.

# **Комунальний заклад**

# **«Центр надання соціальних послуг Баштечківської сільської ради »**

**будинок 8, вулиця Миру, с.Баштечки, Жашківський район, Черкаська область, 19222**

**тел. /0474795442/** E-mail: [bachtethkisozposlugi@gmail.com](mailto:bachtethki@gmail.com) **ЕДРПОУ 43909207**

**Департаменту**

**соціального** **захисту населення**

**Черкаської обласної**

**державної адміністрації**

**Звіт**

**про результати організації і проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг комунальним закладом «Центр надання соціальних послуг Баштечківської сільської ради »**

Відповідно до Постанови Кабінету Міністрів України від   01 червня 2020 року № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» в комунальному закладі «Центр надання соціальних послуг Баштечківської сільської ради» було проведено внутрішню оцінку якості та моніторинг соціальних послуг наданих  в період з 07.06. по 25.06.2021року.

Працівниками Центру розпочато поетапне впровадження Постанови Кабінету Міністрів України № 449, а саме: згідно наказу директора комунального закладу від 03.06.2021р. № 17 «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» було створено комісію та призначено відповідальну особу за організацію та проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг.

З метою належної організації внутрішньої оцінки проведена значна організаторська та інформаційна робота, зокрема:

- затвердження членами комісії плану внутрішньої оцінки з 07 червня по 25 червня 2021 року;

- складання графіків проведення внутрішньої оцінки якості та засідань комісії;

- розробка та затвердження показників якості соціальної послуги догляду вдома;

- ознайомлення із анкетами для отримувачів соціальної послуги;

- вивчення умов збору даних оцінювання.

Рішенням першого засідання комісії з проведення оцінки якості визначено охопити внутрішньою оцінкою якості соціальні послуги: догляд вдома, консультування всіх підопічних кожного соціального робітника та 6 сімей, що потрапили СЖО.

На території Баштечківської ТГ діє    комунальний заклад «Центр надання соціальних послуг Баштечківської сільської ради», який створено згідно Рішення сесії № 4–12/VIII від 24.12.2020 року, який забезпечує соціальними послугами жителів  6 населених пунктів громади. В центрі працює 9 осіб.

У відділенні соціальної допомоги вдома  на постійному обслуговуванні перебуває 50 отримувачів соціальної послуги догляду вдома  (всі у сільській місцевості). З гідно рішенням сесії № 4-24/VIII від 24.12.2020 року Баштечківської сільської ради послуга догляд вдома надається безкоштовно. Соціальне обслуговування здійснюють 6 соціальних робітників, середнє навантаження на 1 соціального робітника – 8,8 осіб.

Відділенням соціальної роботи охоплено соціальною послугою «консультування» 6 сімей, що потрапили в СЖО, які налічують 27 осіб.

Шляхом оцінки якості соціальних послуг у відділенні соціальної допомоги вдома охоплено 100%  підопічних -  50 осіб, та 6 сімей.

Підставою для проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг є здійснення планового контролю протягом звітного періоду .

Об’єктом внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг є КЗ «ЦНСП Баштечківської сільради»

Предметом внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг є соціальні послуги: догляд вдома, консультування.

Цілі проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг:

-підвищення рівня професійної компетентності персоналу відділень;

-дотримання встановленого та підвищення рівня якості соціальних послуг, що надає Центр.

Методи оцінки якості соціальних послуг:

-опитування / анкетування отримувачів соціальних послуг ;

-спостереження за процесом надання соціальних послуг;

-бесіда/співбесіда з персоналом закладу;

-вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Метою опитування є отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг, вивчення реального стану соціального обслуговування комунальним закладом. Опитування проводили члени комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг шляхом відвідування підопічних вдома, співбесіди, методом інтерв’ювання та по телефону.

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

Внутрішня оцінка проводилась у спокійній, діловій обстановці, особливих складнощів у її проведення не виникало. Комісія працювала згідно графіка, злагоджено, оперативно та ефективно, відповідно до Державних  стандартів догляду  вдома, соціальної послуги консультування.

Для моніторингу та оцінки якості соціальних послуг застосовувались такі показники:

-адресність та індивідуальний підхід;

-результативність;

-своєчасність;

-доступність та відкритість;

-повага до отримувачів соціальної послуги;

-професійність працівників територіального центру.

Проаналізувавши думку отримувачів соціальної послуги  **догляд вдома** можна зробити висновок, що:

**Показник «адресність та індивідуальний підхід»** задовольняє потреби отримувачів на 100%. Всі особові справи мають індивідуальні плани, які відповідають визначеним індивідуальним потребам отримувачів соціальної послуги відповідно до групи рухової активності, а також своєчасно проводиться повторне ( раз у пів року, за необхідності) визначення індивідуальних потреб сім’ї(особи) у наданні соціальних послуг, про що складається відповідний акт.

**Показник «результативність»** становить 95,5 %. Проведений аналіз результатів опитування на предмет покращення емоційного, психологічного та фізичного стану отримувачів соціальної послуги догляду вдома у процесі її надання порівняно з періодом, коли послуга не надавалась, виявлено, що відбулись позитивні зміни. Всі підопічні вдячні за турботу та увагу з боку соціальних робітників. 8% з опитаних бажають аби більшу частину часу соціальним робітником витрачалось на обробіток присадибної ділянки та ведення домашнього господарства. Послугою медичного працівника бажають користуватися 14%, 6% відсотків виявили бажання отримати допомогу в ремонті. Більш довший час для психологічної підтримки виявило бажання 8% з опитаних. Скарг зі сторони підопічних не було.

**Показник «своєчасність»** становить 100% і повністю задовольняє потребу отримувачів соціальної послуги «догляду вдома».

Громадянам, які звернулися за отриманням послуги догляду вдома своєчасно приймалися рішення щодо надання цієї послуги та оформлені відповідні документи, складені індивідуальні плани у встановлені строки; дотримуються вимоги договору про соціальні послуги; строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі; постійно, згідно графіка, проводяться перевірки якості надання соціальних послуг. За результатами складаються акти перевірок. В акті зазначається періодичність надання послуг, якість послуг, дотримання термінів надання послуг, пропозиції тощо. Послуги надають відповідно до індивідуального плану.

**Показник «доступність та відкритість»** становить 95,5%. Розташування комунального закладу є вдалим, він знаходиться в центрі села. З позитиву є також те, що Центр розташований в одному приміщенні з сільською радою та ЦНАПом. Кабінет знаходяться на другому поверсі будівлі, що є безперешкодним доступом для відвідувачів. Інформація періодично розміщується на сайті Баштечківської ТГ, на сторінці Центру у фейзбуці facebook.com/bastehkiTG

**Показник «повага до гідності»** отримувачів соціальної послуги становить 100% Під час проведення внутрішнього моніторингу отримувачі соціальних послуг задоволені роботою соціальних робітників, які ввічливо та коректно ставляться до підопічних під час здійснення своїх посадових обов’язків, відгуки фіксуються в актах перевірок, зауваження відсутьні. Соціальні робітники застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувачів соціальної послуги) та з повагою ставляться до національності, культури, релігії, віку, статі отримувачів соціальної послуги, проводять 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. Працівники комунального закладу зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків (п. ІІІ.1 Договору про надання соціальної послуги) та індивідуальний підхід до підопічних. Випадків порушення договору не виявлено. Соціальні робітники інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.

**Показник «професійність»** працівників комунального закладу становить 90%. Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації. На кожного працівника ведеться особова справа, де містяться документи про освіту державного зразка, затверджені посадові інструкції та правила внутрішнього трудового розпорядку для працівників комунального закладу (колективний договір від 17.03.2021), з якими під підпис ознайомлені всі соціальні робітники. Працівники володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними Критеріями діяльності надавачів соціальних послуг, затвердженими постановою Кабінету Міністрів України від 03.03 2020 р. № 185. Розроблено інструкції з охорони праці, для всіх працівників відділення соціальної допомоги вдома проведено вступний, первинний, повторний та позаплановий інструктаж. Щороку надавачі соціальної послуги догляду вдома проходять медогляд.

Оцінка результатів аналізу опитувальників отримувачів соціальної послуги догляду вдома показує позитивну тенденцію у процесі надання соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб.

Спостереження за процесом надання соціальної послуги догляду вдома відбувається шляхом планових та позапланових перевірок роботи соціальних робітників на дільниці шляхом відвідування підопічних вдома з метою отримання відгуків стосовно організації послуги догляду вдома, які фіксуються в актах перевірки роботи соціального робітника, телефонного опитування, проведення співбесід з отримувачами соціальної послуги догляду вдома.

Графік перевірок роботи надавачів соціальної послуги складається і затверджується двічі на рік, що дає можливість відвідати отримувачів соціальної послуги два рази у рік і здійснити оцінку якості надання послуги догляду вдома.

Позапланові перевірки не здійснювалися, випадків надходження усних скарг з боку отримувачів соціальних послуг не було. Песьмових скарг від отримувачів соціальної послуги не надходило. Соціальні робітники відділення соціальної допомоги вдома, які безпосередньо надають соціальну послугу, проводили самооцінку своєї діяльності. Результати самооцінок обговорювалися на виробничих нарадах і отримали оцінку «добре».

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги догляду вдома визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг ( узагальнювались статуси, які переважали ).

Відповідно до Методичних рекомендацій з проведення та оцінки якості надання соціальних послуг, відсотковий еквівалент від 80% до 100% відповідає статусу «добре», від 51% до 79% відповідає статусу «задовільно», відсотковий еквівалент нижчий за 50% відповідає статусу «незадовільно»

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | | **Від 80% до 100% (добре)** | | **Від 51% до 79%**  **(задовільно)** | | **Від 0% до 50%**  **(незадовільно)** | |
| Адресність та  індивідуальний підхід | | 100% «добре» | | - | | - | |
| Результативність | | 95,5% «добре» | | - | | - | |
| Своєчасність | | 100% **«**добре» | | - | | - | |
| Доступність | | 95,5% «добре» | | - | | - | |
| Повага до гідності  отримувача соціальної  послуги | | 100% «добре» | | - | | - | |
| Професійність | | 90% «добре» | | - | | - | |
| Узагальнений статус – «добре»  Відсотковий еквівалент – 96,8% | | | | | | | |
| **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 | | - | | - | | - | |

Згідно шкали оцінки кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома кількість скарг не було на 50 отримувачів соціальної послуги . Отже, дані шкали оцінки кількісних показників свідчать про перевагу статусу «добре», тому присвоюється узагальнений статус «добре» для оцінювання якості соціальної послуги в цілому.

КЗ «ЦНСП Баштечківської сільради» забезпечаний приміщення в якому зроблений сучасний ремонт, закуплено меблі, комп’ютери, прінтер. Центр має змогу проводити наради, навчання серед соціальних робітників у залі засідання сільської ради.

Однак недостатнє матеріальне забезпечення соціальних робітників не дає в повному обсязі надавати якісні послуги. На даний час соціальні робітники не забезпечені спецодягом, взуттям та велосипедами.

Проаналізувавши думку отримувачів соціальних послуг  **консультування** можна зробити висновок, що:

**Показник «Адресність та індивідуальний підхід»:** 100%.Для вирішення питань, з якими звертаються клієнти до комунального закладу використовується комплексний підхід для здійснення оцінок потреб сім’ї/особи. В ході моніторингу був зроблений вибірковий аналіз індивідуальних планів, який показав, що індивідуальні плани підписуються як надавачами так і отримувачами послуги консультування з урахуванням думки клієнта та його потреб. Індивідуальний план консультування переглядається відповідно до потреб клієнта, та коригується за погодженням з ним.

**Показник «Результативність»:**87%.В ході проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг було здійснено опитування/ анкетування з метою визначення рівня задоволеності. В ході опитування в т.ч. і телефонного виявлено, що 100% опитаних задоволені рівнем надання соціальних послуг. Як результат, у 100% отримувачів соціальних послуг від їх отримання відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану позитивними змінам у процесі їх надання порівняно з періодом, коли соціальні послуги не надавались Дві сім’ї з опитаних виявили бажання в потребі послуги психолога, та допомоги з оформленням документів. За результатами опитування, скарг стосовно надання соціальних послуг від отримувачів не надходило.

**Показник «Своєчасність»:** 100%. Під час проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг вибірковий аналіз оцінки потреб показав, що надання соціальної послуги, консультування відбувається у строки та терміни, зазначені у договорі з отримувачами соціальних послуг.Відповідно до термінів виконується: прийняття рішення щодо надання соціальних послуг, визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуальних планів та їх корегування у встановлений строк. Договори щодо надання соціальних послуг підписані у двосторонньому порядку. Кожна із сторін отримує один примірник договору.

**Показник «Доступність та відкритість»:** становить 95,5%. Розташування комунального закладу є вдалим, він знаходиться в центрі села. З позитиву є також те, що центр розташований в одному приміщенні з сільською радою та ЦНАПом. Кабінет знаходяться на другому поверсі будівлі, що є безперешкодним доступом для відвідувачів. Інформація періодично розміщується на сайті Баштечківської ТГ.

**Показник «Повага до гідності отримувачів соцпослуг»:**100%. Фахівець із соціальної роботи під час роботи з отримувачами соціальних послуг дотримується поваги до гідності, цілісності, приватного життя. Згідно проведених опитувань отримувачі соціальних послуг задоволені роботою фахівця із соціальної роботи. Під час надання соціальних послуг застосовується індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного здоров’я) та шанобливе ставлення до расової приналежності, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров’я, етичного та соціального походження, громадянства та мови отримувачів соціальної послуги.  Послуги надаються з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій, застосування фізичного, психічного чи іншого насилля щодо отримувачів послуг. Фахівець, який надає соціальні послуги вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», конфіденційної інформації щодо отримувачів послуг. Отримувачі соціальних послуг обов’язково ознайомлюються із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності.

**Показник «Професійність»:** 95%. Фахівець із соціальної роботи комунального закладу працює згідно посадової інструкції, яка зберігається в особовій справі. При прийомі на роботу проходить первинний медичний огляд. Наявні діючі правила внутрішнього трудового розпорядку та посадова інструкція ФСР.  Під час моніторингу було встановлено, що фахівцю із соціальної роботи необхідно проходити навчання та підвищити свій професійний рівень. Фахівцем із соціальної роботи постійно проводиться відвідування тренінгів, онлайн- семінарів обласного рівня відповідно до напрямку роботи. При застосовуванні кількісних показників соціальної послуги консультування було виявлено: скарг у журналах обліку особистого прийому громадян не виявлено. Всі звернення про отримання соціальних послуг оперативно вирішені та задоволені.

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | | **Від 80% до 100% (добре)** | | **Від 51% до 79%**  **(задовільно)** | | **Від 0% до 50%**  **(незадовільно)** | |
| Адресність та  індивідуальний підхід | | 100% «добре» | | - | | - | |
| Результативність | | 87% «добре» | | - | | - | |
| Своєчасність | | 100% **«**добре» | | - | | - | |
| Доступність | | 95,5% «добре» | | - | | - | |
| Повага до гідності  отримувача соціальної  послуги | | 100% «добре» | | - | | - | |
| Професійність | | 95% «добре» | | - | | - | |
| Узагальнений статус – «добре»  Відсотковий еквівалент – 96,25% | | | | | | | |
| **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 | | - | | - | | - | |

**Оцінка якості соціальних послуг в цілому**

|  |  |
| --- | --- |
| **Узагальнений статус** | **Рекомендації по роботі із суб’єктом, що надає соціальну послугу** |
| «добре» | Продовжувати роботу із суб’єктом |
| «задовільно» | - |
| «незадовільно» | - |

    Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг показники відповідають встановленому рівню –«добре».

Незважаючи на узагальнений статус показників «добре» в комунальному закладі плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування та підвищення якості соціальних послуг «догляд вдома», та «консультування» а саме:

   - продовжити роботу щодо виявлення одиноких громадян та осіб з інвалідністю з метою надання їм необхідної допомоги;

   - посилити контроль за якістю та обсягом надання послуг підопічним, шляхом телефонного опитування та виїздів на села;

   - продовжувати інформаційно - роз’яснювальну роботу серед мешканців Баштечківської ТГ з питань напрямків за якими працює Центр надання соціальних послуг шляхом висвітлення на сайті громади;

   - продовжувати своєчасно та результативно реагувати на звернення громадян щодо надання соціальних послуг;

   - підвищувати професійний рівень працівників комунального закладу за фаховими напрямками своєї діяльності;

   - провести роботу над оформленням стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг;

    - проаналізувати час, який витрачають соціальні робітники на надання послуги догляд вдома для вдосконалення індивідуального підходу до кожного отримувача послуги, що дозволить приділяти більше часу для покращення емоційного та психологічного стану отримувачів соціальної послуги;

* в межах фінассової можливості сприяти зміцненню матеріальної бази Центру в частині забезпечення соціальних робітників велосипедами, спецодягом, взуттям тощо;
* налагодити роботу з благодійними організаціями, приватними підприємцями, релігійними конфесіями у напрямку надання допомоги малозабезпеченим мешканцям Баштечківської ТГ засобами особистої гігієни, одягом та взуттям, допоміжними засобами пересування.

В.о. директора комунального закладу Тетяна Марченко

Відповідальна за проведення моніторингу Світлана Мельник