

## **Доклад по социологическому исследованию оценки качества услуг, предоставляемых организациями социального обслуживания.**

В современном обществе оценка качества оказания социальных услуг населению приобретает все большую значимость. Это связано со стремительным ростом потребностей населения в социальных услугах, их влиянием на динамику развития структуры общества и характер социальных отношений. На сегодняшний день оценка качества выполняемой работы является основой для оценки эффективности деятельности любой организации и ее персонала. Большое значение она имеет и для сферы социального обслуживания населения. Активное развитие системы учреждений социального обслуживания в современной России, на которое тратятся значительные ресурсы общества, предполагает необходимость формирования системы результирующих показателей их деятельности, к числу которых относятся и показатели качества. Также необходимость создания систем оценки качества определяется развитием стандартизации системы социальных услуг. С одной стороны, соблюдение стандартов качества предполагает их оценку с помощью определенных показателей качества. С другой стороны, тщательно разработанная система показателей оценки качества может помочь улучшить стандарты социального обслуживания.

В октябре 2015 года была проведена независимая оценка качества услуг, предоставляемых центрами социального обслуживания по Курганской области. Объектом исследования выступили граждане, находящиеся на социальном обслуживании, предметом исследования - мнение граждан о качестве работы учреждений социального обслуживания. Цель исследования - выяснить мнение граждан, находящихся на социальном обслуживании, о качестве работы учреждений социального обслуживания. Задачи исследования:

1. Определить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, доступностью предоставляемых услуг.
2. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, открытостью и доступностью информации о работе организации.
3. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, временем ожидания получения услуг.
4. Выявить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, работой персонала учреждения.
5. Изучить удовлетворенность граждан, находящихся на обслуживании, условиями оказания социальных услуг.
6. Провести анализ удовлетворенности качеством оказываемых услуг в разрезе районов Курганской области.
7. Дать интегральную оценку качества оказываемых услуг в каждой организации, составить рейтинг учреждений.

Для оценки качества социальных услуг могут использоваться разные методы оценки качества. В нашем исследовании для оценки качества услуг и составления рейтинга организаций социального обслуживания были использованы следующие методы:

1. Анкетный опрос получателей услуг. В инструментарии (анкете) содержатся вопросы, составленные в соответствии с критериями, указанными в Федеральном законе от 28.12.2013 г. 442-ФЗ и показателями, утвержденными на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания (протокол заседания № 2, от 29 мая 2015 года). Независимая оценка качества оказания услуг организациями социального обслуживания предусматривает оценку условий оказания услуг по таким общим критериям, как: открытость и доступность информации об организации социального обслуживания; комфортность условий предоставления социальных услуг и

доступность их получения; время ожидания предоставления социальной услуги; доброжелательность, вежливость, компетентность работников организаций социального обслуживания; удовлетворенность качеством оказания услуг (Приложение 3,4).

2. Метод наблюдения. В карточке наблюдения были указаны оценочные показатели внешнего благоустройства организации социального обслуживания (оборудованная входная зона для маломобильных групп населения, наличие специально оборудованной санитарно-гигиенической комнаты и т.д.)

3. Анализ документов организаций.

4. Анализ официальных сайтов учреждений социального обслуживания.

Перечень организаций социального обслуживания, в отношении которых проводилась независимая оценка, был определен общественным советом по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания. В ходе исследования был опрошен 1001 получатель социальных услуг в 22 КЦСОН Курганской области.

Распределение респондентов по учреждениям

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от общ. числа опрошенных</b>
1	КЦСОН по Альменевскому району	38	<b>3,8</b>
2	КЦСОН по Белозерскому району	60	<b>5,99</b>
3	КЦСОН по Варгашинскому району	37	<b>3,7</b>
4	КЦСОН по Далматовскому району	61	<b>6,09</b>
5	КЦСОН по Звериноголовскому району	35	<b>3,5</b>
6	КЦСОН по Каргапольскому району	41	<b>4,09</b>
7	КЦСОН по Катайскому району	79	<b>7,89</b>

8	КЦСОН по Куртамышскому району	56	<b>5,59</b>
9	КЦСОН по Лебяжьеvскому району	34	<b>3,4</b>
10	КЦСОН по Макушинскому району	46	<b>4,59</b>
11	КЦСОН по Мишкинскому району	79	<b>7,89</b>
12	КЦСОН по Мокроусовскому району	34	<b>3,4</b>
13	КЦСОН по Притобольному району	35	<b>3,5</b>
14	КЦСОН по Петуховскому району	55	<b>5,49</b>
15	КЦСОН по Половинскому району	26	<b>2,6</b>
16	КЦСОН по Сафакулевскому району	33	<b>3,3</b>
17	КЦСОН по Целинному району	38	<b>3,8</b>
18	КЦСОН по Частоозерскому району	26	<b>2,6</b>
19	КЦСОН по Шатровскому району	65	<b>6,49</b>
20	КЦСОН по Шумихинскому району	52	<b>5,19</b>
21	КЦСОН по Щучанскому району	39	<b>3,9</b>
22	КЦСОН по Юргамышскому району	32	<b>3,2</b>
	<b>Итого:</b>	<b>1001</b>	<b>100,00</b>

### Распределение респондентов с учетом форм социального обслуживания

<b>№:</b>	<b>значения</b>	<b>число ответивших</b>	<b>% от общ. числа опрошенных</b>
1	Надомное	961	<b>96</b>
3	Стационар	40	<b>4</b>
	<b>Итого:</b>	<b>1001</b>	<b>100,00</b>

Все собранные анкеты проверялись на качество заполнения. Полученные эмпирические данные обрабатывались при помощи программ для статистического анализа. Данные полученные другими методами были проанализированы и оценены в соответствии с показателями, утвержденными на заседании Общественного совета по проведению

независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания (протокол заседания № 2, от 29 мая 2015 года). Вся имеющаяся совокупность данных учитывалась при составлении рейтингов учреждений.

Послание Президента Российской Федерации Федеральному собранию от 12 декабря 2013 года гласит, что важнейшая задача – создание системы независимой оценки качества социальных учреждений. Этот механизм позволит увязать их финансирование с результатами работы, а значит провести эффективную оптимизацию бюджетной сети. Нужны законодательные нормы прямого действия, которые определяют *единые подходы, стандарты и критерии*, а также обязательства всех уровней власти по созданию системы независимой оценки качества работы организаций социальной сферы. 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. Рассмотрим блок вопросов связанных с общей удовлетворенностью заявленных выше критериями. Значимым критерием в определении качества работы учреждения и услуг является состояние информации об учреждении, порядке и правилах предоставления услуг клиентам.

Вопросы наличия, доступности и полноты информации должны являться составной частью системы качества учреждения, так как без правильно организованной информационной работы невозможно обеспечить качество предоставляемых услуг, соответствующее запросам и нуждам клиентов.

97,5% опрошенных удовлетворены качеством, полнотой и доступностью информации о работе организации (91,7%- удовлетворены полностью, 5,8%- частично), 0,4% не удовлетворены, 2,1% опрошенных затруднились с ответом. (слайд )

Не менее важным является критерий доступности оказания услуг. Показатель доступности является подчас решающим в решении обратиться в центр за помощью. Доступность относится к тем критериям, под которыми понимается некая совокупность различных элементов. Этот критерий при проведении исследования независимой оценки качества оказываемых услуг в следующем году нуждается в определенной конкретизации, так как он вызвал неоднозначность понимания респондентами задаваемого вопроса. Доступность включает в себя следующие составляющие:<sup>1</sup>

- географическая доступность – близость учреждений социальной защиты по отношению к потенциальным получателям услуг;

- транспортная доступность – возможность использования общественного транспорта и средств передвижения, принадлежащих социальным службам и другим организациям, для обращения в учреждения, предоставляющие социальное обслуживание;

- физическая доступность – оснащённость организаций специальными приспособлениями для лиц, имеющих проблемы с передвижением;

- материальная доступность – наличие денежных средств на оплату некоторых видов социального обслуживания или на затраты, косвенно связанные с получением услуг, например, расходы на транспорт, ксерокопию, и т.д.;

- временная доступность – наличие ресурсов времени для обращения за услугой;

---

<sup>1</sup> Красуцкая О.В. Возможности применения информационных технологий для обеспечения доступности социальных услуг: [Электронный ресурс] / Режим доступа: <http://www.tsutmb.ru/vozmozhnosti-primeneniya-informacionnyix-texnologij-dlya-obespecheniya-dostupnosti-soczialnyix-uslug/> (дата обращения: 13.11.2015)

- информационная доступность – широкое распространение информации о программах социального обслуживания;

- доступность, формируемая под воздействием социокультурных причин – социальные и психологические характеристики человека, способствующие обращению в учреждения социальной защиты населения, а также отношение общества к получателям социальных услуг.

95% оценили условия оказания услуг доступными, 1,7% заявили, что не считают их таковыми, 3,2% затруднились с ответом. **Слайд** Мнение о доступности услуг влияет и на решение клиента порекомендовать данную организацию своим знакомым и друзьям. 95,57% респондентов считающих условия оказания услуг доступными порекомендуют данное учреждения своим родственникам и знакомым. Среди тех, кто не считает условия оказания услуг доступными лишь 62,5% хотели бы порекомендовать данную организацию. 31,25% опрошенных затруднились с ответом. **слайд**

Результативность решения проблем клиента во многом зависит от самого специалиста, его умений, опыта, личностных качеств. Осознание специалистом целей и задач своей работы, представление о границах своей компетенции, уровень профессионализма, ценностная ориентация, личность специалиста оказывают безусловное влияние на эффективность деятельности учреждения. 95,4% опрошенных удовлетворены компетентностью персонала, работающего в учреждениях (из них 92,09% - полностью удовлетворены, 3,3%- удовлетворены частично), 0,1%- не удовлетворен компетентностью работников, 4,5% затруднились с ответом. **слайд**

Не менее важны и личностные качества специалистов, такие как вежливость, доброжелательность, отзывчивость и т.д. Большинство респондентов 98,8% считают, что работники вежливы и доброжелательны в любой ситуации (95,29% удовлетворены полностью, 3,51%- частично).

Неудовлетворенных этим критерием практически нет (0,2%), еще 1% затруднился с ответом. [слайд](#)

Следующим критерием качества оказываемых услуг является период ожидания получения услуг. Данный критерий был предоставлен для ответа только респондентам надомной формы обслуживания, поэтому число опрошенных составило 961 человек. 74,09% заявили, что не ожидали предоставления услуг больше установленного срока. Еще 21,4% отметили, что ожидали предоставления услуги больше установленного срока. 4,49% затруднились с ответом. [слайд](#)

91,89% опрошенных заявили, что ожидали получение услуги менее 15 минут, но, тем не менее, часть опрошенных оценивает это как ожидание выше установленного срока. Необходимо пояснить взаимосвязь этих вопросов. Период ожидания оценивался нами с двух сторон. С одной стороны, мы изучали субъективную сторону периода ожидания, т.е. то, как сам человек оценил наличие или отсутствие очереди на получение услуги. С другой, мы попросили респондентов дать объективную оценку периода ожидания, выраженную в минутах, которые опрошенный потратил на ожидание получения услуги. В результате мы зафиксировали не совпадение субъективных представлений клиентов о периоде ожидания и объективных оценок респондентов. Для 91,89% клиентов период ожидания составил менее 15 минут, но субъективно часть опрошенных оценило это как ожидание выше установленного срока. А другая часть респондентов 7,47% ожидала получение услуги от 15 до 30 минут, или 0,32% заявили, что период ожидания был больше чем 30 минут, но часть из них не считают это превышением срока ожидания. Некоторая неоднозначность связана и с отсутствием знания у респондентов установленных сроков получения услуг, а также с особенностями выборочной совокупности. Большинство опрошенных клиентов - это клиенты, находящиеся на надомном обслуживании, для этой группы клиентов этот показатель очень сложно

поддается оценке. Большинство опрошенных оценивали наличие или отсутствие периода ожидания при постановки на учет в центр социального обслуживания.

Следующий критерий – условия предоставления услуг в организации социального обслуживания.

Условия предоставления социальных услуг были определены исходя из перечня показателей, необходимых для оценки качества услуг, утвержденных на заседании Общественного совета по проведению независимой оценки оказания услуг организациями социального обслуживания (протокол заседания № 2, от 29 мая 2015 года).

Клиенты, находящиеся на разных формах обслуживания оценивали разные условия предоставления услуг, так как сама форма обслуживания предполагает разность условия предоставления. Тем не менее, ряд условий имели общий характер, и были оценены всеми опрошенными. Условия, которые были оценены всеми участниками опроса: оперативность решения вопросов, порядок оплаты услуг, конфиденциальность предоставления социальных услуг.

97,08% опрошенных удовлетворены оперативностью решения проблем и вопросов (из них 91,3% - полностью, 5,75%- удовлетворены частично).

Порядком оплаты социальных услуг довольны 95,2% опрошенных (84,75%- удовлетворены полностью, 10,4%- частично). 1,72% респондентов - не удовлетворены порядком оплаты. Категории граждан, которые нуждаются в предоставлении бесплатных социальных услуг определен статьей 31, Федерального закона от 28.12.2013 г. 442-ФЗ, также в статье 32 определяется размер оплаты социальных услуг.

Конфиденциальностью предоставления услуг удовлетворены 90,87% респондентов, среди них 88,64%- удовлетворены полностью, 2,23% -

частично, 8,62% - затруднились с ответом. Многие респонденты затруднялись с пониманием критерия конфиденциальности предоставления социальных услуг, поэтому в результате зафиксировано достаточно большое количество респондентов затруднившихся с ответом. Конфиденциальность означает, что сведения личного характера, ставшие известными работникам учреждений социального обслуживания при оказании социальных услуг, составляют профессиональную тайну. Клиенты стационарной формы обслуживания высоко оценили такой критерий, как жилое помещение - 100% полностью удовлетворенных. Хранением личных вещей полностью удовлетворены 100%, также 100% опрошенных полностью довольны содержанием санитарно-технического оборудования. Такие высокие оценки получились в силу небольшого количества опрошенных (по стационарной форме обслуживания было опрошено 40 человек в КЦСОН по Катайскому району). Также достаточно высокий уровень удовлетворенности опрошенные высказали в отношении следующих условий: удобство графика посещений родственников - 100% удовлетворенных (из них 97,5% - полностью, 2,5% - частично), питание- 100% удовлетворенных (из них 97,44%- удовлетворены полностью, 2,56% - частично), оборудованное для инвалидов санитарно-гигиеническое помещение – 100% (из них 94,74% - полностью, 5,26%- частично), наличие оборудования для предоставления услуг и мебель (из них 87,5% - полностью удовлетворены, 12,5% - частично). 97,44% респондентов удовлетворены предоставлением социально-бытовых, парикмахерских и гигиенических услуг (из них 92,31% - полностью, 5,13% - частично). Такое же количество опрошенных – 97,5% полностью удовлетворены качеством проводимых мероприятий, имеющих групповой характер.

Клиенты, находящиеся на надомной форме обслуживания достаточно высоко оценили такой критерий, как периодичность прихода социальных работников на дом – 97,3% удовлетворены этим критерием (из них 93,5%- полностью, 3,8% - удовлетворены частично). **Слайд по условиям**

Следующий показатель были предложены только клиентам стационарной формы обслуживания. Их попросили оценить благоустройство и содержание помещения организации и территорию, на которой оно расположено и качество проводимых мероприятий, имеющих групповой характер (оздоровительных, досуговых и т.д.) 97,5% респондентов отметили, что удовлетворены состоянием и благоустройством и помещения и территории.

Следующий критерий является, пожалуй, более общим, чем предыдущие, и связан он с оценкой качества жизни клиентов комплексных центров социального обслуживания послужа получения социальной услуги. Показатель «качество жизни» включает в себя множество аспектов. Качество жизни — понятие, используемое в социологии, экономике, политике, медицине и некоторых других областях, обозначающее оценку некоторого набора условий и характеристик жизни человека, обычно основанную на его собственной степени удовлетворённости этими условиями и характеристиками. Оно является более широким, чем материальная обеспеченность (уровень жизни), и включает также такие объективные и субъективные факторы, как состояние здоровья, ожидаемая продолжительность жизни, условия окружающей среды, питание, бытовой комфорт, социальное окружение, удовлетворение культурных и духовных потребностей, психологический комфорт и т. п.

95,65% опрошенных считают, что их качество жизни улучшилось в результате получения социальных услуг. 1,42% клиентов ответили отрицательно, и считают что их качество жизни не изменилось, еще 2, 94% - затруднились с ответом. **слайд**

Так 96,61% респондентов считающих, что качество их жизни после получения услуги улучшилось полностью удовлетворенны доброжелательностью и вежливостью работников организации. Среди тех, кто не удовлетворен качеством жизни только 78,57% респондентов

полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников организации, 14,29% удовлетворены частично, и 7,14% - не удовлетворены этим критерием.

Также как и предыдущий критерий на оценку качества жизни влияет оцениваемый респондентами уровень профессиональной грамотности работников организации. **Слайд** 93,86% респондентов считающих, что качество их жизни после получения услуги улучшилось полностью удовлетворены компетентностью работников организации. Среди тех, кто не удовлетворен качеством жизни только 64,29% респондентов полностью удовлетворены вежливостью и внимательностью работников

Такие факторы, как условия предоставления социальных услуг: оперативность решения вопросов, конфиденциальность, порядок оплаты тоже влияет на общую оценку человеком улучшения или ухудшения качества жизни после обращения в организацию. Так, среди тех, кто отметил повышение качества жизни, в результате получения услуги полностью удовлетворен оперативностью решения вопросов в организации 92,77% респондентов. Среди тех клиентов, кто не заметил улучшение качества жизни удовлетворены критерием оперативности только 83,33% респондентов, 16,67% не удовлетворены оперативностью решения вопросов.

**слайд**

Среди тех респондентов, кто отметил повышение качества жизни, в результате получения услуги полностью удовлетворен порядком оплаты в организации 86,45% респондентов, не удовлетворены – 1,39% опрошенных. Среди тех клиентов, кто не заметил улучшение качества жизни, удовлетворены критерием порядка оплаты только 35,71% респондентов, 14,29% не удовлетворены порядком оплаты социальных услуг в организации.

93,95% респондентов посоветовали бы своим родственникам и знакомым обратиться в данную организацию за получением социальных услуг, 1,33% не стали бы этого делать, 4,72% затруднились с ответом. **слайд**

Существует прямая зависимость между мнением о повышении качества жизни после получения услуги, и решением человека рекомендовать своим знакомым и родственникам обратиться в организацию за получением услуг. Так, 95,89% тех, кто считает, что качество их жизни улучшилось после обращения в организацию, советуют свои родственникам и друзьям обратиться в центр. Среди тех, кто не считает, что их качество жизни как-то улучшилось, только 46,15% посоветовали бы родственникам и знакомым обратиться в данную организацию, 23,08% не рекомендовали бы, 30,77% - затруднились с ответом.

Как мы уже отмечали в начале главы, сейчас в современной науке и практике социальной работы проблема оценки качества решается достаточно сложно, поскольку ее решение связано с огромным количеством трудностей теоретического и практического характера. Анализ оценки деятельности учреждений социального обслуживания невозможен без сравнения оценки удовлетворенности разными критериями, характеризующими качество оказываемых услуг в различных учреждениях. Нами было опрошено 22 КЦСОНа, находящихся в разных районах области и оказывающих социальные услуги населению. В целом, опрошенные, очень высоко оценивают деятельность учреждений и качество предоставляемых ими социальных услуг. Однако, в зависимости от района разница в оценках качества услуг все же имеется.

При оценке качества предоставляемых услуг в конкретном учреждении помимо анкетного опроса граждан был проведен анализ официального сайта организации, документации. На основе показателей, характеризующих критерии оценки качества предоставляемых услуг была подсчитана интегральная оценка деятельности каждой организации, и на

основе этой оценки составлены рейтинги учреждений социального обслуживания (Приложение 1,2). Анкетный опрос был одной из составляющих при подсчете интегральной оценки деятельности учреждения, помимо значений показателей, полученных с помощью опроса, также учитывались показатели работы деятельности учреждения (количество жалоб, укомплектованность кадрами, и т.д.), показатели полученных из анализа сайтов учреждений, а также информация о внешнем благоустройстве организации социального обслуживания (оборудованная входная зона для маломобильных групп населения, наличие специально оборудованной санитарно-гигиенической комнаты и т.д.). Значения данных показателей были переведены в 10 –бальную шкалу по системе утвержденной общественным советом при Главном управлении социальной защиты, от 25 июня 2014 года. Для каждого из 5 критериев был указан соответствующий уровень значимости. Интегральная оценка представляла собой сумму произведений значений показателей и их значимости. Рейтинг представляет собой ранжирование организаций от наибольшей интегральной оценки до наименьшей. Первые десять учреждений имеют значение интегральной оценки выше 40. На первом месте находится КЦСОН по Варгашиному району, на втором месте – КЦСОН по Петуховскому району, на третьем месте – КЦСОН по Шумихинскому району и т.д.

По результатам проведенного опроса было выявлено мнение граждан, находящихся на социальном обслуживании, о качестве деятельности учреждений социального обслуживания и предоставлении социальных услуг. В отчете был представлен подробный анализ общей удовлетворенности различными критериями, а также проведен сравнительный анализ учреждений в разрезе районов области. Полученные данные могут выступить основой для принятия различного рода управленческих решений, а также для продолжения исследований оценки качества предоставляемых социальных услуг.