



معاونت نوآوری و خدمات دانش بنیان

گروه رصد، آینده پژوهی و پژوهش های کاربردی

کاربرگ ارائه پروپوزال پژوهشی

۱- عنوان اولویت:

تعیین ارزش نسبی خدمات مراکز مثبت زندگی بر اساس الگوی مناسب سازمان بهزیستی

۲- ضرورت و دلایل توجیهی انتخاب اولویت:

با توجه به اهمیت روزافزون خدمات مددکاری اجتماعی در فرایند ارائه خدمات جامعه هدف سازمان بهزیستی کشور به عنوان متولی سلامت اجتماعی در کشور، ارتقاء کیفیت مددکاری مبنای شناسایی و احصاء نیازمندیهای جامعه هدف و همچنین پیگیری تحقق آن ها و همچنین بررسی اثربخشی خدمات دریافت شده می باشد. تعیین سبد خدمات مورد نیاز مددجو متناسب به نیازهای فرد در خانواده و جامعه (رویکرد خانواده محور) جزء مبنایی برای نحوه ارائه خدمات مددکاری به جامعه هدف سازمان می باشد. در این فرایند نظام ارجاع نیز یکی از ارکان گام های اجرایی تحقق خدمات می باشد. وجود الگوی اثربخش و موثر می تواند خدمت رسانی به جامعه هدف را افزایش داده و در نتیجه رضایت مشتری را در سطح جامعه انعکاس نماید. این درحالیست که با توجه به محدودیت در اعتبارات سازمان، لازم است حداکثر اثربخشی در خدمت رسانی متناسب با منابع موجود دنبال گردد. بر مبنای عرضه و تقاضا در حوزه خدمات اجتماعی شفافیت از اهمیت ویژه ای برخوردار است. شکست مجموعه خدمات سازمان به بسته های خدماتی می تواند گام موثری در جهت هدفمندسازی و توانمندسازی مددجویان باشد. لذا ضرورت دارد با استفاده از روش های علمی الگویی جامع مبتنی بر فرایند و وظایف تعیین شده، تعرفه جبران خدمات صورت پذیرفته مرتبط نیز که در شیوه خدمت رسانی نقش موثری دارند لحاظ گردد.

۳- خلاصه روش اجرای پژوهش

پس از احصای فعالیت های سازمان در قالب پروژه های مستقل، ساختار شکست کار (WBS) برای این پروژه ها تنظیم می شود، سپس با استفاده از روش های علمی ارزش نسبی هر یک از زیرفعالیت ها در حالت های مختلف مشخص می گردد تا در نهایت با تعیین تعرفه های قیمت گذاری بتوان به یک الگوی مناسب و جامع برای جبران خدمات در مراکز خدمات مددکاری اجتماعی دست یافت، در پایان الگوی طراحی شده مورد ارزیابی قرار خواهد گرفت.

۴- گستره جامعه آماری مورد نیاز پژوهش مبتنی بر این اولویت را تعیین فرمائید:

روش های مورد استفاده در پژوهش حاضر ترکیبی از روش های کمی و کیفی غیرآماري است.

۵- بازه زمانی مورد نیاز (در صورت لزوم) در پژوهش ناشی از این اولویت را ذکر فرمائید:

زمان مورد نیاز برای پژوهش یک سال است.

۶- بیان و تشریح مسئله منتج به این اولویت:

فقدان یک الگوی مناسب دسته بندی و سطح بندی خدمات براساس نیازهای مددجویان سازمان و همچنین هزینه های مترتب با آن، منجر به بی انگیزگی و کاهش کیفیت در مراکز مثبت زندگی و ایجاد بستر کاهش کیفیت خدمات مددکاری و فساد به واسطه عدم شفافیت در پرداخت های مالی گردد. این در حالیست که ویژگی های بومی در شیوه های ارائه خدمت یکی از عناصر اثرگذار بر خدمت رسانی است. از سوی دیگر با لحاظ تنوع و پیچیدگی خدمات مددکاری اجتماعی، ارائه یک نسخه کلی برای همه خدمت گیرندگان منجر به تکثرگرایی، موازی کاری، اتلاف بودجه خواهد شد.

عدم وجود الگوی بومی مناسب در خصوص ارائه خدمات مددکاری اجتماعی دارای پیچیدگی های عملیاتی است که عدم توجه به هریک موجب کاهش کیفیت خدمات مددکاری می باشد. عدم شفاف سازی در مکانسیم های عرضه و تقاضا در زمینه ارائه و دریافت خدمات اجتماعی موجب ایجاد چالش برای سازمان بهزیستی کشور می شود.

در حال حاضر الگوی تعیین حق الزحمه مراکز مثبت زندگی بر اساس چانه زنی میان کانون مراکز و سازمان بهزیستی است و در برخی موارد برای تعیین بهای تمام شده خدمات، از روش هایی مانند دسته بندی مراکز به مراکز کلان شهرها، مراکز شهرهای متوسط و مراکز شهرهای کوچک استفاده می شود که از دقت کافی برخوردار نیست. فقدان یک الگوی جامع، دقیق و شفاف برای تعیین شیوه و نحوه ارائه خدمات به جامعه هدف بومی متناسب با منابع موجود و همچنین جبران هزینه های خدمات ارائه شده، منجر به هدر رفت منابع و در نتیجه عدم رضایت ذینفعان اعم از سازمان بهزیستی، مراکز مثبت زندگی، مددکاران، مددجویان و ... می شود.

۷- اجرای طرح پژوهشی ناشی از این اولویت، چه مسائلی و مشکلاتی را برای سازمان / جمعیت هدف

برطرف می کند؟

- هدفمندی ارائه خدمات از طریق برقراری نظام سبد ارائه خدمات و نظام ارجاع
- هدفمندی ارائه خدمات براساس توانمندسازی جامعه هدف
- اهمیت به شرایط بومی - جغرافیای - فرهنگی در ارائه خدمات و جبران هزینه های خدمات ارائه شده
- شناسایی و تعیین وزن خدمات مددکاری در فرایند ارائه کلیه خدمات سازمان
- چابکی و اثربخشی در ارائه خدمات به جامعه هدف سازمان
- ایجاد عدالت در پرداخت ها با استقرار نظام واحد
- ارتقای کیفیت خدمات در مراکز ارائه دهنده خدمات
- تسهیل در ارزیابی عملکرد مراکز ارائه دهنده خدمات
- عدم ارائه خدماتی که متناسب با شرایط مددجوی نیست
- عدم پرداخت های غیررسمی و نامتناسب به مراکز
- ایجاد سیستم کدینگ برای خدمات مددکاری اجتماعی
- حمایت از مددکاران اجتماعی
- تسهیل فرایند ارزیابی و نظارت مراکز

۸- این اولویت ناشی از چه نیاز دانشی / پژوهشی در حوزه مربوطه است؟

پرداخت حق الزحمه مراکز به صورت عادلانه و متناسب با خدمات ارائه شده

۹- نتایج حاصل از انجام پژوهش بر اساس این اولویت، در مورد کدامیک از طرح ها، برنامه ها و

وظایف حوزه مربوطه کاربرد دارد؟ (قابلیت کاربست دارد)

اصلاح الگوی واگذاری خدمات به مراکز مثبت زندگی و جبران هزینه خدمات ارائه شده در این مراکز، تثبیت مددکاران

۱۰- تعریف عملیاتی از متغیر های طرح پژوهشی ناشی از این اولویت کدام هستند؟

۱۱- نوع طرح پژوهشی (آزمایشی، نیمه آزمایشی و) حاصل از این اولویت چیست؟

۱۲- هرگونه توضیح دیگر