**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 2022 рік**

1 серпня 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 соціальної політики України від 07.08.2017 №1267, Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженого наказом Міністерства соціально політики України від 25.03.2021 №147, створена комісія з внутрішньої оцінки якості соціальних послуг,що надаються територіальним центром згідно наказу № 20-в від 06.01.2022 та затверджений план заходів по проведенню внутрішньої оцінки якості соціальних послуг.

У територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Новоград – Волинської міської ради функціонує три відділення: відділення соціальної допомоги вдома, відділення денного перебування, відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Створена комісія працювала поетапно та застосовувала наступні методи внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в центрі, а саме: самооцінку, опитування, анкетування, спостереження, вивчення документації, аналіз отриманих даних, моніторинг поточного оцінювання результатів надання соціальних послуг догляду вдома, розробки заходів з покращення якості надання соціальних послуг та удосконалення діяльності відділень. Засідання комісії оформлено протоколами: №7 від 1 липня 2022 та №8 від 1 серпня 2022 року.

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

Було охоплено опитуванням 60 працівників центру, з них: 55 соціальних робітників, 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 56 працівників, 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 60 працівників, що складає 100% від опитаних.

Соціальні послуги надають в обсязі передбаченому індивідуальним планом 60 працівників, що складає 100% від опитаних.

Дотримуються періодичності та строків надання соціальних послуг 60 працівників, що складає 100% від опитаних.

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

Дотримується права підопічного на повагу та гідність 60 опитаних працівників, що складає 100% від опитаних.

Із 60 опитаних працівників, жоден з них немає скарг від отримувачів послуг, що складає 100% від опитаних.

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

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

Не використовує своє службове становище з метою отримання матеріальних благ від підопічних 60 працівників, що складає 100% від опитаних.

Результати проведеної самооцінки обговорювалися на нарадах.

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

**Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у структурних підрозділах територіального центру, застосовувалися кількісні та якісні показники.**

**Кількісні показники:**

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

**Якісні показники:**

**1.** А**дресність та індивідуальний підхід:** Відділенням соціальної допомоги вдома в повному обсязі (100%) проведено визначення індивідуальних потреб. Індивідуальні плани складено за відповідною формою у двох екземплярах й узгоджено з отримувачами соціальної послуги. Усі індивідуальні плани відповідають визначеним потребам отримувачів соціальної послуги.

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома (505) містять картки визначення індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги вдома.

Індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складалися та узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги та суб’єктом, що надає соціальні послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і суб’єктом, що надає соціальні послуги. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий – в особовій справі отримувача.

Забезпечено перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги відповідно до вимог Державного стандарту догляд вдома, а саме: через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги догляду вдома та повторно через рік.

У відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги обслуговується 403 особи, з них 342 особи похилого віку та 122 особи з інвалідністю, 20 одинокі особи, 359 одиноко проживаючі малозабезпечені громадяни та 23 особи, які опинилися в складних життєвих обставинах, з них 46 -(12%) осіб взяли участь в опитуванні.

Штатний розпис підрозділу сформовано відповідно до законодавства та нараховує 2 штатні одиниці (завідувач відділення та робітник з комплексного обслуговування й ремонту будинків).

Завідувач відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги організовує роботу з благодійними фондами, товариством Червоного Хреста, установами, організаціями та релігійними конфесіями. За їх підтримки підрозділ забезпечує громадян вживаним одягом та взуттям, продовольчими товарами, гарячими обідами та іншими предметами першої необхідності, також до свят формуються продуктові набори та надається гуманітарна допомога. За період перевірки було отримано від благодійного фонду “Let`s help” засоби гігієни на суму 3345,00 грн.

Робітник з комплексного обслуговування й ремонту будинків надає соціальні послуги у вигляді дрібного ремонту вікон, дверей, меблів, сантехніки, шпаклювання та фарбування стін, миття вікон, зрізання дерев та гілок, рубка і складування дров, косіння трави.

Від отримувачів послуги натуральної допомоги скарг на роботу відділення не надходило.

На всіх одержувачів соціальних послуг сформовані особові справи, які ведуться відповідно до Державного стандарту натуральної допомоги та містять карту визначення індивідуальних потреб, індивідуальні плани, договори та акти обстеження матеріально-побутових умов, які складаються й узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги та завідувачем відділення.

Згідно з проведеним опитуванням всі отримувачі задоволені наданням послуги натуральної допомоги.

На обслуговуванні у відділенні денного перебування знаходиться 271 особа, з них 122 особи з інвалідністю та 149 осіб похилого віку. В опитуванні взяли участь 232 особи (85%), скарг не виявлено.

На кожного отримувача соціальної послуги формується особова справа, яка ведеться відповідно до Державного стандарту і містить договір, акт оцінки потреб, індивідуальний план, згідно з яким визначається потреба в соціальній послузі та час її проведення. У відділенні денного перебування надаються послуги профілактичного масажу, оздоровчої фізкультури, трудової адаптації (заняття з нейрогімнастики, бісероплетіння, вишивання, в`язання), проводиться культурно-дозвіллева робота з учасниками ансамблю «Осінь» та «Весна». На протязі звітного періоду було проведено 1548 профілактичних масажів, 467 занять оздоровчої фізкультури з отримувачами соціальних послуг. На базі відділення працює Університет ІІІ віку, в якому діють факультети: «Інформаційних технологій», «Здоров`я» та «Основи медичних знань», «Іноземної мови», на яких пройшли навчання 54 особи

Засобами реабілітації з пункту прокату скористалось 56 осіб.

**Адресність та індивідуальний підхід** : **( статус «добре»).**

**2. Результативність:** Відповідно до проведеного опитування з метою визначення рівня задоволеності соціальними послугами, які надаються структурними підрозділами територіального центру, **505 (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.

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.

**Результативність: ( статус «добре»).**

**3. Своєчасність:**  Протягом періоду проведено опитування 505 громадян, які отримують послуги. З них 505 повністю задоволені роботою працівників установи.

Відсотковий еквівалент складає 100%;

Письмових скарг та зауважень зі сторони підопічних не виявлено.

– отримувачі соціальних послуг догляду вдома, соціальної адаптації, натуральної допомоги відчули покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались. Всі послуги надаються у визначенні строки та терміни Відсотковий еквівалент складає 100%.

**Своєчасність:** **( статус «добре»).**

**4. Доступність та відкритість:** Розташування територіального центру є доступним для відвідувачів, доступ до приміщення обладнаний пандусом, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями, приміщення відповідає санітарним вимогам. В приміщенні розміщено стенди з інформацією про права підопічних, про зміст, порядок та умови надання соціальної послуги, про організацію роботи та дозвілля підрозділів тер центру, та інші нормативні документи. В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Новоград – Волинської міської ради, де можна ознайомитися зі всіма подіями які проходять у територіальному центрі.

**Доступність та відкритість: ( статус «добре»).**

**5. Повага до 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 505 подяк та особисто написали 27 подяк.

**Повага до гідності отримувача соціальної послуги: ( статус «добре»).**

**6. 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.

Всі соціальні робітники та працівники які надають соціальні послуги проходять медогляд та забезпечені засобами індивідуального захисту: антисептики – 100%, захисні маски – 100%, гумові рукавички – 100%, спецодяг 100%. В територіальному центрі у наявності є легкове авто, яким здійснено 230 поїздок отримувачів соціальних послуг. Скарги відсутні.

**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 |

За результатами проведеної оцінки якості соціальних послуг визначено напрямки для покращення якості надання соціальних послуг у відділеннях центру:

* посилити контроль за якістю та обсягом надання соціальних послуг;
* постійно вдосконалювати професійні навички та рівень кваліфікації надавачів соціальних послуг з залученням спеціалістів ( лікарів, поліцейських, працівників ДСНС, комунальних установ) та прийняття участі в навчальних онлайн семінарах, конференціях;
* продовжувати роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
* продовжувати заходи щодо забезпечення супервізії працівників, які надають соціальні послуги;
* регулярно здійснювати моніторинг поточного оцінювання результатів виконання індивідуальних планів;
* проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.
* підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди;
* проводити інформаційно-роз’яснювальну роботу серед мешканців громади про роботу територіального центру;
* активізувати роботу робітника з комплексного обслуговування й ремонту будинків відповідно до основних посадових обов’язків та Державного стандарту натуральної допомоги.
* активізувати роботу з благодійними фондами

Голова комісії -

директор територіального центру Ольга Гудзь

Заступник голови комісії -

інспектор з кадрів Сніжана Ніколаєва

Секретар комісії -

фахівець із соціальної роботи Анастасія Шевчук

(відповідальна особа)

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.