

УДК 364
ББК 65.27
С69

Авторский коллектив:

Л. В. Топчий — к. фил. н, профессор; *И. С. Романычев* — к. соц. н., доцент — 1.1;
Л. В. Топчий — к. фил. н, профессор — 1.2; *Л. В. Топчий* — к. фил. н, профессор;
И. С. Романычев — к. соц. н., доцент — 2.1; *Л. В. Топчий* — к. фил. н, профессор;
Н. Н. Стрельникова — к. пед. н., доцент — 2.2; *И. С. Романычев* — к. соц. н.,
доцент — 3.1; *Л. В. Топчий* — к. фил. н., профессор; *Н. Н. Стрельникова* — к. пед. н.,
доцент — 3.2; *И. С. Романычев* — к. соц. н., доцент — 4.1; *Н. Н.*
Стрельникова — к. пед. н., доцент; *И. С. Романычев* — к. соц. н., доцент — 4.2;
Е. И. Комаров — д. ист. н., профессор; *Н. Н. Стрельникова* — к. пед. н., доцент — 5.1;
Е. И. Комаров — д. ист. н., профессор; *И. В. Малофеев* — к. соц. н., доцент — 5.2;
Н. Н. Стрельникова — к. пед. н., доцент — глава 6.

Рецензенты:

Е. И. Холостова — доктор исторических наук, профессор;
Л. И. Кононова — доктор философских наук.

С69 **Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартиза-**
ция социальных услуг: Учебник для бакалавров / И. С. Романы-
чев, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. — 4-е изд., стер. — М.:
Издательско-торговая корпорация «Дашков и К°», 2022. — 182 с.

ISBN 978-5-394-04579-0

Учебник подготовлен в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом по направлению подготовки «Социальная работа». В нем раскрыты основные вопросы учебной дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг». Особое внимание уделено объекту, предмету и задачам изучаемого курса, раскрытию понятийного аппарата, принципов, функций общей и социальной квалиметрии, стандартизации социальных услуг.

В учебнике описаны методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам, широко освещается опыт регионов Российской Федерации в изучаемой области.

Для студентов бакалавриата, обучающихся по направлению подготовки «Социальная работа», преподавателей и практических работников.

ISBN 978-5-394-04579-0

© Коллектив авторов, 2012

© ООО «ИТК «Дашков и К°», 2012

ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ	5
Глава 1. ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ КВАЛИМЕТРИИ	7
1.1. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.....	7
1.2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина	14
<i>Вопросы</i>	20
Глава 2. СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	22
2.1. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.....	22
2.2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.....	27
<i>Вопросы</i>	32
Глава 3. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ	33
3.1. Основные понятия в области оценки качества и эффективности социальных услуг.....	33
3.2. Методологические основы оценки качества и эффективности социальных услуг.....	41
<i>Вопросы</i>	53
Глава 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ	55
4.1. Направления контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.....	55
4.2. Организационные основы оценки и контроля качества деятельности учреждения социального обслуживания.....	71
<i>Вопросы</i>	83
Глава 5. МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КЛИЕНТАМ	84
5.1. Методы оценки качества и эффективности деятельности учреждения социального обслуживания.....	84

5.2. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам	104
Вопросы	118

Глава 6. РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ РАБОТЫ ПО ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ	119
6.1. Руководство по качеству Государственного учреждения социальной защиты населения “Центр социальной помощи семье и детям” (г. Ставрополь)	119
6.1.1. Система качества учреждения	120
6.1.2. Политика Центра в области качества предоставления социальных услуг	121
6.1.3. Организационная структура системы качества	123
6.1.4. Документы, составляющие нормативно-методическую базу системы качества, порядок разработки и ведения документов, относящихся к системе качества	126
6.1.5. Порядок внедрения, функционирования и контроля системы качества	130
6.1.6. Анализ функционирования системы качества	131
6.2. Социальный аудит в социально-реабилитационном центре для несовершеннолетних “Отрадное” Департамента социальной защиты населения г. Москвы	134
6.3. Система менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания Ханты-Мансийского автономного округа	141
6.4. Менеджмент качества в реабилитационном центре для детей и подростков с ограниченными возможностями “Анастасия”, г. Лангенас Ханты-Мансийского автономного округа — Югры	144
6.4. Методики оценки эффективности реабилитационного процесса в Свердловской области.	149
6.5. Система контроля качества и эффективности деятельности государственного учреждения социального обслуживания “Георгиевский городской центр социального обслуживания населения”, Ставропольский край.	152
Вопросы.	166
ЗАКЛЮЧЕНИЕ	171
ГЛОССАРИЙ	174
ЛИТЕРАТУРА	179