



УДК 364-7
ББК 60.94

КАЧЕСТВО ПРЕДОСТАВЛЯЕМЫХ УСЛУГ СПЕЦИАЛИСТАМИ ГССУ СО ГПВИ «ВОЛГОГРАДСКИЙ ДОМ-ИНТЕРНАТ ДЛЯ ПРЕСТАРЕЛЫХ И ИНВАЛИДОВ»

В.С. Солнышкина

Актуальность исследования. На сегодняшний день не уделяется должного внимания качеству социальных услуг, предоставляемых социальными учреждениями, и эта проблема имеет большое значение для улучшения качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов.

В связи с введением в действие Национальных стандартов социального обслуживания населения повышаются требования к деятельности социальных служб, специалистов социальных учреждений.

К основным требованиям относятся:

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

Чтобы оценить эффективность деятельности учреждения в целом, его отдельного структурного подразделения или отдельного специалиста, нужны надежные критерии и показатели эффективности. Для этого достигнутый результат сопоставляется с принятыми стандартами социального обслуживания населения. Поскольку различные виды деятельности отличаются друг от друга, а в процессе социального обслуживания решаются разные задачи, то результаты оценки должны учитываться с помощью как количественных, так и качественных характеристик.

Цель исследования – выявить основные факторы, влияющие на качество социальных услуг, предоставляемых учреждениями социального обслуживания на примере

Волгоградского дома-интерната для престарелых и инвалидов.

Для достижения поставленной цели в работе необходимо решить следующие **задачи**:

1. Теоретически обосновать необходимость мониторинга эффективности социального обслуживания.

2. На основании имеющегося спектра выбрать приемлемый метод оценки деятельности Волгоградского ДПИ.

3. Изучить политику учреждений социального обслуживания населения в области качества на примере Волгоградского ДПИ.

4. Исследовать уровень удовлетворенности клиентов качеством социальных услуг в Волгоградском ДПИ за 2009–2010 гг. с выделением проблемных зон и факторов, влияющих на оказание услуг.

Научная новизна. Теоретически обоснована необходимость мониторинга эффективности социального обслуживания. Выбран метод оценки деятельности Волгоградского ДПИ на основании имеющегося спектра. Исследован уровень удовлетворенности качеством социальных услуг в Волгоградском ДПИ за период 2009–2010 гг., выявлены проблемные зоны и факторы, влияющие на оказание услуг.

Практическая значимость. Работа предназначена для специалистов государственных специализированных стационарных учреждений социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов и состоит в обобщении опыта социального обслуживания граждан пожилого возраста и инвалидов.

Положения, выносимые на защиту:

1. Эффективность социальной работы понимается как соотношение достигнутых результатов и затрат, связанных с обеспечением этих результатов (целей). Но чтобы оценить эффективность деятельности учреждения в целом, его отдельного структурного подразделения или отдельного специалиста, нужны надежные критерии и показатели эффективности.

2. Цель исследования – выявить основные факторы, повлиявшие на повышение качества социальных услуг, предоставляемых ГССУ СО ГПВИ «Волгоградским домом-интернатом для престарелых и инвалидов».

Структура работы. Диссертация состоит из введения, двух глав, заключения, списка литературы и приложений.

Во введении обоснована актуальность выбранной темы, определены цели, задачи, объект и предмет исследования, обозначены научная новизна и практическая значимость диссертационного исследования.

В первой главе раскрывается необходимость мониторинга эффективности деятельности учреждений социального обслуживания, критерии и показатели эффективности.

Во второй главе изучается политика Волгоградского ДПИ в области качества, проводится исследование уровня удовлетворенности клиентов качеством социальных услуг в Волгоградском ДПИ за 2009–2010 гг. с выделением проблемных зон и факторов, влияющих на оказание услуг.

В заключении диссертационной работы формулируются основные выводы.