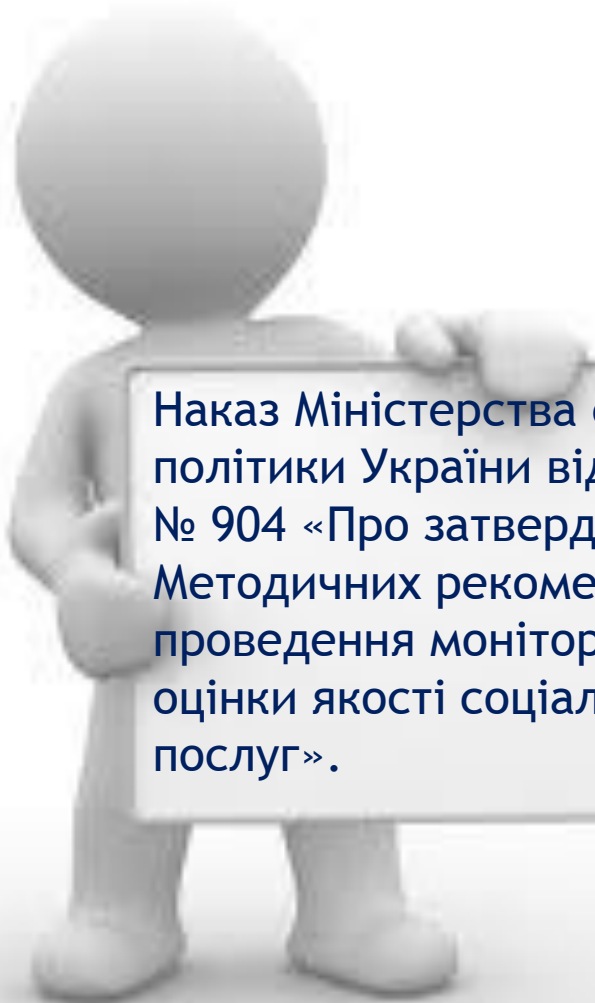




Про проведення оцінки якості
надання соціальних послуг
Територіальним центром
соціального обслуговування
(надання соціальних послуг)
Печерського району м.Києва у
2018 році

14 листопада - 05 грудня 2018 року



Наказ Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Пріоритетні завдання:

- ✓ дотриманні вимог Державних стандартів;
- ✓ оптимізація роботи відділень;
- ✓ підвищення рівня профкомпетентності;
- ✓ дотримання встановленого та підвищення рівня якості соціальних послуг;
- ✓ визначення результативності;
- ✓ виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, аналіз причин та вжиття заходів щодо їх усунення;
- ✓ виявлення позитивних і негативних тенденцій.

Державні стандарти

Накази Міністерства соціальної політики України:

- ▶ від 13.11.2013 № 760 -----
- ▶ від 29.01.2016 № 58 -----
- ▶ від 18.05.2015 № 514 -----
- ▶ від 02.07.2015 № 678 -----

Стандарт:

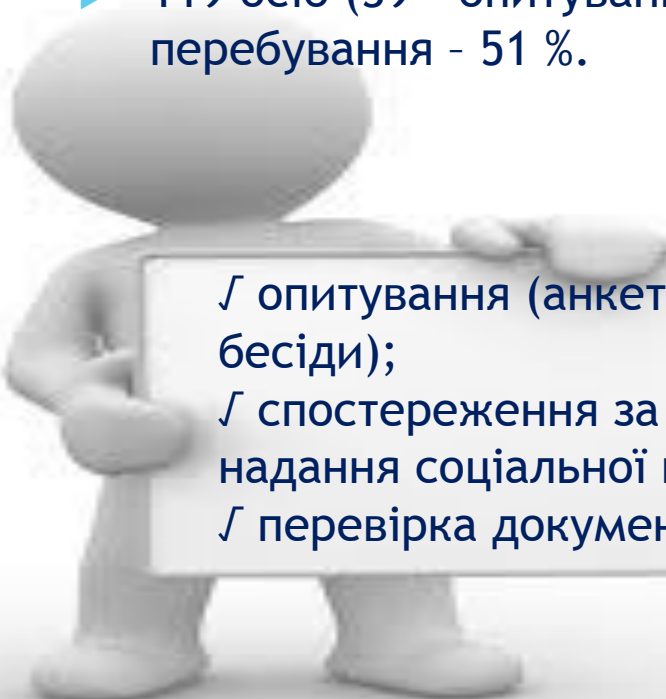
- ▶ Догляд вдома
- ▶ Паліативний догляд
- ▶ Соціальна адаптація
- ▶ Консультування

Показники якості

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

Охоплено перевіркою

- ▶ 184 особи (91 - опитування, 93 - особові справи) - відділення соціальної допомоги вдома № 1 та № 2 - 37 %;
- ▶ 45 осіб (25 - опитування, 20 - особових справ) - відділення паліативної допомоги вдома - 48%;
- ▶ 119 осіб (39 - опитування, 80 - особових справ) - відділення денного перебування - 51 %.



┐ опитування (анкетування та
бесіди);
┐ спостереження за процесом
надання соціальної послуги;
┐ перевірка документації

Згідно з Методичними рекомендаціями з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг: відсотковий еквівалент від 80% до 100% - статус «добре»,
 від 51% до 79% - статус «задовільно»,
 відсотковий еквівалент нижчий за 50% - статус «незадовільно».

	Догляд вдома	Паліативний догляд	Соціальна адаптація	Консультування
Адресність та індивідуальний підхід	94%	100%	89%	95%
Результативність	88%	98%	91%	91%
Своєчасність	100%	100%	100%	82%
Доступність та відкритість	92%	90%	89%	91%
Повага до гідності отримувача	92%	80%	91%	91%
Професійність	100%	100%	100%	100%
Загальна оцінка	94%	95%	93%	92%
Статус	«Добре»	«Добре»	«Добре»	«Добре»

соціальна послуга «догляд вдома» відповідає статусу «добре»:

адресність та індивідуальний підхід - для кожного отримувача визначені потреби та складені відповідні індивідуальні плани (100%), які в більшості випадків (74%) повністю відповідають потребам отримувача, своєчасний перегляд планів (97%);

результативність - позитивні зміни психоемоційного стану та покращення загального стану більшості отримувачів (69%), задоволеність отримувачів соціальною послугою в цілому (97%);

своєчасність - прийняття рішення про надання соціальної послуги вчасно (100%), визначення потреб та складання індивідуального плану з дотриманням термінів (100%), підписання двостороннього договору вчасно (100%), строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі (100%);

доступність та відкритість - всі приміщення Територіального центру, відповідають санітарним нормам (100%), доступ до кожного з приміщень обладнаний пандусом (100%), біля кожного з приміщень є місця для паркування (100%), висвітлення інформація щодо діяльності закладу у статтях київських газет, програмах телевізійних каналів (неодноразово брала участь директор), у кожному з приміщень розміщені інформаційні стенди, проте немає буклетів та недостатня кількість інших роздаткових матеріалів (69%);



повага до отримувача - всі отримувачі соціальної послуги «догляд вдома» позитивно оцінили ставлення до них соціальних робітників (100 %), факти негуманних та дискримінаційних дій по відношенню до отримувачів соціальної послуги відсутні (100%), принцип конфіденційності на належному рівні - у всіх договорах передбачено збереження конфіденційної інформації щодо отримувачів соціальної послуги (100%) та не допускається розголошення працівниками інформації щодо підопічних стороннім особам (100%);

професійність - штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства (100%), кожний соціальний робітник вчасно проходить медичний огляд та має медичну книжку (100%), наради з питань надання соціальних послуг проводяться щотижня (100%), всі працівники мають документ про освіту державного зразка відповідного рівня (100%), працівники відділень протягом року проходили навчання та підвищення кваліфікації (100%), соціальні робітники забезпечені необхідним інвентарем та проїзними квитками (100%).



Належним чином із застосуванням критеріїв оцінки відповідно до Державних стандартів здійснено оцінку якості надання соціальних послуг «паліативний догляд», «соціальна адаптація» та «консультування»:

Критерії оцінки послуги «паліативний догляд» співпадають з критеріями оцінки послуги «догляд вдома» і здійснювалися за тим самим принципом. Всі 25 опитаних, під час проведення оцінки, осіб задоволені роботою відділення, якістю соціальної послуги, яку отримують та ставленням до них працівників закладу.

За результатами оцінювання 97 % (з 39 осіб) опитаних отримувачів соціальної послуги «соціальна адаптація» в цілому задоволені якістю соціальної послуги «соціальна адаптація».

До проведення оцінки соціальної послуги «консультування» залучено 133 особи з відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, паліативної допомоги вдома та денного перебування. За результатами оцінювання 99 % залучених осіб в цілому задоволені соціальною послугою, яку отримують.

Оцінка кількісного показника „кількість скарг”:
від 0 % до 20 % - статус „добре”,
від 21% до 50 % - „задовільно”,
від 51 % до 100 % - „незадовільно”.

Л кількісний показник «кількість скарг» відповідає статусу «добре»
(ВСД № 1 - 4% - статус «добре», ВСД № 2 - 4 % - статус «добре»,
ВПДВ - 0 % - статус «добре», ВДП - 0% - статус «добре»);

Л у 2018 році всі 96 звернень отримувачів соціальних послуг «догляд вдома»,
«паліативний догляд», «соціальна адаптація» та «консультування» розглянуті та
задоволені у встановлені законодавством терміни;

Л моніторинг якості надання соціальних послуг здійснювався відповідно до
графіку моніторингу якості надання соціальних послуг 1 раз на рік.



Загальні показники внутрішньої оцінки якості соціальних послуг становлять:

- ┐ догляд вдома - **94 %** - статус «добре»;
- ┐ паліативний догляд - **95 %** - статус «добре»;
- ┐ соціальна адаптація - **93%** - статус «добре»;
- ┐ консультування - **92 %** - статус «добре».

Таким чином, діяльність відділень соціальної допомоги вдома № 1 та № 2, відділення паліативної допомоги вдома та відділення денного перебування оцінена за статусом «**добре**».

Покращення показників оцінки якості у порівнянні з попереднім періодом (2017 роком):

- ┐ «догляд вдома» - на 1 %;
- ┐ «паліативний догляд» - на 2%;
- ┐ «соціальна адаптація» - на 6 %;
- ┐ «консультування» - на 3%.



що є показником безперервної роботи працівників Територіального центру над покращенням якості соціальних послуг, які надаються.

Дякую за увагу!

