



УТВЕРЖДАЮ:

Директор ГБУ «Многопрофильный
центр «Семья»

Т.В. Сметанина

2025 г.

Методические рекомендации по оценке эффективности работы Службы ранней помощи и контролю качества предоставления услуг

1. Общие положения

1.1. Настоящие методические рекомендации предназначены для специалистов и руководителей служб ранней помощи, оказывающих услуги детям от рождения до 3 лет с ограничениями жизнедеятельности и детям из группы риска.

1.2. Цель: системная оценка эффективности деятельности Службы и контроль качества предоставляемых услуг с целью повышения результативности и удовлетворенности семей.

1.3. Основные задачи:

- мониторинг реализации программ ранней помощи;
- оценка результативности оказанных услуг для детей и семей;
- выявление сильных сторон и областей, требующих улучшения;
- формирование рекомендаций по повышению качества работы

Службы.

2. Принципы оценки эффективности и контроля качества

— Комплексность – учет всех компонентов деятельности Службы: диагностика, оказание услуг, взаимодействие с семьей, организация работы специалистов.

— Системность – регулярное проведение мониторинга и анализа показателей.

— Объективность и достоверность данных – использование стандартизированных инструментов, наблюдений и опросов.

— Прозрачность и открытость – доступность информации для специалистов и руководства Службы.

— Ориентация на результат – оценка конкретного влияния деятельности Службы на развитие ребенка и поддержку семьи.

3. Основные показатели эффективности работы Службы

3.1. Организационные показатели

- соблюдение регламентов и стандартов оказания услуг;
- наличие и использование методических материалов и программ;
- регулярность и полнота посещений семей;
- квалификация специалистов и участие в повышении квалификации.

3.2. Показатели качества предоставляемых услуг

- степень удовлетворенности родителей и членов семьи предоставленной поддержкой;

- полнота и адекватность выявленных потребностей ребенка;
- соответствие индивидуальных программ ранней помощи уровню развития ребенка;

— эффективность применения коррекционно-развивающих методик.

3.3. Результативные показатели

- динамика развития ребенка по основным областям: моторика, речь, когнитивные и социальные навыки;
- улучшение уровня компетентности родителей в вопросах ухода, воспитания и развития ребенка;
- снижение факторов риска, выявленных при первичной диагностике;
- достижение целей индивидуальных планов ранней помощи.

4. Методы оценки эффективности и контроля качества

1. Анализ документации и отчетности Службы – проверка заполнения чек-листов, наблюдательных журналов, индивидуальных планов работы с семьями.

2. Наблюдение за деятельностью специалистов – супервизия, оценка профессиональной компетенции, соблюдение регламентов визитов.

3. Анкетирование и опрос родителей – сбор информации об удовлетворенности услугами, удобстве и результативности предоставленной помощи.

4. Сравнительный анализ динамики развития детей – использование результатов первичной диагностики и последующих наблюдений.

5. Регулярные внутренние совещания и методические разборы случаев – обсуждение сложных случаев, корректировка подходов и методик.

5. Организация контроля качества

- Планирование регулярных мониторинговых проверок (ежеквартально/ежегодно).

- Назначение ответственных за контроль качества специалистов или методиста.

- Ведение систематической документации: отчеты по визитам, наблюдательные журналы, результаты опросов родителей.

- Анализ и интерпретация собранных данных для формирования рекомендаций по улучшению качества услуг.

- Корректировка внутренних стандартов работы Службы на основе результатов контроля.

6. Формирование рекомендаций и улучшение качества

1. На основе анализа эффективности работы Службы и мониторинга качества формируются конкретные рекомендации:

- корректировка методик и программ ранней помощи;
- повышение квалификации специалистов;
- оптимизация графика и планирования визитов;
- внедрение новых инструментов оценки потребностей и развития ребенка.

2. Регулярная передача рекомендаций руководству Службы и специалистам для внедрения в практику.