На виконання Наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 №904 “Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг”  у 2021 році у Територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Новоград-Волинської міської ради було проведено моніторинг та внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг.

Моніторинг – це систематичне спостереження за станом та тенденціями, що відбуваються у соціальній сфері, шляхом регулярного збору та аналізу даних. Мета моніторингу та внутрішньої оцінки – визначення рівня надання соціальних послуг працівниками територіального центру та удосконалення роботи з надання соціальних послуг. Оцінка якості послуг має на меті визначити, як забезпечуються встановлені показники якості, чи відповідає послуга своєму призначенню, чи має вона позитивний вплив на отримувача.

Результати перевірки відображені у звіті.

**Звіт**

**про результати організації та проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Новоград – Волинської міської ради за 2021 рік**

31 січня 2022 року м. Новоград-Волинський

Територіальним центром соціального обслуговування ( надання соціальних послуг) Новоград – Волинської міської ради на виконання Закону України “Про соціальні послуги”, 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 27.12.2013р. № 904 “Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг”, Державного стандарту догляд вдома, затвердженого наказом Міністерства соціально політики України від 16.06.2021 року №335, Державного стандарту соціально адаптації, затвердженого наказом Міністерства соціально політики України від 07.08.2017 №1267, Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженого наказом Міністерства соціально політики України від 25.03.2021 №147, наказу директора територіального центру від 04.01.2021 № 18-в та з метою покращення якості надання соціальних послуг мешканцям Новоград-Волинської міської територіальної громадиу відділенні соціальної допомоги вдома, відділенні денного перебування та відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги було організовано та проведено у **2021 році** моніторинг та внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг.

Відповідно до наказу директора територіального центру була створена Комісія, призначена відповідальна особа, затверджено план та графік проведення оцінки якості. Комісія працювала поетапно та застосовувала наступні методи внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, а саме: самооцінку, опитування, анкетування, спостереження, вивчення документації, аналіз отриманих даних, розробка заходів з покращення якості надання соціальних послуг та удосконалення діяльності відділень. Засідання комісії оформлено протоколом.

Самооцінка соціальних робітників та працівників, які надають соціальні послуги здійснювалася відповідно до Опитувальника самооцінки працівників, щодо якості надання соціальних послуг.

В опитуванні взяли участь 56 працівників центру, з них: 51 соціальний робітник, 4 працівники відділення денного перебування та 1 працівник відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги.

За результатом проведеної самооцінки, якість своєї роботи зі статусом **“добре”** оцінили 52 працівники, що складає 93% від опитаних. Якість своєї роботи зі статусом “задовільно” оцінили 4 працівники, що складає 7% від опитаних. Якість своєї роботи зі статусом “незадовільно” не оцінив жоден працівник.

Про свої права та обов’язки як надавачів соціальних послуг знають 56 працівників, що складає 100% від опитаних.

Соціальні послуги надають в обсязі передбаченому індивідуальним планом 56 працівників, що складає 100% від опитаних.

Дотримуються періодичності та строків надання соціальних послуг 56 працівників, що складає 100% від опитаних.

56 працівників якісно надають соціальні послуги, що складає 100% від опитаних

Дотримується права підопічного на повагу та гідність 56 опитаних працівників, що складає 100% від опитаних.

Із 56 опитаних працівників, жоден з них немає скарг від отримувачів послуг, що складає 100% від опитаних.

56 працівників, вважає за необхідне підвищувати свій професійний рівень, що складає 100% від опитаних.

56 працівників, знають куди звертатись у разі непорозуміння між ними та отримувачами соціальної послуг, що складає 100% від опитаних.

Не використовує своє службове становище з метою отримання матеріальних благ від підопічних 56 працівників, що складає 100% від опитаних.

Результати проведеної самооцінки обговорювалися на нарадах.

**Загальна самооцінка якості надання соціальних послуг працівниками,** **відповідає статус “добре”**.

Шляхом анкетування отримувачів соціальних послуг було вивчено реальний стан надання послуг відділеннями центру, та отримано об'єктивну інформацію, необхідну для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг. В опитуванні взяли участь **822** отримувачів соціальних послуг, з них: соціальної послуги догляд вдома – **588** осіб, послуги соціальної адаптації – **134** особи, соціальних послуг відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги - **100** осіб.

В результаті опитування отримано схвальні відгуки, виявлені позитивні зміни у процесі надання соціальних послуг, а саме задоволення індивідуальних потреб отримувачів послуг. Скарги відсутні.

Спостереження за процесом надання соціальних послуг відбувався шляхом: планових та позапланових перевірок роботи соціальних робітників на дільниці, та на робочому місці працівників; телефонному опитуванні; проведенні співбесід з отримувачами соціальних послуг.

**Узагальнений статус відповідає встановленому рівню – «Добре».**

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

**Кількісні показники:**

* кількість скарг від отримувачів соціальних послуг за звітний період складає **0%**
* частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг складає **100%**

**Якісні показники:**

**Адресність та індивідуальний підхід**: відповідно до звернень громадян визначаються індивідуальні потреби у соціальних послугах. Всі особові справи **1393 (100%)** громадян, які перебувають на обслуговуванні у відділеннях територіального центру містять індивідуальні плани надання соціальних послуг. Індивідуальні плани відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів послуг, з урахування групи рухомої активності. Індивідуальні плани складені за формою, відповідно до Державних стандартів у двох примірниках (один примірник знаходиться у отримувача послуги, другий залишається в особовій справі отримувача послуги). Перегляд індивідуальних планів забезпечено відповідно до вимог Державних стандартів.

**Оцінка якості показника адресність та індивідуальний підхід відповідає статусу "добре".**

**Результативність:** відповідно до проведеного опитування з метою визначення рівня задоволеності соціальними послугами, які надаються структурними підрозділами територіального центру, **822 (100 %)** отримувачів соціальних послуг задоволені якістю надання соціальних послуг. Для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг розроблена анкета. Комісія з оцінки якості здійснювала опитування отримувачів соціальних послуг з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг. Усі отримувачі задоволені якістю та періодичністю надання послуг. Під час опитування отримувачів соціальних послуг виявлено покращення емоційного, психологічного стану порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались. Отримувачі соціальних послуг усно висловили 580 подяк та особисто написали 26 подяк.

Комісією встановлено, що оцінка якості надання соціальних послуг персоналом (самооцінка) здійснюється постійно. При перевірці якості обслуговування проводилося спостереження за процесом надання послуг.

Щотижня на нарадах з працівниками територіального центру вносяться пропозиції по удосконаленню роботи.

**Оцінка якості показника результативність відповідає статусу "добре".**

**Своєчасність:** в структурних підрозділах територіального центру у встановлений строк відповідно до термініввиконується: прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення індивідуальних потреб отримувачів соціальних послуг, підготовка індивідуальних планів надання соціальних послуг,підписання у двосторонньому порядку договір, дотримання строків та термінів надання послуг.

Договори, щодо надання соціальних послуг підписані у двосторонньому порядку з усіма отримувачами **1393** (**100%)**

Під час перевірок роботи надавачів соціальних послуг комісією порушень в обслуговуванні не виявлено. Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у договорі.

**Оцінка якості показника своєчасність відповідає статусу “добре".**

**Доступність та відкритість:** Розташування територіального центру є доступним для відвідувачів. Установа має зручне транспортне сполучення. Центр розміщений в будовано-прибудованому приміщенні багатоповерхового будинку. Загальна площа установи складає 306,1 кв. м.. Прилеглу до установи територію облаштовано з урахуванням потреб осіб з обмеженими фізичними можливостями, а саме: будівлю обладнано пандусом та кнопкою виклику. Є місце для паркування транспортних засобів.

Приміщення територіального центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам, укомплектовано засобами пожежогасіння, інвентарем для очистки території від сміття та снігу.

В приміщенні розміщено стенди з інформацією про зміст, порядок та умови надання соціальних послуг, про організацію роботи та дозвілля підрозділів територіального центру, та інші нормативні документи.

Про роботу територіального центру можна дізнатися на офіційному сайті Новоград-Волинської міської ради та на сторінці центру в соціальній мережі Facebook. Загалом було проведено один виступ на місцевому телебаченні, опубліковано 7 статтей в місцевих засобах масової інформації, 239 статтей на сайті територіального центру та 10 статтей на сайті Новоград-Волинської міської ради.

**Оцінка якості показника доступність та відкритість відповідає статусу "добре".**

**Повага гідності отримувача соціальної послуги:** за результатами проведеного опитування отримувачів соціальних послуг щодо ставлення до них надавачів послуг відзначено, що працівники територіального 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, не використовують своє службове становище з метою отримання матеріальних благ від підопічних. Скарг щодо зневажливого ставлення до отримувачів послуг не надходило. Натомість отримано схвальні відгуки за якісну роботу надавачів послуг, які надходять до установи у вигляді листів, подяк по телефону. Отримувачі соціальних послуг усно висловили 580 подяк та особисто написали 26 подяк.

**Оцінка якості показника повага гідності отримувача соціальних послуг відповідає статусу "добре".**

**Професійність:** штатний розпис по територіальному центру сформовано відповідно до законодавства, розроблені та затвердженні посадові інструкції. Всі працівники ознайомлені з посадовими інструкціями, правилами внутрішнього трудового розпорядку, Кодексом етичної поведінки працівників під особистий підпис. Наказом директора центру призначені відповідальні особи за проведення інструктажів з питань охорони праці, з техніки безпеки та пожежної безпеки.

Протягом звітного періоду проводилися семінари, інформаційно - навчальні заходи, заняття з питань підготовка, перепідготовка та підвищення кваліфікації працівників, вивчалася законодавча база надання соціальних послуг; також працівники використовували самоосвіту для набуття та поглиблення професійних знань, технічних умінь шляхом використання онлайн-ресурсів.

На кожного працівника терцентру заведена особова справа.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляд.

Всі надавачі соціальних послуг забезпечені: антисептиками – 100%, захисними масками – 100%, гумовими рукавички – 100%, господарськими сумками – 100%, спецодягом – 100%.

У територіальному центрі є легковий автомобіль, яким здійснено 486 поїздок 244 особами, які потребували даної послуги.

**Оцінка якості показника професійність відповідає статусу "добре".**

**Кількісні показники якості надання соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Кількісні показники | Від 0% до 20% | Від 21% до 50% | Від 51% до 100% |
| Кількість скарг та результати їх розгляду | **"Добре"** |  |  |
| Кількість задоволених звернень  про отримання соціальної послуги догляду вдома |  |  | **"Добре"** |

**Якісні показники якості надання соціальних послуг**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показники якості | **Від 80% до 100%**  **"Добре"** | **Від 51% до 79%**  **"Задовільно"** | **Від 0% до 50%**  **"Незадовільно"** |
| Адресність та індивідуальний підхід | **"Добре"** |  |  |
| Результативність | **"Добре"** |  |  |
| Своєчасність | **"Добре"** |  |  |
| Доступність та відкритість | **"Добре"** |  |  |
| Повага гідності отримувача | **"Добре"** |  |  |
| Професійність | **"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 |

     Взявши до уваги оцінку якості соціальних послуг в цілому узагальнений статус **"Добре**" - **продовжувати роботу з суб’єктом, що надає соціальні послуги,** у структурних підрозділах територіального центру розроблені заходи спрямовані на покращення якості надання соціальних послуг та удосконалення їх діяльності за наступними напрямками:

- територіальному центру продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;

- структурним підрозділам територіального центру продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги ;

- підтримувати в актуальному стані інтернет сайт установи, інформаційні стенди;

- продовжувати інформування мешканців громади з питань роботи територіального центру, переліку соціальних послуг, умов та порядку їх надання;

- продовжувати своєчасно та результативно реагувати на звернення громадян щодо соціального обслуговування;

- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах;

- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг в частині їх перегляду;

- проводити роботу з підвищення кваліфікації надавачів соціальних послуг, організовуючи практичні семінари, конференції, навчання;

- забезпечити проведення супервізії (бесід та тренінгів) з соціальними робітниками з питань професійного вигорання;

- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази територіального центру.

- продовжувати співпрацю з громадськими об’єднаннями, благодійними, релігійними організаціями, приватними підприємцями з метою залучення благодійної допомоги та коштів для допомоги потребуючим.

голова комісії –

директор територіального центру Гудзь О.П.

секретар комісії –

фахівець із соціальної роботи

(відповідальна особа) Шевчук А.Ю.

члени комісії:

– завідувач відділення соціальної допомоги вдома Марекіна О.А.

– т.в.о. завідувача відділення денного перебування Лашевич Л.І.

– завідувач відділення організації надання адресної

натуральної та грошової допомоги Буришина В.В.

– соціальний працівник Ковалишина Л.А.

– соціальний працівник Трахова О.В.

– соціальний працівник Остапчук І.Б.