединить критерии в несколько групп: потребность в услугах, доступность услуг, коммуникативная эффективность учреждения, а кроме того экономичность услуг, целесообразность расходов и целевое расходование средств [2].

Критерии первой группы «Потребность в услугах» могут иметь следующие количественные характеристики:

- демографические показатели (например, доля пожилых людей среди населения данного района);
- медицинские и экологические показатели (например, экологическая ситуация на территории района, количество жителей района, имеющих хронические заболевания);

– семейно-социальные показатели (например, количество одиноких пожилых людей).

При рассмотрении критериев группы «Доступность услуг» следует учитывать следующие характеристики:

- количество отделений социального обслуживания, действующих на данной территории;
- соответствие наполняемости отделений плановой;
- территориальная доступность отделений для клиентов;
- материальная оснащенность отделений;
- организационная доступность;
- информационная доступность.

К группе критериев «Коммуникативная эффективность» можно отнести следующие характеристики:

- квалификация персонала;
- организация приема клиентов;
- организация работы отделений.

Для оценки эффективности расходов на социальные услуги необходимо оценить следующие параметры:

- количество материальных, финансовых, кадровых ресурсов, вкладываемых в услугу;
- стоимость услуги в расчете на одного клиента;
- затраты на получение положительного результата.

Рассмотрим существующую в Иркутской области систему оценки эффективности деятельности отделений социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов.

Для оценки эффективности деятельности таких отделений используются следующие критерии:

1. Наличие очередности на социальное обслуживание на дому.
2. Наличие внутренней системы контроля качества оказания услуг в отделении социального обслуживания на дому.
3. Проведение текущего (периодического) хронометража рабочего времени социальных работников.
4. Среднее количество услуг, оказанных одним социальным работником в день.
5. Оказание услуг социального работника-сиделки.
6. Отсутствие очереди граждан из числа обслуживаемых на дому, оформленных на социальное обслуживание в стационарные учреждения социального обслуживания.
7. Доля средств, собранных от оказания платных услуг в сравнении с аналогичным периодом прошлого года.
8. Привлечение волонтеров к оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам.

Как видим критерии, отражающие группу «Потребность в услугах» в данной оценке отсутствуют [4]. Таким образом, из области оценивания исклю-

чается исследование наличия самой необходимости оказания данного вида социальных услуг на территории обслуживания отделения. Таким образом, на наш взгляд, теряется база для проведения оценивания эффективности в плане достижения главной цели – удовлетворение имеющейся потребности определенной категории людей в оказании заявленного вида помощи.

Группа, отражающая доступность услуг представлена только критерием № 1: наличие очередности на социальное обслуживание на дому. Из-за отсутствия определения потребности в услугах на территории, данный критерий не может однозначно отражать эффективность работы, он может являться показателем отсутствия потребности в услугах, либо, по причине отсутствия критерия территориальной доступности услуг для потенциальных клиентов, фактические показатели могут кардинально отличаться от зарегистрированных.

Отсутствие таких критериев, как информационная доступность и материальная оснащенность отделения позволяет говорить о недостаточном отражении в методике показателей доступности социальных услуг.

К группе «Коммуникативная эффективность» можно отнести критерии № 2–5: наличие внутренней системы контроля качества оказания услуг в отделении социального обслуживания на дому; проведение текущего (периодического) хронометража рабочего времени социальных работников; среднее количество услуг, оказанных одним социальным работником в день; оказание услуг социального работника-сиделки. Причем все они являются индикаторами, отражающими критерий «организация работы отделений». Другие критерии этой группы, отражающие квалификацию персонала и организацию приема клиентов, не рассматриваются.

К критериям оценивания расходов на услугу можно отнести показатели № 7–8: доля средств, собранных от оказания платных услуг в сравнении с аналогичным периодом прошлого года; привлечение волонтеров к оказанию социальных услуг гражданам пожилого возраста и инвалидам. Как видим, эти критерии не отражают основных направлений оценивания – количества материальных, финансовых, кадровых ресурсов, вкладываемых в услугу, стоимости услуги в расчете на одного клиента и затрат, на получение запланированного положительного результата.

Такой критерий, как отсутствие граждан из числа обслуживаемых на дому, оформленных на социальное обслуживание в стационарные учреждения социального обслуживания можно отнести к критериям снижения расходов на стационарное социальное обслуживание и, несомненно, как критерий эффективности осуществления обслуживания на дому.

Существующую оценку эффективности отделений социального обслуживания на дому следует дополнить рядом критериев, отражающих существенные стороны деятельности подразделений. К тому же, в существующей системе отсутствует проработанная схема соответствующих критериям индикаторов оценки.

Проведение оценки эффективности деятельности любого подразделения, и отделение социального обслуживания на дому граждан пожилого возраста и инвалидов не исключение, – это не самоцель. Для руководителя подразделения,

всего учреждения оценка дает важную информацию о том, какие компоненты оказания услуги работают эффективно, а какие требуют внесения корректив, изменений. Грамотно проведенная оценка не только позволит обнаружить проблемные зоны, но и модернизировать механизм предоставления услуги, добиться большей эффективности и меньшей ресурсозатратности [1].

Исходя из этого, сам факт проведения оценки эффективности деятельности отделений социального обслуживания на дому на регулярной основе – несомненный путь к оптимизации системы социального обслуживания в целом и каждого отдельного отделения в частности. Однако, для того, чтобы проводимая оценка отвечала заявленным целям, необходима доработка предложенной методики.

Кроме того, необходимо подключение к проведению оценки сторонних независимых оценщиков для исключения возможности «сглаживания» и «подтасовывания» полученных результатов.

Список использованной литературы

1. Об основах социального обслуживания населения в Российской Федерации : федер. закон от 28 дек. 2013 г. № 442-ФЗ [электронный ресурс] // Консультант Плюс. Версия Проф.

2. Оценка эффективности деятельности учреждений социальной поддержки населения [электронный ресурс] / П. В. Романов, Е. Р. Ярская-Смирнова и др.; под ред. П. В. Романова и Е. Р. Ярской-Смирновой. – Режим доступа : <http://www.mpsf.org/files/books/nd1451.pdf> (дата обращения: 9 марта 2013 года).

3. Романов П. В. Методы прикладных социальных исследований : учеб. пособие / П. В. Романов, Е. Р. Ярская-Смирнова. – 2-е изд., доп. – М. : ООО «Вариант», ЦСПГИ, при участии ООО «Норт Медиа», 2008. – 215 с.

4. Топчий Л. В. Размышления об отечественной теории социальной работы / Л. В. Топчий // Отечественный журнал социальной работы. – 2009. – № 2. – С. 76.

5. Шишкин С. В. Экономика социальной сферы : учеб. пособие / С. В. Шишкин. – М. : Издательский дом ГУ ВШЭ, 2003. – 367 с.