

Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг: Учебник для бакалавров / И. С. Романович, Н. Н. Стрельникова, Л. В. Топчий и др. — М.: Издательско-торговая корпорация «Дашков и К<sup>о</sup>», 2016. — 184 с.

# ОГЛАВЛЕНИЕ

<b>ВВЕДЕНИЕ</b> .....	5
<b>Глава 1. ОСНОВЫ СОЦИАЛЬНОЙ КВАЛИМЕТРИИ</b> .....	7
1.1. Общая квалиметрия: принципы, функции, значимость.....	7
1.2. Социальная квалиметрия как научная дисциплина.....	14
<i>Вопросы</i> .....	20
<b>Глава 2. СТАНДАРТИЗАЦИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ</b> .....	22
2.1. Научно-методические основы стандартизации социальных услуг.....	22
2.2. Задачи и содержание стандартов социального обслуживания.....	27
<i>Вопросы</i> .....	32
<b>Глава 3. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ ПОДХОДЫ К ОЦЕНКЕ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ УСЛУГ В СФЕРЕ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ НАСЕЛЕНИЯ</b> .....	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
<b>Глава 4. ОРГАНИЗАЦИОННО-УПРАВЛЕНЧЕСКИЕ ОСНОВЫ КОНТРОЛЯ КАЧЕСТВА УЧРЕЖДЕНИЯ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ</b> .....	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
<b>Глава 5. МЕТОДИКИ ОЦЕНКИ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ УЧРЕЖДЕНИЙ СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ И ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ КЛИЕНТАМ</b> .....	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
<i>Вопросы</i> .....	118
<b>Глава 6. РЕГИОНАЛЬНЫЙ ОПЫТ РАБОТЫ ПО ОЦЕНКЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ СОЦИАЛЬНЫХ СЛУЖБ</b> .....	<b>119</b>
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
<i>Вопросы</i> .....	166
<b>ЗАКЛЮЧЕНИЕ</b> .....	<b>171</b>
<b>ГЛОССАРИЙ</b> .....	<b>174</b>
<b>ЛИТЕРАТУРА</b> .....	<b>179</b>