

УДК 364.7

## **ИННОВАЦИОННЫЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ ПОЖИЛЫХ ЛЮДЕЙ В РЕГИОНЕ**

**Атабиева З.А., Виндижева А.О., Жугова О.А.**

*ФГБОУ ВПО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова», Нальчик, Россия (360004, КБР, г. Нальчик, ул. Чернышевского, 173), e-mail: ktiisr@mail.ru*

---

Статья посвящена исследованию проблем формирования инновационных подходов к социальному обслуживанию пожилых граждан и оценке эффективности деятельности социальных учреждений в Кабардино-Балкарской республике. Раскрывается понятие инноваций и аргументируется необходимость реорганизации системы социальной поддержки населения в кризисной ситуации. Рассматриваются причины, обуславливающие внедрение новых социальных технологий и модифицирующих нововведений, направленных на улучшение базовых форм работы с социально нуждающимися категориями населения. Авторы выносят свои суждения по улучшению организации системы мониторинга деятельности учреждений социального обслуживания и внедрению новых параметров оценки их эффективности в связи с обновлением правовой основы их функционирования. Среди важнейших критериев мониторинговой оценки выделяются: общие критерии – открытость, доступность информации и обслуживания, адресность; «качество предоставления социальных услуг» как деятельность, направленная «на конечный результат»; эффективность предоставления социальных услуг, то есть как оптимальное соотношение ресурсных возможностей и конечных результатов работы учреждения при реализации целевых (функциональных) задач в соответствии с законодательством РФ.

Ключевые слова: инновация, социальные изменения, модифицирующие нововведения, социальное обслуживание, мониторинг.

## **INNOVATIVE APPROACHES TO AN ASSESSMENT OF QUALITY OF SOCIAL SERVICE OF ELDERLY PEOPLE IN THE REGION**

**Atabieva Z.A., Vindizheva A.O., Zhugova O.A.**

*The Kabardino-Balkarian state university by Kh.M. Berbekov, Nalchik, Russia (360004, KBR, Nalchik, street Chernyshevsky, 173), e-mail: ktiisr@mail.ru*

---

Article is devoted to research of problems of formation of innovative approaches to social service of elderly citizens and an assessment of efficiency of activity of social establishments in Kabardino-Balkar Republic. The concept of innovations reveals and need of reorganization of system of social support of the population for a crisis situation is reasoned. The reasons causing introduction of the new social technologies and the modifying innovations directed on improvement of basic forms of work with socially needing categories of the population are considered. Authors take out the judgments on improvement of the organization of system of monitoring of activity of establishments of social service and introduction of new prametr of an assessment of their efficiency in connection with updating of a legal basis of their functioning. Are distinguished from the most important criteria of a monitoring assessment: the general criteria – openness, availability of information and service, addressing; "quality of providing social services" as the activity directed "on the end result; efficiency of providing social services that is as an optimum ratio of resource opportunities and the end results of work of establishment at realization of target (functional) tasks according to the legislation of the Russian Federation.

Keywords: the innovation, social changes modifying innovations, social service, monitoring.

Современные социально-демографические, общественно-политические и экономические процессы, происходящие в стране и мире, приводят, с одной стороны, к повышению общего количества потребления социальных услуг, с другой – к возникновению потребности в качественно новых услугах. Особенно уязвимы в меняющемся мире люди, перешагнувшие рубеж пенсионного возраста. В этих условиях традиционные формы обслуживания становятся недостаточными, и наблюдается ситуация, когда выработанные социально-правовые подходы к организации деятельности социальных служб перестали в

полной мере отвечать потребностям населения. Созданию условий для качественных социальных изменений служат инновационные социальные технологии.

Под инновацией (от латинского – «нововведение») – в широком смысле этого слова понимается новый способ что-либо делать, что влечёт за собой социальные изменения в обществе. Инновационная деятельность – деятельность по достижению новых результатов, средств и способов их получения, по преодолению рутинных компонентов в традиционной деятельности [3, с. 67].

Инновационные социальные технологии определяются основным средством выхода из кризисного состояния по следующим причинам.

Во-первых, отсутствие инновационных социальных технологий модернизации общественных отношений неизбежно ведет к социальным бедствиям.

Во-вторых, социальная поддержка, социальная помощь приобретает не только массовый характер, но и становится объективной необходимостью. В связи с этим появилась необходимость стандартизировать и унифицировать социальные услуги, отдельные методики, формы, приемы и способы социального действия.

В-третьих, разработки теоретических основ и практических механизмов общественно-государственного регулирования, новых средств и методов решения социальных проблем в условиях отчужденности, дезинтегрированности людей становятся приоритетными направлениями социальной политики всякого государства.

Внедрение инноваций оправдывается, если служит достижению конкретных приоритетных целей. При этом важно говорить не о полном обновлении, а о совершенствовании деятельности, поскольку меры радикального характера встречают более сильное сопротивление, и с учётом менталитета нашего населения результат может быть получен совсем противоположный (инволюция – «назад, в средние века»). Поэтому более целесообразно вести речь о модифицирующих нововведениях, представляющих собой введение улучшений, дополнений к успешно работающим базовым формам, направленных на более эффективное решение возникающих социальных проблем и удовлетворение актуальных потребностей различных категорий нуждающихся.

При условии того, что повышение качества социального обслуживания – бесспорно, приоритет, именно конкретные нужды людей определяют стратегию развития и практику в данной области. Население должно получать не те услуги, которые в силу различных условий и обстоятельств могут предоставить им социальные службы, а услуги необходимые, строго соответствующие индивидуальной нуждаемости в них [6, с. 98].

Совершенно очевидно, что эффективность деятельности социальных служб зависит, и в немалой степени, от состояния правовой базы и обеспечения отрасли финансами.

Исследователи и специалисты указывают на то, что в сегодняшних условиях и то, и другое не способствуют в полной мере реализации прав граждан на социальную защиту.

Вступивший в силу с января 2015 года Федеральный закон от 28 декабря 2013 года N 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» призван устранить имеющиеся недостатки правового обеспечения системы социального обслуживания населения [5].

Как явствует из пояснительных записок и комментариев к нему, положения Федерального закона «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» систематизируют и регламентируют фактически сложившуюся в субъектах Российской Федерации практику организации социального обслуживания населения. Как отметил в своем выступлении Д.А. Медведев, принятие нового закона «давно назрело», поскольку действующие сегодня правовые акты уже устарели и не отвечают современным требованиям. Сказано также было о необходимости выработать единые стандарты социального обслуживания для всей страны, привлечь к решению проблем дополнительные ресурсы и финансовые источники [4].

Новый закон дает зеленый свет и открывает огромные возможности для социального предпринимательства. Предыдущим законом, принятым в 1995 году, определялось, что государственные услуги по социальному обслуживанию должны предоставляться государственными и муниципальными органами. С 2015 года государство будет лишь устанавливать социальные стандарты и финансировать предоставление таких услуг. Сами заказы на соцобслуживание будут распределяться на конкурсной основе, их поставщиками могут быть коммерческие и некоммерческие организации и индивидуальные предприниматели.

В статье 3 «Основные понятия, используемые в настоящем Федеральном законе», даётся понятие профилактики: «б) профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость в социальном обслуживании, – система мер, направленных на выявление и устранение причин, послуживших основанием ухудшения условий жизнедеятельности граждан, снижения их возможностей самостоятельно обеспечивать свои основные жизненные потребности».

Статья 29 ФЗ № 442 устанавливает, что профилактика обстоятельств, обуславливающих нуждаемость гражданина в социальном обслуживании, в том числе осуществляется путём «обследования условий жизнедеятельности гражданина, определения причин, влияющих на ухудшение этих условий».

Указанные нормы, наряду с «независимой оценкой качества оказания услуг организациями социального обслуживания», закрепленной в статье 23, предполагают

необходимость эффективной реализации национальных социальных проектов и требуют выработки оптимальных информационно-управленческих технологий, повышающих адекватность мер государственной социальной помощи. Одной из таких технологий является мониторинг процесса социального обслуживания населения, нуждающегося в социальной поддержке, учреждениями системы социальной защиты, измерение качества социального обслуживания.

Поиск адекватных схем организации и проведения подобного мониторинга мотивирует попытки выделения адекватных критериев оценки и использование наработанных в различных регионах пилотных проектов социального мониторинга.

Основной целью мониторинга должно стать обоснование наиболее перспективных направлений сравнительного анализа и оценки работы учреждений социального обслуживания для оптимизации процесса управления в условиях перехода к проектно-целевому принципу финансирования с учетом требований федеральной и региональной социальной политики о результативности и оперативности предоставления социальных услуг, расширения и внедрения инновационных форм социального обслуживания, улучшения качества социальной защиты населения.

Критериями мониторинговой оценки могут стать:

- общие критерии – открытость, доступность информации и обслуживания, адресность. Данные принципы соответствуют приоритетным задачам реализации государственной социальной политики и рассматриваются как основные ориентиры формирования системы показателей мониторинга, в том числе показателей качества и эффективности процесса предоставления социальных услуг социальными службами региона;

- «качество предоставления социальных услуг» как деятельность, направленная «на конечный результат», то есть ориентированная на удовлетворение социальных ожиданий (запросов) клиента – потребителя социальных услуг; обеспечивающая социальное обслуживание и защиту нуждающихся социальных групп в соответствии с их действительным статусным положением и потребностями. Качество определяется на основе систематизации данных по уровню и объему предоставляемых социальных услуг учреждениями социального обслуживания региона и последующего анализа (экспертизы) социального обслуживания в соответствии с принципами результативности, адресности, доступности;

- эффективность предоставления социальных услуг, понимаемая как социальная эффективность, то есть как оптимальное соотношение ресурсных возможностей и конечных результатов работы учреждения при реализации целевых (функциональных) задач в соответствии с законодательством РФ. Эффективность определяется на основе данных

самооценки учреждений, статистических данных, показателей качества предоставления социальных услуг и их последующего анализа (экспертизы) с учетом конкретных условий функционирования учреждения. Данный анализ включает в себя расчет индексов эффективности, учитывающих социальные оценки, ресурсный потенциал и конечные результаты деятельности учреждений в процессе выполнения целевых задач в определенном временном интервале.

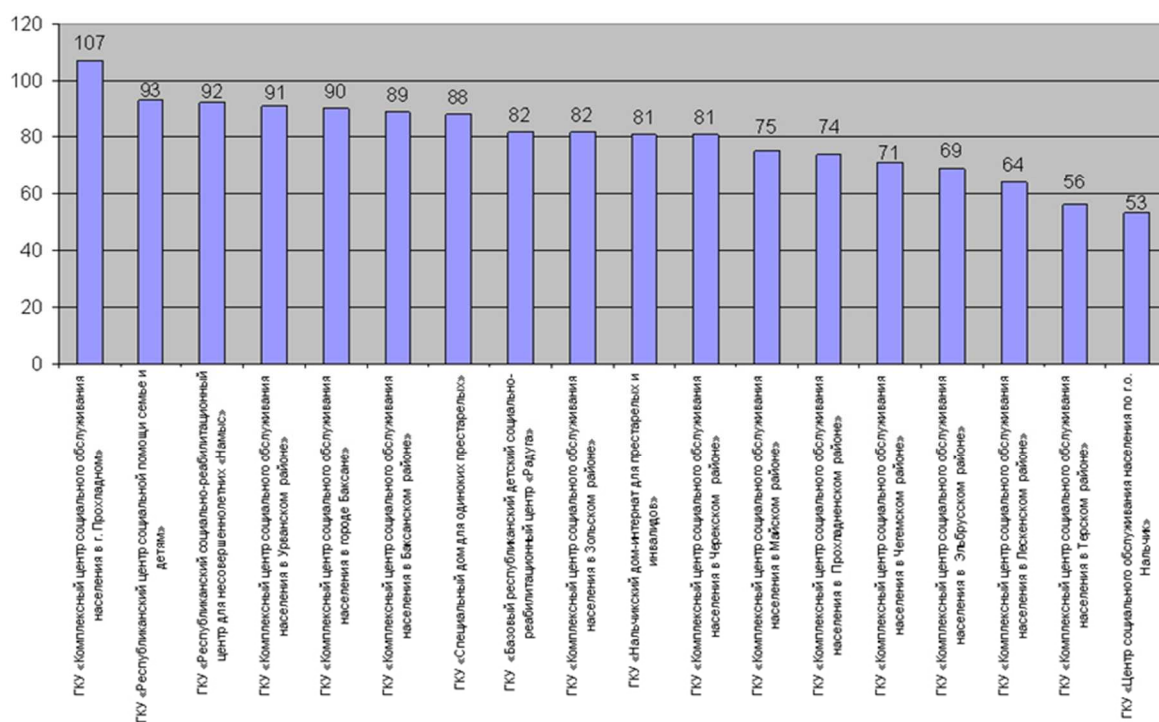
Министерство труда, занятости и социальной защиты КБР, совместно с Общественным советом, попечительскими советами учреждений и Информационно-аналитическим департаментом министерства реализуют практику независимой оценки качества деятельности подведомственных учреждений Министерства труда, занятости и социальной защиты КБР.

Оценка удовлетворенности качеством услуг, уровня комфортности учреждения, вежливости и доброжелательности персонала и уровень компетентности работников вошли в перечень показателей, утвержденных Общественным советом, за основу были приняты критерии, изложенные в Постановлении Правительства РФ от 30.03.2013 г. № 286. Для каждого критерия Общественный совет определил от 1 до 4 показателей, которые можно было бы оценить с помощью анкетирования, с указанием кратности и методики расчета показателей, их балльной оценки для подсчета рейтинга учреждений.

Анализ результатов независимой оценки качества работы учреждений социального обслуживания, проведенный Информационно-аналитическим департаментом министерства, за первое полугодие 2014 года показал, что Общественным советом было утверждено 18 социальных учреждений, участвующих в мониторинге по независимой оценке качества работы учреждений, что составляет 85,7% от общего количества учреждений социального обслуживания. Во всех учреждениях было проведено анкетирование обслуживаемых граждан по критериям эффективности работы учреждений. Респондентами опроса общественного мнения стали 3945 получателей социальных услуг.

По данным опроса, 12 учреждений (66,6%) являются учреждениями с высоким уровнем эффективности, 6 учреждений (33%) – со средним уровнем эффективности, с низким уровнем эффективности учреждений нет.

На основании полученных результатов учреждениям присвоено соответствующее место в рейтинге учреждений, охваченных мерами независимой оценки качества работы учреждений. Рейтингование происходит прямо пропорционально итоговому баллу: чем больше общий балл, тем более высокое место занимает учреждение в общем рейтинге (рис. 1).



*Рис. 1. Итоги оценки рейтинга учреждений, подведомственных Министерству труда, занятости и социальной защиты КБР*

Анализ показал, что в целом потребность в оказании услуг подведомственными учреждениями остается достаточно высокой. По данным отчетов попечительских советов при учреждениях, наиболее высоко оценивается доброжелательность, вежливость и внимательность социальных и иных категорий работников учреждений (86%), качество предоставления услуг (81%), а также открытость и доступность информации об учреждении (76%). Положительным показателем является и отсутствие длительного ожидания в очереди в большинстве учреждений (77%), комфортность получения услуг гражданами (52%). Опрос получателей услуг показал, что доля граждан, неудовлетворенных качеством социального обслуживания, не превышает 14,8%, что является хорошим показателем качества работы учреждений социального обслуживания.

Однако, изучая результаты независимой оценки качества, Общественный совет обратил внимание на то, что анкетирование в будущем должны проводить члены попечительских советов учреждений. К анкетированию желательно привлекать студентов, волонтеров. Специалисты учреждений не должны анкетировать клиентов.

Кроме этого, анализ представленной учреждениями информации с показателями по утвержденным критериям позволил сделать следующие выводы. Попечительскими советами учреждений отчеты подготовлены не по требуемой форме, не отработаны предложения по улучшению качества работы учреждений, в результате всеми учреждениями социального

обслуживания не разработаны планы мероприятий по повышению результативности деятельности, что является основным и итоговым в выполнении данной задачи.

Анализ показал, что в целях совершенствования работы по независимой оценке качества работы учреждений социального обслуживания целесообразно формировать рейтинги деятельности учреждений по видам деятельности, а не единый по всем учреждениям отрасли. Мониторинги более рационально проводить ежеквартально.

Одним из важнейших показателей качества и эффективности работы социального учреждения должно стать внедрение новых инновационных методов работы с гражданами пожилого возраста и инвалидами, семьями, оказавшимися в трудной жизненной ситуации. Анализ показал, что только 13% учреждений, участвующих в независимой оценке качества деятельности, применяли инновационные методы за первое полугодие 2014 г.

Другим критерием оценки деятельности социального учреждения (оценивается попечительским советом учреждения) является привлечение в сферу социального обслуживания социально ориентированных некоммерческих организаций, волонтеров, добровольцев и благотворителей. Анализ деятельности учреждения по привлечению волонтеров, добровольцев и благотворителей показал, что 72% учреждений ведут активную работу в этом направлении.

Таким образом, в соответствии с различными процедурами получения и анализа информации в ходе проведения мониторинга выстраивается система формирования показателей, включающая в себя: первичные показатели работы учреждений социального обслуживания, получаемые на основе данных самооценки учреждений; социальные оценки работы учреждений социального обслуживания, получаемые на основе анкетирования клиентов и специалистов, работающих в данных учреждениях; итоговые показатели – сводные качественные оценки уровня предоставляемых социальных услуг и уровня удовлетворенности клиентов социальным обслуживанием.

### **Список литературы**

1. Васильева Е.Г. Социальный Проект «Мониторинг эффективности предоставления услуг в учреждениях социального обслуживания Волгоградской области» (об итогах социологического исследования) // Вестник ВолГУ. Серия 7: Философия. Социология и социальные технологии. - 2007. - № 6. - URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnyy-proekt-monitoring-effektivnosti-predostavleniya-uslug-v-uchrezhdeniyah-sotsialnogo-obsluzhivaniya-volgogradskoy-oblasti> (дата обращения: 23.04.2015).

2. Васильева Е.Г. Оценка эффективности социальной политики: региональная практика // Власть. - 2008. - № 12. - URL: <http://cyberleninka.ru/article/n/otsenka-effektivnosti-sotsialnoy-politiki-regionalnaya-praktika> (дата обращения: 23.04.2015).
3. Лаврентьев Г.В., Лаврентьева Н.Б. Инновационные обучающие технологии в профессиональной подготовке специалистов. – Барнаул, 2002.
4. Медведев провёл в Тамбове совещание по вопросам совершенствования социальной помощи населению. - URL: <http://www.regnum.ru/news/1529846.html>.
5. Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации (28 декабря 2013 г.) : Федеральный закон от 28.12.2013 N 442-ФЗ // Консультант Плюс.
6. Холостова Е.И. Пожилые человек в обществе. - М. : Социально-технологический институт МГУС, 2000.

**Рецензенты:**

Кильберг-Шахзадова Н.В., д.ф.н., профессор кафедры теории и методологии социальной работы ФГБОУ ВПО «Северо-Осетинский государственный университет имени К.Л. Хетагурова», г. Владикавказ.

Шевлоков В.А., д.фил.н., профессор кафедры философии ФГБОУ ВПО «Кабардино-Балкарский государственный университет им. Х.М. Бербекова», г. Нальчик.