

Звіт

Про результати, організацію і проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальної послуги соціальна адаптація

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013р. №904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», Центром надання соціальних послуг Решетилівської міської ради відповідно наказу № 9 від 01.01.2025 року «Про створення комісії з оцінки якості соціальних послуг» та наказу №10 від 01.01.2025 року «Про затвердження плану заходів щодо проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» організовано і проведено внутрішній моніторинг та оцінку якості соціальної послуги соціальна адаптація з 01.01.2025р. по 28.02.2025року:

- призначено відповідальну особу за організацію і проведення оцінки якості соціальних послуг на постійній основі та розроблення анкет для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення та аналіз;
- затверджено склад Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг;
- затверджено порядок та план проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальної послуги соціальної адаптації;

Основними завданнями при проведенні внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальної послуги соціальної адаптації, є:

- оптимізація діяльності роботи відділення, що надає послугу соціальної адаптації ;
- підвищення рівня професійної компетенції персоналу;
- дотримання встановленого рівня якості соціальної послуги соціальна адаптація згідно Державного стандарту;
- виявлення випадків порушень чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг й вжиття відповідних заходів щодо їх усунення;
- визначення результативності надання соціальних послуг;
- виявлення негативних і позитивних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовці пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

Методи оцінки якості соціальної послуги соціальна адаптація:

- опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та /або їх законних представників;

- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

З метою вивчення думки отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації проводився систематичний моніторинг, що включає проведення анкетування/опитування отримувачів соціальної послуги, їх законних представників, аналіз відгуків щодо організації та надання соціальної послуги.

Проаналізувавши результати опитування можна зробити висновок, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавача послуги соціальна адаптація. Були висловлені схвальні відгуки щодо роботи соціального працівника, яка надає дану послугу, адже фахівець намагається врахувати потреби кожного з отримувачів послуги.

Таким чином, в ході опрацювання анкет отримувачів послуги соціальна адаптація, виявлено позитивну тенденцію у процесі надання соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті соціальної адаптації.

Фахівцями відділення запроваджено чітку процедуру консультації з отримувачами послуги, щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги, встановленим у Державному стандарті соціальної адаптації.

Працівником відділення проводяться відкриті заходи, що дає можливість спостереження за процесом надання послуги соціальної адаптації, також проводяться співбесіди та телефонні опитування отримувачів послуги. Соціальний працівник, який надає послугу соціальної адаптації проводить самооцінку своєї діяльності, результати якої обговорюються на планових виробничих нарадах.

Для проведення внутрішньої оцінки якості застосовувалися:

- показники якості соціальної послуги соціальна адаптація, наведені у додатку 4 Державного стандарту соціальної адаптації, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015р. №514;
- рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

Висновок: Незважаючи на узагальнений статус «добре» планується ряд заходів, які спрямовані на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування й підвищення якості послуги соціальна адаптація.

Насамперед необхідно:

- активізувати роботу з інформування мешканців с-ща Покровського та навколишніх сіл щодо послуги соціальної адаптації.
- Своєчасно поновляти інформацію на стендах слідкувати за їх змістовним наповненням щодо актуальної інформації з надання послуги соціальна адаптація.
- Продовжувати оперативне реагування на звернення громадян щодо соціального обслуговування.
- Продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті соціальної адаптації.

Завідувач відділення



Сутула Ж.О.