

Аналітична записка

щодо оцінки якості надання соціальних послуг
КУ «Дніпровський міський територіальний центр
соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»
Дніпровської міської ради

№	Відділ	Зміст
1	Відділ КУ «ДМТЦСО(НС П)» ДМР в АНД районі міста	<p>Відділення соціальної допомоги вдома є об'єктом моніторингу та оцінки якості соціальної послуги, яка надається за межами терцентру. А відділення денного перебування є об'єктом моніторингу та оцінки якості соціальної послуги, яка надається в терцентрі.</p> <p>Відділення соціальної допомоги вдома та денного перебування керуються в роботі Державним стандартом соціальних послуг, який визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальних послуг, показники якості соціальних послуг та критерії дотримання цих показників.</p> <p>Дані моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома та денного перебування збираються щомісячно, а з тоєю більш детального аналізу, розглядаються комісією два рази на рік.</p> <p>При проведенні внутрішньої оцінки застосовувались «Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки соціальних послуг», затвержені наказом Мінсоцполітики України від 27.12.2013 № 904 « Про затвердження Методичних рекомендацій з проведенням моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».</p> <p>Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома проводилась за такими критеріями: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага до отримувача соціальної послуги, професійність.</p> <p>Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг відділенням денного перебування проводилась за такими критеріями: результативність, застосування заходів ставлення персоналу до підопічних, відсутність скарг, наявність подяк.</p> <p>У 2019 році комісією проведено аналіз анкетування отримувачів соціальної послуги догляду вдома та денного перебування, складено акти перевірки.</p> <p>Якість і результативність надання соціальної послуги догляду вдома та денного перебування відповідають вимогам Державного стандарту догляду вдома, денного перебування, скарги відсутні, спостерігаються позитивні зміни в емоційному, психологічному та фізичному стані отримувачів соціальної послуги.</p> <p>Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги догляду вдома та денного перебування визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.</p> <p>В цілому узагальнений статус показника «добре».</p> <p>Результати перевірок обговорюються с надавачами соціальних послуг на оперативних нарадах регулярно (щотижня).</p> <p>Відділення соціальної допомоги вдома та денного перебування і надалі спрямовують свою роботу на вдосконалення процесу обслуговування і підвищення якості соціальної послуги догляду вдома, денного перебування та продовжують працювати на відповідному рівні.</p>
2	Відділ КУ «ДМТЦСО(НС П)» ДМР у Шевченківському	<p>На обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома відділу територіального центру фактично обслуговується 468 особи. З них, на платній основі - 13 осіб. Соціальне обслуговування здійснює 41 соціальний робітник. Середнє навантаження на одного соціального робітника - 12 осіб.</p> <p>В ході проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості з 16.04.2019 р. по 31.12.2019 р. було здійснено</p>

відвідувань та опитано **384** особи, що становить **80** % від загальної кількості підопічних. Опитано в телефонному режимі - 295 осіб, здійснено відвідувань за адресами проживання підопічних - 89.

ЗВІТ

оцінки якості надання соціальної послуги «догляд вдома»

з « 16 » 04 20 19 р. по « 31 » 12 20 19 р.

Кількість підопічних 384 Всього 468 % 80%
 Кількість соціальних робітників 36 Всього 41 % 87%
 Добре 308 Задовільно 76 Незадовільно 0

Кількісні показники	заг. кількість	всього	%	оцінка
Скарги за звітний період	468	3	0,6	добре
Подяки за звітний період	468	21	5	-----
Покращення емоційного, психологічного, фізичного стану від загальної кількості	384	335	87	добре
Кількість задоволених звернень на послугу «Догляд вдома» від заг. кількості звернень	115	65	57	добре

Якісні показники	так	%	ні	%	оцінка
Адресність	361	94%	23	6%	добре
Результативність	377	98%	7	2%	добре
Своєчасність	377	98%	7	2%	добре
Доступність та відкритість	384	100%	0	0%	добре
Зручність	346	90%	38	10%	добре
Повага гідності отримувача	377	98%	7	2%	добре

Узагальнений статус оцінки якості соціальної послуги в цілому : добре

Якісні показники.

Адресність та індивідуальний підхід: всі особові справи підопічних (100%) містять індивідуальні плани, згідно індивідуальних потреб отримувачів та своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб кожні півроку.

Результативність: згідно проведеного опитування 384 осіб, **добру** оцінку якості дали 308 осіб, **задовільну** - 76 осіб, **незадовільної** оцінки небуло, 87% опитаних задоволені соціальною послугою «Догляд вдома», що відображається покращенням емоційного, психологічного фізичного стану отримувачів соціальної послуги.

Своєчасність: рішення про надання соціальної послуги догляд вдома чи відмову у наданні приймається відділом терцентру протягом 14 днів з дати звернення отримувача соціальних послуг згідно державного стандарту. Складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення. Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання (перегляду) індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги.

Доступність та відкритість: відділ терцентру знаходиться у місті із зручною транспортною розв'язкою, відповідає санітарним та протипожежним вимогам, є місця для паркування транспортних засобів. Приміщення двоповерхове, зручне, обладнане пандусом та кнопкою виклику працівника. Відділення соціальної допомоги вдома знаходиться на другому поверсі приміщення. На другий поверх особа з обмеженою можливістю може піднятися за допомогою підйомника.

В кімнатах відділення оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги «Догляд вдома». Інформація також розміщена на сайті територіального центру.

Повага до гідності отримувача: під час проведення внутрішнього моніторингу соціальної послуги та згідно проведених опитувань з виходом до підопічних за місцем проживання та в телефонній розмові, було виявлено, що задоволених отримувачів роботою соціальних робітників – 87%.

Професійність: штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Посадові інструкції розроблені та затверджені згідно вимог Довідника кваліфікаційних характеристик. Всі робітники проходять медичний огляд один раз на рік.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг показники відповідають встановленому рівні – «Добре».

Незважаючи на узагальнений статус «добре» відділенням соціальної допомоги вдома, плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги вдома за наступними напрямками:

- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу догляду вдома;
- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги в частині їх перегляду;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціально обслуговування отримувачів послуг;
- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців Шевченківського району м. Дніпра з питань роботи відділення соціальної допомоги вдома, соціального захисту населення (субсидії, пільги);
- провести роботу з оформлення стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги;
- провести роботу над оформленням стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті догляду вдома
- продовжувати роботу з благодійними організаціями, приватними підприємцями, релігійними конфесіями у напрямку надання допомоги малозабезпеченим мешканцям району засобами особистої гігієни, одягом та взуттям, допоміжними засобами пересування.

3
Відділ КУ
«ДМТЦСО(НС
І)» ДМР в
Індустріальному
у районі міста

Внутрішнє оцінювання якості надання соціальних послуг проводилося у період з 19.04.2019 по 31.12.2019 рік та здійснювалося шляхом опитування (анкетування) споживачів послуг за місцем їх проживання та спостереження за процесом надання соціальних послуг. До анкет було включено 12 видів основних послуг відповідно до Державного стандарту догляду вдома, які надаються підопічним згідно з індивідуальним планом та договором.

Під час спілкування з отримувачами послуг зверталась увага на:

- точність визначення ступеню індивідуальних потреб отримувача послуг;

- відповідність послуг в індивідуальному плані з послугами, що надаються реально;

- дотримання графіку відвідувань отримувачів послуг суб'єктом, що надає соціальні послуги;

- відносини між отримувачем послуг та суб'єктом, що надає соціальні послуги

- Оцінка кількісних показників відповіді статусу «добре», тому що в процесі опитування 210 чоловік було 2 скарги

щодо послуги «ведення домашнього господарства, що становить близько 1% від загальної кількості опитуваних.

Також було виявлено, що:

- не всі щоденники відвідувань оформлені належним чином;

- не всі послуги, які надають соціальні робітники, фіксуються ними в щоденниках відвідувань;

- не всі соціальні робітники вказують перелік продуктів харчування та їх ціни, придбаних в місцях, де немає

касових апаратів;

- деякі отримувачі послуг не ставлять свій підпис під записом, зробленим соціальним робітником після закінчення виконаної роботи.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовуються такі

показники як:

- адресність та індивідуальний підхід;

- результативність;

- своєчасність;

- доступність та відкритість;

- повага гідності отримувача послуги;

- професійність

Відповідно до опитування отримувачів послуги, індивідуальних планів, карт обліку виконаних соціальних послуг догляду вдома, запису в щоденниках відвідувань було встановлено, що;

- стосовно адресності — оцінці «незадовільно» відповідає якість надання послуги «написання листів, заяв, отримання довідок», тому що соціальні робітники не мають можливості в повній мірі отримувати довідки про склад сім'ї в Департаменті адміністративних послуг та дозвільних процедур, а також довідки про розмір пенсій отримувачів послуг в Пенсійному фонді. Ці установи вимагають особистої присутності отримувачів послуг, не зважаючи на те, що вони є немобільними. Інші види послуг відповідають оцінці «добре».

- стосовно результативності — всі види послуг відповідають оцінці «добре».

За результатами опитування отримувачів послуги щодо якості надання соціальних послуг з'ясувалося, що показники: «своєчасність», «доступність та відкритість», «повага гідності отримувача послуги», «професійність» відповідають оцінці «добре»

Незважаючи на узагальнений статус «добре», відділення соціальної допомоги вдома планує наступні заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості надання соціальної послуги вдома:

- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян похилого віку та осіб з обмеженими фізичними

можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;

- постійно приділяти увагу індивідуальним потребам отримувачів послуг;

- проводити роботу з суб'єктами, що надають соціальні послуги догляду вдома, щодо підвищення рівня

професійної компетенції, наприклад, шляхом обміну досвідом з іншими відділами територіального центру міста;

- регулярно, на щотижневих нарадах, проводити самооцінку персоналу та при наявності коштів організувати заохочення для особливо професійних робітників.
Враховуючи вищевикладене, можна зробити висновок-в цілому роботу відділення соціальної допомоги вдома визначити як «задовільно».

Внутрішнє оцінювання якості надання соціальних послуг проводиться згідно вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року №904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та за наказами керівника.

Соціальна адаптація.

Комісією проведено вивчення особових справ 50 підопічних відділення, які отримують послугу соціальної адаптації та проведено анкетування 50 підопічних.

Вивчені особові справи відповідають переліку документів, що входять до складу особової справи відповідно п.30 «Переліку, умов та порядку надання соціальних послуг відділення денного перебування територіального центру», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 р. №1417.

При анкетуванні підопічних скарг та нарікань не виявлено – всі опитувані задоволені змістом заходів, через які вони отримують послугу соціальної адаптації. Понад 70% отримувачів послуги залучені до гурткової роботи за інтересами, в університеті III віку, в групах самопомогі (волонтерська діяльність).

За кількісними показниками загальна оцінка «добре». За якісними – «задовільно».

Загальна оцінка якості надання послуги соціальної адаптації відповідає «добре»

Денний догляд

Проведено вивчення особових справ та анкетування 50 отримувачів послуги денного догляду.

За результатами моніторингу встановлено:

- склад особових справ відповідає переліку;

- виявлено декілька заходів денного догляду, які надаються в повній мірі, але не внесені до індивідуальних планів двох отримувачів;

Завдяки грамотній організації проведення оздоровчої фізкультури, уважній індивідуальній роботі з психологічної корекції, постійному контролю за станом здоров'я отримувачів та проведення комплексних оздоровчих процедур послуги денного догляду, спостерігається позитивна динаміка емоційного стану (90 осіб -30,3%), покращення загального самопочуття (90 осіб – 54,5%), фізичного стану. Тільки 14 осіб (15%) почувають себе стабільно, без змін. Високу оцінку з боку отримувачів отримали надавачі послуги за комфортні умови для перебування (санітарно-гігієнічний стан відділення, високий професіоналізм працівників та поважне ставлення до підопічних.

За кількісними показниками загальна оцінка «добре».

За якісними показниками загальна оцінка «добре»/

Соціальна послуга догляд вдома –комісією проведено виходи по місцю мешкання підопічних відділення соціальної допомоги вдома та здійснено анкетування через опитування. До анкет були включені основні 12 видів послуг (додаток №2 до Державного стандарту догляду вдома), які отримують підопічні відповідно індивідуального плану та договору. При опитуванні враховувались фактори:

- відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам,

- правильності визначення індивідуальних потреб,

- задоволення індивідуальних потреб,

- врахування інтересів та потреб отримувачів соціальних послуг,
- дотримання графіку відвідування та своєчасне виконання індивідуального плану,
- інформування отримувачів послуг про зміни в системі надання, умов і порядку отримання соціальних послуг,
- ставлення соціальних робітників та працівників до підопічного.

Оцінка кількісних показників відповідає статусу «Добре». В процесі опитування скарг, нарікань та зауважень не виявлено.

Водночас встановлено:

- надаються послуги, за проханням підопічного, невизначені в індивідуальному плані та договорі,
- з боку підопічних не створені умови для надання соціальним робітником послуг (відсутні ключі від під'їзних дверей та вхідних квартирних, багато часу витрачається на підгрів води, відсутні пілососи),
- деякі підопічні нехтують працюю соціальних робітників (не підтримують порядок після прибирання соціальним робітником їх житла; вимагають доставки великих вантажів при відсутності роботи ліфта, в 50% будинків ліфти не передбачені),

Якість надання соціальних послуг визначалась за показниками: адресність, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага гідності отримувача, професійність..

Враховуючи відповіді отримувачів, записи в щоденниках, визначення послуг в індивідуальних планах та облік послуг в картах обліку надання соціальних послуг встановлено:

За адресністю

Оцінці «задовільно» відповідає якість надання послуги «Забезпечення супроводження»- послуга надається не при кожному відвідуванні, а за потребою отримувача.

Решта наданих видів послуг відповідають оцінці «Добре»

За результативністю – відповідає оцінці «Добре»

Показники своєчасності, доступності та відкритості, повага гідності отримувача, професійність відповідають оцінці «Добре» при наданні всіх видів послуг. Враховуючи контингент отримувачів, при виникненні незначних непорозумінь, питання вирішуються невідкладно.

За результатами опитування отримувачів визначена їх думка щодо якості надання соціальних послуг односторонньо «Добре».

По закінченню проведення моніторингу розробляються заходи та визначається термін усунення виявлених недоліків.

Слід відмітити, що раз на тиждень на оперативних засіданнях, керівниками дільниць проводиться ретельний моніторинг надання соціальних послуг та коригування, в разі необхідності (за результатами ознайомлення з журналами оперативних нарад). Раз на місяць проводиться заняття в Школі соціального робітника, на яких вивчаються питання внесення змін та запровадження нового до законодавчої бази соціального захисту населення та конкретно категорій, що підлягають обслуговуванню установою. На заняття запрошуються спеціалісти соціальних служб, юристи.

Комісією ведеться постійний аналіз якісних та кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома, послуги денного догляду та послуги соціальної адаптації.

Перевірка якості надання соціальної послуги догляду вдома, послуги денного догляду та послуги соціальної адаптації здійснюється не лише членами комісії, але й керівниками структурних підрозділів.

Визначення якості соціальної послуги проводиться шляхом відстеження, анкетування отримувачів, опитування отримувачів соціальної послуги які оцінили довіру, своєчасність, доступність, зручність, безвідмовність, повагу та безпеку отриманих соціальних послуг.

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання /перегляду/ індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома, послуги денного догляду та послуги соціальної адаптації.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги догляду вдома, послуги денного догляду та послуги соціальної адаптації соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється один раз на рік. Комісією з внутрішньої оцінки якості соціальних послуг та завідувачами відділень протягом року проводились планові (щоквартально) та раптові перевірки роботи соціальних робітників.

За результатами проведеної роботи відхилень від запланованих показників не виявлено.

Відділом КУ «ДМТЦСО (НСІП)» ДМР у Центральному районі міста проведена оцінка якості надання соціальних послуг догляду вдома, денного догляду, соціальної адаптації за результатами роботи у 2019 році. Опитано 97% підопічних відділення соціальної допомоги вдома та відділення денного перебування. В анкетах застосовані наступні показники якості надання соціальних послуг: кількість послуг; адресність та індивідуальний підхід; результативність; своєчасність; доступність та відкритість; повага до гідності; професійність. Опитування проводилось за результатами роботи у 2019 році.

Показники опитування переведені в відсотковий еквівалент. Отримані результати оцінки:

Оцінка кількісних показників	
Відсотковий еквівалент	Статус
98%	Добре
Оцінка показника «кількість скарг»	
Відсотковий еквівалент	Статус
0 %	Добре

Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг			
№	Критерій	Відсотковий еквівалент	Статус
1	Адресність та індивідуальний підхід	96	Добре
2	Результативність	99	Добре
3	Своєчасність	99	Добре

Відділ КУ «ДМТЦСО(НСІП)» ДМР у Новокодацьком у районі міста

6. Відділ КУ «ДМТЦСО(НСІП)» ДМР у Центральному районі міста

4	Доступність та відкритість	98	Добре
5	Повага до гідності	99	Добре
6	Професійність	98	Добре
Загальна оцінка:		98	Добре

Висновок: працівники відділу в 2019 році дотримувались вимог щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальних послуг, що встановлені Державними стандартами. По окремим випадкам проведена робота по покращенню показників підвищення рівня професійної компетенції.

Рекомендації: завідувачам відділень постійно проводити консультації з отримувачами соціальних послуг щодо перевірки їх якості:

Загальна оцінка якості надання соціальних послуг «добре».

Аналіз внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, які надає Відділ Комунальної установи "Дніпровський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)" Дніпровської міської ради у Чечелівському районі міста проведено за період з 25 квітня 2019 року по 31 грудня 2019 року. Проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг наданих відділом здійснюється відповідно до Наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013р. № 904.

Відділ використовував такі методи оцінки: анкета оцінювання якості надання соціальних послуг, яка заповнюється з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг, виявлення проблем, що гальмують розвиток надання соціальних послуг: догляд вдома, денного догляду, організації надання адресної натуральної та грошової допомоги.

В опитуванні взяли участь 1375 отримувачів соціальних послуг, з них: соціальної послуги догляду вдома 826 осіб, денного догляду 324 особи, організації надання адресної натуральної та грошової допомоги 225 осіб. Серед отримувачів соціальних послуг проводились співбесіди, телефонне опитування, аналіз звернень. За період проведення оцінки скарг не зареєстровано, з початку періоду проведення оцінки звернень щодо зауважень до наданих соціальних послуг від жителів району не надходило.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались такі показники якості соціальних послуг, як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувачів соціальних послуг, професійність.

Працівники відділу ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків (п. 2.3 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушень Договору не виявлено.

Щонеділі проводяться оперативні наради на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. Розроблений графік проведення навчань та підвищення кваліфікації надавачів соціальних послуг.

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг відділень розподілено застосовувались кількісні показники соціальних послуг:

Кількісні показники	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	"Добре"	-	-

Від отримувачів соціальних послуг скарг не надходило.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала за графіком та поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг відділом, проводилось анкетування, проаналізовані отримані дані, за результатами яких підводились підсумки моніторингу та визначались заходи на удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювались статуси, які переважали):

Показники якісні	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	"Добре"	-	-
Результативність	"Добре"	-	-
Своєчасність	"Добре"	-	-
Доступність	"Добре"	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	"Добре"	-	-
Професійність	"Добре"	-	-

Оцінка якості соціальних послуг в цілому:

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі суб'єкта, що надає соціальну послугу
"Добре"	Продовжувати роботу
"Задовільно"	
"Незадовільно"	

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню - "Добре".

Заплановані заходи для покращення роботи відділу КУ "ДМТЦО (НСП) ДМР у Чечелівському районі міста Дніпра:

- продовжувати своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг а частині їх перегляду;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

Відділ КУ
«ДМТЦСО(НС
П)» ДМР у
Самарському
районі міста

Відділ Комунальної установи «Дніпровський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» Дніпровської міської ради у Самарському районі міста здійснює поетапне впровадження наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Відділ також не відступає від правил, зокрема:

- створено Комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, до складу якої увійшли 6 працівників;
- призначено відповідальну особу з організації та проведення оцінки якості соціальних послуг;
- розроблено план заходів;
- внутрішня оцінка проводиться згідно графіку - раз на рік.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

- дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
- оптимізації роботи відділень, які надають послуги;
- підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
- дотримання встановленого рівня якості надання соціальних послуг та його підвищення;
- визначення результативності надання соціальних послуг;
- виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
- виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальних послуг по двом відділенням соціальної допомоги вдома, методом анкетування. Моніторингом охоплено 402 отримувача соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості проводилася у період з 09.04.2019 по 31.12.2019 у спокійній, діловій обстановці. Комісія працювала без ускладнень, оперативно, згідно з метою та ефективно.

Оцінка проводилася за наступними показниками якості:

- адресність та індивідуальний підхід;
- результативність;
- своєчасність;
- доступність та відкритість;
- повага до отримувача;
- професійність.

За результатами оцінки Комісія зробила висновки, що загальні показники внутрішньої оцінки якості соціальних послуг становлять:

догляд вдома – 98 % - статус «добре».

Окремо, зазначимо, що більшість отримувачів соціальних послуг відзначили увагу та небайдужість співробітників відділу до їх потреб, повагу до особистих переконань, безпеку під час отримання послуг та висловили свою довіру як на сьогоднішній день, так і на майбутнє.

Така оцінка є однією з найважливіших складових оцінки діяльності Відділу.