

ОСНОВНЫЕ ПОДХОДЫ К РАЗРАБОТКЕ ПОКАЗАТЕЛЕЙ КАЧЕСТВА И ЭФФЕКТИВНОСТИ МЕРОПРИЯТИЙ ПРИ СОПРОВОЖДЕНИИ ИНВАЛИДОВ

С.В. Павлова, А.М. Салогуб

Федеральный научно-образовательный центр медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта,
ул. Бестужевская, д. 50, г. Санкт-Петербург, 195067, Россия

Резюме. *Введение.* В настоящее время отмечается высокий запрос общества на изменение подходов к жизнеустройству инвалидов, повышению уровня и качества их жизни. Отмечается рост численности инвалидов, нуждающихся в сопровождении при получении различных услуг в Российской Федерации. В статье рассмотрены основные методологические подходы к разработке показателей качества и эффективности мероприятий сопровождения при оказании услуг инвалидам. *Цель:* разработка оценочных критериев, показателей и подходов к оценке качества и эффективности мероприятий сопровождения для формирования единых подходов, направленных на повышение уровня оказания помощи и поддержки населению. *Материалы и методы.* Материалами исследования являлись: нормативная правовая и методическая документация, специальная литература, информационные системы федеральных органов исполнительной власти субъектов Российской Федерации. Также использовались данные статистических отчетов, аналитических отчетов и исследований, проведенных ранее, интервью с экспертами в данной области, а также собственные наблюдения. Важным источником информации также были международные стандарты и практики в данной области. Применены общенаучные методы (аналитический, системно-структурный, сравнительный) и методологические приемы систематизации, сопоставления, обобщения, интерпретации. *Результаты.* Разработаны подходы к оценке показателей качества и эффективности мероприятий сопровождения при получении различных услуг. Основные подходы к оценке показателей качества мероприятий сопровождения включают в себя: доступность получения мероприятий сопровождения; соответствие целям и задачам; экономическая составляющая (необходимые затраты на проведение мероприятий сопровождения); компетентность и профессионализм специалистов; удовлетворенность получателей (повышение качества жизни получателей). Для оценки эффективности мероприятий сопровождения выделены следующие критерии: повышение качества жизни сопровождаемых, включая их физическое, психологическое и социальное благополучие, улучшение социальной адаптации и включенности сопровождаемых в жизнь общества; коммуникативная эффективность работы специалистов сопровождения, как в группе, так и индивидуально с каждым сопровождаемым; экономичность мероприятий сопровождения, оптимизация использования ресурсов и снижение затрат на оказание процесса сопровождения; оценка удовлетворенности сопровождаемых и их семей, предоставляемой помощью и сопровождением; эффективность межведомственного взаимодействия, сотрудничества и координации работы между различными службами и организациями при сопровождении; оценка достижения целевых показателей и задач при сопровождении. Оценка определяется по каждому критерию отдельно, исходя из суммы полученных баллов. Если сумма ниже 55 % от максимально возможной – оценка «неудовлетворительно», если от 56 до 85 % – «хорошо», 85 % и выше – «отлично». Таким образом, разработка и внедрение методов оценки показателей эффективности и качества мероприятий сопровождения позволит повысить уровень оказания помощи для всех нуждающихся категорий населения Российской Федерации. *Обсуждение.* Одним из ключевых показателей качества и эффективности мероприятий сопровождения является их доступность для всех нуждающихся. Необходимо обеспечить равный доступ к качественному сопровождению при получении услуг для всех категорий нуждающихся, независимо от их места проживания, доходов семьи и других факторов. Другим важным показателем является эффективность работы специалистов, предоставляющих сопровождение. Обучение и повышение квалификации специалистов, а также современные методики работы с сопровождаемыми и их семьями, помогут повысить эффективность проводимых мероприятий сопровождения при получении услуг и улучшить результаты сопровождения в целом. Эффективное внедрение методов и технологий оценки качества, доступности и эффективности сопровождения требует системного подхода и координации усилий различных уровней, межведомственного взаимодействия, регуляции правоотношений в области сопровождения в Российской Федерации. *Заключение.* Основные показатели качества и эффективности сопровождения способствуют обеспечению обратной связи как со стороны сопровождаемых и нуждающихся в мероприятиях сопровождения, так и со стороны специалистов сопровождения и управленческих структур. Это позволит учитывать мнение и потребности всех участников процесса сопровождения, что способствует развитию устойчивой и адаптивной формы.

Ключевые слова: сопровождение инвалидов, жизнеустройство инвалидов, оценка качества и доступности сопровождения, инвалидность, ограничения жизнедеятельности.

Конфликт интересов. Авторы заявили об отсутствии потенциального конфликта интересов.

Финансирование. Исследование проводилось без спонсорской поддержки.

Соответствие нормам этики. Авторы подтверждают, что соблюдены права людей, принимавших участие в исследовании, включая получение информированного согласия в тех случаях, когда оно необходимо.

Для цитирования: Павлова С.В., Салогуб А.М. Основные подходы к разработке показателей качества и эффективности мероприятий при сопровождении инвалидов. *Вестник медицинского института «РЕАВИЗ». Реабилитация, Врач и Здоровье.* 2024;14(2):170-180. <https://doi.org/10.20340/vmi-rvz.2024.2.OZOZ.1>

THE MAIN APPROACHES TO ASSESSING THE QUALITY AND EFFECTIVENESS OF MEASURES FOR ASSISTING PERSONS WITH DISABILITIES

Svetlana V. Pavlova, Aleksandra M. Salogub

Albrecht Federal Scientific Centre of Rehabilitation of the Disabled, 50, Bestuzhevskaya Street, 195067, St. Petersburg, Russia

Abstract. *Introduction.* Currently, there is a fairly high demand from society for changing approaches to the life of people with disabilities, improving the level and quality of their lives. There is an increase in the number of people with disabilities who need to be assisted when receiving services for assisted living, assisted work and social employment of disabled people in the Russian Federation. The article considers the main methodological approaches to assessing the quality and effectiveness of support measures in the provision of services for assisted living, assisted work and social employment of persons with disabilities. *Aim.* The study of indicators of the quality and effectiveness of support measures for the formation of unified approaches in various departments of the support system of the Russian Federation aimed at improving the level of assistance and support to the population. *Materials and methods.* Normative legal and methodological documentation, special literature, information systems of federal executive authorities of the subjects of the Russian Federation. Applied general scientific methods (content analysis, analytical, system-structured, comparative) and methodological methods of systematization, comparison, generalization, interpretation, as well as special methods – formal legal, comparative legal. *Results.* The main approaches to assessing the quality and effectiveness of support measures may include: availability of receiving support events; compliance with goals and objectives; the economic component (the necessary costs for conducting support activities); competence and professionalism of specialists; satisfaction of recipients (improving the quality of life of recipients). To assess the quality and effectiveness of support measures, the following criteria are highlighted: improving the quality of life of assisted persons, including their physical, psychological and social well-being, improving social adaptation and inclusion of escorted persons in society; the communicative effectiveness of the work of the specialists of the support system, both in a group and individually with each assisted one; cost-effectiveness of support activities, optimization of resource use and reduction of costs for the provision of the support process; assessment of the satisfaction of the assisted ones and their families with the assistance and support provided; the effectiveness of interdepartmental interaction, co-operation and co-ordination of work between various services and organizations in the support system; assessment of the achievement of targets and tasks in the support system. The score is determined for each criterion separately based on the amount of points received. If the amount is below 55% of the maximum possible, the rating is "unsatisfactory", if from 56 to 85% – "good", above 85% – "excellent". Thus, the introduction of methods for evaluating the effectiveness and quality of support measures will make them more accessible and useful for all categories of the population in need of the Russian Federation. *Discussion.* One of the key indicators of the quality and effectiveness of the support system's activities is the availability of support activities for all those in need. It is necessary to ensure equal access to quality support in obtaining social services for all categories of people in need, regardless of their place of residence, family income and other factors. Another important indicator is the effectiveness of the work of the specialists providing support. Training and advanced training of specialists, as well as modern methods of working with assisted ones and their families, will help to increase the effectiveness of assisting activities when receiving social services and improve the results of assistance, in general. Effective implementation of methods and technologies for assessing the quality, accessibility and effectiveness of the support system requires a systematic approach and co-ordination of efforts at various levels, interdepartmental interaction, regulation of legal relations in the support system in the Russian Federation. *Conclusion.* The main indicators of the quality and effectiveness of support contribute to providing feedback from both the assisted ones and those in need of support activities, as well as from the specialists of the support system and management structures. This will allow considering the opinions and needs of all participants in the support process, which contributes to the development of a sustainable and adaptive system.

Key words: support for the disabled, living arrangements for the disabled, assessment of the quality and accessibility of support, assisted living, assisted work activity, social employment, medical and social assistance, disability, limitations of life activity.

Competing interests. The authors declare no competing interests.

Funding. This research received no external funding.

Compliance with ethical principles. The authors confirm that they respect the rights of the people participated in the study, including obtaining informed consent when it is necessary.

Cite as: Pavlova S.V., Salogub A.M. The main approaches to assessing the quality and effectiveness of measures for assisting persons with disabilities. *Bulletin of the Medical Institute "REAVIZ". Rehabilitation, Doctor and Health.* 2024;14(2):170-180. <https://doi.org/10.20340/vmi-rvz.2024.2.OZOZ.1>

Введение

Качество является интегральной, сложной и универсальной категорией, имеющей множество особенностей и различных аспектов. Следует выделять три составляющих качества – с точки зрения характеристики понятия и оценки качества сопровождения при предоставлении различных услуг [1]:

1. Структурное качество, или качество сопровождения. Структурное качество относится к оценке оснований для уверенности в том, что оказываемое сопровождение проводится по принципам, ориентированным на потребности и интересы сопровождаемого. Это включает анализ доступности и квалификации персонала, наличие необходимых ресурсов, а также системы контроля качества.

2. Качество технологии, или качество процесса сопровождения при оказании услуг сопровождаемого проживания, сопровождаемой трудовой деятельности, социальной занятости. В данном случае оцениваются способы и методы работы, используемые в процессе сопровождения. Сюда входит оценка эффективности мероприятий сопровождения, а также степень соответствия требованиям к нормативным правовым документам.

3. Качество результата сопровождения при предоставлении услуг. Качество результата сопровождения связано с достижением поставленных целей сопровождения и удовлетворением потребностей сопровождаемого. Оценка качества результата включает определение соответствия ожиданиям.

ям и результатам, уровень удовлетворенности сопровождаемого и достижение планируемых целей.

Анализ и оценка всех трех составляющих качества сопровождения при получении услуг играют важную роль в улучшении функционирования сопровождения в целом и повышению удовлетворенности сопровождаемых.

Структурное качество сопровождения при оказании услуг определяют по двум направлениям:

1-й уровень – по отношению к учреждениям, которые оказывают сопровождение в целом с его материально-технической базой, кадровым обеспечением, организацией работы, сервисными условиями. Условия мероприятий сопровождения в учреждении могут оцениваться как непосредственно самим учреждением, так и органом управления в сфере здравоохранения, социальной защиты и образования, а также сопровождаемыми.

2-й уровень – по отношению к каждому специалисту в частности. В этом случае оцениваются профессиональные качества конкретного специалиста сопровождения, такие как компетентность, эмпатия, коммуникативные навыки, эффективность в разрешении проблемных и конфликтных ситуаций. Качество сопровождения на данном уровне в значительной степени зависит от личностных качеств и профессиональных навыков специалистов, работающих непосредственно с сопровождаемыми.

Качество технологии – это составляющая качества сопровождения при получении услуг, описывающая непосредственный процесс сопровождения, то есть поэтапный алгоритм с момента обращения, выявления проблемных вопросов, формирования индивидуальной программы сопровождения с учетом индивидуальной программы реабилитации и абилитации инвалидов [2]. Данные мероприятия должны максимально способствовать улучшению адаптации, мобильности, в целом качества жизни сопровождаемого. Качество технологии в сопровождении при получении услуг является одной из ключевых составляющих успешного процесса поддержки. Она описывает эффективные методы и приемы, которые используются специалистами при работе с клиентами. Это включает в себя разработку плана действий, выявление потребностей и целей клиента, оценку его ресурсов и возможностей, а также определение путей достижения поставленных целей [3].

Применение качественной технологии сопровождения позволяет не только оказывать адекватную поддержку, но и способствует повышению уровня самоэффективности, улучшает качество жизни и стимулирует развитие сопровождаемого лица [4]. Надлежащая технология сопровождения также способствует формированию доверительных отношений между специалистами и сопровождаемыми,

что облегчает процесс работы и повышает эффективность достижения поставленных целей.

Качество технологии оценивается только на конкретном уровне – по отношению к сопровождаемому и/или его семье с учетом их нуждаемости, видов сопутствующей патологии, возраста и других биологических факторов.

При контроле и оценке качества и эффективности сопровождения необходимо:

- проверять и идентифицировать мероприятия сопровождения на соответствие нормативным документам, регламентирующим их предоставление;
- обеспечить самоконтроль специалистов, оказывающих сопровождение как составную часть процесса контроля;
- обеспечивать приоритетность сопровождаемых в оценке качества мероприятий сопровождения;
- практиковать проведение в учреждении, где проводятся мероприятия сопровождения, регулярной оценки степени удовлетворенности сопровождаемыми путем проведения социологических опросов.

Качество результата – это составляющая качества мероприятий сопровождения, описывающая результат мероприятий, т.е. фактически достигнутые результаты. Качество результата в сопровождении определяется фактическими достижениями и изменениями, которые произошли у сопровождаемых людей или групп людей в результате проведенных мероприятий. Это может быть как улучшение качества жизни и общего благополучия, так и конкретные изменения в отдельных аспектах жизнедеятельности (например, улучшение физического или психологического состояния, увеличение социальной активности и т. д.).

Планируемые результаты устанавливаются заранее, основываясь на поставленных целях и ожиданиях от проводимых мероприятий. Достижимость этих результатов оценивается по окончании отчетного периода или проведения мероприятий. Количественные показатели, такие как количество сопровождаемых людей или групп, также могут быть важными для анализа эффективности и охвата проводимых мероприятий. Важно проводить мониторинг и анализ полученных результатов для коррекции стратегии и тактики в случае необходимости, с целью улучшения эффективности и достижения заданных целей.

Оценка качества результатов важна для оценки эффективности сопровождения и корректировки стратегии работы в будущем. Понимание того, какие результаты были достигнуты и как они сказываются на жизни сопровождаемых людей, позволяет улучшать качество и повышать эффективность мероприятий сопровождения [1].

Таким образом, качество сопровождения можно определить как совокупность его свойств (комплекс

составляющих), которые способствуют удовлетворению потребности сопровождаемых.

Качество также можно представить как соответствие идеального образа процесса сопровождения, удовлетворяющего все стороны, и реального воплощения мероприятий по сопровождению. Понятно, что каждый сопровождаемый по-своему понимает «качество», у каждого будет свой идеальный образ. Поэтому важно и необходимо договориться об общих определениях или единообразных подходах к мероприятиям сопровождения и, в целом, к процессу сопровождения при оказании различных услуг.

Повышение качества и эффективности сопровождения – одно из важнейших направлений в реабилитационных и абилитационных мероприятиях инвалидов в целом [5].

Между качеством и эффективностью сопровождения существует прямая зависимость. Повышение качества способствует росту эффективности.

Повышение качества сопровождения и его эффективность тесно связаны и составляют важные аспекты успешного проведения мероприятий по сопровождению.

Обеспечение высокого качества услуг включает в себя использование профессиональных подходов, индивидуальных стратегий и обеспечение наилучших условий для сопровождаемых лиц. При этом качество сопровождения измеряется не только самими процессами и методами, но и результатами, достигнутыми в процессе проведенных мероприятий сопровождения [3].

Эффективность сопровождения оценивается по достижению поставленных целей и ожидаемых результатов в рамках заданных ресурсов. Тем самым эффективность связана с достигнутыми результатами и выходом на планируемый уровень помощи и поддержки. В свою очередь, эффективное сопровождение способствует росту качества оказываемых услуг и удовлетворенности сопровождаемых.

Таким образом, сочетание высокого качества и эффективности в сопровождении обеспечивает максимальную пользу для сопровождаемых лиц, улучшение качества жизни и достижение поставленных реабилитационных целей. Они взаимосвязаны и важны для обеспечения успешного и целенаправленного проведения мероприятий по сопровождению.

Цель: изучение показателей качества и эффективности мероприятий сопровождения для формирования единых подходов в различных организациях сопровождения Российской Федерации, направленных на повышение уровня оказания помощи и поддержки населению.

Материалы и методы

Исследована нормативная правовая и методическая документация, специальная литература, информационные системы федеральных органов исполнительной власти, субъектов Российской Федерации. Применены общенаучные методы (контент-анализ, аналитический, системно-структурный, сравнительный) и методологические приемы систематизации, сопоставления, обобщения, интерпретации, а также специальные методы – формально-юридический, сравнительно-правовой.

Результаты

Социальные и медицинские услуги являются важной составляющей государственной системы социальной защиты и заботы о гражданах. Эти услуги направлены на обеспечение гражданам доступа к качественным медицинским и социальным услугам, которые помогут им в решении различных проблем и трудностей.

В рамках законодательства социальные и медицинские услуги могут предоставляться как государственными, так и муниципальными учреждениями, специализированными на предоставлении данных услуг. Эти услуги предоставляются бесплатно или по льготным условиям тем, кто нуждается в поддержке и помощи и не в состоянии предоставить ее себе самостоятельно.

Исполнители социальных и медицинских услуг обязаны следовать законам и нормативным правовым актам, устанавливающим правила и стандарты в предоставлении данных услуг. Такие нормативно-правовые акты определяют права и обязанности исполнителей, права и защиту клиентов (пациентов), порядок предоставления услуг, стандарты качества и безопасности, а также другие важные аспекты оказания социальных и медицинских услуг.

Социальное сопровождение представляет собой процесс оказания содействия гражданам, включая родителей, опекунов, попечителей и других законных представителей несовершеннолетних детей, в получении доступа к различным видам помощи, которые не относятся к социальным услугам [6]. Это может включать помощь в предоставлении медицинской помощи, психологической поддержки, педагогической помощи, юридической консультации, и других форм помощи, направленных на поддержку и улучшение качества жизни граждан.

Целью сопровождения является обеспечение гражданам необходимой помощи и поддержки для решения их проблем и трудностей, а также повышение их качества жизни и благополучия. Эта помощь оказывается при необходимости на основе конкретных обстоятельств и потребностей человека, а также с учетом его прав и интересов.

Сопровождение обычно осуществляется через взаимодействие различных организаций и учреждений, предоставляющих необходимую помощь, на основе межведомственного сотрудничества. Это позволяет объединить усилия различных специалистов и организаций для решения сложных проблем и обеспечения комплексной поддержки гражданам, которые нуждаются в помощи.

Межведомственное взаимодействие предполагает сотрудничество различных структурных подразделений государственных и негосударственных организаций, таких как медицинские учреждения, психологические центры, педагогические учреждения, юридические консультации, службы социальной поддержки и другие. Они объединяют свои усилия и компетенции для обеспечения комплексной помощи и поддержки гражданам.

Межведомственное взаимодействие позволяет эффективно координировать усилия различных специалистов, обеспечивая индивидуализированный и комплексный подход к поддержке граждан. Такой подход способствует более эффективному решению проблем и обеспечению качественной помощи гражданам, нуждающимся в сопровождении [6].

На сегодняшний день оценка качества и эффективности мероприятий сопровождения является важной составляющей, особенно в контексте вы-

полнения национальных программ развития и социальных проектов, поддерживаемых на государственном уровне [7].

Однако имеющиеся критерии оценки качества и эффективности предоставляемых услуг не учитывают специфику мероприятий сопровождения. Это связано с тем, что оценка в данной области часто требует учета индивидуальных особенностей и потребностей сопровождаемых лиц, а также влияния личности сопровождаемого на эффективность программы сопровождения.

Для улучшения оценки качества и эффективности мероприятий сопровождения необходима разработка специализированных критериев и методологий, которые учитывали бы не только результаты и процессы сопровождения, но и влияние личности сопровождаемых на эффективность программ. Такой подход позволит более точно оценить качество работы и достигнутые результаты в сфере сопровождения и создать более адаптированные подходы к оценке в данной области.

Подбор инструментов при разработке показателей качества и эффективности сопровождения при получении различных услуг учитывает как количественный, так и качественный аспекты. Количественные и качественные характеристики мероприятий сопровождения отражены в таблице 1.

Таблица 1. Количественные и качественные характеристики мероприятий сопровождения
Table 1. Quantitative and qualitative characteristics of support activities

Количественные характеристики	Качественные характеристики
Время ожидания мероприятий сопровождения (данный критерий является важным для определения уровня доступности и оперативности процесса сопровождения и может негативно повлиять на удовлетворенность сопровождаемых и эффективность мероприятий сопровождения).	1. Репутация организации, где предоставляют мероприятия сопровождения (репутация организации способна оказать значительное влияние на принятие решения сопровождаемыми о выборе мероприятий сопровождения в данной организации).
2. Характеристики оборудования, ассистивных устройств, технических средств, используемых в процессе сопровождения (качество используемых ассистивных устройств и технических средств влияет на эффективность и результативность мероприятий сопровождения, напрямую способствует повышению качества сопровождения при получении услуг).	2. Компетентность, профессионализм, личные качества специалиста, участвующего в процессе сопровождения (уровень квалификации и профессионализма персонала, личностные качества специалистов сопровождения имеют ключевое значение для успешного достижения поставленных целей и проведения мероприятий сопровождения при получении различных услуг).
3. Полнота мероприятий сопровождения (данный критерий отражает степень соответствия предоставляемых мероприятий потребностям и ожиданиям сопровождаемых).	3. Эффективность коммуникации и отношений с сопровождаемыми, уровень доверия (вежливость, чуткость и обходительность персонала важны для установления доверительных отношений с сопровождаемыми и обеспечения высокого уровня удовлетворенности).
4. Безопасность мероприятий сопровождения при получении услуг (обеспечение безопасности сопровождаемых и персонала сопровождения во время проведения мероприятий сопровождения имеет первостепенное значение - это важный показатель качества).	4. Надежность и безопасность (обеспечение безопасности клиентов и их окружения, а также надежность мероприятий сопровождения при получении услуг критически важны для обеспечения качественного процесса сопровождения).
5. Уровень автоматизации (использование современных технологий и автоматизированных систем в процессах сопровождения может повысить эффективность, оперативность и качество мероприятий сопровождения при получении услуг)	5. Внешний вид, обстановка и условия обслуживания (удобная и комфортная обстановка, а также аккуратный внешний вид персонала способствуют созданию положительного впечатления у сопровождаемых и повышению уровня их удовлетворенности мероприятиями сопровождения)

Методологический подход на основе качественных показателей предполагает анализ качества оказываемых мероприятий сопровождения с помощью качественных показателей, таких как удовлетворенность получателей, качество взаимодействия между сопровождающими специалистами и сопровожда-

емыми, эффективность предоставляемых мероприятий и т.д. Оценка проводится на основе обзоров и интервью с получателями и специалистами сопровождения.

Методологический подход на основе количественных показателей предполагает использование

количественных показателей для оценки эффективности мероприятий сопровождения. Например, можно анализировать количество получателей, которые достигли определенных результатов благодаря мероприятиям сопровождения, сравнивать это количество с общим числом нуждающихся в сопровождении.

Сравнительный анализ предполагает сравнение результатов мероприятий сопровождения с результатами аналогичных программ сопровождения в различных субъектах или в различных организациях. Такой сравнительный анализ позволяет выявить сильные и слабые стороны программ сопровождения, а также определить области для совершенствования.

Для полноценной оценки качества и эффективности мероприятий сопровождения при оказании услуг инвалидам целесообразно использовать комбинацию всех вышеперечисленных методологических подходов. Комплексный подход позволит получить более полное представление об эффективности программы сопровождения и выработать рекомендации по ее совершенствованию.

Так, некоторые из возможных критериев качества сопровождения могут включать в себя:

1. Доступность: насколько легко получить мероприятия сопровождения, включая время работы, информационную доступность, обеспечение специализированными программами сопровождения, доступность персонала и т.д.

2. Соответствие целям и задачам: насколько программа сопровождения соответствует изначальным целям и задачам, поставленным перед ней.

3. Эффективность: насколько успешно программа сопровождения достигает поставленных целей и задач, какие изменения происходят у получателей программы сопровождения.

4. Компетентность и профессионализм: квалификация и опыт специалистов, работающих в рамках программы сопровождения, их способность адекватно реагировать на потребности получателей.

5. Удовлетворенность получателей: мнение и оценка сопровождаемых о мероприятиях сопровождения при получении предоставляемых услуг.

6. Эффективность использования ресурсов: какие ресурсы были использованы для реализации программы сопровождения и насколько эффективно они были использованы.

Важно иметь в виду, что оценка качества сопровождения должна быть комплексной и включать как количественные, так и качественные аспекты. Только таким образом можно получить полную картину о том, насколько успешно программа сопровождения выполняет свои функции.

При разработке показателей эффективности мероприятий сопровождения можно использовать следующие критерии:

1. Повышение качества жизни сопровождаемых, включая их физическое, психологическое и социальное благополучие, улучшение социальной адаптации и включенности сопровождаемых в жизнь общества.

2. Коммуникативная эффективность работы специалистов сопровождения, как в группе, так и индивидуально с каждым сопровождаемым. Оценка коммуникативной эффективности специалистов сопровождения включает в себя как количественные, так и качественные показатели.

Некоторые характеристики данной группы критериев, такие как квалификация персонала, можно оценить с использованием конкретных метрик (например, процент сотрудников, прошедших дополнительные курсы обучения). Оценка организации работы специалистов также может включать в себя измерение времени ожидания сопровождаемых, уровень удовлетворенности обслуживанием и др.

Однако другие аспекты, такие как качество коммуникации между специалистами и сопровождаемыми, уровень доверия и взаимопонимания, обычно требуют более качественного и субъективного подхода. Для оценки этих характеристик могут быть использованы методы анкетирования, интервью, фокус-группы и другие инструменты для сбора мнений и оценок со стороны сопровождаемых и специалистов.

В целом, оценка коммуникативной эффективности сопровождения важна для обеспечения качественного предоставления мероприятий сопровождения и удовлетворения потребностей сопровождаемых. Она позволяет выявить сильные и слабые стороны в работе учреждения и принять меры по их улучшению.

3. Экономичность мероприятий сопровождения, оптимизация использования ресурсов и снижение затрат на оказание процесса сопровождения. Для оценки критерия «экономичность, целесообразность расходов» действительно необходимо провести детальный анализ финансовых и экономических параметров проводимых мероприятий сопровождения.

Ниже приведены основные ключевые показатели, которые могут быть использованы для оценки данного критерия:

– финансовые ресурсы, вкладываемые в само сопровождение: определение затрат на персонал, технические средства, материалы, обучение и т.д.;

– стоимость программы сопровождения на одного человека: расчет общей суммы затрат на оказание сопровождения и деление на количество обслуженных людей;

– расчет стоимости результатов: определение затрат на достижение конкретных целей и результатов (например, каковы были затраты на сопровождаемого, который достиг желаемых изменений);

– определение стоимости эффективности: расчет соотношения между затратами и результатами (например, стоимость затраты на одного специалиста сопровождения с точки зрения достигнутых положительных изменений у сопровождаемого);

– сравнение степени эффективности различных подходов к процессу сопровождения: анализ стоимости и результатов различных моделей при оказании мер поддержки сопровождаемых.

Учитывая все вышеперечисленные показатели сопровождения целесообразно оценить экономическую эффективность работы, выявить потенциальные источники снижения затрат и улучшения ре-

зультативности мероприятий сопровождения. Важно также учитывать, что оценка экономичности должна быть взвешенной, учитывая не только экономические, но и социальные и качественные аспекты выполняемой деятельности.

4. Оценка удовлетворенности сопровождаемых и их семей предоставляемой помощью и сопровождением.

5. Эффективность межведомственного взаимодействия, сотрудничества и координации работы между различными службами и организациями, предоставляющими сопровождение.

6. Оценка достижения целевых показателей и задач сопровождения.

В таблице 2 отражены критерии и показатели качества условий проведения мероприятий сопровождения.

Таблица 2. Критерии и показатели качества условий проведения мероприятий сопровождения
Table 2. Criteria and indicators for the quality of the conditions for conducting support events

Показатели / Indicators	Исследуемые признаки / The studied signs
Открытость и доступность	Наличие информации о возможности проведения мероприятий сопровождения на официальных ресурсах, наличие альтернативной версии официального сайта организаций, где доступны мероприятия сопровождения для инвалидов по зрению, наличие информации о функционировании и обратной связи с нуждающимися
Комфортность проведенных мероприятий сопровождения	Обеспечение комфортных условий процесса сопровождения, включая доступность транспорта, время ожидания. Обеспечение сопровождения, позволяющего получать услуги наравне с другими людьми, наличие возможности сопровождения в дистанционном режиме или на дому
Доброжелательность, вежливость сотрудников сопровождения, оценивающие удовлетворенность сопровождаемых	Количество сопровождаемых, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью специалистов организации сопровождения, обеспечивающих первичный контакт и информирование нуждающихся при непосредственном обращении в организацию. Численность сопровождаемых, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью специалистов сопровождения, обеспечивающих непосредственные мероприятия сопровождения. Численность сопровождаемых, удовлетворенных доброжелательностью, вежливостью специалистов сопровождения при использовании дистанционных форм взаимодействия
Общая удовлетворенность сопровождаемых условиями сопровождения	Численность сопровождаемых, которые готовы рекомендовать мероприятия сопровождения родственникам и знакомым. Численность сопровождаемых, удовлетворенных организационными условиями мероприятий сопровождения – графиком работы специалистов, организацией сопровождения. Численность сопровождаемых, удовлетворенных в целом условиями сопровождения при получении различных услуг

Для формирования единообразных подходов были разработаны критерии и определен порядок проведения оценки качества и доступности сопровождения инвалидов при получении различных услуг, в том числе с использованием информационных технологий.

1. Порядок проведения оценки качества и доступности сопровождения инвалидов, в том числе с использованием информационных технологий, определяет показатели оценки качества и доступности мероприятий сопровождения при получении различных реабилитационных услуг.

2. Порядок основывается на следующих принципах:

– прозрачность: четко определен и понятен для использования алгоритм оценки;

– объективность: полученные результаты отражают реальную ситуацию на текущий момент и учитывают существующие тенденции;

– однозначность: полученные результаты однозначно интерпретируются всеми специалистами и иными лицами.

3. Оценке качества подлежат государственные (муниципальные) учреждения и негосударственные организации, которые проводят мероприятия сопровождения.

4. Оценка качества в учреждениях проводится ежегодно.

Порядок проведения оценки качества и эффективности сопровождения при получении различных, в том числе социальных услуг должен включать рассчитываемые и/или измеряемые (определяемые) критерии с применением простых методов измерений (контроля, анализа, оценки, мониторинга).

Процедура и методы оценки критериев и показателей качества и эффективности мероприятий сопровождения включают два метода:

– экспертный – на основе анализа суждений (качественных и количественных оценок) специалистов и экспертов, включая анализ документации, изменений показателей и условий оказания услуг;

– социологический – проведение анкетирования, опроса, учет записей в книге отзывов и предложений, Интернет-отзывов с последующим анализом полученных данных.

Необходимо отметить, что доступность сопровождения при оказании различных услуг является не самостоятельным отдельным показателем, а одной из основных характеристик таких показателей, как качество и эффективность.

Мероприятия сопровождения проводятся при оказании различных услуг. Это означает, что получатели сопровождения получают не только саму услугу, но и дополнительную поддержку и помощь от специалиста сопровождения. Это может включать в себя консультации, психологическую, техническую поддержку, а также помощь в решении возникающих проблем.

Доступность сопровождения играет ключевую роль в обеспечении удовлетворения получателей и повышении качества оказываемых услуг. Если получателям доступно сопровождение, они чувствуют

себя более уверенными, адаптированными, поскольку знают, что у них есть к кому обратиться в случае возникновения проблем или вопросов.

Кроме того, сопровождение помогает повышать эффективность оказываемых услуг, поскольку инвалиды и нуждающиеся в сопровождении получают необходимую поддержку и помощь в использовании услуги. Это помогает им эффективнее использовать услугу и достигать своих целей.

Таким образом, доступность сопровождения является важным фактором, который влияет на качество как самого процесса сопровождения, так и оказываемых услуг и их эффективность. Необходимо обеспечить получателям доступность мероприятий сопровождения.

Оценка критериев качества и доступности сопровождения осуществляется на основе системы показателей, представленных в таблицах 3 и 4.

Доступность и качество являются взаимосвязанными и взаимодополняющими характеристиками: доступность является одним из показателей качества сопровождения. Повышение доступности мероприятий сопровождения является одним из условий повышения качества мероприятий сопровождения.

Таблица 3. Показатели, характеризующие доступность сопровождения инвалидов

Table 3. Indicators characterizing accessibility of support for the disabled

№ пп.	Показатели	Единица измерения	Метод оценки
1.	Показатели, характеризующие критерии доступности:		
1.1	Доступность информации о программе сопровождения		
1.1.1	Доступность информации о программе сопровождения инвалидов в учреждениях социального обслуживания	Да/нет	Экспертный
1.1.1.2	Доступность информации о программе сопровождения инвалидов в социальных сетях	Да/нет	Экспертный
1.1.2	Доступность сопровождения при различных видах активности инвалидов		
1.1.2.1	Численность инвалидов, которым доступно сопровождение при ограничениях в передвижении (в процентах от общей численности инвалидов, получающих сопровождение)	Процент	Социологический
1.1.2.2	Число инвалидов, которым доступно сопровождение с целью получения информации (в процентах от общей численности инвалидов, получающих сопровождение)	Процент	Социологический
1.1.2.3	Численность инвалидов, которым доступно сопровождение при ограничениях в ориентации и коммуникации (в процентах от общей численности инвалидов, получающих сопровождение)	Процент	Социологический
1.1.2.4	Число инвалидов, которым доступно сопровождение при обучении (в процентах от общего числа инвалидов, получающих сопровождение)	Процент	Социологический
1.1.2.5	Численность инвалидов, которым доступно сопровождение при осуществлении трудовой деятельности (в процентах от общей численности инвалидов, получающих сопровождение)	Процент	Социологический
1.1.2.6	Численность инвалидов, которым доступно сопровождение при получении социальных услуг (в процентах от общей численности инвалидов, получающих сопровождение)	Процент	Социологический
1.1.2.7	Численность инвалидов, которым доступно сопровождение при получении услуг по комплексной реабилитации и абилитации (в процентах от общей численности инвалидов, получающих сопровождение)	Процент	Социологический
1.1.3	Удовлетворенность условиями доступности сопровождения		
1.1.3.1	Численность родителей/законных представителей инвалидов, имеющих положительное мнение относительно доступности сопровождения (в процентах от общей численности родителей/законных представителей инвалидов, оценивших сопровождение)	Процент	Социологический

Таблица 4. Показатели, характеризующие качество сопровождения инвалидов

Table 4. Indicators characterizing quality of support for the disabled

№ пп.	Показатели	Единица измерения	Метод оценки
1.	Показатели, характеризующие критерии качества сопровождения		
1.1	Соответствие качества мероприятий сопровождения требованиям нормативной документации, рекомендациям ИПРА		
1.1.1	Соответствие нормативным правовым актам, утверждающим требования к ассистентам (помощникам), оказывающим сопровождение и персональную помощь инвалидам, которым организовано сопровождаемое проживание	Да/нет	Экспертный
1.2	Удовлетворенность инвалидов мероприятиями сопровождения		
1.2.1	Численность инвалидов, удовлетворенных предоставленным сопровождением (в процентах от общей численности инвалидов, оценивших сопровождение)	Процент	Социологический
1.2.2	сопровождением при передвижении	Процент	Социологический
1.2.3	сопровождением при получении информации	Процент	Социологический
1.2.4	сопровождением при ограничениях ориентации и коммуникации	Процент	Социологический
1.2.5	сопровождением при обучении	Процент	Социологический
1.2.6	сопровождением при осуществлении трудовой деятельности	Процент	Социологический
1.2.7	сопровождением при получении социальных услуг	Процент	Социологический
1.2.8	сопровождением при получении услуг по комплексной реабилитации и абилитации	Процент	Социологический
1.2.9	Численность инвалидов, у которых повысился общий позитивный эмоциональный настрой на сопровождение после его получения (в процентах от общей численности инвалидов, оценивших сопровождение)	Процент	Социологический
1.2.10	Численность родителей/законных представителей инвалидов, имеющих положительное мнение относительно сопровождения, которое получают инвалиды (в процентах от общей численности родителей/законных представителей инвалидов, оценивших сопровождение)	Процент	Социологический
1.2.11	Численность инвалидов, у которых наблюдается положительная динамика в преодолении барьеров, препятствующих инвалиду в получении услуг на объектах социальной, инженерной и транспортной инфраструктур наравне с другими лицами (в процентах от общей численности инвалидов, получающих сопровождение)	Процент	Социологический
1.3	Профессиональный уровень, компетентность специалистов, осуществляющих сопровождение		
1.3.1	Численность специалистов, обеспечивающих непосредственное сопровождение, соблюдающих правила этики общения с инвалидами (в процентах от общей численности специалистов, оказывающих услугу сопровождения инвалидов)	Процент	Социологический
1.3.2	Численность специалистов, обеспечивающих сопровождение, прошедших обучение по вопросам предоставления мероприятий по сопровождению (в процентах от общей численности специалистов, оказывающих услугу сопровождения инвалидов)	Процент	Социологический

Оценка определяется по каждому критерию отдельно, исходя из суммы полученных баллов. Если сумма ниже 55 % от максимально возможной – оценка «неудовлетворительно», если от 56 до 85 % – «хорошо», выше 85 % – «отлично».

Внедрение информационных технологий целесообразно проводить поэтапно. На первом этапе – тестирование и налаживание механизма оценки «ручным» способом в 2-3 субъектах. Затем разработка информационного портала и накопление данных. На заключительном этапе – подключение информационно-аналитических платформ, обучение и использование искусственного интеллекта.

Источники и методы сбора информации о качестве условий проведения мероприятий по сопровождению в соответствии с установленными показателями:

- анализ официальных сайтов организаций социальной сферы в сети Интернет, информационных стендов, иных открытых информационных ресурсов организаций;

- анализ нормативных правовых актов по вопросам деятельности организаций и порядку оказания ими услуг в сфере культуры;

- наблюдение, посещение организаций;

- опрос получателей услуг.

Доступность сопровождения измеряется параметрическими, объективными показателями: территориальная, транспортная доступность сопровождения до места предоставления услуги, физическая доступность сопровождения по месту его предоставления, временная доступность мероприятий сопровождения в целях предоставления услуг (время, затраченное на все этапы сопровождения), информационная доступность (возможность получения актуальной, достоверной, полной информации о возможности сопровождения). Качество же всего процесса сопровождения есть комплексный показатель качества, складывающийся из непосредственно мероприятий сопровождения, оказания услуг при сопровождении и конечного результата.

Обсуждение

Оценка показателей качества и эффективности сопровождения при получении социальных услуг, использование количественных и качественных методов оценки эффективности мероприятий сопровождения позволит не только контролировать процессы сопровождения, но и определять их реальное влияние на жизнеустройство инвалидов. Разработка и внедрение общепринятых подходов оценки качества и эффективности мероприятий сопровождения позволит в конечном итоге улучшить целевые показатели результативности.

Разнообразие программ и мероприятий сопровождения требует индивидуального подхода к оценке и разработке критериев качества и эффективности. Методические подходы к проведению оценки помогут установить общие принципы и логику оценочной деятельности, что значительно облегчит процесс управления и анализа результатов предоставления сопровождения.

Разработка технологий мероприятий сопровождения – важная и перспективная задача, которая позволит создать единые подходы к предоставлению мероприятий сопровождения при получении различных услуг, в том числе и социальных, во всех заинтересованных ведомствах и является одним из ключевых шагов к обеспечению эффективности и качества мероприятий сопровождения. Технология мероприятий сопровождения будет служить ориентиром для улучшения работы организаций и программ сопровождения и поможет достичь лучших результатов в отношении нуждающихся в сопровождении граждан [6, 8].

Для достижения поставленных целей необходимо проведение анализа процессов сопровождения и использование следующих методологических подходов:

1. Сбор данных: необходимо собрать информацию о мероприятиях сопровождения, проводимых в различных ведомствах и регионах. Это может включать в себя данные о целях мероприятий, используемых методах и подходах, а также результаты и оценки эффективности.

2. Анализ качества: провести оценку качества сопровождения, опираясь на показатели и критерии, выработанные экспертами в данной области. Это может включать в себя анализ качества сопровождения при предоставлении услуг, обучения персонала, доступности и эффективности сопровождения.

3. Оценка эффективности: проанализировать достигнутые результаты мероприятий сопровождения, оценить их практическую ценность, соответствие поставленным целям, эффективность использования ресурсов.

4. Сравнительный анализ: сопоставить полученные данные и результаты изучения качества и эф-

фективности мероприятий сопровождения в различных ведомствах и регионах, выявить сходства и различия, выделить наилучшие практики и определить общие подходы для формирования единого понимания сути процессов сопровождения.

5. Разработка рекомендаций: на основе проведенного анализа сформулировать рекомендации по улучшению качества и эффективности мероприятий сопровождения, разработать единые подходы для их проведения в различных областях и регионах.

Использование такого подхода позволит улучшить качество оказания сопровождения и будет содействовать повышению уровня поддержки населения, а также развитию единого понимания процесса сопровождения в Российской Федерации.

Заключение

Стойкий характер нарушений здоровья инвалидов приводит к необходимости обращения в различные организации для получения тех или иных реабилитационных услуг, направленных на устранение или максимальную компенсацию имеющихся у них ограничений жизнедеятельности, а также развитие сохранных или потенциальных возможностей и способностей для максимальной социальной адаптации инвалидов и интеграции в общество.

В нормативных правовых актах отсутствует разграничение критериев доступности и качества сопровождения при оказании различных услуг. Практически во всех случаях речь идет о доступности мероприятий. Вместе с тем отсутствие разработанного нормативного закрепления понятия «качество сопровождения» не позволяет обеспечить эффективность мероприятий сопровождения при получении услуг на основе учета показателей удовлетворенности их получателей. Следовательно, важным является, во-первых, нормативное закрепление разграничения таких свойств сопровождения, как качество и эффективность; во-вторых, выработка общих требований к определению критериев качества мероприятий сопровождения и закрепление их в отраслевом законодательстве.

Комплексная оценка качества и эффективности сопровождения при получении различных, в том числе социальных услуг, которая включает в себя аспекты управления, материально-технической оснащенности, качества персонала и другие аспекты, действительно является необходимой для обеспечения качественного и целенаправленного предоставления услуг нуждающимся категориям граждан. Этот подход позволит контролировать качество обслуживания, анализировать деятельность, принимать управленческие решения и обеспечивать обратную связь для дальнейшего развития сопровождения в организациях и ведомствах Российской Федерации.

Литература [References]

- 1 Васильева Ю.В. Социальная занятость инвалидов Российской Федерации и международные нормы в сфере трудоустройства и занятости инвалидов: проблемы реализации. Vasilyeva Yu.V. Social employment of disabled people of the Russian Federation and international norms in the field of employment and employment of disabled people: problems of implementation. URL: <https://cyberleninka.ru/article/n/sotsialnaya-zanyatost-invalidov-v-rossiyskoy-federatsii-i-mezhdunarodnye-normy-v-sfere-trudoustroystva-i-zanyatosti-invalidov-problemy> (In Russ).
- 2 Старобина Е.М. Профессиональная реабилитация лиц с ментальной инвалидностью. Состояние и перспективы развития системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов – 2021. III Межрегиональная конференция (Москва, 25 ноября 2021 г.): сборник материалов и докладов; под общей ред. д.м.н. М.А. Дымочка. М.: ФГБУ ФБ МСЭ Минтруда России; 2022:212-222. Starobina E.M. Professional rehabilitation of persons with mental disabilities. The state and prospects of the development of the system of comprehensive rehabilitation and habilitation of disabled people – 2021. III Interregional Conference (Moscow, November 25, 2021): collection of materials and reports; under the general editorship of M.A. Dymochka, MD. M.: FSBI FB ITU Ministry of Labor of Russia; 2022:212-222. (In Russ).
- 3 Приказ Минтруда России от 26.06.2023 № 545н «Об утверждении Порядка разработки и реализации индивидуальной программы реабилитации или абилитации инвалида, индивидуальной программы реабилитации или абилитации ребенка-инвалида, выдаваемых федеральными учреждениями медико-социальной экспертизы, и их форм». Order of the Ministry of Labor of the Russian Federation No. 545n dated 06/26/2023 "On Approval of the Procedure for the Development and Implementation of an individual rehabilitation or habilitation program for a disabled person, an individual rehabilitation or habilitation program for a disabled child issued by federal institutions of medical and social expertise, and their forms". URL: <http://publication.pravo.gov.ru/document/0001202307280018> (In Russ).
- 4 Указ Президента РФ от 08.08.2016 № 398 (ред. от 01.07.2017) «Об утверждении приоритетных направлений деятельности в сфере оказания общественно полезных услуг». Decree of the President of the Russian Federation dated 08.08.2016 No. 398 (ed. dated 01.07.2017) "On approval of priority areas of activity in the provision of socially useful services." URL: <https://base.garant.ru/71460782/?ysclid=ltmmfci351162436640> (In Russ).
- 5 Распоряжение Правительства РФ от 16.08.2022 № 2253-р «О Плане мероприятий по реализации Концепции развития в РФ системы комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей-инвалидов, на период до 2025 года». Decree of the Government of the Russian Federation dated 08/16/2022 No. 2253-r "On the Action Plan for the implementation of the Concept of development in the Russian Federation of a system of comprehensive rehabilitation and habilitation of disabled people, including children with disabilities, for the period up to 2025". URL: <http://publication.pravo.gov.ru/Document/View/0001202208220034?index=1> (In Russ).
- 6 Приказ Минтруда России от 10.11.2014 № 874н (ред. от 01.12.2020) «О примерной форме договора о предоставлении социальных услуг, а также о форме индивидуальной программы предоставления социальных услуг». Order of the Ministry of Labor of the Russian Federation dated 11/10/2014 No. 874n (as amended on 12/01/2020) "On the approximate form of the contract for the provision of social services, as well as on the form of an individual program for the provision of social services." URL: <http://edilets.ru/upload/doc/federal/874n.pdf> (In Russ).
- 7 Федеральный закон от 28.12.2013 № 442-ФЗ (ред. От 25.12.2023) «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации». Federal Law No. 442-FZ of 12/28/2013 (ed. Dated 12/25/2023) "On the basics of social services for citizens in the Russian Federation." URL: <http://www.consultant.ru/> (In Russ).
- 8 Федеральный закон от 24.11.1995 № 181-ФЗ «О социальной защите инвалидов в Российской Федерации». Federal Law No. 181-FZ dated 11/24/1995 "On the Social Protection of Persons with Disabilities in the Russian Federation". URL: <https://docs.cntd.ru/document/901453> (In Russ).

Авторская справка

Павлова Стефанида Васильевна

Канд. мед. наук, руководитель отдела проблем сопровождения инвалидов Института реабилитации и абилитации инвалидов, Федеральный научно-образовательный центр медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта.
ORCID 0000-0003-4353-8823; stefanida-pavlova@yandex.ru
Вклад автора: определение концепции исследования, анализ данных литературы.

Салогуб Александра Михайловна

Канд. психол. наук, ведущий научный сотрудник отдела проблем сопровождения инвалидов Института реабилитации и абилитации инвалидов, Федеральный научно-образовательный центр медико-социальной экспертизы и реабилитации инвалидов им. Г.А. Альбрехта.
ORCID 0009-0001-4576-7614; alexis1005@yandex.ru
Вклад автора: подготовка текста работы, формулирование выводов.

Author's reference

Stefanida V. Pavlova

Cand. Sci. (Med.), Head of the Department of Problems of Support for the Disabled at the Institute of Rehabilitation and Habilitation, Albrecht Federal Scientific Centre of Rehabilitation of the Disabled.
ORCID 0000-0003-4353-8823; stefanida-pavlova@yandex.ru
Author's contribution: definition of the research concept, analysis of literature data.

Aleksandra M. Salogub

Cand. Sci. (Psychol.), leading researcher at the Department of Problems of Support for the Disabled of the Institute of Rehabilitation and Habilitation, Albrecht Federal Scientific Centre of Rehabilitation of the Disabled.
ORCID 0009-0001-4576-7614; alexis1005@yandex.ru
Author's contribution: preparing the text of the work, formulating conclusions.