

■ **УДК 364.45**

■ **Вонберг Т. В.**

кандидат економічних наук, доцент,  
доцент кафедри управління персоналом та  
економіки праці  
ДВНЗ «Київський національний економічний  
університет імені Вадима Гетьмана»

■ **Давидюк О. О.**

кандидат соціологічних наук,  
старший науковий співробітник,  
завідувач відділу з проблем соціальних послуг НДІ  
праці і зайнятості населення

■ **ФАКТОРИ ВПЛИВУ НА ЯКІСТЬ ОБСЛУГОВУВАННЯ В ІНТЕРНАТНІЙ УСТАНОВІ**

■ *Доведено актуальність дослідження проблеми. Визначено фактори впливу на якість*  
■ *обслуговування в інтернатній установі. Розподілено фактори на групи: зовнішні фактори макрорівня,*  
■ *внутрішні фактори мезорівня та внутрішні фактори мікрорівня. Досліджено вплив кожного з факторів*  
■ *на якість. Означено перспективи подальших досліджень за виявленими факторами.*

■ **Ключові слова:** *якість обслуговування, інтернатні установи, фактори впливу на якість,*  
■ *обслуговування підопічних.*

■ *Доказана актуальність дослідження проблеми. Определены факторы влияния на качество*  
■ *обслуживания в интернатном учреждении. Распределены факторы на группы: внешние факторы*  
■ *макроуровня, внутренние факторы мезоуровня и внутренние факторы микроуровня. Исследовано влияние*  
■ *каждого из факторов на качество. Отмечено перспективы дальнейших исследований по выявленным*  
■ *факторам.*

■ **Ключевые слова:** *качество обслуживания, интернатные учреждения, факторы влияния на*  
■ *качество, обслуживание подопечных.*

■ *The relevance of the problem study was proved. Factors influencing the quality of service at an orphanage*  
■ *institution were determined. The factors are grouped into groups: external factors of macro level, internal factors*  
■ *of meso-level and internal factors of the microlevel. The influence of each of the factors on quality has been*  
■ *investigated. Prospects for further research on identified factors were identified.*

■ **Key words:** *quality of service, residential institutions, factors of influence on quality, service of wards.*

■ Першочерговим завданням європейської сучасної держави є якісне надання соціальних послуг, в  
■ тому числі і підопічним інтернатних установ, котрі потребують їх, вочевидь, найбільше. Система надання  
■ соціальних послуг підопічним в інтернатних установах України продовжує перебувати на етапі  
■ реформування. На сьогодні вітчизняна сфера соціального обслуговування вже має низку досягнень,  
■ зокрема, таких як затвердження стандартів для окремих видів соціальних послуг, налагодження роботи  
■ мережі державних служб і закладів, які виступають реалізаторами соціальних послуг, певна активізація  
■ співпраці держави та недержавних стейкхолдерів. Водночас багато проблем, пов'язаних з наданням  
■ соціальних послуг в країні загалом і в інтернатних установах зокрема, не втрачають своєї актуальності, а  
■ навпаки загострюються. Наприклад, тенденція старіння населення зумовлює зростання попиту на  
■ геріатричні установи, різноманітні будинки-інтернати та збільшення контингенту вірогідних отримувачів  
■ соціальних послуг - підопічних. Так само, до збільшення даного контингенту призводить і надзвичайно

складна ситуація на сході України, тобто фактично кожного року суттєво збільшується навантаження на систему надання соціальних послуг. Разом із цим, сучасний стан системи надання соціальних послуг інколи просто не в змозі повністю якісно задовольнити потреби, які постійно зростають [1, С.121]. Враховуючи зазначене вище, потрібно наголосити, що якісні соціальні послуги необхідні підопічним інтернатних установ не менше, ніж соціальні виплати. І перш за все вони мають бути гарантовані державою через низку нормативно-правових актів та реалізовані системою надання якісного обслуговування в інтернатних установах, важливою складовою діяльності яких має стати передусім повага до особистості, забезпечення гідних умов життя та якісного обслуговування підопічних [2].

Зазначена проблематика є актуальною не лише для нашої держави. Так, на прикладі досліджень вчених Великобританії визначено і обґрунтовано той факт, що в закладах інтернатного типу для літніх підопічних реалізуються неякісні соціальні послуги, а персоналу в цих закладах суттєво не вистачає знань та досвіду, через що й підвищуються показники швидкої смертності в установах. Проведені вченими дослідження показали, що персонал закладів інтернатного типу потребує відвідування тренінг-курсів, програм, навчальних ініціатив по догляду за людьми похилого віку та іншими підопічними з метою підвищення якості обслуговування [3; 4; 5].

Із викладеного зрозуміло, що для задоволення потреб підопічних в інтернатних установах необхідним є суттєве покращення якості обслуговування, модернізація механізмів фінансування соціальних послуг, розширення кола можливих зацікавлених в реалізації цих послуг осіб. Виконання державою зазначених завдань вимагає застосування чутливих до змін у сфері соціального обслуговування інструментів управління, якими є моніторинг та оцінювання соціальних послуг.

На сьогодні існують ґрунтовні розробки вітчизняних та зарубіжних науковців і фахівців-практиків з питань моніторингу та оцінювання соціальних послуг, в тому числі і через призму їх якості [1, С.121].

Разом із тим, у соціальній роботі, для якої процес часто є не менш важливим, ніж результат, непросто визначити її ефективність і якість. Коли справа торкається соціальної роботи, ми маємо розглядати нематеріальні та абстрактні сутності, такі як, наприклад, структура, процес, цілеспрямованість. А в процесі проведення оцінок постає завдання описати та виміряти якість цих нематеріальних і абстрактних понять. Варто наголосити, що якість у практиці соціальної роботи обов'язково включає в себе очікування та порівняння. Мається на увазі, що завжди є хтось (це може бути індивідуум, група осіб або будь-який зі стейкхолдерів), хто має певні очікування стосовно якості, яку й потрібно оцінити. Не можна говорити про якість, не беручи до уваги порівняння; якість рідко однозначна і дуже часто являє собою спірне питання, котре ніколи не можна повністю собі представити [6].

Якість у соціальній роботі є феноменом, що має певні об'єктивні критерії виміру (відповідність певним стандартам), і водночас фігурує тільки в суб'єктивних відчуттях, сприйняттях конкретних підопічних. А в зв'язку з тим, що підопічні мають специфічні риси, не завжди задовільний стан фізичного або психічного здоров'я, й не завжди спроможні адекватно оцінити якість обслуговування, процес оцінки ускладнюється. Тому бажаним є й розгляд відповідності послуг певним стандартам (за умови, що ці стандарти, по-перше, взагалі існують, а по-друге, є науково обґрунтованими), що вважається більш об'єктивною оцінкою їхньої якості. В такому випадку якість соціальних послуг розглядається як істотна ознака соціальних послуг, що задовольняє вимогам встановленого стандарту.

Разом із тим, у соціальному обслуговуванні поняття «якість» відноситься до змісту, умов і результатів надання послуги. Отже, щоб оцінити якість послуги, потрібен набір показників, або критеріїв, які характеризують послугу в цих аспектах.

Зазначимо, що в окремих наукових джерелах існують спроби визначити певні уніфіковані критерії оцінки. Так, за моделлю Максвелла показниками якості соціальних послуг можуть бути: соціальна та географічна доступність, рівність у розподілі послуг між членами громади, відповідність потребам населення, економічність та ефективність.

Інший підхід поділяє показники на дві групи: якісні та кількісні. За умови, що кількісні легко вимірювані, а якісні виміряти і підрахувати складно.

Відповідно до цього підходу, до кількісних характеристик послуги відносять:

- час очікування послуги;
- час надання послуги;
- повнота послуги.

Щодо якісних характеристик послуги, то це:

- репутація організації, знання (обізнаність про потреби підопічних), компетентність і майстерність виконавця послуги;
- доступність персоналу;
- ефективність комунікації виконавця і споживача, реакція співробітників (бажання і здатність швидко надавати послугу), ввічливість, чуйність персоналу;
- довіра до персоналу;
- надійність, безпека;
- зовнішній вигляд співробітників, естетика інтер'єру, комфортність умови обслуговування [7, С.232].

Враховуючи різноманітні погляди на критерії якості послуг, домінуючими критеріями і у нашій державі, і у соціальній роботі багатьох країн вважають все ж таки наступні:

- корисність соціальних послуг і схвалення їх підопічними;
- оперативність реакції на потреби підопічних та позитивна оцінка ними цієї реакції;
- позитивний вплив на поліпшення якості життя клієнтів (підопічні повинні відчувати, що система обслуговування має на меті поліпшення їхнього життя).

Частково погоджуючись із науковими розробками сучасних дослідників, відзначимо, що за нашим переконанням оцінити будь-який процес означає дослідити його протягом певного періоду, використовуючи критерії оцінки, з'ясувати позитивні зрушення, виявити причини, які гальмують інтенсивний розвиток цього процесу, внести пропозиції його подальшого розвитку. Допомогти реалізації зазначеного вище процесу може визначення факторів, що здійснюють прямий та опосередкований вплив на поліпшення (погіршення) якості цього процесу, а отже, є передумовою оцінювання якості обслуговування в інтернатній установі. Саме тому метою написання статті стало дослідження саме факторів впливу на якість, що розглядається як первинна ланка системного процесу дослідження якості обслуговування.

Очевидно, на якість обслуговування впливають численні фактори (рис.1). Враховуючи все різноманіття факторів, зупинимося лише на найважливіших, умовно розподіливши їх на три групи: зовнішні фактори макrorівня, внутрішні фактори мезорівня та внутрішні фактори мікрорівня.

В свою чергу, зовнішні фактори включають макрофактори, які впливають на якість обслуговування через призму державної політики. А мезофактори впливають на якість безпосередньо на рівні установи обслуговування та опосередковано через призму внутрішніх факторів.

Перш ніж розпочати розгляд зовнішніх факторів, варто пояснити вплив фази економічного зростання країни. Цілком очевидно, що чим вищі темпи економічного зростання, тим більші фінансові можливості в державі для впровадження різноманітних заходів, котрі будуть на виході сприяти поліпшенню якості обслуговування підопічних в інтернатних установах.

Першим зовнішнім фактором виступає нормативно-правове підґрунтя, наявність якого є відправною крапкою в усьому процесі забезпечення якісного обслуговування підопічних. Як зазначалося вище, у державі на сьогодні не вистачає нормативних актів, котрі б регулювали питання якості обслуговування в інтернатних установах, хоча певні кроки на цьому шляху державні органи вже зробили.

Наступним зовнішнім фактором виступає загальнодержавна фінансова підтримка. Так, звичайно держава сьогодні переживає нелегкі часи, оскільки опинилася у скрутному фінансовому положенні. На погіршення ситуації впливають й події на сході країни. Проте, без належної загальнодержавної саме фінансової підтримки всі численні заходи щодо поліпшення якості обслуговування підопічних зводяться просто нанівець.

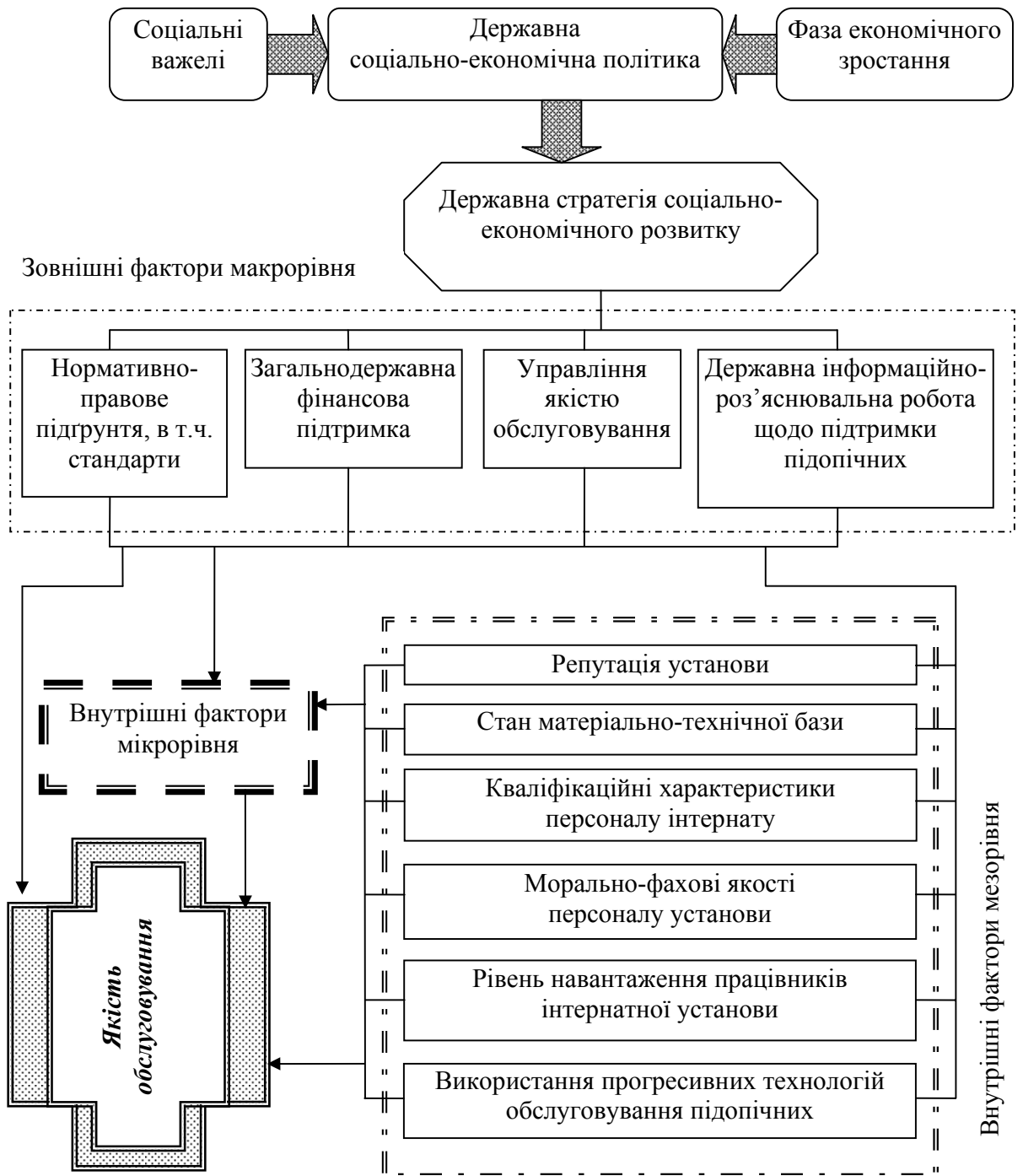


Рис. 1. Основні фактори впливу на якість обслуговування в інтернатній установі<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Складено автором

Розглядаючи вплив третього зовнішнього фактору, варто відмітити, що, як це не парадоксально звучить, якість обслуговування має бути керованою. Сам процес управління містить численну кількість взаємопов'язаних кроків, починаючи із процесу планування, і закінчуючи розробкою пропозицій, і являє собою процес циклічний.

Нарешті, якість обслуговування залежить й від інформаційно-роз'яснювальної роботи, адже відсутність інформації унеможливує надання якісних послуг підопічним та їх оцінку.

Серед внутрішніх мезофакторів, які впливають на якість обслуговування в інтернатній установі, варто виділити перш за все репутацію установи. Очевидно, чим вище зазначений рівень, тим більш якісні послуги надає установа. З іншого боку, маючи хорошу репутацію, установа й надалі буде піклуватися про те, щоб тримати її на рівні, в тому числі, і шляхом реалізації якісних послуг підопічним.

Наступний фактор – стан матеріально-технічної бази прямо залежить від зовнішнього фактора макрорівня «загальнодержавна фінансова підтримка». Стан матеріально-технічної бази в свою чергу впливає на:

- наявність необхідного медичного обладнання в установі;
- наявність необхідних ліків;
- якість харчування (достатність обсягів, різноманітність меню, доброякісність продуктів тощо);
- забезпеченість одягом, взуттям, окулярами, слуховими апаратами, протезно-ортопедичними виробами, засобами пересування;
- якість умов проживання (наявність зручних меблів, спеціально облаштованих зон відпочинку та дозвілля в приміщенні установи, наявність території для прогулянок, відремонтованість установи);
- надання фізіотерапевтичних процедур, можливості проведення лікувально-оздоровчої фізкультури та масажу;
- організацію вільного часу в установі;
- реалізацію релігійних потреб;
- можливості працевлаштування за цивільно-правовим договором тощо.

Третій та четвертий фактори впливу на якість обслуговування підопічних – кваліфікаційні характеристики та морально-фахові якості персоналу установи в повсякденному житті справляють дуже велику роль. Як показують дослідження, часто підопічним інтернатних установ не вистачає людських відносин, чуйності та турботи. Зазначені фактори розкриваються через вплив на:

- своєчасність та швидкість реагування при зверненнях, в тому числі й за медичною допомогою;
- достатність наданої медичної допомоги;
- підтримку стану здоров'я підопічних на задовільному рівні;
- рівень професіоналізму персоналу та інше.

Потрібно окремо додати, що інколи ситуація щодо якісного обслуговування підопічних ускладнюється через велике навантаження на працівників установи. Очевидно, чим вище навантаження, тим нижча якість обслуговування підопічних, оскільки воно значно знижує якість роботи персоналу установи як окремого складника оцінювання. Зазначена проблема часто супроводжується недостатньою чисельністю спеціалістів інтернатної установи або, навіть, відсутністю потрібних.

Використання прогресивних технологій обслуговування підопічних як фактор мезорівня слугує потужним європейським кроком в майбутнє, адже без новітніх технологій обслуговування важко вирватися із замкнутого кола та налагодити роботу щодо якісного обслуговування. На сьогодні, на жаль, цьому питанню майже не приділяють уваги урядові організації.

Враховуючи, що в процесі обслуговування беруть участь як мінімум дві сторони – співробітники інтернатних установ та підопічні – додається ще одна група факторів – внутрішні фактори мікрорівня, тобто рівень окремої особистості. При дослідженні цієї групи факторів потрібно оцінювати вплив таких складових обслуговування:

- відносини із сусідами по кімнаті;
- створення комфортної емоційної атмосфери в установі;
- можливість довірчих відносин з кимось із персоналу;

- можливість мати дружні стосунки з іншими підопічними тощо.

Дослідження факторів впливу на якість обслуговування підопічних інтернатних установ дозволяє визначити механізм взаємозв'язку різних елементів соціального середовища. Крім того, воно допомагає проаналізувати причини підвищення або зниження показника якості обслуговування; а також бути підґрунтям для різноманітних економічних досліджень.

Так, зрозуміло, що оцінку якості соціальних послуг можна визначити завдяки методам, використовуваним в кваліметрії, яка, до речі, вивчає і реалізує методи кількісної оцінки якості. Щоправда, на практиці, оцінка якості послуг по всій сукупності показників інколи може виявитися трудомісткою і дещо неефективною.

Із врахуванням викладеного вище, варто наголосити, що все ж таки основним критерієм якості обслуговування підопічних інтернатних установ є міра їх задоволеності, що визначається за допомогою соціологічних методів дослідження. Як зазначалося вище, цей критерій містить певний ризик суб'єктивізму, адже люди можуть користуватись одними й тими ж послугами, але їхні оцінки щодо цих послуг (залежно від досвіду, особистісних якостей та важливості проблеми) не завжди однозначні, а часом навіть і полярно протилежні. Проте, якість обслуговування найкраще оцінять лише самі підопічні.

Численні роботи зарубіжних вчених підтверджують, що для достовірності досліджень і для підвищення якості обслуговування в інтернатних установах необхідно та достатньо враховувати декілька точок зору на ситуацію, наприклад, підопічних та співробітників інтернатних установ. З огляду на те, що основною метою інтернатних установ в зарубіжних країнах є збільшення орієнтації на споживача (підопічного), важливо при проведенні дослідження, щоб працівники установи мали особисту розмову із підопічними, адже підопічні можуть й не мати ніяких очікувань щодо послуги в інтернатній установі і не розуміти, які послуги вони можуть отримати, що вкладається в поняття якості обслуговування тощо [8].

Очевидно, що вимоги до послуги мають бути чітко встановлені у вигляді характеристик, що піддаються спостереженню і допускають оцінювання їх споживачами.

Пов'язані із наданням послуг процеси також вимагають опису за допомогою характеристик, спостереження за якими для споживача може бути не завжди можливим, але які безпосередньо визначають рівень надання послуги.

Підсумовуючи усе сказане вище, відзначимо, що не існує універсальної моделі якості наданих соціальних послуг, і це слід брати до уваги, виступаючи з ініціативами щодо поліпшення якості. Часто поліпшення якості залежить від національних і регіональних рамок, що дозволяють адаптувати послуги до різних потреб.

## Литература:

1. Горемікіна Ю.В. Моніторинг і оцінювання якості та ефективності соціальних послуг: прикладний аспект // Демографія та соціальна економіка. – 2016. – №3 (28). – С.120–132.
2. Виживати, доживати чи жити: що відбувається у закладах для людей похилого віку в Україні. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ombudsman.gov.ua/ua/all-news/pr/1616-me-vizhivati-dozhivati-chi-zhiti-scho-vidbuvayetsya-u-zakladax-dlya-lyude/>
3. Raising standards for elderly people dying in care homes. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.goldstandardsframework.org.uk/cd-content/uploads/files/Library,%20Tools%20%26%20resources/Raising%20standards%20for%20elderly%20people%20dying%20in%20care%20homes.pdf>
4. Liu [Shan W.](#), [Singer Sara J.](#) A conceptual model for assessing quality of care for patients boarding in the emergency department: structure-process-outcome. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC3682926/>
5. Hoes J., Hancock G. Quality of life of people with dementia in residential care homes. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://bjp.rcpsych.org/content/188/5/460.full>
6. Blom Björn, Morén Stefan. The evaluation of quality in social-work practice. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://boap.uib.no/index.php/njsr/article/view/205>
7. Маяцкая И. Н. Эффективность и качество предоставляемых услуг в учреждениях социального обслуживания населения // Бизнес в законе. – 2012. – № 2. – С.231-234.

«SOCIOПРОСТІР: the interdisciplinary online collection of scientific works on sociology and social work», № 7 (2018)

«SOCIOПРОСТІР: междисциплинарный электронный сборник научных работ по социологии и социальной работе», № 7 (2018)

«SOCIOПРОСТІР: міждисциплінарний електронний збірник наукових праць з соціології та соціальної роботи», № 7 (2018)

---

8. Lapré Freek, Wright Gillian. Service Quality in Nursing Homes. A construct, measurement and performance model to increase client focus in nursing homes. – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <https://www.ifa-fiv.org/wp-content/uploads/2012/12/Dr.-Freek-Lapre-Best-Paper-Submission.pdf>