

## Тема 87.2. Качество управления в социальной сфере

### 1. Проект «Оценка качества управления в социальной сфере»

#### 1. Срок начала и окончания научного проекта:

01.01.2014 г. – 31.12.2014 г.

#### 2. Этапы работ, выполненные в 2014 г.:

2.1. Интегрированы результаты двух социологических исследований – с одной стороны, опроса руководителей учреждений здравоохранения, направленного на выявление актуальных проблем и оценку текущего состояния учреждений здравоохранения, и, с другой стороны, опроса населения области, позволившего получить результаты по оценке доступности и качества оказываемых жителям региона медицинских услуг;

– проведён анализ теоретико-методологических основ управления в социальной сфере, на основе которого разработана концептуальная схема анализа эффективности управления учреждениями социальной сферы региона. В качестве основных компонентов анализа выделены три – «ресурсы и развитие», «доступность и качество услуг» и «эффективность управления». В результате разработана анкета для опроса руководителей учреждений социальной сферы Вологодской области, ориентированная на получение сведений по перечисленным ниже пунктам.

##### 1. Ресурсы и развитие:

– субъективная оценка руководителями состояния учреждений, результатов их деятельности, обеспеченности их основными видами ресурсов

##### 2. Доступность и качество услуг:

– оценка доступности и качества предоставляемых услуг, а также масштабов и перспектив расширения практики оказания платных услуг населению;

##### 3. Эффективность управления

– управление временем как важнейшим ресурсом руководителя;

– нацеленность на важнейшие задачи организации, лояльность клиентам;

– грамотное распределение функциональных обязанностей.

##### 4. Кадровая политика

– половозрастные характеристики и квалификация работников, а также развитие персонала;

##### 5. Контекст

– оценки руководителями социально-экономического развития страны и их профессиональной отрасли.

#### 3. Актуальность темы:

Эффективное управление организацией в современном мире является важнейшим условием её успеха и даже выживания. Это в наибольшей степени касается коммерческих структур, но и становится актуальным для учреждений общественного сектора, где в последние годы всё большее применение находят принципы управления «New public management», считающиеся традиционными для бизнеса (мотивация государственных служащих, ориентация на результат, среднесрочное планирование).

Об эффективности управления организацией говорят уровень успешности финансово-хозяйственной деятельности, конструктивные ценностные установки сотрудников, нацеленность организации и отдельных работников на достижение практических результатов. На выявление сильных сторон и проблем в этих сферах направлены задачи данного исследования.

Однако сущность эффективного управления организацией для руководителя состоит не только в управлении потоками ресурсов персоналом, но и самим собой. Без грамотного распределения рабочего времени, адекватного распределения полномочий между работниками, дифференциации рабочих вопросов на первоочередные и

второстепенные невозможно построить эффективно работающую организацию, ориентированную на решение проблем клиентов как ключевую цель.

В связи с этим актуальными с научной и практической позиций становится анализ качества управления учреждениями социальной сферы региона, который позволит установить уровень адекватности управленческих практик, сложившихся в организациях общественного сектора, современным социально-экономическим и политическим условиям и вызовам будущего.

#### **Основные результаты:**

Анализ теоретико-методологических основ управления позволил разработать критерии и показатели оценки качества управления в социальной сфере, отражающие эффективность и результативность деятельности как отдельных учреждений здравоохранения, так и отрасли в целом. Разработана методика и подготовлена инструментальная база для анализа качества управления в социальной сфере региона.

На данный момент проанализированы оценки ресурсного потенциала, доступности и качества медицинской помощи руководителями учреждений здравоохранения, а также оценки доступности и качества медицинских услуг населением региона.

Выявлены наиболее острые проблемы учреждений здравоохранения, среди которых – дефицит кадров, слабая материально-техническая база. Однако исследования позволили установить, что не менее актуальной проблемой остаётся недостаточная ориентированность учреждений здравоохранения на пациентов, неэффективные организационные схемы, именно на конкретизацию проблем в данном аспекте деятельности учреждений направлен разработанный инструментальный и теоретико-методологический комплекс.

В ходе реализации научно-исследовательского проекта сформулирован стереотип ожиданий населения относительно характеристик медицинской помощи, оказываемой в государственных учреждениях здравоохранения. Пациенты не разграничивают для себя понятия «доступность» и «качество» медицинских услуг: выбирая государственное учреждение здравоохранения для получения медицинской помощи, они осознают, что не могут надеяться на высокий уровень качества, доступности и комфорта одновременно, поэтому желают получить некий компромиссный вариант этих переменных пусть и в скромных, но разумных пропорциях. Кроме того, население региона, в целом негативно оценивая распространение медицинских услуг, тем не менее, рассматривают их как объективную необходимость и всё в меньшей степени возлагают ответственность за собственное здоровье на государство и медицинских работников.

#### **5. Научная новизна результатов и их значимость:**

Научная новизна исследования заключается в консолидации в едином исследовательском проекте анализ важнейших аспектов управления учреждениями социальной сферы, включая ресурсный потенциал и качество менеджмента, и реализации дедуктивного подхода к анализу эффективности здравоохранения, позволяющего на основе данных, полученных на микроуровне, провести анализ качества и уровня менеджмента в социальной сфере на микро-, мезо- и макроуровнях.

#### **6. Практическая реализация научных разработок:**

Результаты исследований, проведённых в рамках обозначенного направления, выявили ряд серьёзных недостатков в деятельности органов власти и руководителей учреждений здравоохранения. Так, установлено, что информационные технологии, призванные обеспечить повышение доступности медицинской помощи для населения, в действительности используются неэффективно, их высокий потенциал реализуется крайне недостаточно. Важнейшие результаты работы опубликованы в журнале «Здравоохранение», имеющего исключительно практико-ориентированный характер и ориентированного на целевую аудиторию практиков – главных врачей учреждений здравоохранения РФ.