



ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ ЦЕНТР СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ) ВОЗНЕСЕНЬСЬКОГО РАЙОНУ

вул. Центральна, 27, м. Вознесенськ, 56500, тел./факс (05134): 4-51-28, тел.4-48-45

E-mail: tz_voznr@ukr.net Код згідно ЄДРПОУ 36416096

ЗВІТ

про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Вознесенського району

Внутрішню оцінку якості соціальних послуг територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Вознесенського району було проведено за період з 01 жовтня 2019 року по 30 листопада 2019 року.

Проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг наданих територіальним центром здійснюється відповідно до Наказу Мінсоцполітики України № 904 від 27.12.2013 року «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг». Наказу директора територіального центру від 01 жовтня 2019 року № 29 «Про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг у територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Вознесенського району», затверджено: склад комісії з моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг догляду вдома, консультування; положення про комісію з моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг догляду вдома, консультування; план проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг територіальним центром.

Внутрішньому моніторингу та оцінці підлягають:

- дотримання вимог встановлених у Державному стандарті догляду вдома, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 13.11.2013 № 760;
- дотримання вимог встановлених у Державному стандарті соціальної послуги консультування, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 02.07.2015 № 678;

З метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг територіальним центром розроблено: карту опитування для отримувачів послуг догляду вдома, консультування; карту самооцінки соціального працівника; карту самооцінки соціального робітника.

Державний стандарт догляду вдома

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання **соціальної послуги догляду вдома** застосовувалися показники якості соціальної послуги догляду вдома, наведені у додатку 4 Державного стандарту догляду вдома.

Територіальний центр використовував такі методи оцінки: опитування шляхом відвідування підопічних вдома з метою отримання відгуків стосовно організації послуги догляду вдома. В опитуванні взяли участь 101 отримувач соціальної послуги догляду вдома. За період проведення оцінки звернень та скарг не надходило.

Внутрішню оцінку якості соціальної послуги догляду вдома працівниками територіального центру здійснено шляхом самооцінки. За результатами самооцінки 16 (100%) соціальних робітників одержали оцінку «добре».

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

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовуються показники якості соціальної послуги такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід: згідно звернень громадян визначено індивідуальні потреби у соціальних послугах (100%). Всі особові справи підопічних містять індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, що відповідає індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги, повторне визначення індивідуальних потреб проводиться згідно Державного стандарту.

Результативність: згідно проведеного опитування 100% опитаних підопічних задоволені соціальною послугою догляду вдома, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивними змінами у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась, підопічні задоволені ставленням до себе соціальними робітниками. Соціальні працівники займаються виявленням потенційних клієнтів (100%), мешканці району знають про роботу територіального центру, інформація про діяльність територіального центру висвітлюється переважно на інтернет сайті Вознесенської РДА та ЗМІ, кількість публікацій протягом 2019 року склала 28 статей. Також протягом року по сільським радам, ОТГ було розповсюджено 324 буклети.

Своєчасність: рішення про надання соціальної послуги догляду вдома чи відмову у її наданні приймається начальником управління соціального захисту населення райдержадміністрації у термін визначені Державним стандартом догляду вдома. Протягом 14 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувачем соціальної послуги або його законного представника та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги або його законного представника.

Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома.

Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги догляду вдома соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги вдома здійснюється один раз на півроку.

Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги догляду вдома укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Коефіцієнт ефективності роботи терцентру 100% (за 2019 рік виявлено - 19 осіб, що потребували обслуговування, взято на обслуговування - 19 осіб.).

Доступність та відкритість: приміщення у якому працюють працівники відділення соціальної допомоги вдома територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Вознесенського району відповідає санітарним та протипожежним вимогам. Розташування закладу є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням. Будівля обладнана «кнопкою виклику спеціаліста», що забезпечує безперешкодний доступ отримувачів соціальної послуги до спеціалістів які надають соціальну послугу, також є наявності місця для паркування транспортних засобів біля центрального входу у приміщення.

Наявність вздовж коридорів оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, згідно Державного стандарту догляду вдома - на інформаційному стенді територіального центру розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги.

Інформація щодо діяльності територіального центру висвітлюється на офіційному сайті Вознесенської РДА.

Повага до отримувача соціальної послуги: під час проведення внутрішнього моніторингу, шляхом опитувань всі отримувачі соціальних послуг задоволені роботою соціальних робітників.

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.

Професійність: Штатний розпис сформовано відповідно до чинного законодавства.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників "Випуск 80" "Соціальні послуги". Заплановано згідно штатного розпису – 19,5 ставок соціальних робітників, фактично зайняті 16 ставок (82,05%)

Соціальні працівники 100% пройшли атестацію.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляди.

Працівники, що надають соціальні послуги забезпечені велосипедами, спецодягом, канцелярськими товарами.

У 2019 році від отримувачів соціальних послуг скарг не поступало.

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг показники відповідають рівню - "Добре".

РЕЗУЛЬТАТИ

Опитування отримувачів соціальної послуги «догляду вдома»

1. Чи відповідають Вашим потребам послуги, що визначені в індивідуальному плані надання соціальної послуги догляду вдома?

А) Так – 101 осіб (100%)

Б) Ні – 0 осіб (0%)

2. Задоволені Ви якістю та періодичністю надання соціальної послуги догляду вдома?

А) Так – 101 осіб (100%)

Б) Ні – 0 осіб (0%)

3. Чи покращився Ваш психологічний та емоційний стан у процесі надання послуги, порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалася?

А) Так – 101 осіб (100%)

Б) Ні – 0 осіб (0%)

4. Чи задоволені Ви ставленням до себе соціального робітника?

А) Так – 101 осіб (100%)

Б) Ні – 0 осіб (0%)

5. Чи дотримується соціальний робітник періодичності надання соціальної послуги догляду вдома, яка зазначена у графіку роботи?

А) Так – 101 осіб (100%)

Б) Ні – 0 осіб (0%)

6. Чи знаєте Ви свої права та обов'язки як отримувач соціальної послуги догляду вдома?

А) Так – 101 осіб (100%)

Б) Ні – 0 осіб (0%)

7. Чи знаєте Ви куди звернутися у разі непорозуміння між Вами та соціальним робітником, працівниками територіального центру?

А) Так – 101 осіб (100%)

Б) Ні – 0 осіб (0%)

100% отримувачі соціальної послуги догляду вдома задоволені наданою послугою догляду вдома.

РЕЗУЛЬТАТИ

Карти самооцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома (соціальних робітників)

		так	ні	Інша відповідь
1	Чи дотримуєтесь Ви періодичності та строків надання соціальних послуг (графік відвідування)?	16(100%)		
2	Чи надаєте Ви соціальні послуги в обсязі передбаченому індивідуальним планом?	16(100%)		
3	Чи якісно Ви надаєте соціальні послуги?	16(100%)		
4	Чи дотримуєтесь Ви права підопічного на повагу та гідність?	16(100%)		
5	Чи порушується Ваше право на повагу з боку отримувачів соціальних послуг?		16(100%)	
6	Чи використовуєте Ви службове становище з метою отримання матеріальних благ від підопічних?		16(100%)	
7	Чи зберігаєте Ви конфіденційність отриманої від підопічних інформації?	16(100%)		
8	Чи маєте Ви скарги від отримувачів?		16(100%)	
9	Чи вносили Ви пропозиції щодо вдосконалення своєї роботи?		16(100%)	

Таким чином 100% респондентів можуть дати самооцінку своїй роботі і вважають, що виконують її добре.

ПОКАЗНИКИ ЯКІСНІ	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	«ДОБРЕ»	-	-
ПОВАГА ДО ГІДНОСТІ ОТРИМУВАЧА СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ	«ДОБРЕ»	-	-
ПРОФЕСІЙНІСТЬ	«ДОБРЕ»	-	-

ПОКАЗНИКИ КІЛЬКІСНІ	ВІД 0% ДО 20%	ВІД 21% ДО 50%	ВІД 51% ДО 100%
КІЛЬКІСТЬ СКАРГ ТА РЕЗУЛЬТАТ ЇХ РОЗГЛЯДУ		-	«ДОБРЕ»
КІЛЬКІСТЬ ЗАДОВОЛЕНИХ ЗВЕРНЕНЬ ПРО ОТРИМАННЯ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ ДОГЛЯДУ ВДОМА	-	-	«ДОБРЕ»
КІЛЬКІСТЬ СОЦІАЛЬНИХ ПРАЦІВНИКІВ, ЯКІ ПРОЙШЛИ АТЕСТАЦІЮ	-	-	«ДОБРЕ»

Оцінка якості соціальної послуги догляду вдома в цілому

УЗАГАЛЬНЕНИЙ СТАТУС	РЕКОМЕНДАЦІЇ ПО РОБОТІ ІЗ СУБ'ЄКТОМ, ЩО НАДАЄ СОЦІАЛЬНУ ПОСЛУГУ
«ДОБРЕ»	ПРОДОВЖУВАТИ РОБОТУ ІЗ СУБ'ЄКТОМ
«ЗАДОВІЛЬНО»	-
«НЕЗАДОВІЛЬНО»	-

Висновки анкетування

В опитуванні взяли участь 101 отримувач соціальної послуги догляду вдома.

Всі респонденти отримують послугу догляду вдома у відділенні соціальної допомоги вдома в обсязі передбаченому індивідуальним планом згідно графіку роботи, в цілому задоволені якістю надання послуги. Підопічні знають свої права та обов'язки та знають куди звернутися у разі непорозуміння з працівниками територіального центру. Соціальні робітники застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність з повагою до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів негуманних і дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано;

Встановлено, що переважна більшість отримувачів послуг територіального центру, що обслуговуються у відділенні соціальної допомоги вдома, розраховують виключно на допомогу соціальних робітників, за станом здоров'я не в змозі брати активну участь у громадському житті району.

Відповіді на всі питання підтвердили позитивну оцінку роботи відділення соціальної допомоги вдома територіального центру.

Заплановані заходи

для покращення роботи відділення соціальної допомоги вдома територіального центру

- Продовжувати роботу щодо виявлення громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
- продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу догляду вдома, натуральну допомогу;
- підтримувати в актуальному стані інформаційний стенд;
- продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед мешканців села з питань роботи відділення соціальної допомоги вдома, соціального захисту населення (субсидії, пільг.);
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті догляду вдома;

- - підтримувати цінності та імідж відділення соціальної допомоги вдома. Проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг.

Державний стандарт соціальної послуги консультування

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання послуги відділенням денного перебування використовувалися такі методи оцінки: анкетування клієнтів відділення денного перебування з метою отримання відгуків стосовно організації надання соціальних послуг, співбесіди, телефонне опитування, аналіз звернень. В опитуванні взяли участь 114 отримувачів послуг у відділенні денного перебування ТЦ Вознесенського району.

За результатами анкетування 92% працівників одержали «високу» оцінку, 8% - «добру».

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

При проведенні внутрішньої оцінки якості надання послуг застосовувались такі показники якості соціальної послуги як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до гідності отримувача соціальної послуги, професійність.

Адресність та індивідуальний підхід:

Критерії оцінювання:

Наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (**96,2 %**) – всі 114 особових справи отримувачів соціальної послуги відділення денного перебування містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги ;

Наявність індивідуального плану надання соціальної послуги відділення, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги (**96 2%**) – індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складається і узгоджуються з кожним отримувачем соціальної послуги, індивідуальний план складається за формою згідно з додатком до Державного стандарту.

Забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальних послуг (**96,2 %**) – складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги. Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги відділенням денного перебування (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється щокварталу. (в результаті перегляду індивідуальних планів на період моніторингу індивідуальні потреби змінилися у **14 %** отримувачів соціальної послуги);

Результативність:

Згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 98 % опитаних отримувачів послуг задоволені якістю надання соціальних послуг відділення денного перебування, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів послуг, позитивними змінами у стані отримувача послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась. Скарг зі сторони отримувачів соціальних послуг відділення денного перебування не було.

Своєчасність:

Рішення про надання послуги чи відмову у її наданні приймається начальником управління соціального захисту населення Вознесенської РДА протягом 14 календарних днів

з моменту звернення (подачі заяви) отримувача (ем) соціальної послуги та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги та складання індивідуального плану здійснюється протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача (ем) соціальної послуги. Результати визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання послуги соціальної адаптації – 114 громадянам.

Через 30 днів з дня початку надання послуг відділенням проводиться повторне визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (за потреби) з метою коригування індивідуального плану.

Надалі повторне визначення індивідуальних потреб отримувача послуги здійснюється щокварталу.

Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання послуг укладається договір, який підписується у двохсторонньому порядку. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі.

Доступність та відкритість:

Розташування відділення денного перебування є вдалим, воно знаходиться в центрі села із зручним транспортним сполученням.

Кабінет відділення знаходяться на другому поверсі двоповерхової будівлі. Будівля оснащена пандусом та поручнями (і кнопкою виклику) для людей з обмеженими фізичними можливостями.

Вздовж коридору оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, містяться копії буклетів та порядок подання і розгляду скарг, графік прийому громадян, пам'ятка про Державний стандарт надання послуг представництво інтересів та консультування. На дверях розташовані таблички з написом назви кабінету/посадової особи.

Повага до гідності отримувача соціальної послуги:

Під час проведення внутрішнього моніторингу на підставі проведених опитувань та анкетування, в т.ч. і по телефону, отримувачі соціальної послуги задоволені роботою працівників відділення.

Працівники відділення денного перебування ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману у процесі виконання службових обов'язків (п 2.3 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено. Працівники відділення денного перебування дотримуються конфіденційності про персональні дані отримувачів соціальних послуг відповідно до закону України «Про захист персональних даних».

Професійність:

Критерії оцінювання:

Наявні затверджені посадові інструкції (100 %) – для всіх працівників відділення денного перебування затверджені посадові інструкції;

Розроблено інструкції з охорони праці (100 %) - для всіх працівників відділення денного перебування;

Наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу (100 %) - в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка);

Що тижня у відділенні проводяться наради по вдосконаленню та поліпшенню процесу обслуговування й підвищення якості надання соціальних послуг.

Що місяця проводиться технічне навчання для працівників відділення денного перебування (згідно з планом відділення) – 100% всі працівники відділення в 2019 році пройшли атестацію по технічному навчанню.

Таблиця 1.

Оцінка показників забезпечення якості 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	«Добре»		
Професійність	«Добре»		

Таблиця 2.

Оцінка якості надання соціальних послуг відділенням денного перебування (с.Прибужани) в цілому

Показники	Статус	Рекомендації по роботі відділення денного перебування (с.Прибужани)
Кількісні	«добре»	продовжувати роботу з відділенням денного перебування (с.Прибужани)
Якісні	«добре»	-
Узагальнений	«добре»	-

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників з надання соціальних послуг відділенням денного перебування узагальнений статус відповідає встановленому рівню - «Добре».

Незважаючи на «добру» оцінку якості соціальних послуг відділення денного перебування, плануються заходи, спрямовані на вдосконалення та поліпшення процесу обслуговування й підвищення якості надання соціальних послуг відділенням за наступними напрямками:

- ✓ підвищити рівень кваліфікації працівників відділення протягом 2020 року;
- ✓ в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази відділення денного перебування в частині забезпечення оргтехнікою;
- ✓ продовжувати інформаційно-роз'яснювальну роботу серед громадян щодо надання соціальних послуг відділення денного перебування з метою надання їм необхідної допомоги;
- ✓ проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;
- ✓ своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги в частині їх перегляду.

Директор ТЦ Вознесенського району



Неля НАКОНЕЧНА