

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Лазаренко Виктор Анатольевич
Должность: Ректор
Дата подписания: 27.03.2023 22:20:08
Уникальный программный ключ:
45c319b8a032ab3637134215abd1c475334767fa

Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение
высшего образования
«Курский государственный медицинский университет»
Министерства здравоохранения Российской Федерации
(ФГБОУ ВО КГМУ Минздрава России)

УТВЕРЖДЕНО

на заседании кафедры социальной работы и безопасности жизнедеятельности протокол № 10 от «5» июня 2018 г. заведующий кафедрой социальной работы и безопасности жизнедеятельности доцент Шульгина Т.А.Шульгина

УТВЕРЖДЕНО

на заседании методического совета факультета социальной работы протокол № 5 от «08» июня 2018 г. председатель методического совета факультета социальной работы профессор Василенко Т.Д.Василенко

РАБОЧАЯ ПРОГРАММА

по дисциплине Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг

Факультет социальной работы

Направление подготовки 39.03.02 Социальная работа

Направленность Социальная работа с лицами с ограниченными возможностями здоровья

Курс 3

Семестр 6

Трудоемкость (з.е.) 3

Количество часов всего 108

Форма промежуточной аттестации зачет

Разработчики рабочей программы:

зав. кафедрой социальной работы и безопасности жизнедеятельности, доцент, к.псих.н.

Т.А.Шульгина, старший преподаватель С.В.Черней

Курск – 2018

Рабочая программа дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» разработана в соответствии с Федеральным государственным образовательным стандартом высшего образования (ФГОС ВО) по направлению подготовки 39.03.02 Социальная работа.

1. Цель и задачи дисциплины

Целью изучения дисциплины является формирование у обучающихся целостного представления об основах социальной квалиметрии, оценки качества и стандартизации, используемых в социальной работе, а также формирование навыков самостоятельного применения существующих методов в практике социальной работы.

Задачи:

- усвоение основных категорий и понятий квалиметрии, её целей, принципов, этапов, методов и приемов;
- систематическое использование результатов научных исследований в обеспечении эффективности деятельности социальных работников, профессиональной поддержки благополучия различных слоев населения, их физического, психического и социального здоровья;
- осуществление поиска путей повышения эффективности социальной работы в целом, социальной защиты населения в частности;
- разработка предложений по повышению эффективности системы контроля деятельности и мотивации труда специалистов учреждений социальной защиты населения;
- обеспечение высокой социальной культуры управленческой деятельности работников учреждений социальной защиты, кадров, содействующих социальному благополучию граждан.

2. Место дисциплины в структуре образовательной программы и требования к планируемым результатам обучения по дисциплине

Дисциплина «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг» относится к вариативной части образовательной программы (обязательная дисциплина).

Процесс изучения дисциплины обеспечивает достижение планируемых результатов освоения образовательной программы и направлен на формирование следующих компетенций:

Компетенция		Логическая связь с дисциплинами учебного плана
код	формулировка	
ПК-2	Способность к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты	<ul style="list-style-type: none"> • Технология социальной работы • Социальная защита инвалидов и лиц с ограниченными возможностями здоровья • Технологии психосоциальной работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья • Технологии медико-

		<p>социальной работы с лицами с ограниченными возможностями здоровья</p> <ul style="list-style-type: none"> • Социальная работа по месту жительства
ПК-4	Способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	-
ПК-13	Способность выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы	<ul style="list-style-type: none"> • Социальное прогнозирование, моделирование и проектирование • Социальная статистика • Методы исследования в социальной работе

Содержание компетенций (этапов формирования компетенций)

Код компетенции	Формулировка компетенции	Этапы формирования и индикаторы достижения компетенции		
		Знает	Умеет	Владеет (имеет практический опыт)
ПК-2	Способность к выбору, разработке и эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты	<ul style="list-style-type: none"> - основные типовые социальные технологии и технологии социальной работы - этапы реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на улучшение условий жизнедеятельности граждан и семей 	<ul style="list-style-type: none"> - эффективно реализовывать социальные технологии и технологии социальной работы, направленные на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты 	<ul style="list-style-type: none"> - имеет опыт совместно со специалистами эффективной реализации социальных технологий и технологий социальной работы, направленных на обеспечение прав человека в сфере социальной защиты
ПК-4	Способность к осуществлению оценки и контроля качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации	<ul style="list-style-type: none"> - основы современной квалиметрии и стандартизации - государственные стандарты социального обслуживания населения - стандарты качества социального обслуживания - методы контроля качества социальных услуг на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации 	<ul style="list-style-type: none"> - использовать критерии оценки качества оказания социальных услуг, социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации - осуществлять оценку качества оказания социальных услуг - осуществлять контроль эффективности реализации технологий социальной защиты 	<ul style="list-style-type: none"> - имеет опыт совместного со специалистами осуществления оценки и контроля качества оказания социальных услуг социального обеспечения и мер социальной помощи на основе достижений современной квалиметрии и стандартизации - навыками менеджмента качества в учреждениях социального обслуживания
ПК-13	Способность выявлять, формулировать, разрешать проблемы в сфере социальной работы на основе проведения прикладных исследований, в том числе опроса и мониторинга, использовать полученные результаты и данные статистической отчетности для повышения эффективности социальной работы	<ul style="list-style-type: none"> - основные теории, методологию и методы социальных наук для проведения научных исследований в различных областях социальной работы - информационные технологии, используемые для сбора и анализа необходимых данных - методы обработки данных и статистической отчетности - пути повышения эффективности социальной работы 	<ul style="list-style-type: none"> - проводить прикладные исследования по социальным проблемам - обрабатывать полученные результаты прикладных исследований - создавать аналитические отчеты по проблемам качества предоставления социальных услуг 	<ul style="list-style-type: none"> - опыт проведения прикладных исследований для повышения эффективности социальной работы - опыт анализа полученных данных с использованием количественных и качественных методов - навыками применения информационных технологий, используемых для сбора и анализа необходимых данных

3. Разделы (темы) дисциплины и компетенции, которые формируются при их изучении:

Наименование темы дисциплины	Содержание темы	Код компетенции
Введение в социальную квалиметрию	Квалиметрия как наука. Квалитология и квалиметрия. Объект, предмет и структура квалиметрии. Статусы квалиметрии как науки. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии. Теория и методы квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии. Квалиметрия в социальной работе.	ПК-2 ПК-4
Квалиметрия в социальной работе	Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе. Социальная квалиметрия как часть синтетической квалиметрии. Особенности возникновения социальной квалиметрии. Соотношение социальной квалиметрии и традиционных измерений в науках об обществе. Основные признаки социальной квалиметрии как науки.	ПК-2 ПК-4
Качество и его критерии	Исходные понятия и термины, относящиеся к оценке качества. Теории качества в современной науке. Методология определения и оценивания качеств. Категория социальное качество. Качество человека. Качество жизни и его структура. Качество продукции. Алгоритм оценки качества продукции. Методы оценки уровня качества продукции. Эволюция обеспечения качества продукции. Принципы оценивания. Показатели качества. Теория качества жизни, физического, психического и социального здоровья. Качество общества и его критерии: система показателей качества жизни; качества образования; качества населения.	ПК-2 ПК-4 ПК-13
Качество социальных услуг	Качество социальных услуг. Факторы, определяющие качество социальных услуг. Квалиметрия и основные показатели качества социальных услуг. Основные соотношения между количественными показателями социальных услуг. Критерии оценки качества социальных услуг: полнота представления услуги в соответствии с требованиями документов, ее своевременность и результативность (материальная и нематериальная). Концепция комплексного управления качеством социальных услуг. Менеджмент качества социальных услуг.	ПК-2 ПК-4 ПК-13
Стандартизация социальных услуг	Теоретико-методологические основы и прикладные проблемы стандартизации. Понятие стандартизации. Методологические и научно-методические основания стандартизации. Показатели стандартизации и унификации. Основные системы стандартов. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели. Сертификация социальных услуг. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг. Система качества социальных услуг в стандарте ИСО 9001:2015.	ПК-2 ПК-4 ПК-13
Национальные и государственные	Понятие стандартизации в системе социального обслуживания. Государственные стандарты социального обслуживания. Роль государственных стандартов социального обслуживания.	ПК-2 ПК-4

стандарты социального обслуживания	Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг. Обязательная и добровольная сертификация. Порядок стандартизации и сертификации социальных услуг. Организационно-методические документы.	ПК-13
Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам	Выбор методов анализа качества и эффективности деятельности социального учреждения. SWOT-анализ. Использование метода опроса при анализе качества и эффективности деятельности социального учреждения. Социальный аудит. Факторный метод. Методы оценки качества и эффективности социальных услуг, предоставляемых клиентам. Статистический подход к оценке качества социального обслуживания.	ПК-2 ПК-4 ПК-13
Система менеджмента качества в учреждениях социальной сферы	Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении. Оценка эффективности учреждений социальной защиты населения. Понятие «эффективность социальной работы» в аспекте управленческой деятельности. Критерии и показатели эффективности социальной работы. Виды контроля в социальной работе. Методы оценки персонала социальных служб. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб. Основные методы анализа и решения проблем в области управления качеством социальных услуг. Цикл улучшения качества социальных услуг. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы. Независимая оценка качества условий оказания социальных услуг организациями социального обслуживания	ПК-2 ПК-4 ПК-13

4. Учебно-тематический план дисциплины (в академических часах) и матрица компетенций

Наименование темы дисциплины	Контактная работа			Внеаудиторная (самостоятельная) работа	Итого часов	Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения		Формы текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации
	всего	лекции	практические занятия			Традиционные	Интерактивные	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
Введение в социальную квалиметрию	4	2	2	4	8	ЛТ, ПЗ		Т, Пр., С
Квалиметрия в социальной работе	4	2	2	4	8	ЛТ, ПЗ		Т, Пр., С
Качество и его критерии	4	2	2	6	10	ЛТ, ПЗ		Т, Пр., С
Качество социальных услуг	4	2	2	6	10	ЛТ, ПЗ, УИРС	МК	Т, Пр., С
Стандартизация социальных услуг	4	2	2	6	10	ЛТ, ПЗ, УИРС		Т, Пр., С
Национальные и государственные стандарты социального обслуживания	12	6	6	6	18	ЛТ, ПЗ, УИРС	МК	Т, Пр., С
Методики оценки качества и эффективности деятельности учреждений социального обслуживания и предоставления социальных услуг клиентам	14	8	6	6	20	ЛТ, ПЗ, УИРС	МК	Т, Пр., С
Система менеджмента качества в учреждениях социальной сферы	18	8	10	6	24	ЛТ, ПЗ, УИРС	МК	Т, Пр., С
Зачет	-	-	-	-	-			Пр, С
ИТОГО:	64	32	32	44	108			

4.1. Используемые образовательные технологии, способы и методы обучения

ЛТ	традиционная лекция
ПЗ	практическое занятие
МК	метод кейсов
УИРС	учебно-исследовательская работа студента (составление информационного обзора литературы по предложенной тематике, подготовка реферата, подготовка эссе, доклада, написание курсовой работы, подготовка учебных схем, таблиц)

4.2. Формы текущего и рубежного контроля успеваемости

Т	тестирование
Пр.	оценка освоения практических навыков (умений)
С	оценка по результатам собеседования (устный опрос)

5. Учебно-методическое и информационное обеспечение дисциплины «Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг»

Основная литература

1. Социальная квалиметрия, оценка качества и стандартизация социальных услуг [Электронный ресурс]: учебник для бакалавров/ Л.В. Топчий [и др.].— Электрон. текстовые данные.— М.: Дашков и К, 2014.— 182 с.— URL: - <http://www.iprbookshop.ru/35311.html>.— ЭБС «IPRbooks»

Дополнительная литература

1. Ерусланова, Р. И. Технологии социального обслуживания лиц пожилого возраста и инвалидов : учеб. пособие / Р. И. Ерусланова. - 4-е изд. - М. : Изд.-торг. корпорация "Дашков и К", 2010. - 161 с. (13 экз)

2. Управление качеством [Электронный ресурс]: учебное пособие/ Л.З. Габдукаева [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Казань: Казанский национальный исследовательский технологический университет, 2015.— 204 с.— URL: - <http://www.iprbookshop.ru/63513.html>.— ЭБС «IPRbooks»

3. Комментарий к Федеральному закону от 28 декабря 2013 г. № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации» [Электронный ресурс]/ Ю.В. Белянинова [и др.].— Электрон. текстовые данные.— Саратов: Ай Пи Эр Медиа, 2015.— 259 с.— URL:- <http://www.iprbookshop.ru/30510>.— ЭБС «IPRbooks»

Периодические издания – журналы

1. Социологические исследования

Электронное информационное обеспечение и профессиональные базы данных

✓ Официальный сайт научной электронной библиотеки eLIBRARY.RU. URL: <https://elibrary.ru/>

✓ Официальный сайт Национальной электронной библиотеки (НЭБ). URL: <http://нэб.рф/>

✓ Федеральная электронная медицинская библиотека. URL: <http://193.232.7.109/feml>

✓ База данных международного индекса научного цитирования «Web of science». URL: <http://www.webofscience.com/>

✓ Полнотекстовая база данных «Polpred.com Обзор СМИ». URL: <http://polpred.com/>

✓ Официальный сайт научной электронной библиотеки «КиберЛенинка». URL: <https://cyberleninka.ru/>

✓ Федеральная служба государственной статистики – http://www.gks.ru/wps/wcm/connect/rosstat_main/rosstat/ru/

6. Материально-техническое обеспечение дисциплины

№ п/п	Наименование специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Оснащенность специальных помещений и помещений для самостоятельной работы	Перечень лицензионного программного обеспечения. Реквизиты подтверждающего документа
Учебные аудитории для проведения лекций, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации, а также помещения для самостоятельной работы.			
1.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №502	Учебная аудитория для проведения лекций, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (телевизор).	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
2.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №503	Учебная аудитория для проведения лекций, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (телевизор).	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018
3.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №505	Учебная аудитория для проведения занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, кресла, шкафы); технические средства обучения и демонстрационное оборудование (персональные компьютеры).	1. Программа для создания тестов — Adit Testdesk, договор № 444 от 22.06.2010 2. Программа для организации дистанционного обучения — ISpring Suite 7.1, договор № 652 от 21.09.2015 3. Пакет офисного ПО – Microsoft Win Office Pro Plus 2010 RUS OLP NL, договор № 548 от 16.08.2010 4. Операционная система — Microsoft Win Pro 7, договор № 904 от 24.12.2010 5. Антивирус – Kaspersky Endpoint Security, договор № 832 от 15.10.2018

4.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №507	Учебная аудитория для проведения лекций, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-
5.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №508	Учебная аудитория для проведения лекций, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска, доска магнитная).	-
6.	Российская Федерация, 305041, г. Курск, ул. К. Маркса, д. 3, 5 этаж, каб. №513 а	Учебная аудитория для проведения лекций, занятий семинарского типа, групповых и индивидуальных консультаций, текущего контроля и промежуточной аттестации: специализированная мебель (учебная мебель, доска).	-

7. Оценочные средства

Вопросы для устной или письменной части зачета

1. Квалиметрия как наука.
2. Объект, предмет и структура квалиметрии. Статусы квалиметрии как науки. Концептуальные положения и задачи современной квалиметрии..
3. Теория и методы квалиметрии. Принципы и задачи квалиметрии.
4. Социальная квалиметрия в системе знаний об обществе.
5. Особенности возникновения социальной квалиметрии. Основные признаки социальной квалиметрии как науки
6. Категория социальное качество. Качество жизни и его структура. Качество продукции.
7. Методы оценки уровня качества продукции.
8. Теории качества в современной науке.
9. Принципы оценивания. Показатели качества.
10. Качество социальных услуг.
11. Факторы, определяющие качество социальных услуг.
12. Критерии оценки качества социальных услуг: полнота представления услуги в соответствии с требованиями документов, ее своевременность и результативность (материальная и нематериальная).
13. Теоретико-методологические основы стандартизации.
14. Понятие стандартизации.
15. Основные системы стандартов. Проблема обеспечения системности в деятельности по стандартизации.
16. Стандартизация социальных услуг: понятие, цели. Сертификация социальных услуг. Принципы сертификации и стандартизации социальных услуг.
17. Понятие стандартизации в системе социального обслуживания.
18. Государственные стандарты социального обслуживания.
19. Роль государственных стандартов социального обслуживания. Действующие государственные стандарты в области социального обслуживания.
20. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52143-2013
21. Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 52142-2013
22. Нормативная база стандартизации и сертификации социальных услуг.
23. Система качества учреждения. Документальное оформление системы качества. Организация работы по внедрению системы качества в учреждении.
24. Методы оценки эффективности учреждений социальной защиты населения.
25. Методы оценки персонала социальных служб.
26. Методы оценки качества деятельности работников социальных служб.
27. Цикл улучшения качества социальных услуг.
28. Применение методов управления качеством для повышения эффективности деятельности социальной службы

Банк типовых профессионально-ориентированных ситуационных задач для зачёта

Задача 1.

К социальному работнику обратился мужчина 35 лет. В настоящее время он имеет статус безработного, получает пособие по безработице. У него семья: жена и

несовершеннолетний ребёнок. Он надеялся получить возможность участвовать за определённую плату в общественных работах в городе. Но количество рабочих мест невелико и ему отказали в найме.

Одновременно ему было предложено временное трудоустройство в одну из коммерческих организаций, сотрудничающих с социальной службой. Оплата труда составляет в месяц 6000 руб. Период трудоустройства 3 месяца.

ВОПРОСЫ:

1. В контакте с какими учреждениями, организациями и/или специалистами должен действовать социальный работник?
2. Назовите учреждения социального обслуживания, которые могут оказать социально-трудовые услуги семье безработного.
3. Какие виды государственной социальной помощи может получить семья безработного? Назовите основные виды социальных услуг, предоставляемых семье согласно ГОСТу Р52885.
4. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 2

Семья Аскардовых, в которой трое несовершеннолетних детей потеряла свой дом вследствие военных действий. Во время пожара в доме сгорели все документы, вещи и имущество. Оставшись ни с чем, семья Аскардовых скитается по посёлку в поисках помощи от кого-либо.

ВОПРОСЫ:

1. Выстройте иерархию проблем по степени приоритетности в их разрешении.
2. В контакте с какими учреждениями, организациями и/или специалистами должен действовать социальный работник?
3. Назовите нормативно-правовые акты на которые будете опираться в социально-правовом консультировании семьи Аскардовых.
4. В каких видах услуг нуждается семья Аскардовых согласно стандарту ГОСТ Р52143-2003?
5. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?

Задача 3.

Я – инвалид с детства, парализована левая нога. Пенсия маленькая. Жена и двое детей на иждивении. Помогите найти работу.

ВОПРОСЫ:

1. Выстройте иерархию проблем по степени приоритетности в их разрешении.
2. В контакте с какими учреждениями, организациями и/или специалистами должен действовать социальный работник?
3. Какие социальные службы призваны помогать людям в подобных ситуациях?
4. Укажите перечень услуг, которые могут быть предоставлены этими службами.
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 4.

Сестры Анисимовы Анна Сергеевна и Юлия Сергеевна проживают совместно в одной квартире в г. Курске. Близких родственников у них нет, а дети двоюродного брата живут в районном центре и навещают тетушек не часто. Анне Сергеевне 93 года, она является участником ВОВ, последние 2 года тяжело болеет, нуждается в постоянном постороннем уходе и помощи. Юлии Сергеевне 81 год, она является вдовой инвалида

ВОВ, по мере сил и возможностей ухаживает за старшей сестрой, но нуждается в поддержке и помощи, кроме того, хотела бы выходить из дома, общаться с ровесниками, получать медицинское, бытовое, культурное обслуживание. Размер пенсии старшей сестры составляет 8821 рубль, а младшей - 4118 рублей. Величина прожиточного минимума по региону составляет 4235 рублей.

ВОПРОСЫ:

1. Кто из пенсионерок обладает правом первоочередного принятия на обслуживание в Центр социального обслуживания?
2. Какие отделения Центра социального обслуживания (ЦСО) могут оказать помощь сестрам Анисимовым?
3. Какие документы необходимо предоставить старшей и младшей сестре для зачисления на обслуживание Центром? На каких основаниях будет осуществляться плата за социальное обслуживание Анной Сергеевной Анисимовой? Какой документ для этого необходимо заключить с ЦСО? Что в нем указывается и обговаривается?
4. Какие виды социальных услуг будут предоставлены клиентам?
5. Какие методы оценки качества и эффективности деятельности ЦСО Вы можете использовать?

Задача 5

Одиноко проживающая пенсионерка, 72 года, пользуется услугами социального работника, который обслуживает ее на дому в течение 3 лет. В обязанности социального работника входила уборка квартиры, покупка продуктов и медикаментов, посещение женщины 2 раза в неделю. Клиент заявила, что отказывается от услуги покупки продуктов, а за это просит социального работника раз в неделю полностью убирать подъезд, на 5 этаже которого находится ее квартира.

ВОПРОСЫ:

1. На каких условиях проводится зачисление в отделение социального обслуживания на дому?
2. Куда необходимо обратиться и какие документы необходимо предъявить для предоставления социальных услуг?
3. Назовите основные виды социальных услуг, которые могут быть предоставлены данной клиентке согласно национальным стандартам.
4. Как должен поступить социальный работник в ответ на просьбу пенсионерки?
5. . Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?

Задача 6

Иванов И.И. (77 лет) - пенсионер. Он проживает с супругой Ивановой Н.Н. (70 лет) - пенсионерка. Они живут отдельно от своих детей. В связи с тем, что с возрастом им трудно выполнять некоторые бытовые функции (уборка квартиры, стирка белья, покупка продуктов питания и лекарственных средств и т.д.) они заключили договор с Центром социального обслуживания пожилых граждан на предоставление им некоторых видов социальной помощи. Но, за некоторые виды помощи, предлагаемые им, руководство Центра взимает плату: покупка лекарственных средств, выполнение медицинских процедур по назначению лечащего врача, доставка продуктов питания и приготовление обедов, оказание санитарно-гигиенических услуг.

Они не хотят оплачивать эти виды помощи, хотя желают пользоваться ими. Пенсия Иванова И.И. составляет 5500 руб., Ивановой Н.Н. - 4500 руб. надбавки Иванову И.И. составляет 2500 руб. Прожиточный минимум в данном регионе составляет 5500 руб.

ВОПРОСЫ:

1. Какое структурное подразделение Центра социального обслуживания оказывает помощь клиентам?
2. Куда необходимо обратиться и какие документы необходимо предъявить для предоставления социальных услуг?

3. На какое время заключается договор с Центром социального обслуживания пожилых граждан о предоставлении социальной помощи и что в нем оговаривается?
4. Какие услуги могут быть предоставлены клиентам?
5. Назовите основные аспекты контроля качества социально-бытовых услуг.

Задача 7

Козлов ИИ (60 лет) инвалид 2 группы по общему заболеванию, проживает в собственной квартире в черте города. Недавно он овдовел. Дети живут в другом городе. Ухаживать за пенсионером не кому.

ВОПРОСЫ:

1. Какое учреждение социального обслуживания может оказать помощь Козлову?
2. Какие документы необходимо предоставить для заключения договора с ЦСО? Укажите основания прекращения действия договора.
3. Имеет ли Козлов право на первоочередное принятие на социальное обслуживание? Существуют ли противопоказания для социального обслуживания на дому.
4. Назовите основные виды социальных услуг, которые могут быть предоставлены данному клиенту согласно национальным стандартам.
5. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?

Задача 8

Гражданке Н. 65 лет. Она инвалид 2 группы, проживает одна в частном доме на окраине города, детей, мужа, близких родственников нет. Получаемая пенсия ниже прожиточного минимума, установленного для данного региона. В последнее время состояние ее здоровья значительно ухудшилось. Врач назначил ей физиопроцедуры, внутримышечное введение лекарственных препаратов, измерение давления, температуры тела. Для выполнения этих предписаний ей надо посещать поликлинику 3 раза в неделю. Но ей очень сложно ходить. Гражданка обратилась за помощью в органы социальной защиты населения по месту жительства.

ВОПРОСЫ:

1. В какие социальные службы может обратиться гражданка? (ответ обоснуйте с позиции национальных стандартов социального обслуживания)
2. Какие документы необходимо предоставить для получения социальных услуг?
3. Какие услуги можно предоставить гражданке Н. согласно ГОСТу Р53058-2008?
4. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 9

Лидия Петровна (возраст 67 лет) проживает со своей сестрой Анной Петровной (56 лет) в отдельной квартире. Родственники редко их навещают. Они недавно стали жить вместе - год назад у Лидии Петровны умер муж. Она стала чувствовать себя одиноко, ухудшилось здоровье, ей стало тяжело себя обслуживать, поэтому она продала свою квартиру и переехала жить к сестре. Лидия Петровна замкнулась в себе, даже с сестрой она не может найти общий язык. Анне Петровне трудно помогать сестре, т.к. она имеет ограничения способности к самообслуживанию 1 степени. Материальных трудностей у сестер нет.

ВОПРОСЫ:

1. Назовите учреждение социального обслуживания, которое может оказать социальные услуги сестрам. Дайте характеристику этому учреждению.

2. Куда необходимо обратиться и какие документы необходимо предъявить для получения социальных услуг?
3. Какие социальные услуги могут быть предоставлены клиентам?
4. Как часто социальный работник должен посещать данных клиентов?
5. Назовите методы оценки качества предоставляемых услуг клиентам в ЦСО

Задача 10

Женщина, 85 лет, после перенесенного инсульта прикована к постели, родственников не имеет. На предложение служб социального обеспечения переехать на постоянное место жительства в дом-интернат для инвалидов ответила отказом.

ВОПРОСЫ:

1. Имеет ли больная право получать медико-социальную помощь на дому?
2. В контакте с какими специалистами должен действовать социальный работник?
3. Перечислите услуги, оказываемые специализированным отделением социально-медицинского обслуживания на дому. В течение какого срока гражданин может получать социально-бытовую и доврачебную помощь в данном отделении
4. На какие социальные услуги может претендовать женщина по стандарту ГОСТ Р53058-2008? Какова периодичность посещений данной клиентки социальным работником и медицинской сестрой?
5. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?

Задача 11

В Центр социального обслуживания обратилась гражданка Ткачева М.И., 80 лет, одиноко проживающая в городе Н. Ткачева М.И. является вдовой инвалида Великой Отечественной войны, трудовой стаж ее составляет 50 лет. Последнее время она стала часто болеть, в результате чего утратила способность к самообслуживанию. Для выполнения назначений лечащего врача Ткачевой М.И. ежедневно требуется квалифицированная доврачебная помощь.

ВОПРОСЫ:

1. В какие социальные службы может обратиться гражданка? (ответ обоснуйте с позиции национальных стандартов социального обслуживания)
2. Какие документы должна предоставить Ткачева М.И. для зачисления на обслуживание
3. Перечислите социальные услуги, оказываемые специализированным отделением социально-медицинского обслуживания на дому. В течение какого срока клиентка может получать социально-бытовые и социально-медицинские услуги.
4. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 12

Антонина Сергеевна Захарова, пенсионерка г. Курска, в возрасте 78 лет, проживает в частном секторе на ул. Малиновой. Три года назад умер ее муж, детей у Захаровой не было, а ближайшие родственники проживают в Воронеже. За последнее время здоровье пожилой женщины значительно ухудшилось, радикулит и заболевания суставов существенно ограничили ее способность к самообслуживанию. Захаровой тяжело ходить по магазинам, набирать воду в колонке, заготавливать отопительные материалы на зимний период. Однако, пенсионерка способна выполнять несложную работу по дому. От соседней Антонина Сергеевна узнала, что имеет право на получение социальных услуг от местного ЦСО пожилых граждан и инвалидов. Размер пенсии составляет ежемесячно 4114 руб. 87 копеек (прожиточный минимум по региону - 4335 руб.).

ВОПРОСЫ:

1. В какие социальные службы может обратиться гражданка? (ответ обоснуйте с позиции национальных стандартов социального обслуживания)
2. Какие документы необходимо предъявить для оказания социальных услуг?
3. Какие услуги могут быть предоставлены клиентке? На каких условиях будет осуществляться плата за предоставление социальных услуг?
4. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 13

Вика, 13 лет, когда девочке было 5 лет, отец ушел из семьи; с тех пор о ней ничего не известно. Год назад умерла мать Вики. Законный опекун девочки, – родной дедушка, несколько месяцев назад покинул Россию и поселился в Казахстане. Денежное пособие на Вику получает ее соседка, которая и покупает для девочки продукты и одежду. По словам соседей, в квартире Вики одно время бы притон для наркоманов, но затем, с помощью милиции, это удалось прекратить. Школу Вика посещает нерегулярно, успеваемость низкая. В интернате Вика жить не хочет, говорит, что все равно оттуда убежит.

ВОПРОСЫ:

1. Наметьте схему сотрудничества органов и учреждений по работе с данной семьей, находящейся в социально опасном положении, привлечения общественности по предупреждению возникновения социальных девиаций развития детей.
2. Разработайте тактику проведения социально-правового консультирования семьи, находящейся в социально опасном положении. Укажите критерии его эффективности.
3. Какие услуги может получить Вика согласно стандарту ГОСТу Р52888-2007?
4. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 14

Мальчик 10 лет, находящийся в состоянии алкогольного опьянения, найден в одном из притонов города. Как выяснилось позже – систематически употреблял наркотические средства, психотропные и одурманивающие вещества, алкоголь. Жил с матерью. Мать – алкоголичка, нигде не работает, занимается проституцией. Ежемесячное пособие на ребенка, назначенное как малообеспеченной семье до исполнения ребенку 16 лет, – пропивала. Отец – лишен родительских прав. Ребенок голодая, занимался попрошайничеством, ходил зимой в летней одежде, не посещал школу, терпел побои и оскорбления матери в состоянии ее алкогольного опьянения. Когда мать пропила квартиру, ушли с сыном в притон, где жили, пили, кололись дружки матери. Мальчик делал тоже самое, ему было интересно все попробовать.

ВОПРОСЫ:

1. Укажите схему сотрудничества органов и учреждений по работе с данной семьей, находящейся в социально опасном положении по лишению матери родительских прав.
2. Перечислите нормативно-правовую базу и виды социального обслуживания, на которые может рассчитывать данный ребенок.
3. Назовите основные направления контроля качества социально-психологических услуг.
4. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 15

Татьяна К. 14 лет, ребенок-инвалид. Диагноз ее заболевания – детский церебральный паралич (ДЦП). Обучалась на дому. Мать ее воспитывала одна. Отца Татьяна не знает. В свидетельстве о рождении в графе отец – прочерк. Мать долго болела, лечилась, но врачам не удалось ее спасти. Она умерла. Девочка осталась одна. Совершила попытку самоубийства.

ВОПРОСЫ:

1. Укажите методы проведения комплексной диагностики социальной ситуации развития ребенка с использованием различных методик специалистами социальной работы в данной ситуации. Наметьте схему сотрудничества органов и учреждений по работе с данным ребёнком.
2. Перечислите нормативно-правовую базу и виды социального обслуживания, на которые может рассчитывать данный ребёнок.
3. Какие виды услуг могут быть предоставлены Татьяне по ГОСТу Р52888-2007?
4. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 16

Администрация учреждения, исполняющего наказание для несовершеннолетних за 6 месяцев до истечения срока ограничения свободы или лишения свободы несовершеннолетнего Дмитрия Н. (16 лет) уведомила органы местного самоуправления (на имя главы) и городские органы внутренних дел (на имя начальника ГОВД) о его предстоящем освобождении, наличии у него жилья, уровне образования, трудоспособности и имеющихся специальностях Дмитрия Н. из многодетной семьи. Как выяснилось, условия проживания в семье опасны для жизни и здоровья несовершеннолетнего, не отвечают требованиям к его воспитанию или содержанию. Отец признан недееспособным. Мать злоупотребляет алкоголем. Братьям Дмитрия Н. – 4 года и 8 лет.

ВОПРОСЫ:

1. Укажите методы проведения комплексной диагностики социальной ситуации развития ребенка с использованием различных методик специалистами социальной работы в данной ситуации.
2. Перечислите нормативно-правовую базу и виды социального обслуживания, на которые может рассчитывать данный ребёнок.
3. Перечислите необходимые документы, направляемые в органы опеки и попечительства.
4. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 17

Тринадцать лет назад от меня ушёл муж. Осталась я тогда с семерыми детьми на руках. Самому младшему было полгода. Сейчас четверо детей имеют уже свои семьи. Трудно было поднимать детей одной. Работала на нескольких работах, только бы их поставить на ноги. Дети выросли, получили образование. Трое ещё несовершеннолетних. А здоровье я подорвала. И, несмотря на то, что у меня столько детей, чувствую себя одинокой. Сама я выросла в детском доме. Не видела ничего хорошего в жизни.

ВОПРОСЫ:

1. Поставьте социальный диагноз данной ситуации.

2. Какие органы и учреждения может привлечь специалист социальной работы для разрешения проблемы этой семьи.
3. На какие виды государственной социальной помощи может рассчитывать семья.
4. Назовите социальные услуги, которые могут быть предоставлены данной семье по ГОСТу Р52885
5. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?

Задача 18

В семье Ивановых родился третий ребёнок. Семья живёт в однокомнатной квартире. До прибавления в семье им было тесно. Теперь срочно надо менять квартиру. Но как это сделать? Зарплата у мужа маленькая, едва хватает на выживание, поэтому о покупке квартиры не может быть и речи. Родственники тоже не могут помочь. Обстановка в семье постоянно напряжённая, все нервничают, повышают друг на друга голос. Мать постоянно уставшая, времени на других детей (старших) не хватает. Они стараются всё реже появляться дома, проводят время у друзей, на улице. В школу хотя и ходят, но учатся очень плохо. Ситуация в семье всё больше осложняется.

ВОПРОСЫ:

1. Какие органы и учреждения может привлечь специалист социальной работы для разрешения проблемы этой семьи?
2. На какие виды государственной социальной помощи может рассчитывать данная семья?
3. Назовите социальные услуги, которые могут быть предоставлены семье Ивановых по ГОСТу Р52885
4. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?

Задача 19

Женщина 42 года, двое несовершеннолетних детей. Поставили диагноз злокачественная опухоль. Прогноз врачей – неблагоприятный. Муж ушёл, узнав о заболевании. Вынуждена находиться в стационаре длительное время. Очень беспокоится за будущее детей.

ВОПРОСЫ:

1. Связь с какими учреждениями, организациями и специалистами необходима для решения данной проблемы?
2. На какие виды государственной социальной помощи может рассчитывать данная семья в сложившейся ситуации?
3. Какие социальные услуги могут быть предоставлены данной семье по ГОСТу Р52885?
4. Какие методы оценки качества и эффективности социального обслуживания Вы можете использовать?
5. Какие национальные стандарты устанавливают правила и порядок контроля качества социального обслуживания?