

## Заняття 5. Моніторинг, методи оцінки якості та рівні застосування шкали оцінки якості соціальних послуг

1. Механізми моніторингу, оцінка потреб у послугах та контроль якості надання соціальних послуг.
2. Мета проведення моніторингу та оцінки соціальних послуг, їх основні характеристики.

**План роботи та критичні питання:** Відповідно для дослідження кожної потреби необхідно підібрати метод, який буде простим, ефективним та репрезентативним, тобто його результати будуть максимально зображати дійсність. Важливо зазначити, що потреби задовольняються в певній послідовності: нормативна (базова) – потреба, що відчувається – виражена потреба – відносна потреба.

Рекомендовані методи оцінки якості соціальних послуг:

- опитування/анкетування отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників;
- спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- бесіда/співбесіда з персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги;
- вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

**Рівні застосування шкали оцінки якості соціальних послуг:**



**Питання для перевірки знань:**

1. Дайте визначення поняттям «моніторинг соціальних послуг» та «оцінка соціальних послуг».
2. Визначте мету проведення моніторингу та оцінки соціальних послуг.
3. Вкажіть рівні застосування шкали оцінки якості соціальних послуг та їх основні характеристики.

**Завдання для творчої роботи:** виконайте творчу роботу *щодо методів оцінки якості соціальних послуг*. Виберіть один із нищезазначених методів для здійснення якості соціальних послуг: опитування/анкетування; спостереження; бесіда/співбесіда; вивчення документації.