

## **РАЗДЕЛ III ОЦЕНКА КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СПЕЦИАЛИСТОВ СОЦИАЛЬНОЙ РАБОТЫ**

**Бурилкина С.А.**  
*МаГУ, г. Магнитогорск*

### **ПРОБЛЕМА ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ СОЦИАЛЬНОГО СОПРОВОЖДЕНИЯ УЯЗВИМЫХ ГРУПП НАСЕЛЕНИЯ**

В современный период условия социальной работы значительно трансформируются, поэтому все учреждения социальной службы, действующие в условиях рыночных отношений, должны организовать свою деятельность по оказанию услуг качественно, эффективно и результативно. Это особенно значимо для социальных служб, так как именно от их работы зависит благополучие широкого круга клиентов, находящихся в трудной жизненной ситуации. Проблема изучения качества и эффективности социального обслуживания, качества социальной работы с различными группами пользователей услуг, качества разнообразных социальных проектов, связанных с улучшением положения людей, очень актуальна.

В каждом регионе своя сложившаяся система социальной защиты и сегодня непонятно, чья же оказывается более эффективной. Кто выполняет больший объем с меньшими затратами? Какое соотношение работников учреждений социального обслуживания к числу клиентов и количеству оказанных услуг? Рационализация системы социальной защиты населения должна сопровождаться и рационализацией социальных технологий работы, поэтому необходимо оценивать их эффективность в совокупности.

В социально-экономической науке и практике к настоящему времени сложилось достаточно четкое представление о сущности понятия «эффективность» и о способах ее измерения. В общем представлении эффективность (от лат. действенный, производительный, дающий результат) характеризует различные процессы, явления, системы. Под эффективностью разными учеными понимаются и результативность, и интенсивность функционирования системы, и степень достижения цели, и уровень организованности системы, и уровень результативности в сопоставлении с производственными затратами.

По мнению Е.И. Холостовой эффективность работы органов социальной защиты населения выражается в разрешении проблем экономического, социально-политического и духовного развития, обеспечения стабилизации

общества. Под эффективностью социальной работы следует понимать: соотношение между достигнутыми результатами и затратами, связанными с обеспечением этих результатов; фактически достигнутые результаты социальной работы. Сложность определения по этим критериям заключается в трудности выделения единиц измерения и разработки измерительных процедур. В настоящее время в системе социальных служб нет единых критериев оценки качества и эффективности работы учреждений. Оценка деятельности социальных служб осуществляется на основании количественных параметров с одной стороны (сколько человек обслужили) и индивидуально определяемых представлений о достаточности усилий в отношении каждого клиента (необходимое число услуг). В отсутствие четких регламентов, стандартов и правил остаются вопросы о том, кто и как в этих случаях определяет необходимость и достаточность.

Понятие «эффективность» следует отличать от понятия «результативность». На наш взгляд, если принимаемые для оценки эффективности критерии могут быть количественно измерены (например, по количеству предоставленных услуг, по количеству клиентов), то можно говорить о результативности как синониме эффективности. Если же в качестве критериев добавляются психологические критерии, которые не поддаются количественному измерению, то понятие «результативность» не может быть тождественно понятию «эффективность».

В современных условиях цели и задачи социальной работы приобретают личностную окраску, так как непосредственно связаны с интересами людей. Те или иные направления социальной работы предусматривают удовлетворение разнообразных потребностей клиентов. Поэтому в настоящее время возникают новые проекты, программы помощи людям. Например, такие, как программы обучения для специалистов социальной работе по профилактике ВИЧ-инфекции среди потребителей инъекционных наркотиков, социальному сопровождению лиц, уязвимых к ВИЧ/СПИД.

Магнитогорский благотворительный фонд «Гражданская инициатива» и Магнитогорский государственный университет участвовали в проекте «Разработка и внедрение устойчивой обучающей программы для специалистов разного профиля в области профилактики ВИЧ-инфекции среди потребителей инъекционных наркотиков и бывших заключенных в г. Магнитогорске». В рамках совместного проекта были проведены курсы повышения квалификации для специалистов разного профиля по программе «Организация социального сопровождения лиц, уязвимых к ВИЧ/СПИД. Кейс-менеджмент». На этих курсах прошли обучение 69 специалистов разного профиля: специалисты по социальной работе, психологи, юристы, медицинские работники и др. Для

студентов 4 курса социального факультета Магнитогорского государственного университета в учебный план была включена дисциплина «социальное сопровождение лиц, уязвимых к ВИЧ/СПИД»

Целью курсов повышения квалификации явилось повышение профессионального уровня сотрудников организаций, оказывающих медицинские, социальные и психологические услуги для лиц, уязвимых к ВИЧ/СПИД. Тестирование было проведено с целью оценки знаний до курсов повышения квалификации и после, – сравнение уровня знаний до и после проведения мероприятия, оценка эффективности проведенных занятий.

Социальное профилактическое сопровождение лиц из числа уязвимых групп, внедряемое в Магнитогорске, является, с одной стороны, инновационным подходом в работе социальных учреждений города. С другой стороны, оно является важной составляющей в комплексе городских профилактических мероприятий, направленных на снижение риска заражения ВИЧ в среде потребителей инъекционных наркотиков и среди лиц, освободившихся из мест лишения свободы.

Результаты тестирования показали, что слушатели наших курсов имели недостаточно четкое представление о таких специальных терминах, как «стигмация», «снижение вреда», «кейс-менеджмент». Кроме того, вызывали затруднения вопросы о социальном бюро, партнерской сети. Однако на «выходе» все группы показали устойчивые знания об этих понятиях.

Кроме того, проводилось и анкетирование с целью выявления отношения к проблеме и готовности участвовать в партнерской сети. По результатам анкетирования, все респонденты отметили, что наиболее эффективными способами работы с клиентом являются партнерская сеть, мультипрофессиональная команда и социальное бюро. Данные нашего исследования показали, что большинство респондентов согласилось бы участвовать в партнерской сети, и они могли бы в рамках своей деятельности оказывать помощь лицам, уязвимым к ВИЧ/СПИД.

Социальная работа немыслима без элемента посредничества в социальном сопровождении лиц, уязвимых к ВИЧ/СПИД, причем этот элемент оказывается не периферийным, а центральным. Необходимость посредничества между человеком и разного рода социальными институтами возникает тогда, когда первый не может самостоятельно реализовать свои права и возможности. В самом общем виде специалист по социальной работе выступает посредником между клиентом и социумом. Он содействует эффективной адаптации клиента в этом социуме.

При более содержательном рассмотрении посредничества можно обнаружить несколько направлений его осуществления: между клиентом и

разного рода социальными институтами; между клиентом и другими специалистами (психологом, педагогом, медицинским работником, юристом); между другими специалистами, привлекаемыми к решению жизненных проблем клиента; между различными клиентами.

Таким образом, организация социального сопровождения лиц, уязвимых к ВИЧ/СПИД будет эффективнее, если:

- специалисты разного профиля знакомы со способами передачи и распространения ВИЧ-инфекции и обладают знаниями по профилактике ВИЧ-инфекции;

- специалисты владеют технологией социального сопровождения лиц, уязвимых к ВИЧ/СПИД;

- специалисты проявляют готовность к участию в партнерской сети или мультипрофессиональной команде в социальном сопровождении лиц, уязвимых к ВИЧ/СПИД.

Результат означает конечный итог, завершающий собой что-либо. Учитывая специфику социального сопровождения как определенного вида деятельности, результате необходимо видеть в оказании помощи, поддержки, в защите «слабых слоев населения», в оптимизации сфер жизнедеятельности социальной направленности.

Результат всякой деятельности сопряжен с ее целью, которая интерпретируется как планируемый результат, идеальное предвосхищение результата деятельности. Применительно к социальному сопровождению цели могут быть конкретизированы следующим образом. Главная цель социальной работы и социального сопровождения – удовлетворение потребностей клиентов. Как общая цель она дифференцируется на подцели, а именно: усиление степени самостоятельности клиентов, их способности контролировать свою жизнь и более эффективно решать возникающие проблемы; создание условий, в которых клиенты могут максимально проявлять свои возможности и получать всё полагающееся им по закону; адаптация и реабилитация клиентов в обществе; создание условий, при которых человек, несмотря на душевный срыв, физические страдания или жизненный кризис, может жить, сохраняя чувство собственного достоинства и уважение со стороны окружающих; такого положения, когда у клиента отпадает необходимость в помощи специалиста по социальной работе.

Получают все большее распространение в социальной сфере мониторинговые наблюдения, в том числе с применением социологических измерительных технологий, в том числе и в социально-психологическом сопровождении социально уязвимых групп, основная задача которого – сохранить эффективность начатой программы реабилитации и повысить её.

Немаловажное значение в методике мониторинговых исследований имеет разработка показателей и индикаторов, характеризующих влияние на поведение людей, конкретных событий и меняющихся обстоятельств их жизни.

В качестве индикаторов оценки эффективности социального сопровождения могут выступать: анализ потребностей пациента, анализ потребностей специалистов, анализ проблемы в реабилитационном пространстве клиента, анализ системы реабилитации и программы сопровождения и её слабых мест, официальная медицинская документация (планы сопровождения), карта оценки качества жизни пациента, специальные исследования (телефонные опросы, глубинные интервью, сбор объективных сведений, анкетирование, оценка Индекса тяжести зависимости).

В качестве показателей оценки эффективности социального сопровождения уязвимых групп могут выступать: количество клиентов, нуждающихся в поддержке, количество направлений деятельности в рамках партнерской сети, количество клиентов, получивших помощь, количество предоставленных услуг по видам (трудоустройство, получение документов и др.), степень удовлетворенности клиентов качеством помощи.

Однако возникают проблемы мониторинга реабилитации и социального сопровождения. Во-первых, отсутствие единых национальных стандартов эффективности реабилитации и сопровождения, во-вторых, сложности учёта, регистрации и последующих исследований пациентов, в-третьих, сложность измерения динамики реабилитации у пациента.

Занимаясь проблемами потребителей инъекционных наркотиков, государство не только проявляет гуманность, оказывая помощь людям, попавшим в трудное положение, но и эффективно решает такие практические задачи, как сохранение общественного здоровья, снижение уровня преступности, смертности и распространения ВИЧ в обществе.

Эффективное осуществление посреднических функций возможно при выполнении определенных условий: понимание специалистом по социальной работе проблем клиента, его способность к «тотальному вживанию» в клиента, смысл его проблем; способность специалиста к адекватному выражению и представлению (репрезентации) жизненных проблем клиента; знание посредником социальных ресурсов, которыми располагают различные учреждения и организации.