

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ  
РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ  
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение  
высшего образования  
«ТЮМЕНСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»  
ФИНАНСОВО-ЭКОНОМИЧЕСКИЙ ИНСТИТУТ  
Кафедра экономики и финансов

Заведующий кафедрой  
канд.экон.наук  
К.А. Баннова

**ВЫПУСКНАЯ КВАЛИФИКАЦИОННАЯ РАБОТА**  
магистра

**СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА  
РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ  
ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА**

38.04.01 Экономика

Магистерская программа «Экономика и правовое регулирование бизнеса»

Выполнила работу  
студентка 3 курса  
заочной формы обучения

Воронцова Анна Александровна

Научный руководитель  
кандидат экон. наук,  
доцент

Киселица Елена Петровна

Рецензент  
к.э.н., доцент  
доцент кафедры менеджмента  
и бизнеса ТюмГУ

Шумилова Юлия Александровна

Тюмень  
2020

## ОГЛАВЛЕНИЕ

ВВЕДЕНИЕ .....	3
ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ.....	8
1.1. АНАЛИЗ СУЩНОСТИ И ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ ПОНЯТИЯ «РАБОТА ПЕРСОНАЛА».....	8
1.2. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА.....	16
1.3. РАЗВИТИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ В РФ.....	21
ГЛАВА 2. АНАЛИЗ ОСНОВНЫХ ПРОБЛЕМ ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА.....	31
2.1. ИССЛЕДОВАНИЕ ТЕОРЕТИЧЕСКИХ ПОДХОДОВ К ОЦЕНКЕ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА.....	31
2.2. СПЕЦИФИКА ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА В ТЮМЕНСКОЙ ОБЛАСТИ.....	40
2.3. ОСНОВНЫЕ ПРОБЛЕМЫ ОЦЕНКИ ЭФФЕКТИВНОСТИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ.....	46
ГЛАВА 3. СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА.....	54
3.1. УСОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА С ЦЕЛЬЮ ПОВЫШЕНИЯ ЭФФЕКТИВНОСТИ ТРУДА.....	54
3.2. АНАЛИЗ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА АУ СОН ТО «ОБЛАСТНОЙ ЦЕНТР РЕАБИЛИТАЦИИ ИНВАЛИДОВ».....	59
3.3. АПРОБАЦИЯ СИСТЕМЫ ОЦЕНКИ ПЕРСОНАЛА РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА.....	69
ЗАКЛЮЧЕНИЕ.....	89
БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК.....	93
ПРИЛОЖЕНИЯ 1-29.....	106

## ВВЕДЕНИЕ

Актуальность темы исследования обусловлена тем, что с приходом эпохи глобализации экономики происходит модернизация парадигмы конкурентоспособности компаний. В индустриальном обществе первоочередное значение основного ресурса, определяющим лидирующие позиции компании на рынке, отводилось материальным ресурсам. В информационном обществе важнейшим критерием, обеспечивающим конкурентное преимущество, является трудовой ресурс – люди. Рациональное использование трудовых ресурсов является одним из ключевых инструментов, направленных на повышение эффективности деятельности компании. Вопросы оценки работы персонала интересуют руководителей современных организаций, так как обеспечивают текущую оценку эффективности использования трудовых ресурсов компанией и возможность совершенствования управления персоналом в дальнейшем, является основой наращивания кадрового потенциала. Высокая эффективность работы персонала является залогом успешной деятельности любой организации, позволяет производить продукты высокого качества, оптимизировать производственные проблемы при высокой степени удовлетворенности трудом у сотрудников.

Теоретические основы оценки работы персонала заложены трудами таких российских ученых как Кибанов А.Я., Митрофанова Е.А., Мизинцева М.Ф., Вучкович-Стадник А.А., Федотова М.А., Коновалова О.В., Тихонов А.И., Захарова Т.И., Борисова Е.А., Козак Н.Н., Т.Ю. Базаров, И.Б. Дуракова, а так же работами зарубежных ученых, в частности Б. Беккера, У. Брэдлика, П. Друкера, Д. Уолдмана и других. Разработке сущности понятия и показателей оценки эффективности какой-либо деятельности посвящены труды таких ученых, как Р.С. Каплан, Д.П. Нортон, А.И. Пушкарь, А.Н. Тищенко, В.П. Стасюк, М. Дж. Лебас и др. Вопросам формирования систем оценки работы персонала просвещены труды известных российских ученых Кибанова А.Я., Митрофановой Е.А., Мизинцевой М.Ф., Т.Ю. Базарова и др., работы зарубежных ученых (Б. Беккер, У. Брэдлик, П. Друкер, Д.Уолдман), а также научные исследования и публикации, размещаемые в

периодических изданиях, посвященные наиболее актуальным и активно развиваемым направлениям и методам оценки. Наиболее активно разрабатываются в современной литературе компетентностный подход к построению системы оценки работы персонала (исследования Е.И.Позолотиной, С.В. Пучки, работы Е. Н. Ветлужских, публикации Е.Г. Апресяна, П.С. Прохорова, И.В. Корнеева, М.В. Полевая, Е.В. Камнева и др.), особенности использования методов нормирования для оценки трудовых процессов (диссертационное исследование А.А. Сухановой), вопросы обеспечения и оценки вовлеченности, как основа эффективного труда и реализации инновационных процессов на предприятиях различного размера (исследования А.В. Саяпина, Н.А. Николаева), методы оценки социальной эффективности работы сотрудников с позиции исследования удовлетворенности клиента (публикации А.С. Неуструевой, Ю.В. Петренко, И.Б. Лейзин).

Исследованием особенностей оценки работы персонала в сфере услуг и разработкой методов оценки эффективности в различных отраслях сферы обслуживания занимались А.Н. Аршинова, И.П. Бушуева, А.В. Гончарова, Г.Я. Дуплей, Г.В. Русанова, Е.В. Кучина, Т.А. Коркина, Е.В. Слепцова, В.В. Волкова и др. Однако, проблемы оценки работы персонала реабилитационных центров на научном уровне не нашли детальной разработки. Основной исследуемой в литературе стороной оценки является социальная эффективность, оценивая в рамках общегосударственной системы независимой оценки качества работы муниципальных и государственных учреждений. Вопросы методологии и эффективности такой оценки рассматриваются в частности в исследованиях Г.М.Гайдарова, И.В.Маевской, О.В. Арсенина, С.А. Винокуровой и др.

Многообразие категорий, показателей и методологий оценки работы персонала влечет необходимость систематизации методов для их эффективного применения в управленческой деятельности. Система управления персоналом современной организации должна базироваться на объективной, количественно-определенной оценке, учитывающей специфику деятельности компании. Однако, при существующем достаточно широком разнообразии методов проведения оценки работы персонала, они достаточно стремительно теряют актуальность и устаревают

под воздействием быстро меняющихся условий и информационных революций. В современной экономической системе оценка работы персонала требует всё более многогранного подхода. В связи с вышесказанным проявляется потребность в более глубоком изучении системы, методов и способов проведения оценки результативности деятельности персонала, влияющих на неё факторов, поиска инновационных подходов к оценке. Несмотря на широкое изучение теоретических и методических аспектов оценки персонала, на практике существует потребность в методиках, обеспечивающих комплексную оценку с учетом особенности деятельности организаций различных сфер и отраслей.

Теоретической и методологической основами написания работы послужили научные положения, отраженные в фундаментальных трудах ведущих российских ученых, посвященные вопросам оценки труда персонала и исследования категории «эффективность труда». Кроме того, были использованы законодательные и нормативно-правовые акты, материалы периодических изданий, научных конференций, статистические данные, уставная, организационная, организационно-распорядительная, учетная документация и отчеты Автономного учреждения социального обслуживания населения Тюменской области «Областной центр реабилитации инвалидов».

Цель исследования – осуществить совершенствование методического инструментария оценки работы персонала с учетом специфики деятельности реабилитационного центра, обеспечивающего повышение эффективности труда его сотрудников.

Достижение поставленной цели предопределяет необходимость решения следующих задач:

1. Исследовать теоретические аспекты оценки работы персонала реабилитационных центров.
2. Исследовать методический инструментарий, систематизировать проблемы оценки труда персонала реабилитационных центров и обосновать необходимость совершенствования методики оценки.
3. Провести совершенствование системы оценки персонала

реабилитационного центра с целью повышения эффективности труда реабилитационного центра.

Объект исследования - процесс оценки работы персонала. Предмет исследования – управленческие отношения, возникающие в процессе оценки работы персонала реабилитационного центра.

Область исследования. Содержание работы соответствует специальности 08.00.05 «Экономика и управление народным хозяйством»: п.10.21 «Эффективность труда персонала. Взаимосвязь эффективности управления персоналом с результативностью труда каждого работника. Оценка персонала и результатов его труда. Организация социально-трудового мониторинга, проведение анализа трудовых показателей. Контроллинг и аудит персонала, планирование и прогнозирование развития. Бюджетирование расходов на персонал».

Методологической основой исследования выступали общенаучные методы познания: наблюдение, анализ, синтез, формализация и др., и специальные методы познания: метод экспертных оценок, метод бальных оценок, ранговый метод.

Научная новизна исследования:

1. В теоретической части работы уточнено и дополнено понятие «оценка работы персонала», отличающееся от известных комплексностью подхода к отражению экономических, организационных и социальных аспектов эффективности исследуемого процесса.

2. Выявлены основные особенности организации и практические проблемы деятельности реабилитационных центров, определяющие специфику и трудности оценки работы персонала реабилитационной сферы.

3. Усовершенствована система оценки работы персонала реабилитационного центра, отличающаяся от известных тем, что в предложенной системе оценки детализированы критерии оценок в разрезе субъектов, спланирована поэтапность проведения оценки.

Практическая значимость исследования заключается в совершенствовании инструментария оценки работы персонала применительно к деятельности реабилитационных центров, разработке методики оценки работы персонала с

учетом специфики работы, которая может быть использована на практике с целью повышения эффективности труда в организациях реабилитационной отрасли.

Магистерская диссертация состоит из введения, трех глав, заключения, библиографического списка и приложений. Работа представлена на 92 страницах, содержит 23 таблиц, 20 рисунков, 29 приложений. Библиографический список содержит 118 источников.

В первой главе «Теоретические аспекты оценки работы персонала реабилитационных центров» проведено исследование сущности и дифференциация понятий «работа персонала» и «оценка работы персонала», изучены особенности организации деятельности реабилитационного центра и основные тенденции и проблемы развития реабилитационных центров в РФ .

Во второй главе «Анализ основных проблем оценки работы персонала реабилитационного центра» проведено исследование теоретических подходов к оценке работы персонала реабилитационного центра, изучены основные методики и инструменты оценки работы персонала реабилитационных центров Тюменской области; систематизированы проблемы оценки труда персонала реабилитационных центров и обоснована необходимость совершенствования систем оценки.

В третьей главе «Совершенствование системы оценки персонала реабилитационного центра» проведено усовершенствование системы оценки работы персонала реабилитационного центра с целью повышения эффективности труда, осуществлена апробация усовершенствованной системы оценки в системе управления АУ СОН ТО «Областной центр реабилитации инвалидов», оценен эффект от предложенных усовершенствований и их влияние на эффективность работы центра.

## ГЛАВА 1. ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ОЦЕНКИ РАБОТЫ ПЕРСОНАЛА РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ

### 1.1. АНАЛИЗ СУЩНОСТИ И ДИФФЕРЕНЦИАЦИЯ ПОНЯТИЯ «РАБОТА ПЕРСОНАЛА»

Термин «работа персонала» в экономических науках рассматривается как процесс применения трудовых ресурсов в бизнес-процессах организации. Основной функцией персонала, как привлекаемых организацией кадровых ресурсов является выполнение определенных функций в бизнес-процессах организации. Термин «персонал» объединяет всех работников организации. При этом численность и количество должностей в коллективе отдельных организаций существенно различаются в зависимости от сферы деятельности, типа предприятия или учреждения, особенностей их бизнес-процессов. Основные из подходов к определению и изучению содержания понятия «работа персонала» в современной литературе обобщены в таблице 1.1.

Таблица 1.1

Анализ научных взглядов на трактовку понятия «работа персонала»

Автор	Характеристика понятия
И.В. Попов, Х.А.Невмятуллина	Работа персонала – это процесс применения трудовых ресурсов в бизнес-процессах организации [Попов, Невмятуллина, с. 9].
Н.В. Кожухова, Д.Б. Адыкова	Работа персонала – это выполнение сотрудниками организации своих должностных обязанностей, выступающее основой стабильности и развития организации, а также гарантией достижения стратегических и тактических целей [Кожухова, Адыкова, с. 299].
Е.С.Куликова, О.А. Косьяненко	Работа персонала – это процесс выполнения определенных функций в бизнес-процессах организации [Куликова, Косьяненко, с. 86]
С.В. Иконников	Работа персонала – это трудовая деятельность сотрудников организации [Иконников, с.251]
А.П. Сёмина	Работа персонала – это процесс деятельности сотрудников по реализации задач организации [Сёмина, с.82]

Источник: составлено автором

При проведении исследования термин «работа персонала» будет определяться рассматриваться как выполнение сотрудниками организации своих трудовых функций. Основной целью оценки работы персонала является анализ эффективности выполнения сотрудниками организации своих должностных обязанностей. Оценка

труда характеризует способность работника оказывать непосредственное влияние на деятельность конкретного подразделения или компании в целом. Как отмечает Н.В. Кожухова эффективность работы каждого из сотрудников является основой стабильности и развития организации, а также гарантией достижения стратегических и тактических целей [Кожухова, с. 299].

В управленческом процессе оценка результативности работы персонала проводится для принятия решений по совершенствованию системы управления трудовыми ресурсами, ротации кадров, формированию кадрового резерва, мотивации, развития персонала и др. Также она позволяет информировать об относительном уровне работы каждого сотрудника. В результате этого работник может осознать сильные и слабые стороны трудовой деятельности и скорректировать своё поведение [Иконников, с.251]. Процесс оценки работы персонала следует разделять с оценкой персонала, включающей, как оценку кадрового потенциала (уровня образования и компетенций), так и оценку эффективности труда сотрудников [Куликова, Косьяненко, с. 86].

В современной научно-методической литературе разработана достаточно обширная теоретико-методологическая база по оценке персонала, включающая в частности труды таких российских ученых как Кибанов А.Я., Митрофанова Е.А., Мизинцева М.Ф, Вучкович-Стадник А.А, Федотова М.А., Коновалова О.В., Тихонов А.И., Захарова Т.И., Борисова Е.А., Козак Н.Н., Т.Ю. Базаров, И.Б. Дуракова, а так же работы таких зарубежных ученых, как Б. Беккер, У. Брэдлик, П. Друкер, Д. Уолдман и другие. Однако, анализ существующих взглядов и подходов к оценке работы персонала показывает наличие различных подходов к оценке работы персонала. Многообразие категорий, показателей и методологий оценки работы персонала влечет необходимость систематизации методов для их эффективного применения в управленческой деятельности. Необходимо отметить, что основой оценки работы персонала является понятие эффективности. Однако, понятие эффективности применительно к трудовым ресурсам многими учеными сводится к понятию экономической результативности, оцениваемой в показателях производительности. Для более глубокой оценки ряд экспертов предлагают оценку эффективности труда

показателями прибыльности и соотношения вложений в персонал. Предлагаются и комплексные модели, включающие несколько интегрированных показателей.

Так Я.В. Хоменко на основе оценки интенсивности и динамики показателей труда и качества персонала предлагает модель интегрированного показателя оценки эффективности труда [Хоменко, с. 219]. В тоже время существуют и другие подходы выделяющие в качестве ключевых показателей эффективности работы персонала различные группы показателей [Корнеева, Полевая, Камнева с. 89], [Кузнецов, с. 246], [Петров, Прозоровская, С. 78]. Попытки расширения системы оценки работы сотрудников привели к включению в состав показателей эффективности трудовых ресурсов ряда качественных показателей, таких как оценка качества обслуживания, степени удовлетворенности клиента и др. [Неустроева, Петренко, Лейзин, с. 174].

В сложившейся ситуации многообразия подходов к оценке работы персонала для проведения исследования необходимо рассмотреть сущность понятия «эффективность» более детально. Разработке сущности понятия и показателей оценки эффективности какой-либо деятельности посвящены труды таких ученых, как Р.С. Каплан, Д.П. Нортон, А.И. Пушкарь, А.Н. Тищенко, В.П. Стасюк, М. Дж. Лебас и др. Эти научные взгляды могут быть использованы в качестве основы при раскрытии сущности понятия эффективность работы персонала. Анализ некоторых научных взглядов на трактовку понятия «эффективности труда» представлен в Приложении 1. Термин эффективность впервые был предложен американским ученым Г. Эмерсоном в его труде «Двенадцать принципов производительности», увидевшем свет в 1913 году. Г.Эмерсон понимал эффективность как максимально выгодное соотношение между совокупными затратами и экономическими результатами [Минева, Ахунжанова, Мордасова, с. 125]. Это определение отражает сущность экономической эффективности. В современном научных взглядах эффективность понимается как более обширная и всеобъемлющая категория, отражающая насколько экономично и результативно выполняется комплекс поставленных задач, включающих: достижение целей, экономию ресурсов, получение результата, сопоставление результата с планом и применение прогрессивных тенденций [Иконников, с. 252]. Согласно ГОСТ Р

ИСО 9000:2015 «Система менеджмента качества. Основные положения и словарь», эффективность - это соотношение между достигнутым результатом и использованными ресурсами [ГОСТ Р ИСО 9000-2015...].

При этом в понятии эффективности исследуемого процесса выделяются несколько составляющих. Прежде всего, это результативность и экономичность. Первое понятие отражает достижение целевых показателей анализируемым процессом. Оценка результативности включает сравнение полученных и возможных результатов деятельности, которые были бы достигнуты при более эффективном управлении ресурсами [Петров, Прозоровская, с. 7]. Понятие «экономичность» подразумевает определение качества расходования ресурсов. Оценка экономичности основана на соотношении объема ресурсов, поданных на вход в процесс, и объема результатов, полученных на выходе [Иконников, с. 24].

Комплексная оценка эффективности любого процесса подразумевает сопоставление его результативности и экономичности. Рост эффективности процесса должен характеризоваться сочетанием увеличенной результативности и повышением или сохранением качества расходования ресурсов. Подходы к оценке эффективности в современных экономических системах, как правило, не ограничиваются понятием экономической результативности, формируя комплексную систему оценки, включающей наряду с экономической, социальную и управленческую эффективность. Использование такого подхода обеспечивает комплексный учет влияния исследуемого процесса на различные аспекты функционирования организации и общества.

При оценке эффективности работы персонала в современном экономическом управлении также происходит постепенный переход к комплексной системе оценки. Если ранее эксперты рассматривали категорию эффективности труда совместно с понятием производительности, то сегодня эффективность работы персонала, как отмечает А.Я. Кибанов, представляет собой «производительность труда с учетом достигнутых экономических, организационных и социальных эффектов» [Кибанов, Митрофанова, Эсаулова, с.211]. К числу одного из наиболее полных определений, раскрывающих сущность экономической категории

«эффективность работы персонала» следует отнести формулировку Чулановой О.Л.: «Эффективность работы персонала - это совокупный показатель трудовой деятельности работников, включающий в себя количественную составляющую в виде производительности труда и качественную составляющую в виде удовлетворенности процессом труда и повышения качества производимой продукции» [Чуланова, с.12].

В рамках такого подхода под производительностью труда понимают его экономическую эффективность (то есть отношение реализованного на рынке результата труда в денежных единицах к оплаченной по рыночным ценам трудоемкости производства этого результата), а под эффективностью работы персонала — его общую результативность (величину удовлетворенности результатами труда всех заинтересованных сторон на всех стадиях жизненного цикла как самого труда, так и его результата) [Бондарь, с.14].

Однако понятие производительности не включает личностный и инновационный потенциал работника, что делает более целесообразным использование понятия эффективности применительно к работе потенциала. Это понятие интегрирует критерии производительности и результативности, а также качества работы и результата. Эффективность работы персонала – комплексный показатель трудовой деятельности, в котором оценивается и экономия труда и рабочего времени, и распределение человеческих ресурсов и максимизация прибыли по отношению к уменьшению всех совокупных затрат, включая расходы на персонал. Исходя из вышесказанного термин «оценка работы персонала», по мнению автора, следует определить как процесс комплексного анализа организационной, экономической и социальной эффективности выполнения работниками своих трудовых функций в бизнес-процессах организации, влияния труда каждого на деятельность конкретного подразделения или организации в целом.

Основой комплексной оценки эффективности работы персонала согласно такого подхода является оценка трёх её компонентов: экономической, организационной и социальной эффективности (Рисунок 1.1).

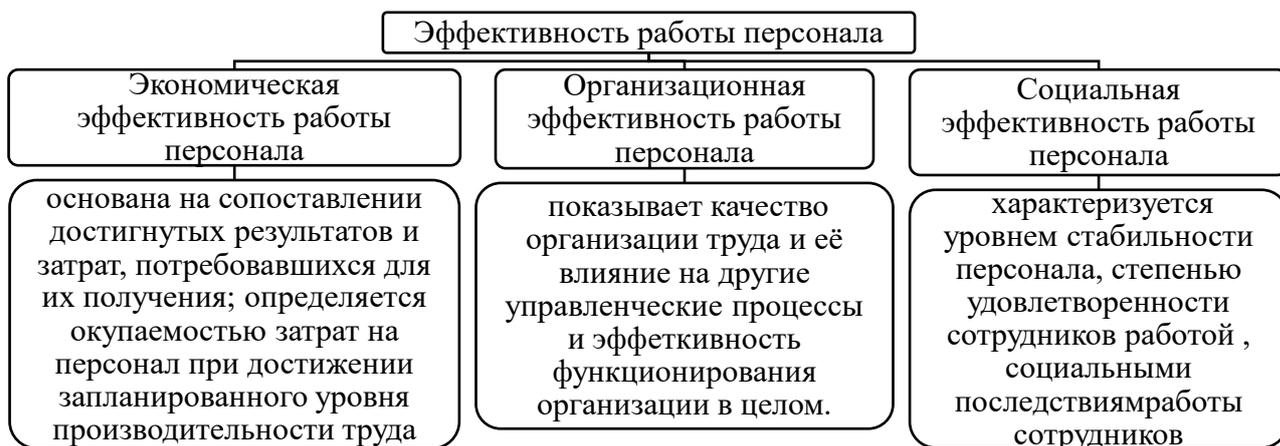


Рис. 1.1. Комплекс показателей эффективности работы персонала организации

Источник: Составлено автором на основе анализа литературы

Для каждого из выделенных направлений оценки эффективности работы персонала существует достаточно широкий комплекс показателей и методов оценки.

В целом используемые в оценке показатели можно разделить на два базовых типа:

1) прямые (или количественные) - объем, полнота, качество, своевременность выполнения должностных обязанностей и пр. Характеризуются достаточно простой измеримостью, возможностью объективной количественной оценки;

2) косвенные - не имеющие прямого влияния на достижение результатов, их невозможно определить количественно. Такие показатели также называют качественными, к ним относят оперативность работы, напряженность, интенсивность, качество труда и др. [Бушуева, Климова, с.33].

В настоящее время разработано много методик оценивания работы персонала. Анализ возможных методов оценки применительно к отдельным компонентам эффективности работы персонала организации представлен в таблице 1.2.

Таблица 1.2

Анализ возможных методов оценки применительно к отдельным компонентам эффективности работы персонала организации

Компонент оценки	Методы и показатели оценки
1	2
Организационная эффективность работы персонала	Оценка достижения планов и целей организацией, подразделениями и конкретными работниками, управление по целям, внутренний аудит. Разработка систем ключевых показателей эффективности работы персонала (Key Performance Indicators, KPI). Использование шкал оценок (бальных шкал); тестов; кейсовым методов; наблюдения; обратной связи; оценка качества обслуживания и степени удовлетворенности клиента, МВО, Ассесмент-центр, Performance management

1	2
Экономическая эффективность работы персонала	Оценка показателей производительности, доходности труда, зарплатоотдачи, зарплатоемкости, отдачи от вложения средств в человеческий капитал, оценка показателей интенсивности труда.
Социальная эффективность работы персонала	Оценка качества обслуживания и степени удовлетворенности клиента, оценка удовлетворенности персонала.

Источник: Составлено автором на основе анализа литературы

Наиболее разработанной областью, по-прежнему остается оценка экономической эффективности работы персонала. Представляется, что оценку и анализ экономической эффективности труда следует осуществлять на основе двух групп показателей: объективных и субъективных, чтобы сформировать качественную информационную базу для оценки тенденций результативности труда и формирования системы управления эффективностью трудовой деятельности персонала организации (Приложение 2).

Из числа других методов оценки работы персонала наиболее эффективным и, как следствие, наиболее распространенными экспертами называются следующие методики: шкала оценок (бальная шкала); тесты; кейсовый метод; наблюдение; обратная связь или оценки 180–360° [Попов, Невмятулина, с. 7], [Овчаренко, Сучкова, с. 77]. Выбор конкретных методов и показателей оценки работы персонала организации на практике зависит ряда факторов, как внутриорганизационного характера, так и от субъектов и целей самого процесса оценки, тенденций развития кадрового рынка и методов управления персоналом.

Как справедливо отмечают эксперты, формируя систему оценки персонала следует, прежде всего, учитывать, что методы и модели оценки зависят от содержания труда и категории оцениваемых сотрудников. Наиболее сложен в оценке труд управляющего персонала и работников интеллектуального звена. Так И.П. Бушуева и Э.Н. Климова отмечают, что результативность труда рабочих-сдельщиков оценивать проще, так как количественные и качественные результаты их труда выражаются в количестве произведенной продукции и их качестве, а оценка проводится на основе сравнения с запланированным заданием [Бушева, Климова, с. 34]. Оценка же труда руководителей и специалистов значительно

сложнее, т.к. результативность работы управленческого персонала зависит от степени достижения цели управления при наименьших затратах.

Немалую роль в формировании системы оценки труда персонала в организации играют используемые технологии и бизнес-процессы и их совершенствование. Следует отметить, что при существующем достаточно широком разнообразии методов проведения оценки работы персонала, но все они стремительно теряют актуальность и устаревают под воздействием быстро меняющихся условий и информационных революций. В современной экономической системе такая оценка требует всё более многогранного подхода, поиска инновационных методов для обеспечения повышения эффективности труда.

К числу одного из определяющих факторов при формировании системы оценки работы персонала эксперты относят сферу деятельности организации.

Наиболее сложно измеримыми являются показатели работы персонала в сфере услуг. Учитывая основные качества услуги, такие как неосвязаемость, изменчивость качества, неотделимость от источника, сложность стандартизации [Сосунова, Серебряков, с. 82] , оценка качества работы персонала сферы услуг требует формирования комплексной системы оценки качества обслуживания с использованием различных, в том числе маркетинговых методов оценки [Сапунов, Стогний, с. 141]. Для бюджетных и муниципальных учреждений, в том числе и в сфере здравоохранения, вопросы оценки работы персонала являются высоко актуальными, так как финансирование таких учреждений осуществляется из бюджетных средств и качество работы персонала не является вкладом процесс формирования прибыли. Оценка же эффективности расходования бюджетных средств, вкладываемых в трудовые ресурсы, в данном случае исходит из целевых показателей и нормативов расхода ресурсов. Применительно к организациям здравоохранения сегодня, в условиях отработки пациентоориентированной модели оказания медицинской помощи, в качестве одного из базовых методов оценки работы персонала сегодня развивается оценка мнения пациентов, как значимый ориентир в совершенствовании деятельности системы здравоохранения [Моисеева, с.145]. По заключениям экспертов такая оценка позволяет на основе оценки

удовлетворенности пациента выявлять проблемы медицинских организаций и корректировать их работу [Брынза, Княжева., Решетникова, с. 238]. Одним из основных инструментов мониторинга и проверки качества работы сотрудников в учреждениях сфер здравоохранения является внутренний аудит, представляющий собой процесс сбора, документирования и оценки соответствия полученных данных установленным стандартам качества [Куличенко, Баранов, Намазова-Баранова, с. 229].

Таким образом, оценка работы персонала является неотъемлемым элементом управленческой деятельности, показывающей эффективность использования трудовых ресурсов организацией. Современные подходы к оценке работы персонала, несмотря на разнообразие подходов и предлагаемых показателей, характеризуются повышением комплексности и многогранности оценки эффективности, включающей наряду с экономической, социальную и управленческую эффективность. Исходя из проведенного анализа, автором было уточнено определение термина «работа персонала» как выполнение сотрудниками организации своих трудовых функций, а понятие «оценка работы персонала» - как процесс комплексного анализа организационной, экономической и социальной эффективности выполнения работниками своих трудовых функций в бизнес-процессах организации, влияния труда каждого на деятельность конкретного подразделения или организации в целом. Использование такого подхода обеспечивает комплексный учет влияния исследуемого процесса на различные аспекты функционирования организации и общества, но требует более детальной проработки методологии оценки и особенностей её применения к организациям различных отраслей и форм деятельности. Рассмотрим подробнее особенности организации деятельности и системы управления организации реабилитационной сферы.

## 1.2. ОСОБЕННОСТИ ОРГАНИЗАЦИИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕАБИЛИТАЦИОННОГО ЦЕНТРА

Понятие «реабилитационные центры» охватывает организации, занимающиеся физическим, психологическим, социальным и нравственно-

духовным восстановлением людей (реабилитантов) [Региональная система..., с. 7]. Характеристика деятельности реабилитационных центров и основных видов реабилитации представлены в Приложении 3. Особенности работы специалистов реабилитационных центров требуют соответствующего уровня квалификации и подготовки, определенных социально-психологических качеств и мотивации персонала. Рассмотрим основные особенности организации деятельности реабилитационных центров:

1. Значимость реабилитационных услуг для общества и ограниченная способность к их оплате со стороны потребителей.

Реабилитационные центры осуществляют деятельность в сферах образования, социальной защиты, здравоохранения, физической культуры и спорта, труда и занятости, направленную на устранение или, возможно, более полную компенсацию ограничений жизнедеятельности граждан, в целях их социальной адаптации, включая интеграцию в общество [Особенности медицинской реабилитации...]. Основным видом реабилитационных центров функционирующих в РФ являются медицинские реабилитационные учреждения, в которых по индивидуальным программам реабилитации осуществляется физическое, социальное и психологическое восстановление инвалидов и других лиц, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию [Саламатова, с. 217], [ГОСТ Р 52880-2007].

2. Активное развитие государственных и муниципальных реабилитационных центров. Такие реабилитационные центры создаются в форме государственных и муниципальных учреждений, деятельность которых осуществляется в соответствии с целевым заданием, формируемым вышестоящим органом, а функционирование центра и оказанием им реабилитационных услуг финансируется из бюджета соответствующего уровня.

3. Финансирование реабилитационных услуг преимущественно за счет бюджетных средств.

Преобладающую долю в финансировании реабилитационных услуг занимают средства федерального бюджета. К иным источникам относят:

средства региональных бюджетов и внебюджетных фондов.

4. Степень разработки нормативно-правовых стандартов, в частности активное нормативно-правовое регулирование стандартов, нормативов работы и требуемого уровня оказания реабилитационных услуг.

Нормативно-правовые стандарты работы реабилитационных центров определяются законодательством РФ. Наиболее детальной регламентации в современном российском законодательстве подвергнута система реабилитационной помощи инвалидам, как социальной категории граждан нуждающейся в социальной защите и поддержке. Категория инвалидности присваивается лицам, имеющим нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, обусловленное заболеваниями, последствиями травм или дефектами, приводящее к ограничению жизнедеятельности и вызывающее необходимость их социальной защиты [Федеральный закон от 24.11.1995 N 181-ФЗ]. Процесс реабилитации инвалидов в учреждениях осуществляется в соответствии с индивидуальными реабилитационными программами, разрабатываемыми на основе принятых стандартов оказания социальной помощи.

Таким образом, к реабилитационным центрам относятся организации различных организационно-правовых форм и форм собственности, предоставляющие реабилитационные услуги нуждающимся гражданам с целью компенсации ограничений жизнедеятельности реабилитируемых, в целях их социальной адаптации, включая интеграцию в общество.

Основное содержание деятельности реабилитационного центра связано с оказанием комплекса реабилитационных услуг, включающих в себя восстановительно-медицинскую, психологическую, социально-психотерапевтическую помощь, работу по восстановлению трудоспособности, в том числе для дальнейшей адаптации к нормальному рабочему режиму. Выделяемые на практике виды реабилитационных центров, их задачи и стандарты работы представлены в Приложении 4. Для обеспечения качества реабилитации государством осуществляется активное нормативно-правовое

регулирование стандартов и нормативов работы и требуемого уровня оказания реабилитационных услуг. Обзор основных стандартов качества оказания реабилитационных услуг в РФ представлен в Приложении 5. Однако, оценка качества услуг реабилитационных центров и работы их персонала на практике осложнена рядом факторов:

Во-первых, особенностью основных потребителей услуг, связанных с нарушениями здоровья. Во-вторых, особенностью бизнес-процессов реабилитационных центров. В-третьих, сложностью оценки результата оказания реабилитационных услуг и высоким уровнем индивидуализации процессов реабилитации. В-четвертых, необходимостью обеспечения эффективности расходования бюджетных средств, являющихся основой финансирования реабилитационной системы.

Поскольку основным продуктом деятельности реабилитационного центра являются реабилитационные услуги, то качество и эффективность работы организации в целом будут неразрывно зависеть от эффективности работы его сотрудников. Это требует пристального внимания к оценке и повышению эффективности работы персонала реабилитационных центров.

5. Многогранность критериев оценки эффективности работы реабилитационного центра в зависимости от субъекта.

Внешняя среда реабилитационного центра представлена следующими субъектами: потребители услуги, заказчики, учредитель, межведомственные организации, направившие потребителя на реабилитацию. Оценка эффективности работы реабилитационного центра каждым из названных субъектов основана на рассмотрении процесса оказания услуг с учетом интересующих его показателей.

Анализ требований к работе реабилитационного центра и его персонала со стороны каждой из заинтересованных сторон, как внешних, так и руководства центра, представлен в Приложении 6. Обобщение основных критериев оценки функционирования реабилитационного центра и работы его персонала представлено в таблице 1.3.

Основные параметры оценки работы реабилитационного центра  
заинтересованными сторонами

Субъекты оценки	Параметры оценки
Потребители (люди с ограниченными возможностями, наркозависимые, люди, проходящие психологическую реабилитацию и т.д.)	Безопасность, учет особенностей каждого из реабилитантов, наличие современного оборудования, увлекательность занятий, комфортность пребывания, доброжелательные отношения со стороны специалиста
Заказчики (у части реабилитантов заказчик не совпадает с потребителем (в случае реабилитации несовершеннолетних или ограниченно дееспособных, также в этой категории можно отнести родственников реабилитанта, помогающих ему организовать процесс реабилитации)	Качество реабилитации, компетентность и качество работы специалистов центра, укомплектованность центра реабилитационным оборудованием, перечень предоставляемых услуг, в том числе, дополнительных услуг, условия для сопровождающих (раздевалки, диваны для комфортного ожидания реабилитанта, буфет).
Учредитель (организация являющаяся собственником центра и организующая его финансирование)	Достижение центром основных целей деятельности при обеспечении оптимального расхода ресурсов. Качественные критерии эффективности работы центра для учредителя: результативность восстановления реабилитантов, удовлетворенность заказчиков услуг, количественные – увеличение темпа роста потребителей, прошедших реабилитацию, введение в практику новых методик реабилитации, усовершенствование материально-технической базы, повышение квалификации специалистов.
Организации, направившие потребителя на реабилитацию (поликлиники, социальные службы)	Качество реабилитации и достигнутые результаты реабилитации, в том числе социальной адаптации реабилитантов
Руководство реабилитационного центра	Соответствие установленным целевым показателям работы и стандартам оказания услуг

Источник: составлено автором

Проведенный анализ показывает, что эффективное функционирование реабилитационного центра требует всесторонней и комплексной системы оценки работы персонала с учетом потребностей всех заинтересованных субъектов.

Таким образом, реабилитационным центром является организация независимо организационно-правовой формы и формы собственности, предоставляющая реабилитационные услуги нуждающимся гражданам с целью компенсации ограничений жизнедеятельности реабилитируемых, в целях их социальной адаптации, включая интеграцию в общество. Основными особенностями организации деятельности реабилитационных центров являются:

значимость реабилитационных услуг для общества и ограниченная способность к их оплате со стороны потребителей; существенная доля государственных и муниципальных учреждений в реабилитационной сфере; финансирование реабилитационных услуг преимущественно за счет бюджетных средств преобладание в структуре реабилитационных центров функционирующих в РФ медицинских реабилитационных учреждений; активное нормативно-правовое регулирование стандартов и нормативов работы и требуемого уровня оказания реабилитационных услуг. Особенности работы специалистов реабилитационных центров требуют соответствующего уровня квалификации и подготовки, определенных социально-психологических качеств и мотивации персонала. Поскольку основным продуктом деятельности реабилитационного центра являются реабилитационные услуги, качество и эффективность работы организации неразрывно связаны с эффективностью работы его сотрудников, а управление центром требует всесторонней и комплексной системы оценки работы персонала с учетом потребностей всех заинтересованных субъектов.

### 1.3. РАЗВИТИЕ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ РЕАБИЛИТАЦИОННЫХ ЦЕНТРОВ В РФ

Анализ рынка реабилитационных центров РФ показывает, что он представлен двумя основными секторами: коммерческий сектор, государственный сектор. При этом на государственный сектор приходится более 80 % оказанных услуг медицинской реабилитации в стране (Рисунок 1.2).

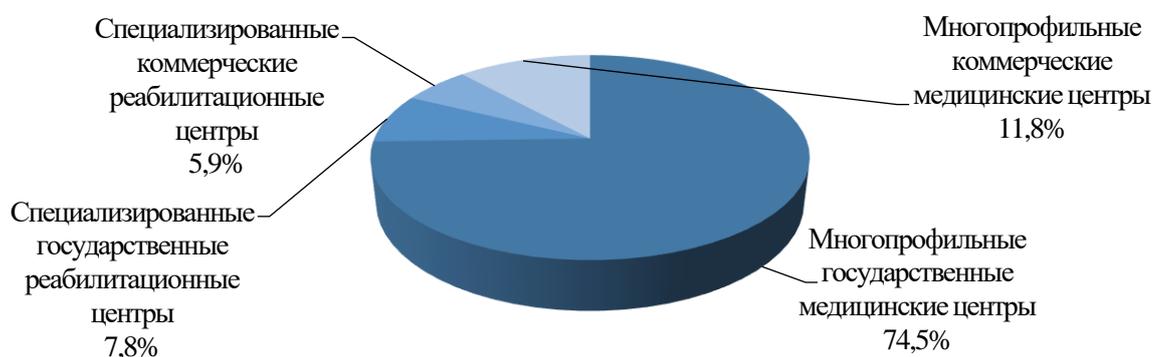


Рис. 1.2. Структура рынка реабилитационных медицинских услуг в РФ в 2018 году, в % по числу приемов

Источник: [Объем рынка медицинской...]

Эксперты отмечают некоторое сокращение общего объема

реабилитационных услуг в РФ в 2014-2018 гг (на 4,3 %) из-за нестабильности экономики, инфляционного давления и сокращения покупательской способности, что еще в большей мере показало значимость государственного сектора реабилитационной сферы. Несмотря на то, что на оказание реабилитационных услуг в специализированных реабилитационных центрах приходится относительно небольшой процент общего объема реабилитационных услуг (сегмент медицинской реабилитации в специализированных государственных реабилитационных центрах – 7,8%, сегмент реабилитации в коммерческих реабилитационных центрах – 5,9% рынка), реабилитация в специализированных центрах характеризуется более высоким качеством услуг и эффективностью реабилитации [Объем рынка медицинской...].

Согласно прогнозу BusinesStat, на период до 2023 гг объем рынок медицинских реабилитационных услуг в РФ имеет тенденцию к росту на 2-3 % в год и может вырасти до 105,0 млн. приемов в год [Анализ рынка услуг...]. Развитие прогнозируется как за счет ассортимента, так и качества услуг реабилитации. Основные потребители рынка: пациенты после инсульта, черепно-мозговых травм и травм опорно-двигательного аппарата, с онкологическими и кардиологическими заболеваниями. Основные факторы, ограничивающие развитие рынка реабилитационных услуг по оценкам экспертов: предвзятость отношения и низкая информированность потенциальных пациентов об технологиях и возможностях рынка [Анализ рынка услуг...].

Отдельного внимания заслуживает развитие системы реабилитационных центров для инвалидов. Согласно данным Федерального реестра инвалидов, по состоянию на 1 января 2020 года в Российской Федерации насчитывается 11,88 млн. инвалидов, в том числе 688 тыс. детей-инвалидов [Федеральный реестр инвалидов...]. Несмотря на то, что численность инвалидов в последние несколько лет имеет устойчивую тенденцию к снижению, как и численности инвалидов на 1 тыс. населения, растет численность детей-инвалидов и общий объем нуждающихся в услугах реабилитации граждан остается существенным (Рисунок 1.3).

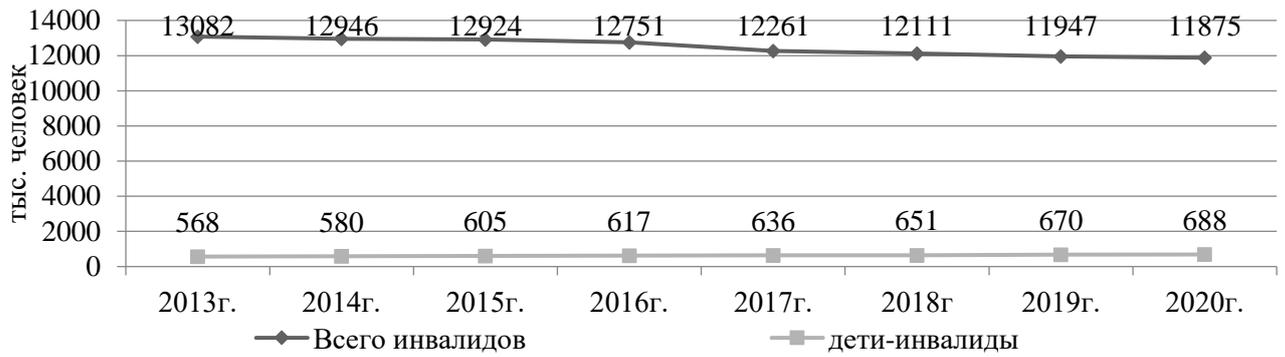


Рис. 1.3. Численность инвалидов в РФ, тыс. чел. на 1 января года

Источник: составлено автором по данным Росстата [Положение инвалидов...]

Так при сокращении общего числа инвалидов в РФ с 13082 тыс. чел. на начало 2013 года до 11875 тыс. чел. на начало 2020 года – на 9,2% численность инвалидов на 1000 населения снизилась на 11,1 % (с 91,3 до 80,9), в то время как численность детей инвалидов выросла с 568 тыс. до 688 тыс. (на 21,1 %) (Рисунок 1.4).



Рис. 1.4. Численность инвалидов в РФ на 1000 чел. населения, чел. на 1 января года

Источник: составлено автором по данным Росстата [Положение инвалидов...]

Анализ социального портрета потенциальных потребителей реабилитационных услуг в виде лиц, имеющих официальный статус инвалидов показывает, что 57% из них женщины, а 43% - мужчины. Значительное количество инвалидов (почти 7 млн человек) — люди старше 60 лет (Рисунок 1.5).

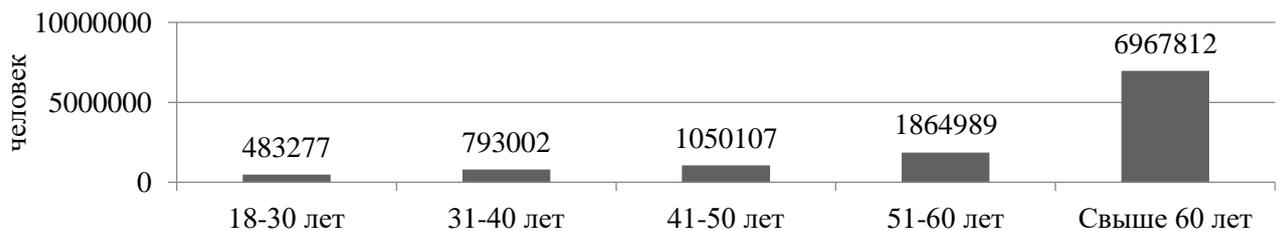


Рис. 1.5. Численность инвалидов в РФ по возрасту, чел.

Источник: составлено автором по данным [Федеральный реестр инвалидов...]

Абсолютное большинство инвалидов, а это 85,9% граждан, приобрели такой статус после перенесенного заболевания (Приложение 7). Оценка тяжести степени ограничений здоровья показывает, что согласно федерального реестра инвалидов порядка на начало 2020 года 1,4 млн человек имеют первую группу инвалидности, около 5,2 млн человек – вторую и примерно 4,5 млн – третью (Приложение 8). Оценка динамики распределения инвалидов по группам показывает тенденцию роста доли лиц с более легкими формами ограничений здоровья, что требует повышенного внимания к реабилитационной работе, как основе повышения качества жизни инвалидов, адаптации их в социальной среде и возможного восстановления здоровья. В современной России действуют несколько типов реабилитационных центров. Классификация центров комплексной реабилитации инвалидов в РФ, предложенная А.В. Старшиновой, наглядно представлена в Приложении 9. Основная часть реабилитационных центров по работе с инвалидами (практически две трети), представлена бюджетными учреждениями; 21,8% - казенными учреждениями; 15,9% - автономными учреждениями; 1,1% - иными типами юридических лиц, такими как ОАО, ЗАО, НКО и др. Подобная структура с незначительными отклонениями характерна для всех отраслевых ниш реабилитационных центров для инвалидов (Рисунок 1.6).

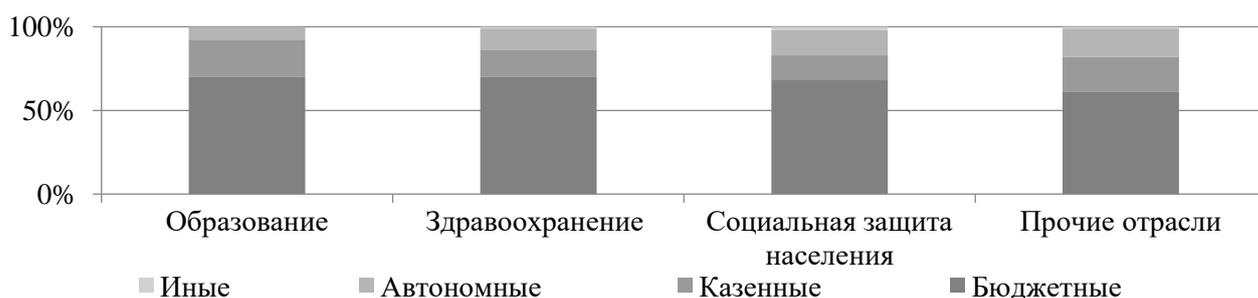


Рис. 1.6. Структура организационно-правовых форм реабилитационных центров для инвалидов по отраслям, %

Источник: составлено автором по [Гулак., Серебрякова, с. 40]

При этом общее число реабилитационных центров государственного сектора в РФ за последние 18 лет выросло не существенно – на 13,1 % (с 1132 до 1280) (Рисунок 1.7).

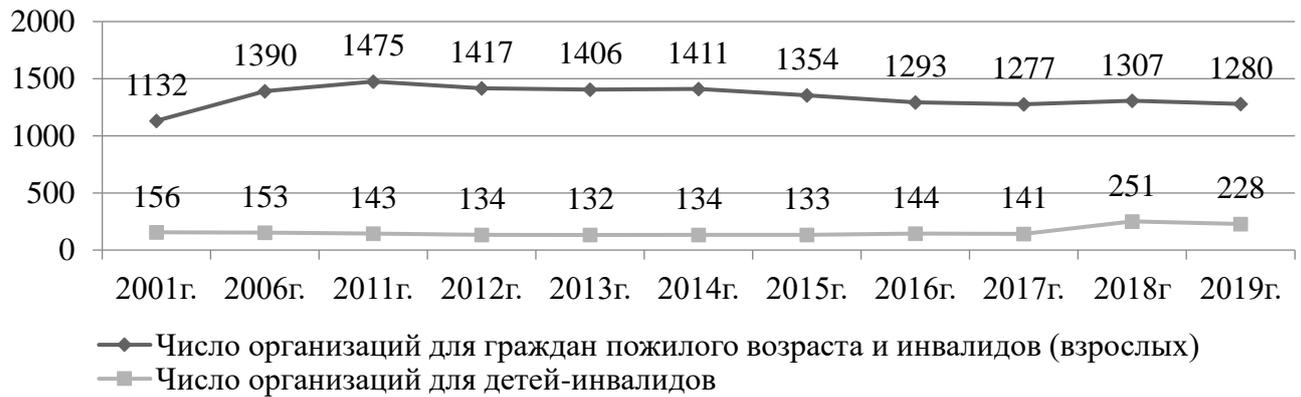


Рис. 1.7. Динамика численности государственных реабилитационных центров в 2001-2019гг, шт. на нач.года

Источник: составлено автором по данным Росстата [Положение инвалидов...]

Более активно государством развивается система реабилитационных центров для детей-инвалидов: их прирост составил с 2001 по 2019 год 46,2% (со 156 до 228). Однако основным ориентиром в развитии детской реабилитации выбрано качество услуг, число мест в государственных реабилитационных центрах в этот период снизилось на 21,2 % (с 33 до 26 тыс. мест), в то время как по реабилитационным центрам для взрослых динамика числа мест совпадает с динамикой роста числа самих центров (Рисунок 1.8).



Рис. 1.8. Динамика числа мест в государственных реабилитационных центрах в 2001-2019гг, шт. на нач.года

Источник: составлено автором по данным Росстата [Положение инвалидов...]

Однако, созданного числа мест явно не достаточно для обеспечения имеющейся потребности: на начало 2019 года для помещения в учреждения для

взрослых состояло на очереди 1571 человек, в детские – 14 детей [Положение инвалидов...]. При этом доступность реабилитационных услуг обеспечивает бесплатность их оказания в порядке очереди и получения соответствующего направления. Так как основу функционирования реабилитационной сферы в РФ формирует государственное финансирование: более 2/3 оказываемых реабилитационных услуг оказывается бесплатно для реабилитантов за счет ассигнований из бюджетной системы в рамках устанавливаемых им государственных заданий (Приложение 10).

Анализ численности штата реабилитационных центров, предоставляющих реабилитационные услуги инвалидам и детям-инвалидам, показывает, что работа более 50 % учреждений обеспечивается коллективами до 75 человек (Приложение 11). Наиболее многочисленными коллективами характеризуются медицинские реабилитационные центры. При этом средний уровень укомплектованности штата реабилитационных центров по РФ составляет около 80 %. Однако уровень обеспеченности кадрами учреждений реабилитационной сферы, как и уровень загрузки персонала значительно разнятся на территории страны (Приложение 12). Имеющиеся статистические данные показывают существенную дифференциацию показателей, характеризующих организацию работы реабилитационных центров в отраслевом и территориальном разрезе.

Во многом сложившаяся ситуация является следствием ведущей роли региональных властей в организации и развитии системы реабилитации, недостаточное внимание к этим вопросам на федеральном уровне, отсутствие системных действий в данной сфере [Региональная система, с. 67].

Как отмечают эксперты, на текущий момент единые методические подходы к оценке результативности реабилитационных отсутствуют [Здоровцова, с. 35], как не сохраняется преемственность показателей эффективности целевых программ отрасли, реализованных в 2000-2014 гг. [Гулак, Серебрякова, с. 41]. В то время как оценка работы реабилитационных центров в рамках общего контроля качества государственных организаций не позволяет в полной мере учесть особенности работы реабилитационной сферы.

Анализ и оценка имеющихся статистических данных о результатах освидетельствования в органах МСЭ показывает снижение числа разработанных индивидуальных программ реабилитации инвалидов в 2015-2018 гг. (Приложение 13). Статистические данные Росстата об эффективности реализации индивидуальных реабилитационных программ показывают следующие закономерности: сокращается число выполнивших ИПР инвалидов, сокращается доля ИПР, выполненных с положительными результатами реабилитации, растет доля инвалидов, не участвующих в реабилитационном процессе (Таблица 1.4).

Таблица 1.4

Результаты реабилитации инвалидов, выполнивших индивидуальную программу реабилитации, установленные при переосвидетельствовании органами МСЭ

Показатель	2015год	2016год	2017год	2018год
Доля выполненных индивидуальных программ реабилитации, % из выданных	58,8	61,3	38,4	57,9
Доля ИПР реализованных с положительными результатами реабилитации, % от числа реализованных ИПР	50,1	48,4	41,9	49,0
ИПР, обеспечивших интеграцию инвалидов в семью и общество, % от числа реализованных ИПР	15,5	15,8	16,2	23,3
Уровень реализации рекомендаций по профессиональной ориентации, % от числа реализованных ИПР	13,0	12,0	11,8	6,6
Уровень реализации рекомендаций по обеспечению занятости, % от числа реализованных ИПР	7,2	6,7	6,3	5,1

Источник: составлено автором по данным Росстата [Положение инвалидов...]

К числу основных причин сложившейся ситуации следует отнести:

- 1) недостаточный уровень квалификации, а также нормативно-методического и информационного сопровождения для формирования эффективных и практически реализуемых ИПР;
- 2) недостаточные возможности инвалидов по реализации ИПР, ограниченная для них транспортная, информационная и др. доступность реабилитационных центров;
- 3) низкая удовлетворенность инвалидов предоставлением реабилитационных услуг.

По данным Выборочного наблюдения качества и доступности услуг в сферах образования, здравоохранения и социального обслуживания, содействия

занятости населения, 34 % лиц, получивших ИТР считают, что предложенная ИТР не в полной мере является подходящей (оптимальной) и учитывает состояние здоровья. Соответственно в полной мере ИТР следуют не более 63,8 % получивших их граждан с ограниченными возможностями здоровья: 29 % опрошенных говорят о частичном следовании ИТР, порядка 7% вообще не выполняют её [Положение инвалидов...].

Анализ основных жалоб инвалидов на работу реабилитационных центров представлен на Приложение 14. Число неудовлетворенных работой реабилитационных центров пациентов составляло 27,6 % в 2016 году и 32,7 % в 2018 году, к числу других проблем относятся низкая эффективность реабилитации, организационные сложности проезда к месту реабилитации, отсутствие необходимых услуг в государственных центрах. Описанные причины зачастую служат причиной необращения инвалидами в медицинские организации при наличии потребности в медицинской помощи.

В Тюменской области на начало 2020 года проживает 93 159 инвалидов, что составляет 6,8% общей численности населения. Около 7,6 % (7,1 тыс. чел.) – дети-инвалиды, 9,0 % приходится на инвалидов 1 группы, 39,4 % - на инвалидов 2 группы, 44,0 – на инвалидов 3 группы (Рисунок 1.9).

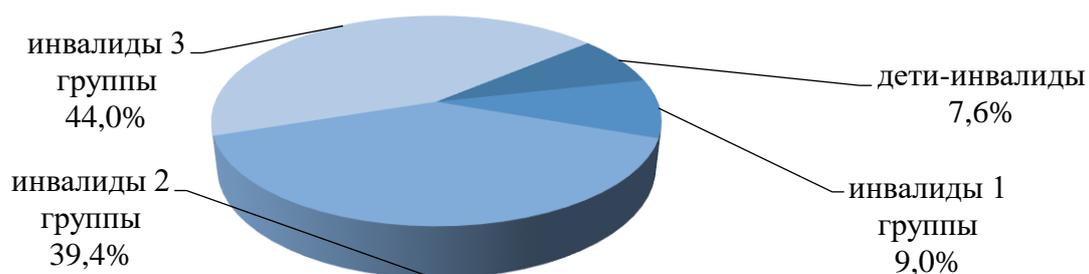


Рис. 1.9. Анализ структуры лиц, имеющих статус инвалида в Тюменской области,%

Источник: составлено автором по данным [Положение инвалидов...], [Численность инвалидов в РФ]

При этом общая численность инвалидов в области в 2016-2019 гг. снизилась на 9,57 тыс. чел. (9,3 %), однако численность детей-инвалидов на этот период выросла на 0,97 тыс. или на 15% (Рисунок 1.10). Темпы роста детей-инвалидов в Тюменской области в 2015-2019 гг. выше общероссийских 15,8% при общероссийском уровне в 11,5%.

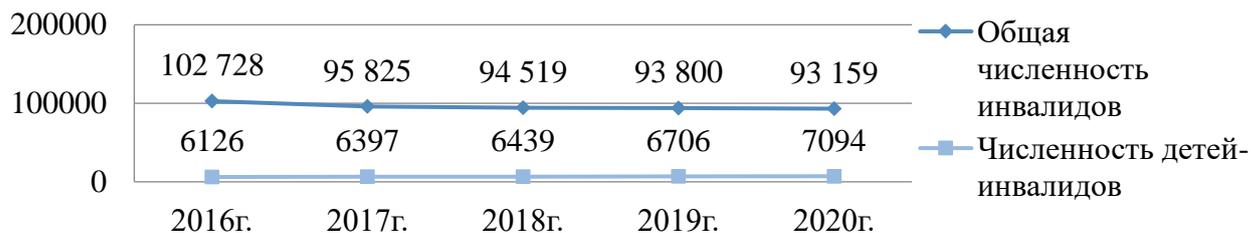


Рис. 1.10. Динамика численности инвалидов в Тюменской области в 2016-2020 гг., чел. на 1 января

Источник: составлено автором по данным [Положение инвалидов...], [Численность инвалидов в РФ..]

При этом уровень инвалидизации населения в регионе ниже, чем в среднем по РФ и в последние годы имеет тенденцию к снижению (Рисунок 1.11).

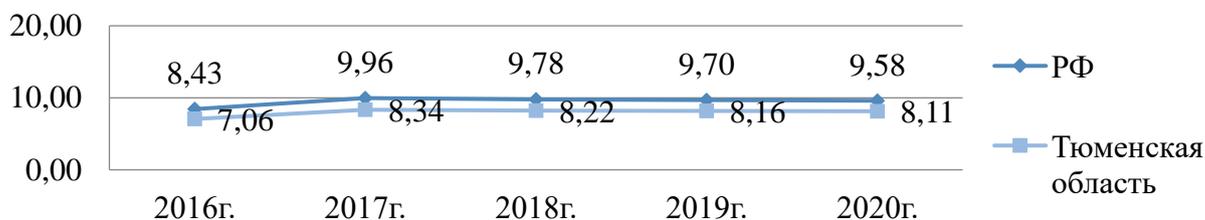


Рис. 1.11. Динамика численности инвалидов в Тюменской области в 2016-2020 гг., чел. на 1 января

Источник: составлено автором по данным [Положение инвалидов...], [Численность инвалидов в РФ..]

Таким образом, несмотря на то, что уровень инвалидизации в области ниже общероссийского, рост численности детей со стойкими проблемами здоровья является тревожной тенденцией. Из общей численности детей-инвалидов более 900 детей (13,4 %) дети до 3 лет, 41,3 % - дети от 4 до 10 лет, 45,3 % - дети 10-18 лет (Приложение 15). Анализ основных условий жизни людей с ограниченными особенностями в области показывает, что из общей численности людей с инвалидностью в области доля нуждающихся в особых условиях создания безбарьерной среды и оказании ситуационной помощи составляет около 32% (более 30 тыс. чел.). Это около 5,6 тыс. чел., в т.ч. около 1 тыс. детей, использующих кресло-коляски; более 5 тыс. инвалидов по зрению, в т.ч. около 500 детей; около 3 тыс. инвалидов по слуху, в т.ч. более 300 детей; 16,6 тыс. инвалидов с психическими

расстройствами, в т.ч. около 3 тыс. детей.

Общая характеристика реабилитационной сферы Тюменской области, включающей 48 организаций, представлена в Приложении 16. Из реабилитационных центров области более половины – центры социального обслуживания населения со Службами социализации и реабилитации; 15% - базовые реабилитационные центры; 31 % - стационарные организациями социального обслуживания. Ежегодно услугами региональной системы реабилитационных центров пользуются более 20 тыс. человек с ограниченными возможностями здоровья, в том числе более 7 тыс. несовершеннолетних. Активное развитие реабилитационной инфраструктуры, рост актуальности проблем детской инвалидности в регионе повышают значимость эффективной работы персонала реабилитационных центров.

Таким образом, в своевременной реабилитационной сфере РФ на государственный сектор приходится более 80 % услуг. Отдельного внимания заслуживает развитие системы реабилитационных центров для инвалидов, так как растет численность детей-инвалидов и общий объем нуждающихся в услугах реабилитации граждан остается существенным, а качество реабилитационных услуг остается недостаточно высоким. Несмотря на то, что прохождение реабилитации в специализированных реабилитационных центрах, обеспечивает реабилитанту повышенный уровень обслуживания, наличие ряда проблем развития организаций отрасли снижает эту эффективность. В частности в реабилитационных центрах государственного сектора сохраняется недостаточная укомплектованность кадрами, высокая территориальная дифференциация уровня загрузки персонала, низкая территориальная доступность реабилитационных услуг для инвалидов. В результате сокращается число инвалидов, вовлеченных в процесс реабилитации, получающих и выполняющих ИПР, сокращается доля ИПР, выполненных с положительными результатами реабилитации, растет неудовлетворенность качеством предоставления реабилитационных услуг, уровнем профессионализма и качеством работы персонала реабилитационных центров. Повышение качества работы персонала реабилитационных центров в сложившейся ситуации является одной из актуальнейших проблем развития реабилитационной сферы страны.