**Звіт**

**про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги денного догляду у районних територіальних центрах соціального обслуговування м. Києва**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» у районних територіальних центрах соціального обслуговування (надання соціальних послуг) (далі – районні територіальні центри) протягом червня 2019 року пройшла внутрішня оцінка якості соціальної послуги денного догляду відділеннях надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю та групі для надання соціальної послуги денного догляду дітям-інвалідам Шевченківського району м. Києва (далі – відділення та група).

Головними завданнями проведення внутрішньої оцінки якості є:

* дотримання державного стандарту соціальної послуги денного догляду;
* виявлення можливих порушень чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальної послуги та негайного вжиття заходів щодо їх усунення;
* проведення аналізу причин, що лежать в основі порушень та їх усуненні;
* виявлення позитивних або негативних тенденцій у процесі надання соціальної послуги, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання послуги та поширення успішного досвіду.

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги денного догляду проводилась шляхом спостереження за процесом надання соціальної послуги, проведення бесіди з отримувачами та надавачами, опитування батьків/законних представників дітей з інвалідністю, перевірки й аналізу документації. Робота надавачів соціальної послуги визначалась за такими показниками: адресність та індивідуальний підхід при наданні соціальної послуги, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага гідності отримувача соціальної послуги та професійність надання соціальної послуги.

Кожен кількісний показник був переведений у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоєно статуси «добре», «задовільно».

З метою визначення відповідності якості наданої послуги до вимог Державного стандарту, забезпечення ввічливого та гуманного ставлення з боку фахівців, що надають соціальну послугу, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з дітьми проведено анкетування 169 батьків/законних представників отримувачів соціальної послуги денного догляду, що у відсотковому еквіваленті складає 100% від загальної кількості отримувачів цієї послуги.

За результатами проведення внутрішньої оцінки якості за 2018-2019 навчальний рік оцінку якості соціальної послуги денний догляд із присвоєнням статусу «добре» визнано у територіальних центрах Голосіївського, Дарницького, Деснянського, Оболонського, Печерського, Подільського, Святошинського та Солом’янського районів, де показники становлять від 82,0 % до 97,5 %. Загальну оцінку із присвоєнням статусу «задовільно» визнано у територіальному центрі Шевченківського району з показником 77,3 %.

За підсумками внутрішньої оцінки якості соціальної послуги визначена узагальнена оцінка забезпечення якості послуги денного догляду у відсотковому еквіваленті – 95,86%, що відповідає статусу «добре».

Основні проблемні питання в організації надання соціальної послуги денного догляду у районних територіальних центрах, виявлені під час проведення внутрішньої оцінки якості:

- недостатньо якісне стажування та навчання новоприйнятих фахівців відділень та групи;

- дотримання вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті денного догляду;

- активізація роботи з благодійними фондами, приватними підприємцями, підприємствами міста та релігійними конфесіями з питань соціального обслуговування дітей з інвалідністю;

- змістовне наповнення інформаційних стендів актуальною інформацією.

За результатами проведення внутрішньої оцінки якості у районних територіальних центрах розроблений та затверджений план заходів покращення якості надання соціальної послуги денного догляду на 2019-2020 навчальний рік.