

ЗВІТ
про результати проведення внутрішньої оцінки
якості соціальних послуг, які надаються
Центром надання соціальних послуг Корюківської міської ради
за 2022 рік

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 449 Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг, наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказу директора Центру надання соціальних послуг Корюківської міської ради від 20 березня 2023 року № 58-од «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг».

В період 20 березня 2023 року по 20 квітня 2023 року організовано та проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг (далі – внутрішня оцінка) особам, які перебувають на обслуговуванні в Корюківському Центрі надання соціальних послуг Корюківської міської ради (далі - Центр) за період роботи з 01.01.2022 року по 31.12.2022 року.

Метою внутрішньої оцінки було визначення відповідності надання соціальних послуг Державним стандартам та потребам отримувачів; удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг.

Предметом внутрішньої оцінки є соціальні послуги: догляд вдома, денний догляд, соціальна адаптація, натуральна допомога.

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- проведено самооцінку персоналу, залученого до надання соціальних послуг;
- затверджено склад комісії з оцінки якості соціальних послуг до складу якої включені працівники Центру, отримувачі соціальних послуг, загалом 10 осіб;
- розроблено анкету - опитувальник для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг.

Для проведення внутрішньої оцінки застосовувались наступні методи оцінки якості соціальних послуг: опитування отримувачів соціальних послуг, співбесіди, аналіз звернень, також проводилось телефонне опитування.

Проведено опитування для отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг, вивчення реального стану соціального обслуговування відділеннями. Опитування проводили члени комісії з оцінки якості соціальних послуг. 100% опитаних підопічних задоволені рівнем надання соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

Внутрішню оцінку проведено по відділу соціального обслуговування, який включає три відділення:

Відділення соціальної допомоги вдома - проводить свою роботу по наданню соціальних послуг громадянам, які не можуть обійтися без сторонньої допомоги.

Станом на 31.12.2022 року чисельність громадян, які протягом звітного року отримали соціальну послугу догляду вдома становить 766 осіб, соціальними робітниками здійснено 68094 відвідувань цих громадян.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості було встановлено, що соціальні робітники відвідують своїх підопічних 1-2-3-5 разів на тиждень та надають їм послуги відповідно до укладених договорів, індивідуальних планів та затверджених графіків роботи.

Відділення натуральної та грошової допомоги - забезпечує надання соціальної послуги натуральна допомога, яка включає:

- швацькі послуги;
- перукарські послуги;
- послуги по ремонту взуття;
- господарчі послуги (обкошування трави, рубання, складання дров, дрібний ремонт, допомога в обробці присадибних ділянок та ін.);
- банк одягу та взуття;
- пункт прокату технічних засобів реабілітації.

Протягом 2022 року 1825 осіб отримали послугу натуральної допомоги.

Відділення денного перебування - забезпечує надання послуг денного догляду та соціальної адаптації.

Кількість громадян, яких обслуговували протягом звітного року складає 994 особи.

Особам, які відвідують відділення денного перебування соціальні послуги надаються завідувачем відділення, соціальними працівниками, сестрою медичною та фахівцем з фізичної реабілітації, кількість наданих послуг денного догляду та соціальної адаптації складає 18787.

Для проведення внутрішньої оцінки було здійснено наступні заходи:

- призначено відповідального за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг;
- затверджено склад комісій з проведення оцінки якості соціальних послуг, план заходів по проведенню оцінки;
- розроблено та затверджено форми анкети (опитувальника) та акту надавачів соціальної послуги.

Всі засідання комісій оформлялися протоколами.

В анкетуванні щодо визначення задоволення отримувачів соціальними послугами взяли участь:

- догляд вдома - 10% отримувачів, тобто 65 осіб;
- денний догляд, соціальна адаптація- 10% отримувачів, тобто 100 особи;
- натуральна допомога- 10% отримувачів, тобто 183 осіб

При проведенні внутрішньої оцінки застосовувались показники якості соціальних послуг такі як: адресність та індивідуальний підхід,

результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до отримувача соціальних послуг, професійність.

Кількісні показники:

- **кількість скарг та результат їх розгляду** (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) складає 0%.

Оцінка кількісного показника «кількість скарг» **«добре»;**

- **частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг** (% від загальної кількості звернень) складає 100%.

Оцінка кількісного показника «надання соціальних послуг» **«добре»;**

- **частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації** (%).

Атестація працівників Центру проводилась у 2020 році, наступна чергова проводиться не частіше ніж один раз на три роки.

- **частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг (63%).**

Відділеннями відділу соціального обслуговування щорічно проводиться внутрішній моніторинг якості надання соціальних послуг. Постійно проводиться перевірка надання соціальних послуг. Так протягом 2022 року моніторинг якості соціальних послуг проведено по 33 дільницях із 52, що складає 63%.

Оцінка кількісного показника «частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг» **«задовільно»;**

- **відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю %.**

У ході контролю було встановлено що всі показники якості відповідають Державним стандартам та складають 100% від загальної кількості показників.

Оцінка кількісного показника «відповідність встановлених показників якості» **«добре»;**

Якісні показники:

Адресність та індивідуальний підхід.

Згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (згідно індивідуальних планів-100%) догляд вдома, денний догляд, соціальна адаптація, натуральна допомога. Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальних послуг, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги, перегляд індивідуальних планів надання соціальних послуг виконується згідно до вимог Державних стандартів. У 1825 справах отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги містяться картки визначення індивідуальних потреб.

Показники адресність та індивідуальний підхід повністю задовольняють потреби отримувачів послуг.

Оцінка якості показника адресність та індивідуальний підхід відповідає статусу **"добре" (100%).**

Результативність.

Згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 100% опитаних підопічних задоволені результатом отриманих соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались

Скарг, зауважень щодо якості надання соціальних послуг в процесі опитування не надходило. 100% отримувачів соціальних послуг знають свої права та обов'язки, як отримувачі соціальних послуг.

Оцінка якості показника результативність відповідає статусу **"добре"(100%).**

Своєчасність.

Рішення про надання чи відмову в наданні соціальних послуг приймається протягом десяти робочих днів з дня одержання заяви з урахуванням результатів оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах.

Індивідуальний план складається (протягом трьох днів з дня прийняття рішення) на підставі результатів комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється у терміни визначені Державними стандартами затверджених Мінсоцполітики.

З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником (протягом п'яти днів з дня прийняття рішення) укладається договір, який підписується у двосторонньому порядку.

Оцінка якості показника своєчасність відповідає статусу **"добре"(100%).**

Доступність та відкритість.

Розташування Центру є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням. На території є місце для паркування транспортних засобів. При вході до Центру міститься пандус, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями, встановлена кнопка виклику, в коридорі оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, графік прийому громадян,.

В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка Центру де можна ознайомитися зі всіма новинами Центру.

Приміщення Центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Оцінка якості показника доступність та відкритість відповідає статусу **"добре"(100%).**

Повага до гідності отримувача соціальної послуги.

Згідно проведених опитувань, в т.ч. і по телефону, отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників Центру.

Отримані схвальні відгуки та подяки за якісну роботу працівників.

Під час надання соціальної послуги працівники установи дотримуються конфіденційності, поваги до гідності отримувача соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій.

Оцінка якості показника доступність та відкритість відповідає статусу "добре"(100%).

Професійність.

Штатний розпис установи сформовано відповідно до законодавства з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників Центру. Посадові інструкції розроблені та затверджені згідно, Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» "Соціальні послуги" та Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуску 1 «Професій працівників, що є загальними для всіх видів економічної діяльності».

Всі працівники Центру ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку. В особових справах працівників містяться всі документи, передбачені вимогами трудового законодавства.

Розроблено програму стажування для соціальних робітників, які приймаються на роботу та надаватимуть соціальну послугу догляду вдома.

Розроблено графіки проведення: навчання, підвищення кваліфікації та атестації працівників Центру. Підвищення кваліфікації та атестації працівників проводиться в установлені терміни.

В особових справах працівників містяться копії документів про освіту, яку вони отримали.

Оцінка якості показника професійність відповідає статусу "добре"(100%).

Внутрішня оцінка визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

Показники кількісні	від 0% до 50%	від 51% до 79%	від 80% до 100%
кількість скарг та результат їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги)	«добре»		
частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг (% від загальної кількості звернень)			«добре»
частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг		«задовільно»	
відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю			«добре»

Показники якості	від 80% до 100%	від 51% до 79%	від 0% до 50%
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»	-	-
Результативність	«добре»	-	-
Своєчасність	«добре»	-	-
Доступність	«добре»	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»	-	-
Професійність	«добре»	-	-

Оцінка якості соціальних послуг в цілому.

Загальна оцінка показників якості соціальних послуг, які надаються у Корюківському центрі надання соціальних послуг Корюківської міської ради згідно оцінки якісних та кількісних показників відповідають статусу «добре»:

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі із суб'єктом, що надає соціальні послуги
«добре»	Продовжувати роботу із суб'єктом
«задовільно»	-
«незадовільно»	-

Заплановані заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості надання соціальних послуг в центрі:

- проводити роз'яснювальну роботу та навчальні семінари для соціальних робітників підвищувати рівень надання соціальних послуг;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази Центру, продовжувати забезпечення працівників канцелярським приладдям, засобами захисту та іншим;
- продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з інвалідністю з метою надання їм необхідної допомоги;
- розширювати та вдосконалювати послугу натуральна допомога шляхом організації постійно діючої мультидисциплінарної команди для охоплення всієї громади послугою натуральна допомога дрібний ремонт житла, рубання дров, косіння трави, перукарські послуги, послуги сестри медичної, тощо).
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг та інших необхідних форм та забезпечувати оформлення документації відповідно до вимог законодавства;

- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;
- провести роботу по залученню меценатів, громадських організацій, підприємств, волонтерів для розширення організації надання соціальних послуг;
- підготувати та провести широкомаштабну інформаційно-роз'яснювальну роботу з залучення якомога більше кількості громадян, які мають право на отримання соціальних послуг.
- провести нараду із працівниками Центру з метою оприлюднення результатів проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг;
- оприлюднити на сайті Корюківської міської ради результати проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг.

Директор Центру

Тамара Єрмоленко