

## **Звіт про проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг особам, які перебувають на обслуговуванні територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Болградської районної державної адміністрації.**

24 травня 2019 року комісією з проведення зовнішньої оцінки надання соціальних послуг особам, які перебувають на обслуговуванні територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Болградської районної державної адміністрації, створеною за наказом начальника управління соціального захисту населення Болградської РДА від 08.05.2019 року № 7, було проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Болградської районної державної адміністрації.

В ході організації та проведення оцінки застосувався Порядок проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, затверджений наказом Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Метою зовнішньої Оцінки є: моніторинг та контроль якості надання соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Болградської Р Д А. У 2019 році на обслуговуванні в територіальному центрі перебувало 540 осіб, в тому числі: відділення соціальної допомоги вдома-508 осіб, відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання - 29 осіб.

Протягом січня - травня 2019 року проведено опитування 47 громадян щодо якості надання соціальної послуги догляду вдома. Визначення якості соціальної послуги проведено шляхом відстеження, анкетування отримувачів соціальної послуги, які оцінили довіру, своєчасність, доступність, зручність, безвідмовність, повагу та безпеку отриманих соціальних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг. При проведенні зовнішньої оцінки надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Комісією проведено вибіркову перевірку особових справ громадян, які знаходяться на обслуговуванні соціальної допомоги вдома. Справи ведуться з дотриманням вимог постанови КМУ від 29.12.2009 року № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів» та Державного стандарту догляду вдома, який затверджено наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 року №760.

Під час перевірки якості надання соціальної послуги догляду вдома за місцем проживання отримувачів послуги виявлено поодинокі випадки

порушення соціальними робітниками графіку відвідування одиноких непрацездатних громадян, але, як було встановлено, з поважної причини.

Зовнішньою оцінкою було охоплено відділення стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання.

Оцінка якості соціальної послуги стаціонарний догляд проводилась відповідно до показників якості надання соціальної послуги стаціонарного догляду, затверджених наказом Міністерства соціальної політики від 29.02.2016 р. № 198 «Про затвердження Державного стандарту стаціонарного догляду за особами, які втратили здатність до самообслуговування чи не набули такої здатності»

Відділення стаціонарного догляду розраховано на 40 ліжко місць. У опитуванні взяли участь 5 осіб – отримувачів послуг та 4 надавачів соціальної послуги.

Під час проведення оцінки якості було перевірено 29 особових справ отримувачів соціальної послуги стаціонарний догляд протягом 2019 року.

В особових справах є:

Картка визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (100%);

індивідуальний план надання соціальної послуги відповідно до ступеня визначення індивідуальних потреб (100%).

З метою виявлення рівня задоволеності соціальною послугою стаціонарного догляду було проведено опитування отримачів за наступними питаннями:

- ввічливість працівників;
- умови проживання у відділенні стаціонарного догляду;
- організація харчування;
- прибирання;
- зберігання особистих речей;
- покращення емоційного та фізичного стану.

За оцінками отримувачів соціальної послуги рівень задоволеності соціальною послугою – задовольняє.

Письмових скарг зі сторони отримувачів соціальної послуги стаціонарного догляду протягом 2019 року не надходило.

За результатами проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома та відділенням стаціонарного догляду для постійного або тимчасового проживання територіального центру рекомендовано розробити заходи з метою підвищення якості надання соціальних послуг;

- забезпечувати надання соціальної допомоги догляду вдома відповідно індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг;

- продовжувати забезпечення контролю за роботою соціальних робітників відділення соціальної допомоги вдома, дотриманням графіку відвідування та якістю послуг, що ними надаються.

- провести широкомасштабну інформаційно-роз'яснювальну роботу з залученням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг у територіальному центрі;
- підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди.

В.о. начальника управління  
соціального захисту населення  
районної державної адміністрації



*М.В. Перелі*

М.В. Перелі