УДК 369.8

Маллаева М. И.[1]
Койчакаева Б. И.[2]

ПРИМЕНЕНИЕ ИНФОРМАЦИОННЫХ ТЕХНОЛОГИЙ КАК ФАКТОР ПОВЫШЕНИЯ КАЧЕСТВА СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Аннотация. Особенностями отраслей социальной сферы являются широкий охват населения, специфический характер предоставляемого продукта, а также высокая неопределенность инноваций в данную сферу. Поэтому одним из важнейших условий дальнейшего развития деятельности в области социального обслуживания является распространение информационных технологий на всех стадиях оказания социальной услуги. Это позволит повысить эффективность работы социальных служб и качество предоставляемых услуг.

Ключевые слова: социальное обслуживание, качество социальной услуги, реципиенты социальных служб, информационные технологии, инновации в социальную сферу.

Mallaeva M. I.
Koychakayeva B. I.

APPLICATION OF INFORMATION TECHNOLOGIES AS FACTOR OF IMPROVEMENT OF QUALITY OF SOCIAL SERVICES

Abstract. The features of the social sphere are wide coverage, provided the specific nature of the product, as well as high uncertainty of innovation in this area. Therefore, one of the most important conditions for the further development of the provision of social services is the spread of information technologies at all stages of the provision of social services. This will increase the efficiency of social services and the quality of services.

Keywords: social services, social services, recipients of social services, information technology, innovation in the social sphere.

Современный этап развития нашего общества требует повышенного внимания к проблемам социальной сферы, продукт отраслей которой – социальные услуги – служит основой для развития и реализации человеческого потенциала. Спектр этих услуг очень широк – это социальная поддержка, социально-бытовые, социально-медицинские, психолого-педагогические, социально-правовые услуги, материальная помощь, проведение социальной адаптации и реабилитации граждан, находящихся в трудной жизненной ситуации.

Социальное обслуживание, являясь составной частью системы социальной защиты населения рыночного типа, оказывает существенное влияние на улучшение жизнедеятельности, развитие личности, социальных групп и общества в целом. В связи с этим, особую значимость при разработке программ в области социальной политики и социальной защиты получает деятельность, направленная на улучшение качества предоставляемых услуг с учетом потребностей населения.

Необходимость создания системы независимой оценки качества социальных учреждений определена Президентом РФ [1], а также поддержана законодательно. [2]

[1] *Маллаева Мадина Ибрагимовна,* канд. экон. наук, профессор кафедры политэкономии ФГБОУ ВПО «Дагестанский государственный университет»
Mallaeva Madina, Candidate of Economic Sciences, professor of department of political economy, The Dagestan state university
[2] *Койчакаева Барият Исламудиновна*, магистрант по направлению «Менеджмент» ФГБОУ ВПО «Дагестанский государственный университет»
Koychakayeva Bariyat, undergraduate in the Management direction, The Dagestan state university

При определении понятия «качество социальной услуги» возникает немало вопросов методологического характера. По нашему представлению, данная категория должна охватывать ряд показателей: полнота и своевременность предоставления услуги; эффективность (сопоставление достигнутых и нормативных значений); результативность (число обслуженных клиентов, объем и ассортимент услуг). Эти показатели зачастую сложноидентифицируемы, что значительно усложняет процедуру их оценки, а также определение интегрального значения.

Кроме того, оценка качества социальной услуги сопряжена с трудоемкой практической работой: проведение социологических исследований, обработка и представление полученных результатов, и т.д. С целью оценки качества услуг, оказываемых учреждениями социальной защиты РД, нами был проведен социологический опрос среди граждан пожилого возраста и инвалидов по вопросу качества социальных услуг, оказываемых учреждениями социального обслуживания населения. Анкетирование проводилось по месту жительства получателей государственных услуг, а также по месту получения услуг в полустационарных и стационарных отделениях социального обслуживания. В анкетировании приняли участие более 14 тысяч граждан пожилого возраста и инвалидов в 45 муниципальных образованиях Республики Дагестан. Среди критериев оценки: бытовые условия; организация питания и медицинского обслуживания; обеспечение одеждой и обувью, постельными принадлежностями; доступность бытовых услуг для проживающих в учреждениях социального обслуживания; недостатки работы этих учреждений, и другие.

Проведенное исследование позволило получить результаты, часто свидетельствующие о низком качестве услуг, предоставляемых жителям республики.

Наиболее актуальной проблемой для данной категории граждан крайне актуальна проблема одиночества. Так, более 70% опрошенных проживают одиноко – 10326 человек (72,2%). Одиночество связано либо с отсутствием детей и близких родственников, либо с их отъездом. Такие пациенты нуждаются в особом внимании со стороны социальных служб. Это обстоятельство необходимо учитывать при дальнейшем планировании мероприятий по социальной поддержке пожилых людей, поскольку решение проблемы одиночества и досуга является важнейшим фактором нормального физического и психического состояния.

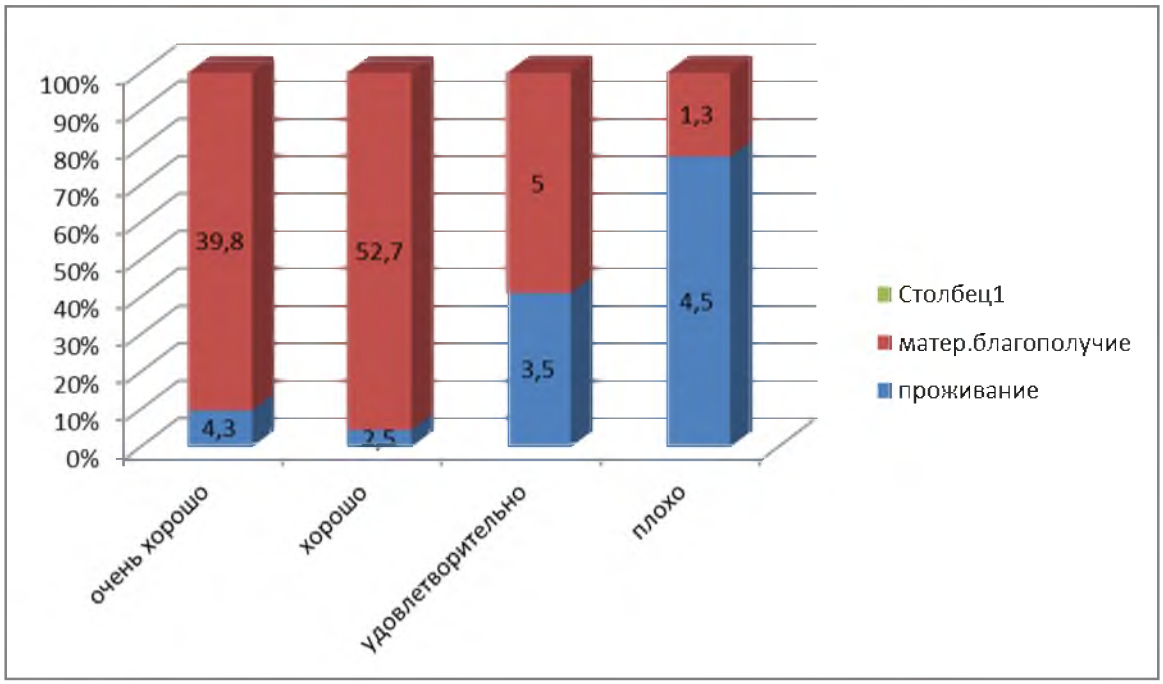


Рисунок 1 – Условия проживания и материальное благополучие

В большинстве случаев оставляют желать лучшего условия проживания и материальное обеспечение пожилых граждан и инвалидов (см. рис. 1). Так, очень хорошо отзываются о своих

жилищных условиях лишь 2,8% опрошенных, хорошими считают условия проживания 28,1%, в то время как почти две трети считают условия своего проживания удовлетворительными или плохими (60,2% – 8610 чел. и 3,8% – 8644 чел. соответственно).

Опрос также показал, что наиболее приемлемой формой социального обслуживания в адаптационном аспекте продолжает оставаться надомное социальное обслуживание, и подавляющее большинство граждан пожилого возраста и инвалидов, несмотря на имеющиеся зачастую неудовлетворительные жилищные условия, продолжают оставаться в привычной для себя среде, отказываясь от размещения в домах-интернатах.

Важной проблемой является поддержание приемлемого материального уровня жизни: питания, обеспечения одеждой и обувью, наличие нормальных бытовых условий. Пожилые и инвалиды нуждаются в особом уходе. На необходимость постоянного ухода указали более половины опрошенных – 56% (8013 человек). В периодическом уходе нуждаются 44,1 % (6299 чел.); и только 224 человека не нуждаются, что составляет всего 1,6%. Однако качество и регулярность ухода очень часто оставляют желать лучшего. Так, всего 35,1 % (5020 чел.) получают хороший регулярный уход, то 54,9% (7528 чел.) отзываются удовлетворительно о качестве ухода, а 1100 человек (7,7%) получают уход только по собственной просьбе.

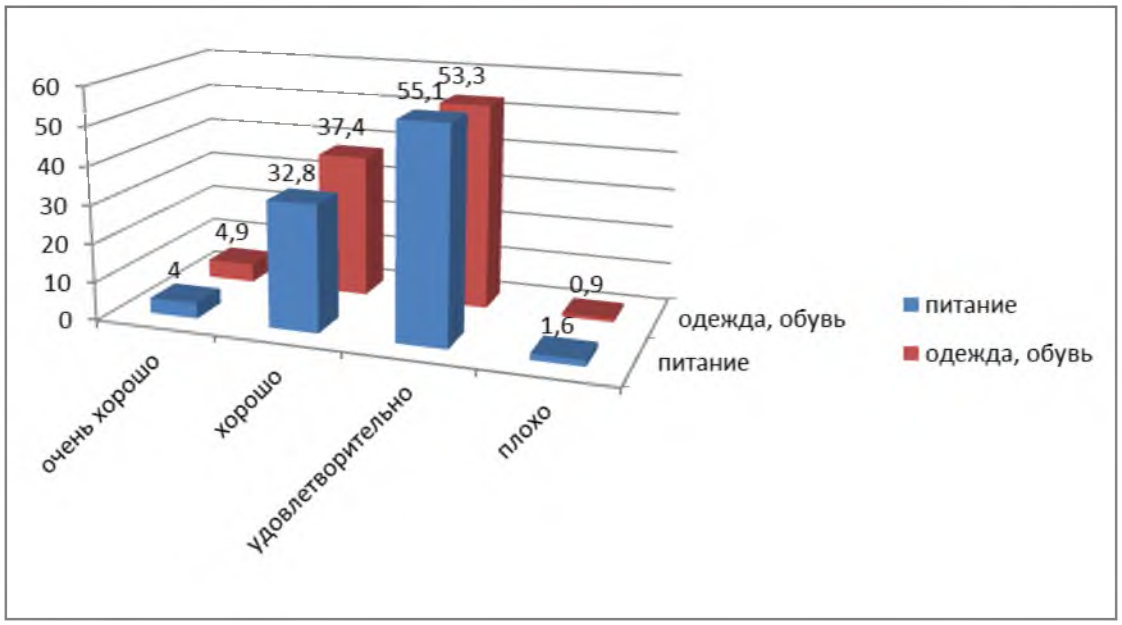


Рисунок 2 – Удовлетворенность качеством социальных услуг

В целом граждане пожилого возраста и инвалиды, являющиеся получателями социальных услуг на дому, удовлетворены их качеством (см. рис. 2), что систематически подтверждается благодарственными письмами в СМИ (по данным работников социальных служб). Тем не менее, у респондентов существует потребность в увеличении объема и спектра социальных услуг, улучшении их качества и своевременности, и пр. Так, среди пожеланий к социальным службам наиболее распространены:

– потребность в обеспечении постоянного ухода испытывают почти половина опрошенных (6708 человек, или 46,9% опрошенных);

– потребность в обеспечении ухода во время болезни (на это указали 19,8%, или 2834 человека);

– потребность в обеспечении медикаментами (15,2% – 2175 чел.);

– 9,5% (1353 чел.) указали на потребности социально-бытового характера.

Все опрошенные граждане получают помощь от государства. Вместе с тем, большинство оказываемых социальных услуг осуществляется на платной основе, что создает дополнительные трудности в их получении, ввиду невысокого материального благополучия респондентов.

В структуре платных социальных услуг наибольший удельный вес занимают доставка продуктов (на это указали 30,7%), медицинские и социально-гигиенические услуги (25,9%), услуги бытового характера – стирка, уборка и пр. (23,8%), оплата жилищно-коммунальных услуг (17,9%), помощь в приготовлении пищи (17% опрошенных).

Социальные услуги потребляются всеми членами общества, не только пожилыми и инвалидами, поэтому деятельность по предоставлению этих услуг связана с обработкой огромных массивов информации. Информация, получаемая социальным работником, в основном не отличается систематичностью, да и поступает из самых разных источников: средств массовой информации, личного общения с респондентами, с места работы или учебы клиентов социальных служб, и др. Кроме того, особенность продукта отраслей социального сектора предопределяет высокую неопределенность последствий инноваций в данной сфере и сложность процедуры оценки результатов. Решение существующих проблем немыслимо без широкого применения информационных технологий, являющихся сегодня залогом успеха любой компании.

В данной связи, использование систематизированной информации является особенно важной частью деятельности в сфере разработки социальных программ. Информация, получаемая из различных источников, может и должна быть использована для улучшения организационной и исполнительной деятельности, и работать на клиента, являющегося главным объектом внимания в социальной работе. Эта работа может быть улучшена, и в некоторых случаях радикально, за счет использования различных технологий. Технологии социальной работы можно рассматривать как систему оптимальных способов преобразования, регулирования социальных отношений и процессов в жизнедеятельности людей, ориентированных на социальное обслуживание, помощь и поддержку граждан, находящихся в сложной жизненной ситуации [5]. Ввиду этого, информационные технологии в основном могут быть направлены на совершенствование организации, форм и методов социальной работы с клиентами.

Решение задач социальными службами можно представить как единый процесс, состоящий из комплекса взаимосвязанных элементов и охватывающий ряд этапов:

1. Сбор, обработка и осмысление информации о субъекте социальной работы.
2. Деятельность по поиску и выбору наиболее адекватных и результативных методов получения и обработки этой информации.
3. Формулировка основных целей социальной помощи, определение путей, методов и способов их достижений.
4. Практическое осуществление принятых решений.

Последовательная реализация специалистами каждого из вышеуказанных этапов деятельности предполагает использование различных социальных технологий, среди которых информационные технологии занимают приоритетное место. Умение применять их в своей деятельности становится сегодня одним из основных компонентов профессиональной подготовки любого специалиста, в том числе и в социальной сфере.

В данном случае функции социального работника должны проявляться в творческом подходе к социальной деятельности, в поиске новых более качественных технологий социального обслуживания, в обобщении и внедрении передового опыта, в умении использовать слабые и сильные стороны деятельности социальной организации, что также обеспечивает неразрывную связь инноваций с активным внедрением информационных технологий. Отсюда следует, что важным направлением деятельности социальных служб является развитие информационно-аналитической системы оценки качества социальных программ, предусматривающей автоматизацию процессов сбора, обработки и систематизации информации.

Развитие информационных технологий в социальной сфере может быть реализовано по следующим направлениям:

– создание новых организационных структур и институциональных форм организации работы учреждений социальной сферы;

– развитие информационных технологий в области сбора, анализа и обработки данных, а также доведения результатов до получателей социальных услуг;

– внедрение в практику социальных учреждений инновационных методов, направленных на разработку новых, более качественных товаров и услуг для населения;

– развитие практики социального партнерства между работниками учреждений социальной сферы и населением [4].

Для реализации потенциала компьютерных информационных систем и систем программного обеспечения необходимо взаимодействие трех элементов: 1) способность персонала на всех уровнях аккуратно и своевременно собирать, хранить и предоставлять информацию о текущей работе; 2) возможность доступа к информации, способной повлиять на выбор управленческого решения; 3) способность информации в случае необходимости изменить решение, принятое социальными службами.

Развитие информационно-аналитической системы оценки качества социальных программ позволит привлечь дополнительные ресурсы, использовать имеющийся потенциал, распространить эффективные приемы, методы и технологии обслуживания потребителя.

БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Указ Президента РФ от 07.05.2012 г. «О мероприятиях по реализации государственной социальной политики».
2. Федеральный закон от 21.07.2014 г. №256-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации по вопросам проведения независимой оценки качества оказания услуг организациями в сфере культуры, социального обслуживания, охраны здоровья и образования».
3. Абубакиров Р.Ф. Механизмы реализации инновационных отношений в социальной сфере// Проблемы современной экономики, №1 (25). – М., 2010.
4. Джаватов Д.К., Маллаева М.И. Финансовые аспекты модернизации социальной сферы// Вестник ДГУ. Выпуск 5. – Махачкала, 2012.
5. Информационные технологии в социальной сфере // Менеджмент социальной работы / Под ред. Е.И. Комарова, А.И. Войтенко – М.: 1999.