



У К Р А Ї Н А
КОМУНАЛЬНА УСТАНОВА
« ЦЕНТР НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ »
ВОРОНОВИЦЬКОЇ СЕЛИЩНОЇ РАДИ

23252 Вінницька обл., Вінницький р – н., смт Вороновиця, вул. Козацький шлях, 60
Код ЄДРПОУ 44069826, тел.: (0432)584-044 e-mail: tsnspvoron@ukr.net

ЗВІТ

**за результатами моніторингу та внутрішньої оцінки
якості соціальних послуг, наданих Комунальною установою
«Центром надання соціальних послуг» Вороновицької селищної ради
за 2021 рік**

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказу Міністерства соціальної політики України № 904 від 27 грудня 2013 року «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», наказу комунальної установи «Центр надання соціальних послуг» Вороновицької селищної ради № 80д від 10 березня 2021 року «Про проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»:

- організовано і проведено моніторинг та внутрішню оцінку якості соціальних послуг в період з 01 квітня по 15 липня 2021 року;
- призначено відповідального працівника за організацію та проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг, розроблення анкет, опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг, їх заповнення й аналіз;
- створено Комісію з моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг та затверджено її склад, до якого включено працівників центру та отримувачів соціальних послуг;
- затверджено план заходів по проведенню внутрішньої оцінки соціальних послуг;
- розроблено та затверджено графік планових перевірок якості надання соціальних послуг.

Цілі проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг:

- підвищення рівня професійної компетенції персоналу центру надання соціальних послуг;
- дотримання встановленого та підвищення рівня якості соціальних послуг.

Внутрішньому моніторингу та оцінці підлягають:

- дотримання вимог, встановлених у Державному стандарті догляду вдома, який затверджений наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 року № 760;

В ході проведення внутрішньої оцінки якості членами Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг здійснювалось детальне вивчення задоволення отримувачів соціальних послуг, а саме: догляд вдома. Для отримання достовірних відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг застосовувалось анкетування, опитування /співбесіди в тому числі в телефонному режимі.

Державний стандарт соціальної послуги - догляд вдома

Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома застосовувалися :

- показники якості соціальної послуги догляд вдома, наведені у додатку 4 Державного стандарту догляду вдома;
- рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 року № 904.

Для вивчення думки щодо якості надання соціальних послуг, які надаються відділенням соціальної допомоги вдома взяли участь в телефонному опитуванні та анкетуванні 62 отримувача соціальної послуги догляд вдома.

Метою опитування та анкетування є отримання об'єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома. Опитування та анкетування проводили члени Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги догляду вдома відбувалося шляхом планових та позапланових перевірок якості надання послуги догляду вдома соціальними робітниками, результати яких фіксувалися в довідках перевірок.

Тож, за цей період проведено 6 планових перевірок якості надання соціальної послуги догляду вдома, затверджених відповідним графіком.

Щомісячно під час виробничих нарад проводиться анкетування самооцінки соціальних робітників.

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

Адресність та індивідуальний підхід - 100 %

Критерії оцінювання :

- **наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (100%)** – всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги догляду вдома. Статус «добре».
- **наявність індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги (100%)** – індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складався за формою згідно з дод.3 Державного стандарту. Статус «добре».
- **забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома (100%)** – індивідуальні плани коригуються один раз на півроку при повторному визначенні індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги. Статус «добре».

Результативність – 98 %

Критерії оцінювання :

- **рівень задоволеності соціальною послугою догляду вдома (за оцінками отримувачів соціальної послуги)(97 %)** – отримувачі повністю задоволені соціальною послугою догляду вдома згідно проведеного опитування більша частина опитаних підопічних задоволена рівнем надання соціальної послуги догляд вдома, але цей показник результативності знизився на 1% за рахунок такого чинника, як байдужість отримувачів соціальної послуги догляд вдома до проблем, що заважають ефективній роботі відділення догляд вдома. У процесі опитування від підопічних надходили звернення які не стосуються роботи відділення, нормативних документів які регулюють діяльність відділення соціальної допомоги вдома, а саме: відсутністю у переліку заходів для III групи рухомої активності обробітку присадибної ділянки. Статус «добре».
- **покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни у стані отримувача соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду**

вдома не надавалась (98%) – отримувачі соціальної послуги догляду вдома констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась. Статус «добре».

- *проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників та проведення роботи щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги та/або їх законним представникам (99 %)* – в ході перевірок соціальних робітників на дільницях, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості проводилися опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Були отриманні позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників та постійно проводиться інформаційно-роз'яснювальна робота щодо соціального обслуговування. Статус «добре».

- *розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги (100%)* – згідно колективного договору Комунальної установи «Центру надання соціальних послуг» Вороновицької селищної ради на 2021-2025 роки здійснювалося різного виду заохочення, в тому числі надбавка за складність і напруженість у праці встановлюється соціальним робітникам які надають соціальну послугу догляд вдома більш ніж 8 особам/ сім'ям. Статус « добре».

- *проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома (100%)* – проведено систематичне спостереження за станом та тенденціями, що відбувалися у відділенні соціальної допомоги вдома, шляхом регулярного збору та аналізу даних. Статус «добре».

Своєчасність - 100 %.

Критерії оцінювання :

- *прийняття рішення щодо надання соціальної послуги догляду вдома, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома у встановлений строк (100%)* – виконується чітко дотримання вимоги II, III та IV розділів Державного стандарту догляду вдома.

Рішення про надання соціальної послуги догляду вдома чи відмову у її наданні приймається відділом охорони здоров'я та соціального захисту населення протягом 10 робочих днів з моменту звернення (подачі заяви) отримувача соціальної послуги та з урахуванням ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги. Складання індивідуального плану здійснюються протягом 5 календарних днів з дати звернення отримувача соціальної послуги. 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 здійснюється один раз на півроку. Статус «добре».

- *підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги догляду вдома (100%)* – чітко дотримуються вимоги розділу V Державного стандарту догляду вдома. Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги догляду вдома укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. Статус «добре».

- *строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі (100%)* – чітко дотримуються вимоги розділу VI Державного стандарту догляду вдома. Строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі. Статус «добре».

Доступність та відкритість - 74%

Критерії оцінювання:

- *наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам (74%)* – розташування центру надання соціальних послуг є вдалим, він знаходиться в центрі села із зручним транспортним сполученням.

Центр надання соціальних послуг знаходиться в двоповерховій будівлі, два кабінети знаходяться на другому поверсі.

Вся зона надання соціальних послуг відділення соціальної допомоги вдома розташована у одному кабінеті. Відповідно, це не відповідає основним засадам зручності для відвідувачів та прозорості роботи відділення соціальної допомоги вдома.

Сектор очікування обладнано місцями для сидіння.

При вході в адміністративне приміщення є пандус, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями для безперешкодного доступу та маломобільних груп.

Статус «добре».

Повага до гідності отримувача соціальної послуги - 100 %.

Критерії оцінювання:

- *відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги (100%)* – отриманні відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ввічливого та коректного ставлення до них працівників відділення, зауваження відсутні. Статус «добре».

- *повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них (100%)* – соціальний робітник застосовує індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до раси, національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги,

провадить 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. Статус «добре».

- **наявність у договорі про надання соціальної послуги догляду вдома положень щодо дотримання принципу конфіденційності (100%)** – у договорі про соціальне обслуговування (надання соціальних послуг) відділенням соціальної допомоги вдома одинокого (проживаючого самотньо) громадянина передбачені, п.2.4 «Працівники центру надання соціальних послуг зобов'язуються ввічливо та коректно ставитися до громадян під час здійснення своїх посадових обов'язків, зберігати в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов'язків», п.3.7 «Громадянин має право вимагати збереження конфіденційної інформації особистого характеру, що стала відомою особі, яка надає соціальні послуги», положення щодо дотримання принципу конфіденційності. Статус «добре».

- **дотримання принципу конфіденційності (100%)** – працівниками відділення вжиті заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуги. Отримувачі соціальної послуги в обов'язковому порядку ознайомлені із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності. Соціальні робітники інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації. Статус «добре».

Професійність – 91 %

Критерії оцінювання:

- **штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації (100%)** – штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. Статус «добре».

- **наявні затверджені посадові інструкції (100%)** – затверджені посадові інструкції завідувача відділення соціальної допомоги вдома та соціального робітника. Працівники володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства праці та соціальної політики України від 23 березня 2017 року № 518. Статус «добре».

- **наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб'єкта, що надає соціальну послугу (100%)** – в особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Статус «добре».

- **проходження обов'язкових медичних оглядів (100%)** – щороку надавачі соціальної послуги вдома проходять медичний огляд. Статус «добре».

- **наявність обладнання, твердого та м'якого інвентарю, транспорту для надання соціальної послуги догляду вдома (65%)** – працівники відділення забезпечені комп'ютерами, принтерами, тощо. Водночас соціальні робітники потребують забезпечення велосипедами. Статус «Задовільно».

Таблиця 1. Статус показників забезпечення якості соціальної послуги догляду вдома

Якісний показник	СТАТУС		
	«добре»	«задовільно»	«незадовільно»
	від 80% до 100%	від 51% до 79%	від 0% до 50%
Адресність та індивідуальний підхід	«добре»		
Результативність	«добре»		
Своєчасність	«добре»		
Доступність та відкритість		«задовільно»	
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	«добре»		
Професійність	«добре»		

Тепер проаналізуємо детально **кількісні показники** надання соціальної послуги вдома :

- **кількість скарг від отримувачів соціальної послуги** за період проведення моніторингу скарг не зареєстровано;

- **усі скарги отримувачів соціальної послуги розглянуті** впродовж 30 календарних днів, про що прийнято відповідні рішення й доведено до відома заявників - **100 %**;

- **частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома** (% від загальної кількості звернень) - згідно журналу прийому громадян відділення соціальної допомоги вдома за період проведення моніторингу зареєстровано 14 звернень отримувачів соціальної послуги догляд вдома, звернення було задоволено – **100%**;

- **частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації** складає (92 %) Статус «Добре» - кваліфікацію підвищили соціальні робітники на семінарах, які проводили завідувач відділення соціальної допомоги вдома центру надання соціальних послуг з метою ознайомлення з новими законодавчими і нормативно-правовими документами, що регламентують діяльність у сфері надання соціальних послуг, методичними і інструктивними матеріалами професійної діяльності. Причиною зниження показника є плинність кадрів (соціальних робітників).

- **частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома** - **100%**. Дані моніторингу рекомендовано збирати один раз на рік. З метою більш детального аналізу – щоквартально (п.2.9 Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг);

- **відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю** - **100%** дотримання відповідності кількісних показників, встановлених у Державному стандарті догляду вдома.

Кожному відсотковому еквіваленту кількісних показників присвоєно відповідний статус (див. Таблиця 2):

Таблиця 2. Статус кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома

Кількісний показник	СТАТУС		
	«добре» від 0% до 20%	«задовільно» від 21% до 50%	«незадовільно» від 51% до 100%
Кількість скарг	«добре» від 80% до 100%	від 51% до 79%	від 0% до 50%
Результати розгляду скарг	«добре»		
Частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома	«добре»		
Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації	«добре»		
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома	«добре»		
Відповідність встановлених показників якості отриманим у ході контролю	«добре»		

Наступним кроком є узагальнення статусів кожного показника забезпечення якості соціальної послуги та кожного кількісного показника, і статус, який переважає, присвоюється для оцінювання якості соціальної послуги в цілому відповідно до таблиці, в якій рекомендуються відповідні заходи (таблиці 3).

Таблиця 3. Оцінка якості соціальної послуги догляду вдома в цілому

Показники	Статус	Рекомендації по роботі відділення соціальної допомоги вдома
Кількісні	«добре»	продовжувати роботу з відділенням соціальної допомоги вдома
Якісні	«добре»	
Узагальнений	«добре»	

Незважаючи на узагальнений статус «добре» відділенням соціальної допомоги вдома розроблені та затверджені заходи щодо оптимізації діяльності, усунення виявлених недоліків та покращення якості надання соціальної послуги догляду вдома, якими передбачено:

- створювати належні умови, які сприяють правильній організації праці соціальних робітників відділення соціальної допомоги вдома, підвищення рівня їх професіоналізму та досягнення результативності;

- забезпечити участь фахівців відділення догляду вдома у робочих нарадах, конференціях з обміну досвідом, круглих столах тощо;
- здійснювати професійний підбір кадрів, з метою підвищення ефективності роботи з соціального обслуговування та покращення якості надання соціальної послуги догляду вдома;
- при підборі кадрів віддавати перевагу фахівцям з відповідною освітою, кваліфікацією та професійною підготовкою;
- впроваджувати нові форми та методи соціальної роботи;
- дотримуватися вимог та показників забезпечення якості, строків та принципів, встановлених у Державному стандарті догляду вдома;
- постійно працювати над виявленням громадян похилого віку які перебувають в складних життєвих обставинах з метою надання їм необхідної допомоги;
- щорічно проводити аналіз договорів та індивідуальних планів підопічних відповідно до вимог законодавства;
- щорічно проводити внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги догляду вдома;
- продовжити оперативно реагувати на звернення громадян щодо надання соціальних послуг;
- продовжити дотримуватись вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених Державним стандартом догляд вдома;
- відповідно до затвердженого графіку планових перевірок вести облік перевірок стану обслуговування та якості надання послуги догляду вдома соціальними робітниками відділення;
- постійно вивчати рівень задоволення отримувачів соціальною послугою догляду вдома;
- працювати над удосконаленням анкет (опитувальників), проводити анкетування (опитування), здійснювати відповідний аналіз;
- проводити належну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг щодо надання соціальної послуги догляду вдома;

- забезпечувати широке інформування населення про надання соціальної послуги догляду вдома, зокрема шляхом організації розповсюдження інформаційних листів, проведення роз'яснювальної роботи;

- співпрацювати з волонтерами, громадськими об'єднаннями, благодійними та релігійними організаціями з метою надання соціальних послуг.

Директор



О.С. Гаврилюк

Ознайомлені:

Голова комісії



Н.А.Бєбко

Члени комісії :



Ю.І. Шевчук

І.П. Ільницька

О.М. Балко