**Інформація**

**про стан проведення у 2019 році оцінки якості наданих соціальних послуг КУ «Дніпровський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг)»**

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Внутрішня оцінка якості наданих соціальних послуг** | | | | | | | | **Зовнішня оцінка якості наданих соціальних послуг** | | | | | |
| № п/п | Повна назва суб’єкта, що надає соціальні послуги (форма власності) | Дата та № наказу про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг | Період надання соціальних послуг  (з - по), що підлягали оцінюванню | Назва послуги (згідно із наказом Мінсоцполітики від 03.09.2012№ 537), що підлягала оцінюванню\* | Результат проведення оцінки якості соціальної послуги та вжиті заходи з покращення якості наданої соціальної послуги, удосконалення діяльності суб’єкта, що надає соціальні послуги тощо (коротко зазначити основне)\* | Загальна оцінка установи | Дата та № наказу про проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг | | Період надання соціальних послуг  (з - по), які підлягали оцінюванню | Назва послуги (згідно із наказом Мінсоцполітики від 03.09.2012 № 537), що підлягала оцінюванню\* | Результат проведення оцінки якості соціальної послуги та вжиті заходи з покращення якості наданої соціальної послуги, удосконалення діяльності суб’єкта, що надає соціальні послуги тощо (коротко зазначити основне)\* | Загальна оцінка установи |
| **1** | **2** | **3** | **4** | **5** | **6** | **7** | **8** | | **9** | **10** | **11** | **12** |
| **Територіальні центри соціального обслуговування (надання соціальних послуг)** | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | **Відділ КУ «ДМ ТЦСО (НСП)» ДМР у Шевченків ському районі міста** | № 01/198 від 28.12.2019 | 16.04.2019 31.12.2019 | «Догляд вдома» | «Добре»  – проводити 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 соціального обслуговування отримувачів послуг;  – продовжувати інформаційно-роз’яснювальну роботу серед мешканців району з питань роботи відділення соціальної допомоги вдома. | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | 16.04.2019 31.12.2019- | «Догляд вдома» | Здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги в частині їх перегляду;  – проводити роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;  – продовжувати інформаційно-роз’яснювальну роботу серед мешканців району з питань роботи відділення соціальної допомоги вдома. | Добре |
| 2 | **Відділ КУ «ДМТЦСО (НСП)» ДМР в АНД районі міста** | № 01/198 від 28.12.2019 | 23.04.2019.31.12.2019 | Догляд вдома;  Денний догляд;  Соціальна адаптація | Добре | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | 23.04.201931.12.2019 | Догляд вдома;  Денний догляд;  Соціальна адаптація | Добре | Добре |
| 3 | **Відділ КУ «ДМ ТЦСО (НСП)» ДМР в Індустріальному районі міста** | № 01/198 від 28.12.2019 | 19.04.2019 31.12.2019 | «Догляд вдома» | Опитано 210 чол.  Обслуговують: завідувач ВСДВ, фахівець із СДВ; соціальний працівник ВСДВ, що становить 1,4% від опитуваних;  Два випадна скарг - це 1% від загальної кількості опитуваних. Загальний статус внутрішньої оцінки – «добре»  Вжиті заходи:  продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян похилого віку та осіб з обмеженими можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;  постійно приділяти увагу індивідуальним потребам отримувачів послуг;  покращити роботу за окремими показниками;  підвищувати якість соціального обслуговування;  проводити на нарадах самооцінку персоналу;  підвищувати рівень професійної компетенції персоналу | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | 19.04.2019 31.12.2019 | «Догляд вдома» | Покращувати роботу за окремими показниками;  підвищувати якість соціального обслуговування;  підвищувати рівень професійної компетенції персоналу. | Добре |
| 4 | **Відділ КУ «ДМ ТЦСО (НСП)» ДМР у Новокодацькому районі міста** | № 01/198 від 28.12.2019 | 18.04.2019 31.12.2019 | Догляд вдома;  Денний догляд;  Соціальна адаптація | За результатами проведеної роботи відхилень від запланованих показників не виявлено. | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | 18.04.2019 31.12.2019 | Догляд вдома;  Денний догляд;  Соціальна адаптація | За результатами проведеної роботи відхилень від запланованих показників не виявлено. | Добре |
| 5. | **Відділ КУ «ДМТЦСО (НСП)» ДМР у Самарсько му районі міста** | № 01/198 від 28.12.2019 | 09.04.2019 31.12.2019 | Догляд вдома | Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальної послуги «догляд вдома» загальні показники відповідають статусу –“Добре”.  По результатах проведеної роботи відхилень від запланованих показників не виявлено.  Не зважаючи на узагальнений статус «добре», по двом відділенням соціальної допомоги вдома, відділом плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування та підвищення якості надання соціальної послуги «догляд вдома» за наступними напрямками :  -продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги. А також роботу щодо вивчення потреб мешканців Самарського району у соціальних послугах;  -продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу «догляд вдома», відповідно до вимог Державного стандарту догляду вдома;  -продовжувати інформаційно-роз’яснювальну роботу серед мешканців району з питань роботи відділень соціальної допомоги вдома;  -вести постійний контроль за веденням технічної документації працівниками відділень соціальної допомоги вдома, відповідно до вимог законодавства. | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | 09.04.2019 31.12.2019 | Догляд вдома | Продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу «догляд вдома», відповідно до вимог Державного стандарту догляду вдома;  -продовжувати інформаційно-роз’яснювальну роботу серед мешканців району з питань роботи відділень соціальної допомоги вдома;  -вести постійний контроль за веденням технічної документації працівниками відділень соціальної допомоги вдома, відповідно до вимог законодавства.  - | Добре |
| 6 | **Відділ КУ «ДМТЦ СО (НСП)» ДМР у Соборному районі міста** | № 01/198 від 28.12.2019 | 23.04.2019 31.12.2019 | Соціальна адаптація  Денний догляд  Догляд вдома | Вдосконалення заходів,  що складають зміст послуги.  Запровадження та урізноманітнення заходів послуги  1. Корегування індивідуальних планів отримувачів послуги.  2. підвищення професійного рівня соціальних працівників та робітників через роботу Школи соціального робітника | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | 23.04.2019 31.12.2019 | Соціальна адаптація  Денний догляд  Догляд вдома | Вдосконалення заходів,  що складають зміст послуги. | Добре |
| 7 | **Відділ КУ «ДМТЦСО (НСП)» ДМР у Центральному районі міста** | № 01/198 від 28.12.2019 | 12.04.2019 31.12.2019 | Догляд вдома  Денний догляд  Соціальна адаптація | Якість надання соціальних послуг у відсотковому еквіваленті становить 98 %. По окремим випадкам проведена робота з підвищення рівня професійної компетенції соціальних робітників. З метою контролю за якістю надання соціальних послуг постійно проводяться консультації з отримувачами соціальних послуг . | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | 12.04.2019 31.12.2019 | Соціальна адаптація  Денний догляд  Догляд вдома | По окремим випадкам проведена робота з підвищення рівня професійної компетенції соціальних робітників. | Добре |
| 8 | **Відділ Ку "ДМТЦСО (НСП)" ДМР у Чечелівському районі міста** | № 01/198 від 28.12.2019 | 24.04.2019 31.12.2019 | Догляд вдома  Денний догляд  Соціальна адаптація  Натуральна допомога | В опитуванні взяли участь: 826 осіб  175 осіб  324 особи  225 осіб  Серед отримувачів проводились співбесіди, анкетування, телефонне опитування.  Згідно протоколів засідань Комісії з моніторингу оцінки та якості соціальних послуг від 12.07.2019 № 2, 11.10.2019 № 3, 17.01.2020 № 4 проведену роботу по наданню соціальних послуг у 2019 році було визнано повною, професійною, якісною та своєчасною. | Добре | № 28 від 25.03.2020 | | 24.04.201931.12.2019 | Догляд вдома  Денний догляд  Соціальна адаптація  Натуральна допомога | За результатами проведеної роботи відхилень від запланованих показників не виявлено. | Добре |

Заступник міського голови з питань

діяльності виконавчих органів,

директор департаменту Е. С. Підлубний