



Original Article: SOCIALE QUALIMETRY: IL CONTROLLO E L'EFFICIENZA DEI SERVIZI SOCIALI DI QUALITÀ

Citation

Moroz N.I. Sociale Qualimetry: il controllo e l'efficienza dei servizi sociali di qualità. *Italian Science Review*. 2015; 5(26). PP. 29-34.

Available at URL: <http://www.ias-journal.org/archive/2015/may/Moroz1.pdf>

Author

Nina I. Moroz, Kurgan State University, Russia.

Submitted: April 12, 2015; Accepted: April 21, 2015; Published: May 05, 2015

Nell'articolo sulla base delle proposizioni teoriche di base di qualimetry sociali, valutare la qualità e la standardizzazione dei servizi sociali analizzato la loro attuazione pratica nel sistema dei servizi sociali nella regione di Kurgan. E' dimostrato che l'organizzazione dell'attuazione degli atti giuridici in materia di normazione nelle istituzioni del lavoro sociale, l'organizzazione di controllo e di efficienza delle pratiche dipartimentali per l'implementazione di servizi sociali.

Parole chiave: qualimetry sociale, servizi sociali, servizi sociali, l'efficacia del lavoro sociale, criteri di prestazione, agenzie di servizi sociali, gli utenti dei servizi sociali.

Sociale scienza qualimetry crea una solida base per una valutazione oggettiva dei risultati perseguiti nel paese, ogni regione della politica sociale, la protezione sociale in generale e l'uso dei servizi sociali in particolare. Il problema della valutazione della qualità del lavoro sociale acquista importanza strategica, che determina la risposta alla domanda se o non essere in Russia, lo Stato sociale vero, una nuova civiltà per raggiungere una persona, famiglia e il benessere sociale della società russa. Questo fatto non solo intensificando le questioni globali legate alla crisi

economica e culturale mondiale, ma anche nuovi rischi sociali, le contraddizioni dello sviluppo economico, sociale, spirituale, morale e culturale regionale, accelerare il ritmo di sviluppo delle relazioni di mercato e di un ritardo notevole del tenore di vita di molte persone, e la forte differenziazione dei redditi delle varie categorie della popolazione, per creare una base per nuovi conflitti sociali e sconvolgimenti.

Negli ultimi anni, il Centro di ricerca sfida la qualità della formazione MISLeA rilasciato una collezione di opere su qualimetry sociale. I lavori di stampa sono apparsi S.I. Grigorev, V.I. Komarov, A.M. Panov, L.V. Topchy, E.I. Holostova e altri ricercatori e professionisti della sfera sociale. A poco a poco, l'accumulazione di conoscenze e la sua applicazione nel campo dell'istruzione superiore e altre aree. Came opere di matematici, che divenne il soggetto dei loro metodi di ricerca qualitativa in materia di istruzione, sanità e servizi sociali.

Nella scienza domestica formata gradualmente idea che qualimetry nel lavoro sociale - è l'area delle scienze sociali sulla misurazione e la quantificazione della qualità dei diversi oggetti sociali e soggetti, i processi e le condizioni della metodologia e dei metodi di valutazione dell'efficacia di

sviluppo teorico, educazione sociale e pratica del servizio sociale in tutte le sue forme e in tutte le sfere della vita sociale [6 P.15].

Per il lavoro sociale pratico è estremamente urgente problema sociale dello sviluppo della metodologia di controllo e metodi di valutazione di qualità di qualità del servizio dei servizi sociali, le pensioni, le assicurazioni sociali, l'educazione sociale, varie misure di sostegno sociale per i segmenti socialmente vulnerabili della popolazione nel suo insieme - il sistema di sicurezza sociale, come un meccanismo moderno per l'attuazione della politica sociale .

Qualimetry scienza e la pratica sociale è direttamente correlata alla valutazione della qualità delle attività di vari tipi e tipi di istituzioni di servizi sociali e dei servizi sociali. Al centro di questa tendenza in base alle disposizioni delle norme nazionali che definiscono i requisiti di sistema di qualità delle istituzioni e dei servizi sociali. Norma nazionale definisce la qualità dei servizi sociali come un insieme di proprietà dei servizi sociali, che determina la sua capacità e la capacità di soddisfare le esigenze dei clienti di servizi sociali e di riabilitazione per attuare la sua adattamento sociale e sociale. La qualità complessiva dei servizi è intesa come la misura in cui le proprietà utili di esigenze di servizio e delle preferenze dei consumatori e include le seguenti opzioni: la completezza in conformità con i requisiti (standard); accessibilità; tempestività; efficienza ed efficacia del servizio di consegna. Il STST R 52495-2005 "Servizio Sociale. I termini e le definizioni di" qualità dei servizi sociali è definito come "l'insieme delle caratteristiche dei servizi sociali, che determina la sua capacità e la capacità di soddisfare le esigenze dei clienti di servizi sociali e di riabilitazione per attuare la sua adattamento sociale e sociale." Il STST R 52497-2005 "servizio sociale. Il sistema di qualità delle istituzioni di servizio sociale" sotto "sistema come istituzione per comprendere la totalità della propria

struttura organizzativa (con la distribuzione dei dipendenti responsabili per la qualità dei servizi), le regole di servizi di assicurazione della qualità, dei processi, la fornitura di servizi, agenzie di risorse (umane, materiali, tecniche, informazioni, etc.) al fine di garantire l'attuazione della gestione amministrativa della qualità dei servizi".

Priorità nella selezione di indicatori quantitativi per misurare la qualità dei servizi sociali è sempre dalla parte dei clienti - consumatori effettivi dei servizi. Problemi di standardizzazione dei servizi sociali e l'intero sistema dei servizi sociali principalmente associate con il concetto generale di normalizzazione in Russia e lo sviluppo di un concetto regionale di standardizzazione dei servizi sociali nella Federazione Russa.

La standardizzazione dei servizi sociali direttamente correlata alle politiche sociali della regione e la formazione del bilancio del soggetto della Federazione Russa, sulla base dei risultati delle attività nel settore dei servizi sociali. Sviluppo e attuazione delle norme applicate al fine di migliorare la qualità dei servizi che sono strettamente legati al monitoraggio dell'efficacia dei servizi sociali, le licenze e la formazione.

Norme statali - una garanzia del governo dei soggetti della popolazione russa un certo livello di qualità del servizio. Pertanto, le norme devono essere realistiche, affidabile, forte, chiaro, e come sottolinea la qualimetry sociale devono essere quantificabile.

Norme di soggetti della Federazione russa, prima di tutto, devono rispettare pienamente le norme nazionali della Federazione Russa, in secondo luogo, applicate e utilizzati nel lavoro quotidiano dei servizi sociali; In terzo luogo, al fine di garantire una migliore qualità della vita di quelle popolazioni a cui sono destinati (i risultati devono essere confermati da dati ottenuti con i metodi di qualimetry sociale).

Quindi, possiamo concludere che la standardizzazione - uno strumento moderno collettiva, che stabilisce anche i requisiti per la tempestività e la qualità del servizio è

la credibilità dei servizi sociali. Al fine di rafforzare la protezione e il sostegno delle varie categorie della popolazione, aumentare l'efficacia della crisi di adattamento sociale e reinserimento sociale dei cittadini russi, migliorare l'attrattività dei diversi attori, così come la qualità dei servizi sociali contribuisce a migliorare la qualità della vita e lo sviluppo sostenibile della regione.

Queste sono solo alcune disposizioni di base che devono essere presi in considerazione nella organizzazione del lavoro nel soggetto della Federazione Russa per la standardizzazione dei servizi sociali.

E' ovvio che tale scienza e la pratica, come qualimetry sociali, valutazione della qualità e la standardizzazione dei servizi sociali sono strettamente legati in termini metodologici, teorici e pratici. Lo sviluppo e l'adozione di norme nazionali in materia di servizi sociali ha creato una fondazione (criteri e indicatori) per misurare l'efficacia dei servizi sociali e le attività dei servizi sociali.

Nel periodo passato nel paese, la normativa base giuridica di standardizzazione dei servizi sociali. Questo leggi e regolamenti che disciplinano federali; fornitura di servizi sociali alla popolazione. Prima di tutto, la legge federale "Sulle fondamenta di servizi sociali nella Federazione russa", che è stato formulato dal requisito che i servizi sociali dovrebbero essere basati sulle norme approvate dal governo della Federazione Russa. In conformità con la legge federale № 122-LF del 22 agosto 2004 "sulle modifiche alle leggi della Federazione Russa, e abrogazione di taluni atti legislativi della Federazione Russa in relazione all'adozione della legge federale" Sulla Modifiche ed integrazioni alla legge federale "principi generali di organizzazione del legislativo (rappresentante) e organi esecutivi dei soggetti della Federazione Russa" e "On principi generali di autonomie locali nella Federazione russa" nel campo della standardizzazione dei servizi sociali

competenze tra le autorità federali e regionali ridistribuiti. I soggetti della Federazione russa ha ricevuto il mandato di sviluppare standard regionali dei servizi sociali e la loro attuazione, il diritto di sviluppare una rete di istituzioni e del loro budget. Esso ha confermato questa posizione e la nuova legge federale №442-LF del 28 dicembre 2013. "Sulla base dei servizi sociali per i cittadini della Federazione russa".

In Russia, le questioni della standardizzazione regolata dalle disposizioni della legge federale del 27 Dicembre 2002 № 184-LF "On regola tecnica". Sulla base di questa legge sono stati i documenti fondamentali che regolano la standardizzazione dei servizi sociali - le norme nazionali, le regole, la standardizzazione delle informazioni tecniche, economiche e sociali, e di altre organizzazioni di normalizzazione.

Norme ci permettono di stabilire un uniforme livello nazionale le norme giuridiche e le esigenze per i servizi e servizi sociali, e sono un esempio, il modello standard, un apposito documento legale e tecnica che stabilisce i requisiti per il tipo principale, la quantità e la qualità dei servizi forniti, che è, l'efficacia del lavoro sociale.

Due norma nazionale: "Le principali tipologie di servizi sociali" (STST R 52.143-2.003) e "servizi sociali" (STST R 52.142-2.003) fissare la lista standard di servizi sociali e dei requisiti per garantirne la qualità. Come con le leggi vigenti, le norme definiscono i servizi come l'assistenza e il supporto completo di cittadini in una situazione difficile. L'uso diffuso del concetto standard di "servizio sociale come un aiuto nel superare o far fronte a una situazione di vita difficile" nei regolamenti, le norme e di attività porta ad una varietà di interpretazioni nel determinare il contenuto e servizi della determinazione del suo risultato da parte delle istituzioni e dei professionisti, e limita anche la capacità di muoversi valutare l'efficacia dell'istituzione.

Negli ultimi anni, la ricercatori e professionisti russi sfera dei servizi sociali hanno più volte fatto appello al problema della valutazione dell'efficacia del lavoro sociale. Alcuni ricercatori si sono concentrati su come lavorare i metodi di studio l'efficacia delle agenzie di servizi sociali. Altri - si concentra sullo sviluppo di criteri e indicatori di efficacia dell'assistente sociale. Altri ancora - hanno tentato di valutare l'efficacia del lavoro sociale in generale. Questi approcci sono rivisti aspetti comunque teorici e metodologici della ricerca sulla efficacia dei servizi sociali e servizio sociale svolto dal complesso.

Controllo di qualità della istituzione di servizi sociali e dei servizi sociali specifici è uno strumento di gestione essenziale per l'organizzazione di attività di qualsiasi agenzie di servizi sociali. Gli aspetti chiave di garanzia della qualità dell'istituzione sono regolati da STST R 52497-2005 "Servizio sociale della popolazione. Il sistema di qualità delle istituzioni di servizio sociale", STST R 52496-2005 "Servizio sociale della popolazione. Controllo della qualità dei servizi sociali." Tuttavia, queste norme non coprono tutta la capacità organizzativa di misure per controllare la qualità dei servizi sociali e la valutazione dell'istituzione nel suo complesso. Per la guida di tutti i servizi sociali è il diritto di controllo interno, sulla base di standard di qualità, ma con i propri meccanismi sviluppati per la raccolta di informazioni primarie e controllo dell'esposizione. Tuttavia, il primo dovrebbe concentrarsi sui principali direzioni di controllo della qualità dell'istituzione e di prendere in considerazione gli aspetti più importanti del controllo in relazione alla varietà di servizi e le diverse categorie di clienti.

L'istituzione del sistema di qualità presuppone una certa struttura organizzativa, le regole, i metodi di garanzia della qualità dei servizi, processi di servizio, risorse, istituzioni, garantire l'attuazione dei servizi di gestione della

qualità. È necessaria alla distribuzione delle responsabilità tra il personale per la qualità dei servizi in una particolare area di lavoro. L'intero sistema come istituzione dovrebbe essere parte della gestione complessiva dell'ente per fornire servizi sociali. Esso è destinato a creare le condizioni necessarie garantiti per soddisfare le legittime richieste e le esigenze dei clienti, migliorare l'efficienza e la qualità del servizio in ogni fase della loro disposizione per evitare che le eventuali deviazioni dai requisiti di detti servizi, garantire la reputazione dell'istituzione come un affidabile e onesto servizi artista.

Informazioni sullo stato del istituzione (informazioni sul nome dell'istituto, la sua ubicazione, la natura, il tipo e il volume di servizi forniti, le procedure, le regole e le condizioni della loro fornitura, e altri.) È selezionata per la conformità con la legge "Sulla protezione dei diritti dei consumatori e STST R 52142-2003 "Il servizio sociale della popolazione. La qualità dei servizi sociali."

Sistema di Qualità rilasciato in forma insieme di documenti (manuali, regolamenti, istruzioni, procedure t. D.), che stabilisce i requisiti per il sistema di qualità dell'istituzione nel suo complesso e le sue parti costitutive. L'entità del sistema qualità documentato diverse istituzioni può variare in base:

- le dimensioni e lo scopo dell'istituzione e la natura e la quantità dei servizi prestati, le categorie della popolazione servita;
 - complessità del processo di fornitura di servizi;
 - competenza delle agenzie di personale.
- La documentazione relativa al sistema qualità può essere di qualsiasi forma e con qualsiasi mezzo, deve essere registrata come parte delle istituzioni e di tutta la documentazione approvata nella maniera prescritta.

Controllo di qualità dei vari tipi di servizi sociali include le attività di valutazione della completezza, la tempestività e l'efficacia dei servizi resi ai clienti. Tali misure possono essere di un

multi-personaggio ed essere espressa come nell'analisi della documentazione su questo tema, e l'uso di metodi quantitativi e qualitativi di studi sociologici e psicologici di gruppi di clienti. STST R 52142-2003 stabilisce le direzioni principali del controllo di qualità dei servizi sociali e gli aspetti più importanti della qualità. In breve, questo elenco è il seguente:

Nella regione di Kurgan, negli ultimi anni, sistemato e migliorato il controllo della qualità dei servizi sociali erogati dagli enti subordinati di protezione sociale e di agenzie di servizi sociali. Nel 2011, si è sviluppata, ha approvato e comunicato agli standard amministrative-territoriali, che si basa su standard federali dei servizi sociali. Una serie di seminari informativi e formativi con i dirigenti e funzionari delle istituzioni incaricate di monitorare l'attuazione degli standard attuate e amministrativo-territoriali.

In generale, nel corso degli anni nella direzione di previdenza sociale attuato il seguente sistema di controllo:

- Servizi di controllo di qualità dipartimentale attuate in conformità con le disposizioni amministrative-territoriali;

- Il controllo pubblico (indipendente), che coinvolge commissione pubblica per il controllo di attuazione dei servizi sociali Direzione Generale della Previdenza Sociale, lavorando per tre anni; Dipartimento di Sociologia e Servizio Sociale dell'Università di Kurgan (presidente Kornienko V.I.); media.

Controllo Dipartimentale della qualità dei servizi sociali pubblici è effettuata in conformità con gli ordini annuali. DGPS RK (Direzione Generale della Protezione Sociale della regione di Kurgan) Così nel 2013. sulla base del DGPS ordine da 22 nov 2012 №499 tenuto il controllo dipartimentale della qualità dei servizi sociali pubblici 15 (50%) degli stabilimenti che forniscono servizi sociali alla popolazione, tra cui 6 centri dei distretti di servizio sociale complesse.

Come risultato della sede di controllo istituzionali atti istituto diretto audit indica

le raccomandazioni, i commenti, i termini per la loro eliminazione.

Nel corso dell'anno la Commissione ha tenuto 4 riunioni DGPS per controllare la qualità dei servizi sociali pubblici, ha ascoltato i leader delle istituzioni, sulla base delle attività svolte quattro seminari di formazione con dirigenti e specialisti delle istituzioni organizzate corsi di formazione del personale medico.

Fornire servizi sociali e medici in stato di istituti residenziali dei servizi sociali effettuati in conformità con i servizi sociali stazionari standard di Stato.

In conformità con l'ordine del Dipartimento principale di 12.10.2009. №1678 "Sul sistema di monitoraggio della qualità dei servizi sociali pubblici zona Kurgan" in tutti gli istituti residenziali azione della Commissione per monitorare la qualità della fornitura di servizi sociali e sanitari garantiti dallo Stato. Nel 2013, la qualità dei servizi testati in 10 istituzioni (nel 2012, 5 istituzioni).

Nel corso dell'anno, inoltre ricevuto una licenza per le attività mediche di dieci istituzioni: 1 specie, 4 uffici - 2 specie, 1-4 specie. In altre istituzioni, lavorare per ottenere altri tipi di servizi nell'esercizio di attività medica sull'organizzazione dei servizi sanitari e della salute pubblica. Attualmente, le licenze per la pratica medica sono disponibili in tutte le istituzioni residenziali pubbliche per i servizi sociali.

Istituzioni mediche migliorata kadrami personale.

Cresciuto sicurezza tecniche mezzi di riabilitazione in conformità con i singoli programmi di riabilitazione.

Proseguono i lavori per la realizzazione di programmi mirati di regione di Kurgan, volte a migliorare la qualità della vita per gli anziani e le persone con disabilità. Nel quadro delle misure di "ambiente accessibile per i disabili per il periodo 2011-2015" mirati programma regione di Kurgan allo sviluppo di informazioni e di telecomunicazioni di rete i computer acquistati con accesso a Internet a Internet.

Le due istituzioni lo scorso anno i veicoli acquistati per fornire il servizio di trasporto "Taxi Sociale".

Attrezzature acquistate per creare una stanza sensoriale "Magical World" -. 1 istituto, apparecchi laser - dispositivo "Milt" con un radiatore aggiuntivo - 1 istituzione.

Nel giugno del 2013 sulla base della IS "Kurtamyshsky imbarco neuropsichiatrica" che si tiene una festa tradizionale della creatività tra gli anziani ei disabili, "Che sia un cuore gioioso". Nel luglio dello stesso anno tiene le Olimpiadi tra le persone con disabilità che vivono in istituti dei servizi sociali sulla base della SBD 'ostello Psychoneurological "Green Forest".

Nel quadro delle misure mirate programma regione di Kurgan "vecchia generazione" per il periodo 2011-2013 "per l'operazione di" scuola per infermieri ", nel 2013, le attrezzature acquistate riabilitazione (comodini, poggiatesta per lo shampoo, il sostegno sotto il sedile posteriore scorrevole da bagno, ecc . in quantità di 100,0 mila. strofinare.

Come risultato di misure volte a migliorare la qualità della vita, la qualità dei servizi sociali e sanitari e la cura, il rispetto per le norme alimentari naturali, rafforzando la base materiale-tecnico delle istituzioni, è stato l'aumento della speranza di vita media dei residenti imbarco neuropsichiatrico di 73,4 anni (2012. - 71,4 anni nel 2011. - 67,7 anni) [7].

References:

1. Law of the Russian Federation №442-LF dated December 28, 2013. "On the basis of social services for citizens in the Russian Federation."

2. 2004. Quality social services. General. National Standard RF. Moscow: Russian State Standard.

3. Ed. Komarov E.I., Voitenko A.I. 2010. Organization, management, administration of social work. 288 p.

4. 2004. Main types of social services. National Standard of the Russian Federation. M.: State Standard of Russia.

5. Panteleeva T.S., Chervyakova G.A. 2010. Economic Foundations of Social Work. 160 p.

6. Romanychev I.S., Strelnikova N.I., Topchiy L.V. 2013. Social qualimetry, quality assessment and standardization of social services. A textbook for undergraduate. M: Publishing and Trading Corporation "Dashkov i K". 184 p.

7. Pavlenko P.D. 2014. 1995. Social service for senior citizens and disabled Kurgan region in 2013. Theory and Methods of Social Work.

8. Titov I.A. 2006. Technology expert in the management and evaluation of the quality of higher education. Common problems of quality control in education. Part 2: Materials of XI symposium "Qualimetry in education: methodology, methods, practice." P.6-7.

9. Topchy L.V. 2005. Issues of quality control in social work: approaches, criteria, logic assess the effectiveness of domestic.: Journal of Social Work. p. 8 - 18.

10. LF "On the basis of social services in the Russian Federation" dated 10 December 1995. (Amended 2004).

11. LF "On social services for the elderly and disabled" from August 2, 1995 (as amended 2004).