

Семінар II

Стандартизація соціальних послуг

КАТАРЗИНА РОСТЕК

Що таке соціальні послуги?

«Послуга – це будь-яка дія або вигода, які можуть бути надані ким-небудь іншим і є нематеріальною та не впливає на форму власності будь-чого. Її виробництво може бути або не бути пов'язаним з фізичним продуктом»

Philip Kotler, za: B. Hollins, S. Shinkins, Managing Service Operations: Design and Implementation, SAGE publications, Thousand Oaks 2006, s. 8.

«Процес є продуктом. Ми говоримо «авіакомпанія», коли ми думаємо про повітряний транспорт. Ми кажемо «кіно», але ми маємо на увазі розважальні послуги. Ми говоримо «готель», коли ми думаємо про винаймання приміщення. Використання іменників розкриває фундаментальну сутність послуг, які є процесом, а не об'єктом»

Marshall McLuhan, za: N. Hanna, M.R.Dodge'a Kształtowanie cen. Strategie i procedury, polskie Wydawnictwo Ekonomiczne, Warszawa 1997, s.237.

Визначення – продовження

«Послуги – це доволіно визначена група економічної діяльності, яка вимагає значного залучення великої робочої сили і пов'язана з фінансами, продажами, дистрибуцією (транспорт, торгівля, оптова торгівля) та підприємствами і професіями, пов'язаними з різними формами особистого догляду»

*Gordon Marshall (red.) Słownik socjologii i nauk społecznych,
Wydawnictwo naukowe PWN, Warszawa 2005, s. 411.*

Риси соціальних послуг

1. Нематеріальність: послуги не можуть бути оцінені потенційним покупцем за допомогою відчуттів, послуги не можуть бути показані і збережені
2. Одночасність процесу надання та споживання: обмежений час доступності послуги для одержувача, обмежені можливості збільшення обсягу надання послуг, робота персоналу впливає на результати процесу надання послуг, відсутність можливості зберегти виробничу таємницю, а отже, відсутність патентної охорони
3. Нерівномірність послуг: неможливість запропонувати стандартні сервісні продукти через те, що кінцеві риси послуги формуються персоналом сервісного підприємства, самим одержувачем послуг та співодержувачами, труднощами у розрахунку витрат на надання окремих послуг, а отже - труднощі з впровадженням раціональної цінової політики

Риси соціальних послуг (продовження)

4. Нестабільність послуг: неможливість зберігання послуг, а отже, і їх виробництва про запас, споживання обмежується поточною величиною людського та матеріального потенціалу, який бере участь у наданні даної послуги
5. Відсутність можливості придбати власні послуги: послуги, що надаються на чийсь користь, не можуть бути предметом вторинного продажу

Źródło: Flejterski i in. (red), Współczesna ekonomika usług, PWN, Warszawa 2005, s. 43.

Характеристика соціальних послуг

1. Важко зменшити їх трудомісткість
2. Нестабільні
3. Неоднорідні
4. Одночасно надаються та споживаються
5. Не можна замінити машинами або комп'ютерами

Способи контролю послуг

Демонстрація послуг – запис, фотодокументація

1. Оцінка послуг покупцями (одержувачами) - анкетні опитування
2. Демонстрація перед аудиторією «наживо»
3. Координатор послуг
4. Самоконтроль
5. Знання стандартів обслуговування всіма зацікавленими сторонами

Виміри визначення соціальних послуг

Вимір визначення послуг	Опис
Матеріальність	Більшість послуг мають нематеріальний характер, їх не можна торкнутися, наприклад, юридичні консультації або екскурсії, хоча можна побачити їхні наслідки
Портативність	Більшість послуг не можна переміщати з одного місця на інше і тому не можна експортувати
Збереження	Будучи нематеріальними, послуги не можуть зберігатися
Контакт споживача	У випадку матеріальних благ ми не маємо контакту з процесом їх виробництва, у разі надання послуг, виробництво та споживання є одночасними, тому такий контакт відбувається, даючи можливість більш повно оцінити якість обслуговування
Якість	У випадку матеріальних благ, їх легше виміряти і пояснити кількісно, оцінку якості обслуговування в числовій формі представити складно, це стосується до її стандарту

Якість послуг

Якість послуги, це, як правило, бажані з певної точки зору риси, наприклад, для одержувача послуги.

Враховуючи припущення, що послуги є нематеріальними, а те, що є нематеріальним, важко виміряти за визначенням, ми отримуємо висновок і гіпотезу, що загальні бажані характеристики даної послуги важко виміряти.

Однак, якщо наслідки послуги підлягають спостереженню (ви можете побачити їх наслідки), це відкриває можливість вимірювання якості послуги з використанням її наслідків.

Приклади соціальних послуг

Годування, миття, масаж, стрижка і зачіска, перевезення, надання консультацій, навчання, захист або захист від інших, виконання медичних процедур, прибирання у осіб, подача їжі, допомога в прийомі їжі, здійснення покупок, прийом у лікарів, придбання ліків тощо.

Продуктом – ефектом – наслідком буде: зазначені люди вимиті, масажовані, підстрижені, проінформовані, навчені, захищені, відвезені, вилікувані і т.д.

Елементи послуг

Суб'єкт послуги – надавач послуги, одержувач послуги

Адресат або користувач послуги – тобто особа, яку обслуговують

Зміст послуги – що робить надавач одержувачу

Мета цієї діяльності – наміри, прагнення суб'єкта та / або адресата

Засоби, за допомогою яких надавач послуги реалізує зміст послуги, наприклад інструменти

Стиль або спосіб, яким надавач послуги використовує засоби для реалізації змісту послуги

Тип відносин між надавачем та одержувачем послуг

Час і місце обслуговування

Інші контексти

Вирізнєння соціальных послуг від інших

- Це дії, які безпосередньо відповідають потребам людини і не полягають у виробництві матеріальних благ;
- Слугують для задоволення індивідуальних потреб окремих осіб та сімей, хоча їхня якість та доступність впливають на функціонування більш широких спільнот та соціальних груп;
- Можуть фінансуватися, організовуватися та постачатися як державними, так і недержавними (приватними) установами;
- Отримуються безоплатно, частково безоплатно або повністю оплачуються

B.Szatur-Jaworska, Służba społeczna, służby społeczne, usługi społeczne – zagadnienia terminologiczne, prezentacja

Класифікація соціальних послуг за типологією соціальних ризиків

Соціальний ризик / соціальна потреба	Послуги
Хвороба	Страховання на випадок хвороби, соціальна допомога хворим, охорона здоров'я, громадське здоров'я, охорона праці та гігієна праці, догляд
Інвалідність	Страховання на випадок інвалідності, соціальна допомога для осіб з інвалідністю, реабілітація, лікування, професійний, соціальний, педагогічний, психологічний догляд
Старість	Пенсійне страхування, соціальна допомога для старших осіб, допомога в повсякденному функціонуванні, опіка, догляд
Смерть члена сім'ї	Страховання на випадок інвалідності, соціальна допомога сиротам, похорон, психологічна допомога
Сім'я, діти	Освіта, допомога сім'ям, сімейне консультування, прийомне батьківство, опіка в закладах, догляд
Безробіття	Страховання на випадок безробіття, соціальна допомога для безробітних, працевлаштування, профорієнтація, освіта, навчання
Проживання	Соціальна допомога бездомним, надання притулку для бездомних

Класифікація соціальних послуг (продовження)

**Соціальне та інше
виключення**

**Соціальна
допомога,
соціальна робота,
суспільна
ресоціалізація**

Перелік ризиків, які породжують необхідність підтримки

- 1) Бідність
- 2) Сирітство
- 3) Бездомність
- 4) Безробіття
- 5) Інвалідність
- 6) Довготривала або тяжка хвороба
- 7) Насилля в сім'ї
- 8) Необхідність захисту материнства чи багатодітність
- 9) Необхідність захисту жертв торгівлі людьми
- 10) Безпорадність у справах догляду та виховання
- 11) Відсутність навичок адаптації до життя молодих людей, які залишають цілодобові відділення догляду та виховання
- 12) Труднощі в інтеграції іноземців, яким надано статус біженця або додатковий захист в Республіці Польща

Ризик (продовження)

- 13) Труднощі при адаптації до життя після звільнення з в'язниці
- 14) Алкоголізм або наркоманія
- 15) Випадкова подія та кризова ситуація
- 16) Стихійні або екологічні лиха

Роль соціального працівника та соціальної роботи

«Діяльність соціальних та інших працівників, оснований на сприянні здоров'ю та добробуту людей, на допомозі людям для того, щоб вони стали більш самодостатніми; на запобіганні залежності від допомоги (dependency); зміцненні сімейних зв'язків; відновлення індивідів, сімей, груп та спільнот для успішного соціального функціонування»

Законодавче визначення соціальної роботи

«Професійна діяльність, спрямована на надання допомоги окремим особам та сім'ям для зміцнення або відновлення їхньої здатності функціонувати в суспільстві, виконуючи відповідні соціальні ролі та створюючи умови, що сприяють досягненню цієї мети» (Закон про соціальну допомогу 2004 р.).

Міжнародне визначення соціальної роботи:

«Соціальна робота - це професія, яка сприяє соціальним змінам, вирішенню проблем у людських відносинах та зміцненню і звільненню людей для досягнення свого добробуту. Використовуючи теорію поведінки людини і соціальних систем, соціальна робота втручається саме там, де люди взаємодіють зі своїм оточенням. Принципи прав людини та соціальної справедливості є фундаментальними для соціальної роботи»

Поговоримо про стандарти...

З англійської: щось, що стало прикладом, з яким порівнюються інші випадки такого роду, або ж орієнтир, критерій, ступінь, міра, паритет, індикатор.

Значення слова «стандарт» дуже універсальне, оскільки не визначено, чого вони стосуються, тобто знаємо, що це вимоги, норми, умови для чогось, але це щось не уточнюється детальніше.

Мова йде про базові та вторинні стандарти.

Основний стандарт асоціюється з мінімальним стандартом, отже, є мінімальними вимогами, детально визначеними.

Питання, що стосуються стандартів

- Що буде підлягати стандарту?
- Які риси об'єкта, що підпадає під стандарт, є важливими або найбільш важливими?
- Які заходи і шкалу можна побудувати для вибраних ознак об'єкта, що підпадає під стандарт?
- Які вимоги були визначені за індивідуальними мірами та шкалами ознак предмета, на який поширюється стандарт?
- Які результати за шкалою відповідності стандарту досягають об'єкти типу, який підпадає під стандарт?

Стандарти...

Стандарт характеристик особи, команди осіб

Спроба визначити елементи, яким необхідно відповідати, щоб говорити про стандарт. Які люди можуть працювати у вибраних послугах? Будь ласка, перелічіть. Будь ласка, врахуйте: освіту, компетентність, знання, досвід, інше.....

Стандарт діяльності

Спроба визначити мінімальний стандарт. Будь ласка, перелічіть такі заходи. Чи є вони закритим каталогом? Наведіть приклад для послуги, в якій стандарт не може бути дотриманий.

Стандарти...

Стандарт знарядь та інструментів

Будь ласка, вкажіть приклад стандарту для інструментів, що використовуються в соціальній службі за вашим вибором. Обладнання для реабілітації, підручники тощо

Стандарт засобів

Може полягати, наприклад, у вимозі залучати певну кількість людей, щоб гарантувати добре зроблену послугу. Наприклад, 10 осіб, навчання першій допомозі або догляду за літніми людьми

Стандарти...

Стандарт ефекту

Результати, наслідки, вплив і т.д. Будь ласка, розгляньте можливості для виконання цього критерію

Стандарт підходу

Наведіть приклади цього стандарту. Будь ласка, врахуйте психологічний підхід, підхід до виконання роботи (діяльності), використання інструментів тощо

Стандарт контексту

Підхід, що полягає у врахуванні оточення, довкілля, інфраструктури

Стандарт отримувачів послуг

Менш очевидний, але чи може він бути використаний, наприклад, для послуг з догляду? Чи можемо ми вибрати отримувача послуг?

Наведені вище стандарти є природною основою для створення класифікації стандартів. Такий підхід свідчить про те, що основною проблемою, на яку повинні відповідати стандарти, є питання про те, як приступити до виконання визначених вимог.

Стандарти

Послуга повинна бути надана ефективно, послуга повинна бути забезпечена належними умовами для надання, надання послуги не повинне порушувати законодавство, постачальник послуг повинен бути ввічливим.

Вищезазначені вимоги вимагають критеріїв ефективності, які визначають ефективність послуги, відповідні умови для її реалізації і т.д., та вказівок, які її досягти.

Навіщо потрібні стандарти?

1. Існування стандартів підвищує якість послуги та слугує її просуванню в суспільстві.
2. За допомогою стандартів здійснюється оцінка, тобто оцінюються як заплановані, так і реалізовані послуги.
3. Стандарти надають постачальникам послуг – початківцям поради про те, як вони повинні планувати послуги і що в них є важливим.
4. Стандарти допомагають постачальникам послуг та особам, які співпрацюють з ними, вирішувати сумніви щодо законності та етичності поведінки постачальника послуг під час служби.
5. Стандарти підвищують довіру до середовища, пов'язаного з даною послугою, і підвищують довіру до роботи з боку постачальників послуг, осіб, які обслуговуються та інших зацікавлених сторін.
6. Стандарти охороняють особисте майно інших осіб, окрім замовника і постачальника послуг, залучених до наданих послуг.

4 ФАЗИ СТАНДАРТИЗАЦІЇ

Фаза I – створення стандартів

Фаза II – встановлення стандартів

Фаза III – застосування стандартів

Фаза IV – моніторинг, контроль та перевірка стандартів

Фаза V – оцінювання стандартів

За J. Wozonia.

Приклади стандартів СП в Польщі

Стандарт базових послуг, що надаються будинками соціальної допомоги

Стандарти, тип і обсяг житлових послуг і послуг з опіки, що надаються сімейним будинком допомоги

Стандарт базових послуг, що надаються будинками для матерів з неповнолітніми дітьми та вагітних жінок

Стандарти послуг, що надаються в закладах догляду та виховання, стандарти догляду та виховання в закладах з догляду та виховання

Проект стандартів професійної діяльності в будинках допомоги; стандарти послуг, що надаються будинками допомоги у середовищі

Стандарти освіти в коледжах для соціальних працівників

Умови розміщення неповнолітніх без опіки та стандарт обслуговування в центрі для іноземців, які звертаються за наданням статусу біженця

Цікавим прикладом для розробки та впровадження Стандартів є Асоціація CAL, яка розробила «Стандарти роботи. Метод CAL» і надає сертифікати CAL. Це стандарти в галузі праці, що оживляють місцеві громади.

Приклади (продовження)

Прикладом низької ефективності простої стандартизації згори вниз є вимога, щоб кожна ґміна і повіт мали стратегію вирішення соціальних проблем. Він існував з 2004 року. Багато ґмін і повітів не прийняли такий стратегічний документ.

Це змінилося після введення в дію проектів системи РО KL, що зумовлювали надання підтримки за наявності такої стратегії.

Приклад Ґмінного центру соціальних послуг в ґміні Тлуц.