

ЗВІТ
про результати проведення внутрішньої оцінки
якості соціальних послуг, які надаються
Центром надання соціальних послуг Корюківської міської ради
за 2023 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 05 лютого 2024 року № 37-од «Про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг».

В період 07 лютого 2024 року по 26 березня 2024 року організовано та проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг (далі – внутрішня оцінка) особам, які перебувають на обслуговуванні в Центрі надання соціальних послуг Корюківської міської ради (далі - Центр) за період роботи з 01.01.2023 року по 31.12.2023 року.

Метою внутрішньої оцінки було визначення відповідності надання соціальних послуг Державним стандартам та потребам отримувачів; удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг; підвищення якості 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 9 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; спостереження за процесом надання соціальних послуг, співбесіди з соціальними робітниками, вивчення, звернень отримувачів соціальних послуг 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.

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувалися:

- показники якості соціальної послуги догляду вдома наведенні у додатку 4 (пункт 15.1) Державного стандарту догляду вдома;
- показники якості соціальної послуги денного догляду наведенні у додатку 4 (пункт 15.1 розділу XV) Державного стандарту денного догляду;
- показники якості соціальної послуги соціальної адаптації наведенні у додатку 4 (пункт 1 розділу XV) Державного стандарту соціальної адаптації;
- показники якості соціальної послуги натуральної допомоги наведенні у додатку 4 (пункт 3 розділу XV) Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги;
- рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведенні у додатку 2 Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 №904.

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 31.12.2023 року чисельність громадян, які протягом звітного року отримали соціальну послугу догляду вдома становить 778 осіб, соціальними робітниками здійснено 75793 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 та складання дров, дрібний ремонт, допомога в обробці присадибних ділянок та ін.);
- банк одягу та взуття;
- пункт прокату технічних засобів реабілітації.

Протягом 2023 року 2211 осіб отримали послугу натуральної допомоги.

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

Кількість громадян, яких обслуговували протягом звітного року складає 1071 особа.

Особам, які відвідують відділення денного перебування соціальні послуги надаються завідувачем відділення, соціальними працівниками,

сестрою медичною та фахівцем з фізичної реабілітації, кількість наданих соціальних послуг денного догляду та соціальної адаптації складає 2142.

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 оцінюванні роботи відділу соціального обслуговування щодо якості надання соціальних послуг взяли участь 397 громадян з числа отримувачів соціальних послуг : догляд вдома 67 осіб; денний догляд, соціальна адаптація тобто 108 осіб; натуральна допомога 222 особи.

Метою опитування є отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг, вивчення реального стану соціального обслуговування.

Проаналізувавши результати опитування можна зробити висновок, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальних послуг. Були висловлені схвальні відгуки щодо їх роботи .

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 (100%).**

У серпні 2023 року проведено атестацію соціальних працівників, інших фахівців, що надають соціальні послуги, фахівців та професіоналів Центру надання соціальних послуг Корюківської міської ради. Атестовано 19 працівників, що становить 100% від числа працівників, які підлягають атестації.

- **частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг (92 %).**

Відділенням соціальної допомоги вдома протягом року проводиться внутрішній моніторинг якості надання соціальної послуги догляду вдома. Моніторинг проводиться шляхом планових перевірок роботи соціальних робітників на дільниці, результати перевірок фіксуються в актах перевірки.

Протягом 2023 року перевірку проведено по 50 дільницях із 54, що складає 92%.

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

- відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю (100%).

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. Індивідуальні плани надання соціальної послуги, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складаються і узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги. 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 2211 справах отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги містяться картки визначення індивідуальних потреб.

Визначення ступеня індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги догляду вдома, денного догляду (100 %) – до кожного отримувача соціальної послуги догляду вдома, денного догляду застосовується «Комплексне визначення ступеня індивідуальної потреби» (згідно дод.1 Держ.стандарту).

Показники адресність та індивідуальний підхід повністю задовольняють потреби отримувачів послуг.

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

Результативність.

Отримувачі повністю задоволені соціальними послугами, згідно проведеного опитування, співбесід, в тому числі опитування по телефону, 100% опитаних підопічних констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавалися.

В ході перевірок соціальних робітників проводилося опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників, постійно проводилася інформаційно-роз'яснювальна робота щодо соціального обслуговування.

Центром надання соціальних послуг Корюківської міської ради» проведено внутрішню оцінку якості соціальних послуг (Наказ директора № 37-од від 05.02.2024р.), відповідно до «Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року № 449.

Скарг, зауважень щодо якості надання соціальних послуг в процесі опитування не надходило. Всі отримувачі 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 повторно 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. Договір набирає чинності з дати його підписання сторонами і діє протягом строку виконання індивідуального плану. Строк дії Договору може бути переглянутим та/або зміненим за результатами оцінювання потреб Отримувача у соціальних послугах та/або перегляду індивідуального плану на строк його виконання.

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 спеціаліста», що забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до суб'єкта, що надає соціальні послуги.

Прийом осіб проводиться у приміщенні Центру, для очікування відвідувачам обладнано місця сидіння на 10 осіб. На дверях кабінетів розташовані таблички з написом номеру кабінету, назви посадової особи.

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 та співбесід отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників Центру, зауваження відсутні.

Отримані лише позитивні, схвальні відгуки, подяки отримувачів соціальних послуг за якісну роботу працівників, за ввічливе та коректне ставлення працівників відділу соціального обслуговування до отримувачів соціальних послуг.

Під час надання соціальних послуг працівники установи застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальних послуг) з повагою ставляться до національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальних послуг, проводять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальних послуг та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів порушень щодо отримувачів соціальних послуг не зафіксовано.

Працівниками відділу вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України « Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг. Отримувачі соціальних послуг в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Одним із обов'язків надавача: не розголошувати інформацію особистого характеру, що стала відома під час надання соціальних послуг.

Оцінка якості показника «повага до гідності отримувача соціальної послуги» відповідає статусу **"добре"(100%)**.

Професійність.

Штатний розпис установи сформовано відповідно до законодавства з урахуванням норм Типових штатних нормативів чисельності працівників Центру, посадові інструкції затверджені на всіх працівників. Працівники володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників «Випуск 80» "Соціальні послуги" та Довідником 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»
частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)			«добре»
частота здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг			«добре»
відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю			«добре»

Показники якісні	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 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 залученням якомога більшої 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.

Заступник директора - начальник відділу
соціального обслуговування

Тамара Єрмоленко