

ЗВІТ
про результати проведення внутрішньої оцінки
якості соціальних послуг, які надаються
Центром надання соціальних послуг Корюківської міської ради
за 2021 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 17 січня 2022 року № 17 «Про проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг».

В період 18 січня 2022 року по 18 лютого 2022 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 01.01.2021 року по 31.12.2021 року.

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

Об'єктом внутрішньої оцінки є відділення соціальної допомоги вдома, денного перебування, натуральної та грошової допомоги.

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

Для забезпечення даного напрямку роботи було здійснено наступні заходи:

- 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.

Метою опитування є 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.

Проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі обліку. За 2021 рік зареєстровано 1 заява – до директора центру Т. Єрмоленко. Заяву

розглянуто згідно терміну виконання. Скарг на гарячу лінію від підопічних Центру не надходило.

Внутрішню оцінку працівники Центру здійснюють шляхом самооцінки, яку проводять щоденно. Результати самооцінок регулярно обговорюються на виробничих нарадах, які проходять щопонеділка. За результатами самооцінки 97 % працівників, які надають соціальні послуги одержали оцінку «добре».

Одним із структурних підрозділів Центру по якому проводиться внутрішня оцінка є відділ соціального обслуговування, який включає три відділення:

Відділення соціальної допомоги вдома - проводить свою роботу по наданню соціальних послуг тим громадянам, які не можуть обійтися без сторонньої допомоги, станом на 01.01.2022 року чисельність виявлених по відділенню громадян становить 570, фактично обслуговується 570 громадян, що становить 100 відсотків.

На протязі 2021 року громадянам надано 421627 послуг.

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 послуги натуральна допомога, яка включає:

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

У відділенні перебуває на обліку 1906 осіб. Протягом 2021 року відділенням обслужено 1414 осіб та надано 5166 послуг.

Відділення денного перебування - забезпечує надання послуг, а саме:

- денний догляд;
- соціальна адаптація.

Протягом 2021 року відділенням обслужено 818 осіб, надано 18645 послуг, проведено 43 заходи, в яких взяли участь 1391 особа, що перебувають на обслуговуванні у відділенні.

Найбільш актуальними були організовані та проведені заходи: «Пані від ARMANI»; участь у патріотично-мистецькому проекті «Армія з народом», концерт оркестру військової академії м. Одеса; перегляд прем'єри фільму «Неповнолітні»; тури на вистави «Небезпечні зв'язки», «Приборкання норовливого» до Чернігівського обласного академічного українського музично-драматичного театру імені Т. Г. Шевченка; народні забави «МАСЛЯНА» с. Олександрівка; «Диктант просто неба».

Взято участь у проектах «Голос розради», «Робити добро легко».

Проведено акції «Врятуй пташку», «Створюємо ліси разом», «Чиста планета».

Висвітлення подій в Суспільному та газеті «Маяк» «Іменинні привітання з 102 річчям», виступ на радіо «Ранні пташки» про проект «Голос розради» та інші.

В анкетуванні по послугах для визначення задоволення отримувачів соціальними послугами взяли участь:

- догляд вдома - 10% отримувачів, тобто 57 осіб;
- денний догляд, соціальна адаптація- 10% отримувачів, тобто 82 особи;
- натуральна допомога- 10% отримувачів, тобто 191 осіб

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

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, шістьом працівникам підвищено кваліфікаційну категорію, також у 2021 році сім працівників отримали сертифікати про підвищення кваліфікації, частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації складає 59%.

Оцінка кількісного показника «підвищення рівня кваліфікації» **«задовільно»;**

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

Відділеннями відділу соціального обслуговування щорічно проводиться внутрішній моніторинг якості надання соціальних послуг. Постійно проводиться перевірка надання соціальних послуг. Так протягом 2021 року моніторинг якості соціальних послуг проведено по 52 дільницях із 54, що складає 96%.

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

- 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 1906 справах отримувачів соціальної послуги натуральна 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 анкетування та телефонного опитування 100 % опитаних отримувачів задоволені результатом отриманих соціальних послуг, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану, зняттям напруги, позитивними змінами у стані отримувачів соціальних послуг у процесі їх надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались.

Для забезпечення доступності соціальних послуг, розширення їх спектру, охоплення більшої чисельності осіб, які проживають у віддалених населених пунктах у Центрі створено мультидисциплінарну команду до якої входять сестра медична, перукар, соціальний працівник.

З метою покращення показників діяльності, матеріальної зацікавленості, підвищення інтенсивності праці, рівня трудової та виконавчої дисципліни працівникам Центру здійснюється виплата надбавок, доплат до посадових окладів, виплата матеріальної допомоги на оздоровлення, також за підсумком роботи за місяць за якісне, своєчасне і в повному обсязі виконання поставлених керівництвом завдань і доручень працівникам виплачується місячна премія всі виплати здійснюються відповідно до розробленого «Положення про преміювання та матеріальне стимулювання працівників Центру надання соціальних послуг Корюківської міської ради».

Крім того працівники Центру нагороджуються грамотами та подяками Корюківської міської ради, районної ради, районної державної адміністрації, обласної ради.

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.

Прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги відбувається у встановлений Державними стандартами строк.

Договори щодо надання соціальних послуг догляд вдома, денний догляд, соціальна адаптація, натуральна допомога, підписані у двосторонньому порядку, 100%. Згідно даних анкетування та телефонного опитування 100% отримувачів соціальних послуг зазначили, що порушень умов договору не виявлено. Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у індивідуальному плані, крім того у відділенні допомоги вдома додатково складається індивідуальний графік відвідувань. 100% отримувачів соціальних послуг зазначили, що працівники Центру дотримуються періодичності надання соціальних послуг.

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. Оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, графік прийому громадян, пам'ятки про Державні стандарти соціальних послуг догляду вдома, соціальної адаптації, стенд про організацію роботи та дозвілля відділення денного перебування та інші нормативні документи.

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.

Працівники Центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, не допускають негуманних та дискримінальних дій щодо отримувачів соціальних послуг, використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів) та з повагою ставляться до культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальних послуг.

Скарг від отримувачів соціальних послуг стосовно роботи працівників Центру не надходило.

На інформаційному стенді Центру розміщено інформацію про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг.

У всіх договорах «Про надання соціальних послуг» зазначено, що надавач соціальних послуг зобов'язується дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання посадових обов'язків.

Всі працівники Центру дотримуються принципу конфіденційності.

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.

Працівники які мають «особисті медичні книжки», та які підлягають попередньому та періодичному медичному огляду проходять його в обов'язковому порядку.

Соціальні робітники, що надають соціальні послуги та потребують засоби пересування, 100% забезпечені велосипедами та спецодягом.

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 (%)		«задовільно»	
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 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