

ЗВІТ
про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг
структурними підрозділами
КЗ «ЦНСП Білозірської сільської ради» за 2020 рік

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 №449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013р. № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг «догляд вдома», «соціальна адаптація» (Пункт прокату) та «соціальний супровід» за 2020 рік у відділеннях соціальної допомоги вдома, денного перебування та соціальної роботи.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки якості полягали у:

- дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
- оптимізація роботи відділень, які надають послуги;
- підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
- визначення результативності надання соціальних послуг;
- виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

Внутрішня оцінка якості проводилася у період з 23.03.2021 по 16.04.2021 на виконання наказу по установі від 23 березня 2021 року №19 відповідно до затвердженого плану.

Оцінка якості соціальних послуг визначалась із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників надання соціальних послуг за наступними показниками якості: адресність та індивідуальний підхід; результативність; своєчасність; доступність та відкритість; повага гідності отримувача; професійність.

Під час проведення внутрішньої оцінки якості застосовувалися наступні методологічні заходи: перевірка та аналіз документації, анкетування отримувачів послуг, анкетування та бесіди з працівниками Центру.

Задля отримання найбільш об'єктивної інформації щодо якості соціальних послуг, необхідної для вивчення реального стану надання соціальних послуг і відповідності їх вимогам Державним стандартам здійснювалося вибіркове опитування отримувачів соціальних послуг.

В своїй роботі Центр керується затвердженими Міністерством соціальної політики України Державними соціальними стандартами.

Комісією визначено соціальні послуги для проведення оцінки якості, а саме:

- догляд вдома;
- соціальна адаптація (Пункт прокату);
- соціальний супровід.

Станом на 23.03.2021 року, послугу «догляд вдома» у відділенні соціальної допомоги вдома отримує 120 осіб, за 2020 рік, даною послугою скористалися на безоплатній основі – 157 осіб, платна основа – 19 осіб, додатково отримано кошти на суму 11,7 тис. грн.

Анкетуванням за період оцінки якості послуг охоплено 67 осіб, що становить 56% від загальної кількості отримувачів послуги.

У ході оцінювання послуги «соціальний супровід» у відділенні соціальної роботи встановлено, що дану послугу у 2020 році отримувало 8 сімей, з категорій: одинока мати – 2, багатодітна сім'я – 3, сім'ї, де один чи кілька членів мають інвалідність – 1, інші (вразлива категорія) – 2.

Оскільки, станом на 23.03.2021 року, не всі сім'ї знято із соціального супроводу, оцінити його результативність можливо лише після завершення надання послуги. Саме тому аналізувались випадки, де супровід було завершено. Із соціального супроводу знято 6 сімей, у яких виховувалось 18 дітей. З позитивним результатом знято 3 сім'ї (11 дітей), що становить 50% від знятих, мінімізовано проблеми у 3 випадках (7 дітей) 50%. Середня тривалість перебування під соціальним супроводом становить 3,5 місяці. Мінімальний термін перебування під супроводом – 1,5 місяці, максимальний – 7 місяців.

У зв'язку з оголошенням карантину, враховуючи особливу вразливість до інфікування людей похилого віку, для запобігання та поширення на території громади гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, серед підопічних відділення денного перебування, Центр працював у дистанційному режимі. Призупинено проведення масових заходів, роботу клубів, гуртків, факультетів Університету III віку, занять клубів за інтересами та інших соціальних послуг у відділенні денного перебування.

У зв'язку з карантинними обмеженнями, прийнято рішення про проведення оцінки якості послуги «соціальна адаптація», а саме забезпечення технічними засобами реабілітації Пункту прокату, що діє при відділенні денного перебування. Станом на 23.03.2021 року даною послугою скористалися 19 осіб. Серед усіх отримувачів проведено опитування, анкетування після завершення надання послуги.

При відділенні денного перебування функціонує Пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації, на балансі Центру знаходиться 18 одиниць, з них: 1 – крісло-туалет, 13 – інвалідних візків, 4 - ходунців.

Проаналізувавши результати опитування можна зробити висновок, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу Центру. Були висловлені схвальні відгуки щодо роботи структурних підрозділів Центру.

I. ОЦІНКА КІЛЬКІСНИХ ПОКАЗНИКІВ

Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги), 0%

До Центру за звітний період скарг на діяльність структурних підрозділів чи їх співробітників не надходило.

кількість задоволених звернень про отримання соціальних послуг (% від загальної кількості звернень), 80%

У 2020 році на особистому прийомі директором Центру прийнято 24 особи, з них 11 звернень одержано на отримання в прокат технічних засобів реабілітації, 3 - щодо надання послуги натуральної допомоги, 2 – щодо надання послуги догляд вдома, 8 – послуги консультування.

За звітний період згідно журналу реєстрації пропозицій, заяв, скарг громадян отримано 26 заяв, з них: 5 – отримання технічних засобів реабілітації, 1 – поселення до будинку-інтернату, 20 – відмова від обслуговування підопічних з різних причин.

Всі проблемні питання отримувачів соціальних послуг розглядаються у встановлені законодавством терміни. Здійснюється оперативне реагування на звернення громадян та отримувачів соціальної послуги, проведення роботи щодо надання роз'яснень та перенаправлення до відповідних установ.

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%), 90%

На час проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг з'ясовано – 2 фахівця із соціальної роботи атестовано в кінці 2019 року, атестацію 1 соціального працівника заплановано у листопаді 2022 року. Протягом звітного періоду працівники Центру відвідували тренінги та семінари обласного рівня відповідно до напрямків роботи, поглиблювали професійні знання шляхом використання он-лайн ресурсів.

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги 60% – моніторинг проводиться 1 раз на 3 роки.

відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю 80% – у ході контролю було встановлено що всі показники якості відповідають Державним стандартам соціальних послуг та складають 80% від загальної кількості показників.

кількість закладів, у яких отримувачі соціальної послуги можуть отримати допомогу (%) 100% – на території Білозірської ОТГ функціонує Центр, де мешканці громади можуть отримати послуги.

Оцінка кількісного показника «кількість скарг»

Відсотковий еквівалент	Статус
0 %	«Добре»

Оцінка кількісних показників надання соціальних послуг

Кількісні показники	Відсотковий еквівалент	Статус
частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг (% від загальної кількості звернень)	80%	«Добре»
частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації (%)	90%	«Добре»
періодичність (своєчасність) здійснення моніторингу якості надання соціальних послуг	60%	«Задовільно»
відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю	80%	«Добре»
кількість закладів, у яких отримувачі соціальної послуги можуть отримати допомогу (%)	100%	«Добре»

ЗГІДНО ШКАЛИ ОЦІНКИ КІЛЬКІСНИХ ПОКАЗНИКІВ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ 82% ВІДПОВІДАЮТЬ ВСТАНОВЛЕНОМУ РІВНЮ – «ДОБРЕ».

II. ОЦІНКА ЯКІСНИХ ПОКАЗНИКІВ:

1) адресність та індивідуальний підхід

Всі особові справи отримувачів соціальних послуг догляду вдома, соціальної адаптації, соціального супроводу, містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у наданні соціальних послуг – 100%. Статус – «добре»;

Індивідуальні плани надання соціальних послуг ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складаються за формою, згідно з додатками до Державних стандартів - (100%). Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий знаходиться у відділенні яке обслуговує отримувача – 100%. Статус – «добре»;

Індивідуальний план коригується через місяць після початку надання соціальних послуг догляд вдома надалі 1 раз на півроку, або за необхідністю коригування заходів, термінів, об'ємів їх забезпечення – (100%). Статус – «добре»;

Державним стандартом послуги соціальна адаптація визначено перегляд індивідуального плану здійснювати 1 раз на квартал (за потреби) – (100%). Статус – «добре»;

Індивідуальний план соціального супроводу згідно Державного стандарту переглядається відповідно до потреби отримувача та корегується за погодженням з отримувачем соціальної послуги – (100%). Статус – «добре».

По показнику оцінки «Адресність та індивідуальний підхід» результат становить 100%, тобто отримує статус «Добре».

2) результативність

Згідно опитування/анкетування, отримувачі соціальних послуг догляд вдома, соціальна адаптація (Пункт прокату), задоволенні якістю надання соціальних послуг.

Сім'ї (особи), які брали активну участь у виконанні плану соціального супроводу (50%) стовідсотково досягли позитивного результату, 50% частково виконували свою частину плану соціального супроводу, у результаті чого вдалося досягти мінімізації проблем. У 100% випадків допомога була надана вчасно, – 90%. Статус – «добре».

Як результат, отримувачі соціальних послуг підтвердили поліпшення емоційного та психологічного стану в процесі надання соціальних послуг, порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались. За результатами проведеного анкетування та опитування більшість отримувачів послуг догляд вдома, соціальної адаптації вважає, що послуги отримані у Центрі позитивно вплинули на якість їхнього життя і всі вони порадили б звернутися для отримання соціальних послуг до Центру – (100%). Статус – «добре»

За результатами опитування скарг стосовно надання соціальних послуг від отримувачів не надходило. В процесі розгляду результатів анкетування серед отримувачів соціальної послуги догляд вдома, враховувалися побажання щодо підвищення якості соціальних послуг, оперативно вирішувались шляхом позапланових відвідувань. Були отримані позитивні відгуки щодо роботи структурних підрозділів Центру. Також постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота щодо: порядку надання соціальних послуг, орієнтованого часу надання соціальних послуг – 100%. Статус – «добре».

Спеціалісти, які відповідально ставляться до виконання своїх посадових обов'язків, яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги, відзначаються подяками та грамотами від керівництва Центру, сільського голови Білозірської СТГ, департаменту соціального захисту населення, протягом року, за результатами роботи виплачувалися премії відповідальним та сумлінним працівникам Центру – 100%. Статус – «добре».

Регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділення та миттєве реагування на недоліки в робочу процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг – 90%. Статус – «добре»;

По показнику оцінки «Результативність» результат становить 96% , тобто отримує статус «Добре».

3) своєчасність

Рішення про надання соціальних послуг чи відмову у її наданні приймається відділом соціального захисту населення виконавчого комітету Білозірської сільської ради, відповідно до Порядку організації надання соціальних послуг, затвердженого Кабінетом Міністрів України. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк – працівники Центру неухильно дотримуються вимог Державних стандартів – 100%. Статус – «Добре»;

Після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про надання соціальної послуги – договір оформлюється у відповідності до вимог Державних стандартів. Договір складається у двох примірниках, один з яких зберігається в особовій справі отримувача соціальної послуги, інший – передається отримувачу – 100%. Статус – «Добре».

На момент здійснення перевірки якості надання соціальних послуг, виявлено, що строки надання соціальних послуг узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після проведення комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та зазначаються у договорі про надання послуги. Договір з отримувачами соціальних послуг укладалися на один рік та пролонгувалися щорічно, зміни до договору вносилися шляхом укладання додаткової угоди, засвідченої підписами сторін.

Після оголошення карантину, для запобігання та поширення на території громади гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, призупинено перегляд та пролонгація договорів з отримувачами послуги соціальна адаптація.

Надання послуг соціальних послуг відбуваються у строки зазначені у договорах, порушень по дотриманню цих вимог не виявлено – 90%. Статус – «Добре».

По показнику оцінки «Своєчасність» результат становить 97% , тобто отримує статус «Добре».

4) доступність та відкритість

Центр розташований за адресою с. Білозір'я вул. Лесі Українки, 3а, у одноповерховій будівлі. Біля будівлі Центру розташований майданчик, який використовують для паркування транспортних засобів, в тому числі і осіб з інвалідністю.

Приміщення Центру відповідає протипожежним вимогам згідно законодавства. Документація з протипожежної безпеки знаходиться в актуальному стані. В наявності 2 протипожежних прилади – 1 порошковий та 1 вуглекислотний вогнегасники.

Ганок Центру, санвузол, входні та внутрішні двері не відповідають безбар'єрному доступу осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення до приміщення. Прийом проводиться у загальному кабінеті або офісному залі, коридорі. Станом на сьогодні, для осіб з інвалідністю, які пересуваються у інвалідних візках забезпечено надання соціальних послуг за місцем проживання – 60%. Статус – «Задовільно».

В приміщенні Центру є інформаційний стенд, роздаткові друковані матеріали, буклети з якими відвідувачі можуть ознайомлюватись самостійно, також розміщено інформацію про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, Положення про відділення Центру. Роздатковий друкований матеріал є у наявності як в паперовому вигляді так і на електронних носіях, – 95%. Статус – «Добре».

Працівниками Центру постійно проводиться роз'яснювальна робота щодо надання соціальних послуг (платних та безоплатних) шляхом розповсюдження буклетів щодо надання соціальних послуг Центром. Інформація про роботу

Центру висвітлюється на офіційному веб-сайті bilozirska-gromada.gov.ua та на сторінці соціальної мережі Feasebook, – 90%. Статус – «Добре».

По показнику оцінки «Доступність та відкритість» результат становить 81%, тобто отримує статус «Добре».

5) повага до гідності отримувача соціальної послуги

Під час проведення внутрішньої оцінки якості та згідно проведених опитувань/анкетування отримувачі соціальних послуг задоволені роботою працівників Центру, в ході опитування отримувачі послуг не висловлювали скарг, – 100%. Статус – «Добре».

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. Працівники відділень у своїй роботі використовують індивідуальний підхід та з повагою ставляться до кожного з отримувачів соціальної послуги, не допускають негуманних і дискримінаційних дій щодо них, – 100%. Статус – «Добре».

У Центрі у зручному для відвідувачів місці (на стенді) знаходиться інформація про правозахисні організації та порядок надання і розгляду скарг, – 100%. Статус – «Добре».

Договором про надання соціальної послуги визначено обов'язок Центру щодо дотримання конфіденційності в роботі з інформацією, отримуваною в процесі виконання службових обов'язків. Доступ до особових справ отримувачів соціальної послуги мають лише працівники відділень та керівництво Центру, – 100%. Статус – «Добре».

По показнику оцінки «Повага до гідності отримувача соціальної послуги» результат становить 100%, тобто отримує статус «Добре».

б) професійність

Центр, що надає соціальну послугу, забезпечує необхідну (при можливості) кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги згідно зі штатним розписом, складеним в установленному законодавством порядку.

Безпосереднє надання соціальної послуги здійснює у відділенні денного перебування, надавач соціальної послуги – завідувач відділення та соціальний працівник. Центр у разі потреби залучає до надання соціальної послуги інших спеціалістів, зокрема спеціалістів виконавчого комітету Білозірської сільської ради, працівників ПФУ, медичних працівників, психологів, вчителів, працівників культури, волонтерів та інших, – 100%. Статус – «Добре».

У наявності затверджені посадові інструкції на всі посади працівників Центру, відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб'єкта, що надає соціальні послуги – 100%. Статус – «Добре».

Під час проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг з'ясовано, що працівники Центру протягом звітного періоду відвідували тренінги та семінари обласного рівня відповідно до напрямків роботи, поглиблювали професійні знання шляхом використання он-лайн ресурсів, – 90%. Статус – «Добре».

Розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників, розроблені та виконуються графіки-плани проведення навчання соціальних робітників протягом року, – 90%. Статус – «Добре».

На всіх працівників ведуться особові справи з наявністю документів про освіту (державного зразка), – 100%. Статус – «Добре».

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляди. Виключення у 2020 році, у зв'язку з оголошенням карантину, враховуючи особливу вразливість до інфікування громадян, для запобігання та поширення на території громади гострої респіраторної хвороби COVID-19, спричиненої коронавірусом SARS-CoV-2, прийнято рішення про перенесення медичного огляду на 2021 рік, – 90%. Статус – «Добре».

Графік проведення нарад з виробничих питань та діючого законодавства у сфері надання соціальних послуг проводяться постійно. Працівники Центру постійно вивчають законодавчу, нормативну, правову документацію згідно напрямку роботи. При наданні соціальних послуг надавачі дотримуються Правил внутрішнього трудового розпорядку, інструкцій з охорони праці, пожежної та техногенної безпеки, про що свідчить підпис особи в журналах інструктажів, – 100%. Статус – «Добре».

У зв'язку з карантинними обмеженнями працівники Центру за звітний період брали постійну участь в проведених тренінгах, семінарах, нарадах в он-лайн форматі, 100%. Статус – «Добре».

По показнику оцінки «Професійність» результат становить 96%, тобто отримує статус «Добре».

Показники якості соціальної послуги соціального супроводу сімей (осіб), які перебували у складних життєвих обставинах

Показник	Стан виконання	Статус
1. Частка отримувачів послуги соціального супроводу, в яких після отримання послуги відбулося покращення фізичного, психологічного, соціального стану, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100%	Добре
2. Частка отримувачів послуги, які повторно отримують послугу соціального супроводу, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	0%	Добре
3. Частка отримувачів послуги, які не набули належних навичок справлятися із складними життєвими обставинами (далі – СЖО), від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	0%	Добре
4. Частка отримувачів послуги, які набули навичок справлятися із СЖО та мінімізувати їхні наслідки, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100%	Добре
5. Частка отримувачів послуги, яким достроково завершено надання послуги соціального супроводу у зв'язку з досягненням позитивного результату, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	0%	Незадовільно
6. Частка отримувачів послуги, яким послуга надавалася відповідно до потреб отримувача, від загальної кількості отримувачів цієї послуги.	100%	Добре

7. Частка надавачів послуги соціального супроводу, у яких перевищено навантаження відповідно до Державного стандарту соціального супроводу сімей (осіб), які перебувають у складних життєвих обставинах, від загальної кількості надавачів цієї послуги.	0	Добре
8. Рівень забезпечення приміщеннями, обладнанням і витратними матеріалами, необхідними для надання послуги відповідно до встановлених норм.	100%	Добре

ТАКИМ ЧИНОМ, УЗАГАЛЬНЮЮЧИ СТАТУСИ У ВІДСОТКОВИХ ЕКВІВАЛЕНТАХ, В ЦІЛОМУ ДЛЯ ЯКІСНОГО ПОКАЗНИКА СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ПРИСВОЮЄТЬСЯ СТАТУС «ДОБРЕ», 95%.

ВИСНОВОК: Незважаючи на узагальнений статус «добре» Центру для удосконалення надання соціальних послуг й підвищення якості соціальних послуг заплановані заходи, а саме:

1. Проводити роботу щодо впровадження виконання Закону України «Про соціальні послуги» відповідно до нововведених підзаконних актів, у т. ч. забезпечити проведення внутрішнього навчання працівників, які безпосередньо надають соціальні послуги.

2. Продовжувати відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

3. Продовжувати роботу щодо інформування мешканців громади про надання соціальних послуг, які надаються Центром.

4. Підвищення кваліфікаційного рівня працівників Центру (проведення семінарів, інформаційно-навчальних заходів з питань підвищення їх професійного рівня).

5. Впровадити заходи щодо забезпечення супервізії працівників, які надають соціальні послуги.

6. Здійснювати 100% моніторинг/поточне оцінювання результатів виконання індивідуальних планів та своєчасно здійснювати перегляд індивідуальних планів, поновлювати документи які містяться в особовій справі.

7. Привести у відповідність стенди та сторінку Центру на офіційному сайті Білозірської СТГ, відповідно до нових законодавчих актів, та своєчасно поновлювати інформацію.

8. Продовжувати дотримуватися надання соціальних послуг до Державних стандартів.

9. В межах фінансової можливості забезпечувати працівників Центру спецодягом та інвентарем, що необхідні для надання соціальних послуг.

10. Продовжити в період пандемії працівників Центру забезпечувати засобами індивідуального захисту.

11. Продовжити співпрацю з громадськими об'єднаннями, благодійними та релігійними організаціями для розширення асортименту в «Пункті прокату».

12. Переглянути індивідуальні плани отримувачів соціальної послуги догляд вдома для зменшення навантаження на соціальних робітників та з метою надання якісних соціальних послуг.

13. Пошук спеціаліста – психолога, для надання якісних соціальних послуг для осіб, що перебувають у складних життєвих обставинах та отримують соціальні послуги.

14. Запровадити на постійній основі діяльність міждисциплінарної команди для організації соціального захисту дітей, які перебувають у складних життєвих обставинах, при організації надання соціальної послуги соціального супроводу для сімей з дітьми.

15. Продовжити соціально-профілактичну роботу, спрямованої на запобігання потраплянню в складні життєві обставини осіб/сімей, які належать до вразливих груп населення.

16. Надавати особам/сім'ям комплекс соціальних послуг, яких вони потребують, відповідно до переліку послуг, затвердженого Мінсоцполітики, з метою мінімізації або подолання таких обставин.

17. Обладнати вхід до приміщення Центру для доступності осіб з інвалідністю та інших мало мобільних груп населення (пандус, поручні, кнопка виклику тощо).

Директор



Ірина ВІРА