

## З В І Т

### про результати проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг Комунального закладу «Центр надання соціальних послуг Южненської міської ради Одеського району Одеської області» за 2023 рік

м. Южне

Управлінням соціальної політики Южненської міської ради проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються Комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг Южненської міської ради Одеського району Одеської області» (далі – КЗ «ЦНСП ЮМР»)

В ході організації та проведення оцінки, на виконання ст. 11 Закону України «Про соціальні послуги», застосовувався Порядок проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, затверджений Постановою Кабінету Міністрів України від 1.06.2020 року № 449.

Зовнішня оцінка якості соціальних послуг проводилася комісією, склад якої затверджено розпорядженням міського голови від 23.06.2021р. № 135/06-22 «Про затвердження нового складу комісії з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг».

Наказом в.о.директора КЗ «ЦНСП ЮМР» від 04.01.2024р. № 1 створено комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг та призначено відповідальну особу.

Оцінка якості соціальних послуг (далі – оцінка якості) визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, передбачених Державними стандартами.

При проведенні зовнішньої оцінки якості соціальної послуги розглядалися наступні послуги: консультування, соціального супроводу, соціальної профілактики, догляд вдома, представництво інтересів, натуральна допомога. Застосовувалися показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Відповідно до плану роботи по проведенню зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, проведено аналіз опитувальника. Опитування проводилось за допомогою співбесіди та телефонного опитування, яке здійснено під час внутрішнього оцінювання з метою отримання відгуків щодо організації та надання соціальних послуг, дотримуючись умов карантинних заходів.

В опитуванні взяли участь 482 отримувачів соціальних послуг, яким на протязі 2023 року надано 888 соціальних послуг, а саме:

- надано 594 послуги **консультування**. Опитування отримувачів вищезазначеної соціальної послуги проводилось в усній формі, прийняло участь 50 осіб;

- під **соціальним супроводом** знаходилося 34 сімей, в якій виховуються 61 дитини. З них 17 сімей, в яких виховуються 18 дітей з числа дітей сиріт та дітей, позбавлених батьківського піклування. Опитування отримувачів соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають в складних життєвих обставинах проводилось в усній формі, прийняло участь 34 особи;

- **профілактики** надано 291 послуг. Опитування отримувачів соціальної послуги профілактики проводилось в усній формі, прийняло участь 50 осіб;

- 98 осіб скористалися послугою **догляд вдома**. Опитування проводилося в письмовій формі. В опитуванні взяли участь 83 особи;

- 98 особам надано послугу **представництво інтересів**. Опитування проводилося в письмовій формі. В опитуванні взяли участь 83 особи;



- соціальними робітниками центру надано 98 соціальних послуг -- **натуральна допомога**. Опитування отримувачів вищезазначеної соціальної послуги проводилось в письмовій формі, прийняло участь 83 особи.

Впродовж звітного періоду відділенням соціальних послуг за місцем проживання з урахуванням оцінки якості отримувача соціальних послуг були надані 294 соціальні послуги та здійснено 7562 відвідування відповідно до індивідуального плану, які відповідають встановленим вимогам надання соціальних послуг самотнім громадянам та інвалідам, які не в змозі самотійно себе обслуговувати та потребують сторонньої допомоги шляхом надання послуг вдома.

За звітний період відділенням соціальної роботи в громаді отримувачами соціальних послуг з урахуванням оцінки якості були надані 1032 послуги, які відповідають встановленим вимогам надання соціальних послуг 628 особам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Результати оцінювання соціальних послуг за критеріями:

#### **Адресність та індивідуальний підхід**

Критерії оцінювання:

- наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги – всі особові справи отримувачів соціальної послуги містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) – 100%.

- наявність індивідуального плану надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальних послуг – індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, індивідуальний план складається з додержанням Державного стандарту. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача – 100%;

- забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги – відповідно до потреб проводиться перегляд та уточнення індивідуальних планів надання соціальної послуги - 80%.

#### Оцінка показників

відсоткові еквіваленти	статус
1 від 80 % до 100 %	"добре"

#### **Результативність**

Критерії оцінювання:

- рівень задоволеності соціальними послугами – в результаті опитування, в т.ч. і телефонного, 98% з опитаних клієнтів Центру задоволені рівнем надання соціальних послуг: консультування, соціальної профілактики, соціального супроводу, догляду вдома, що відображається покращенням емоційного, психологічного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась – отримувачі соціальних послуг констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась - (98%);



#### Оцінка показників забезпечення якості соціальних послуг

відсоткові еквіваленти	статус
1 від 80 % до 100 %	"добре"

- проведення опитування, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам послуги – письмових скарг з боку отримувачів соціальної послуги: консультування, соціальної профілактики, соціального супроводу, догляд вдома, представництво інтересів, натуральна допомога - на протязі 2023 року скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило.

#### Оцінка кількісного показника "кількість скарг"

відсоткові еквіваленти	статус
1 від 80 % до 100 %	"добре"

#### Своєчасність

Критерії оцінювання:

- прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги – дотримуються вимог Державного стандарту;

- підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги – дотримуються вимоги договору про соціальні послуги, строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Оформлення документів на отримання усіх видів соціальної послуги здійснюється у відповідності до чинного законодавства.

Рішення про надання соціальних послуг чи відмову в їх наданні приймається Управління соціальної політики у день звернення або у строк, що не перевищує 10 днів з дати звернення (подання заяви) отримувачем соціальної послуги або його законним представником, з урахуванням індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, встановлених під час комплексного визначення його індивідуальних потреб: при разовому та вуличному, кризовому консультуванні - безпосередньо при зверненні осіб. Визначення рівня складних життєвих обставин отримувача соціальної послуги консультування та оцінка його індивідуальних потреб (початкова оцінка) здійснюються не пізніше наступного дня з дати звернення (подання заяви), із залученням отримувача соціальної послуги.

#### Оцінка кількісного показника "дотримання строків та термінів"

відсоткові еквіваленти	статус
1 від 80 % до 100 %	"добре"

#### Доступність та відкритість

Критерії оцінювання:

- наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам – приміщення не відповідають санітарним та протипожежним нормам. Приміщення центру не відповідає мінімальним встановленим вимогам та критеріям, адже знаходиться в напівпідвальному приміщенні багатоповерхової будівлі, що неодноразово було затоплене каналізаційними відходами, відсутній пандус для безперешкодного доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення, туалет не пристосований для осіб з інвалідністю, обмежених в пересуванні, на вході відсутня кнопка виклику;



- розташування закладу є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням. Поруч знаходяться Южненська міська рада, служба в справах дітей, Управління соціальної політики Южненської міської ради. В наявності є місця для паркування, що сприяє комфортному розташуванню транспортних засобів відвідувачів центру;

- в приміщенні центру оформлені інформаційні стенди, на яких розміщено копії буклетів та інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги.

#### Оцінка кількісного показника "доступність та відкритість"

відсоткові еквіваленти	статус
від 51 % до 80 %	"задовільно"

#### Повага до гідності отримувача соціальної послуги

Критерії оцінювання:

- відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги – отримані відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників відділення, зауваження відсутні – 100%;

- повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних та дискримінаційних дій щодо них – соціальні робітники застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних та дискримінаційних дій щодо них, зауваження та скарги відсутні – 100%.

- фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальних послуг не зафіксовано – 100%;

- конфіденційність - працівники центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків, розголошення конфіденційної інформації не встановлено – 100%. Клієнти центру ознайомлені з правом оскаржити будь-яке протиправне рішення, чи відношення до них.

#### Оцінка показників

відсоткові еквіваленти	статус
1 від 80 % до 100 %	"добре"

#### Професійність

Критерії оцінювання:

- штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації – штатний розпис сформовано відповідно з урахуванням спеціалізації;

- наявні затверджені посадові інструкції – затверджені посадові інструкції (100%).

- працівники володіють знаннями та навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518;

- наявні інструкції з охорони праці – інструкції з охорони праці в наявності, своєчасний інструктаж;



- наявність документів про освіту (державного зразка) працівників, що надають соціальні послуги в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка) – (100%); За наявності можливості та необхідності, спеціалістами КЗ «ЦНСП ЮМР» здійснюється підвищення кваліфікації шляхом прийняття участі в семінарах та тренінгах за відповідними напрямками, що підтверджено сертифікатами;

- наявність обладнання для виконання посадових обов'язків – працівники Центру забезпечені обладнанням та інвентарем, необхідним для виконання обов'язків.

#### Оцінка показників

відсоткові еквіваленти	статус
1 від 80 % до 100 %	"добре"

#### Оцінка якості соціальних послуг в цілому

узагальнений статус	рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
«добре»	продовжувати роботу з суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Комісією за результатами проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг рекомендовано:

- активізувати роботу, щодо виявлення потенційних одержувачів соціальних послуг, розробити відповідний план заходів;
- опрацювати можливість надання нових видів соціальних послуг;
- продовжувати своєчасне відвідування, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги;
- продовжувати оперативно реагувати на звернення громадян щодо надання соціальних послуг;
- удосконалення процесу обслуговування осіб та сімей, які потрапили до СЖО через шкоду, завдану пожежею, стихійним лихом, катастрофою, бойовими діями, терористичним актом, збройним конфліктом, тимчасовою окупацією;
- дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених Державними стандартами соціальних послуг;
- здійснювати інформаційно-роз'яснювальну роботу з залученням якомога більшої кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг у Центрі;
- забезпечити участь фахівців суб'єкта, що надає соціальну послугу, у робочих нарадах, тренінгах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо, у тому числі за допомогою інтернет-ресурсів;
- надати пропозиції щодо поліпшення умов праці та протипожежної безпеки;
- результати оцінки якості соціальних послуг довести до відома працівників Центру та розмістити на стенді суб'єкта.

Заступник голови комісії



Наталя МОНАСТИРСЬКА