***ЗВІТ
про результати організації та проведення внутрішньої***

***оцінки якості соціальної послуги догляду вдома***

***відділення соціальної допомоги вдома***

***територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради***

***за період з 01 січня 2018 року по 01 січня 2019 року***

 Відповідно до наказу № 904 від 27 грудня 2013 року «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради наказом директора від 02.02.2018 № 33 «Про організацію та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» зі змінами від 14.11.2018 №378:

* *призначено відповідального* за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг на постійній основі та розроблення опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг догляду вдома;
* *затверджено склад Комісії*з оцінки якості соціальних послуг;
* *затверджено план організації та проведення внутрішньої оцінки якості на 2018 рік;*
* *організовано та* *проведено внутрішній моніторинг* та оцінка якості соціальної послуги догляд вдома у відділенні соціальної допомоги вдома за період з 01 січня 2018 р по 01 січня 2019 року.

 Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала згідно затвердженого плану проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради. Засідання й рішення Комісії з оцінки якості соціальних послуг оформлено протоколом № 1 від 11.01.2019р.

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

* показники якості соціальної послуги догляду вдома, наведенні у **додатку 4** Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760;
* рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведенні у **додатку 2** Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

 ***Методи оцінки якості* соціальної послуги догляду вдома:**

* опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома;
* контроль за процесом надання соціальної послуги догляду вдома;
* вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальної послуги догляду вдома.

 Для вивчення думки щодо якості надання послуг, які надаються відділенням соціальної допомоги вдома, взяли участь в опитуванні 342 отримувачі соціальної послуги догляду вдома. Метою опитування 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 проводили члени комісії з оцінки якості соціальних послуг.

 Перевірка якості надання соціальної послуги догляду вдома відбувається шляхом планових чи позапланових (оперативних) перевірок роботи соціальних робітників на дільниці, які фіксуються в актах перевірки роботи соціального робітника на дільниці. Так, за звітній період:

* планові перевірки фактично складають 183 акти, які затвердженні графіком перевірок соціальних робітників на дільницях на кожний місяць, що забезпечує систематичність й виключає дублювання перевірок;
* оперативні перевірки (фактично складають 8) здійснювались у випадку виникнення конфліктної ситуації між персоналом й отримувачем соціальної послуги догляду вдома. Випадки розглянуті, урегульовані, прийняті відповідні рішення щодо покращення обслуговування підопічних.

 Результати роботи соціальних робітників регулярно (щотижнево) обговорювалися на виробничих нарадах та отримали оцінку «добре».

 Таким чином, проведений аналіз результатів опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома показав позитивну тенденцію у процесі покращення якості надання соціальної послуги догляду вдома, але показник покращення психологічного та емоційного стану підопічних відділення склав 99 % відгуків з числа опитаних.

**1. Оцінка кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома**

 Оцінка кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома показує, що:

* за звітній період *скарги відсутні* за звітний період складає 100 % Статус показника якості (далі – статус) – «добре»;
* *частка задоволених звернень* про отримання соціальної послуги догляду вдома складає 100 % – незадоволеними залишились підопічні, які виявляли бажання обслуговуватися на безоплатній основі, але згідно чинного законодавства повинні були обслуговуватись на платній основі. Статус – «добре»;
* *частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації*складає 0% - низький рівень цього показника виник через невідпрацьований механізм організації навчання соціальних робітників. Але на наступний рік планується врахувати цей недолік та більш активно шукати можливості для вирішення питання підвищення рівня кваліфікації соціальних робітників Статус – «незадовільно»;
* *частота здійснення* моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома 79 % - моніторинг якості надання соціальної послуги догляду вдома проводився один раз на рік, чим задовольнив потребу в аналізі та оцінці якості соціальної послуги догляду вдома. Статус – «задовільно».

**2. Оцінка показників забезпечення якості соціальної послуги вдома**

 **1) адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)**

 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, складалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно з дод. 3 Державного стандарту у двох примірниках. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача соціальної послуги вдома. Статус – «добре»;
* *забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома (100%)*– індивідуальні плани переглядалися та коригувалися за потребою отримувачів та згідно строків, які встановлені Державним стандартом. Статус – «добре».

 **2) результативність (99% - статус «добре»)**

 Критерії оцінювання:

* *рівень задоволеності соціальною послугою догляду вдома (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (99%)*– з числа опитаних отримувачів соціальної послуги 2 особи не задоволені періодичністю надання послуги. 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%)*– не всі отримувачі соціальної послуги догляду вдома констатували покращення емоційного, психологічного, фізичного стану порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не наддавалась, а саме 4 особи, з числа опитаних. 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 (100%)*– в ході опитування отримувачів соціальної послуги догляд вдома та перевірок соціальних робітників на дільницях були отриманні позитивні відгуки щодо роботи соціальних робітників відділення. Постійно проводиться інформаційно-роз’яснювальна робота серед підопічних щодо якості соціального обслуговування. Статус – «добре»;
* *розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги (100%)* – згідно колективного договору між адміністрацією та трудовим колективом територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради розроблене положення про преміювання працівників. Статус – «добре»;
* *проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома (100%)* – регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділення та миттєве реагування на недоліки в робочу процесі підвищують рівень надання якості соціальних послуг. Статус – «добре»;

 **3) своєчасність (100% - статус «добре»)**

 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%)*– всі звернення громадян були розглянуті з дотриманням термінів у прийнятті рішень. Статус - «добре»;
* *підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги догляду вдома* *(100%)*– договір оформлюється у відповідності до вимог Державного стандарту догляду вдома. На всіх примірниках, які знаходяться в особових справах відділення мають позначку з підписом підопічного, що «другий примірник договору отримано». Статус – «добре»;
* *строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі* *(100%)*– порушень строків та термінів надання соціальної послуги догляду вдома, зазначених у договорах, не виявленно. Статус – «добре».

 **4) доступність та відкритість (100% - статус «добре»)**

 Критерії оцінювання:

* *наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам (100%)*– приміщення і кабінети відділення соціальної допомоги вдома знаходяться на першому поверсі одноповерхової будівлі. Приміщення відділення соціальної допомоги вдома відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України. Статус – «добре»;
* *наявність спеціально обладнаних місць для паркування транспортних засобів, пандусів, кнопки виклику спеціалістів, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями, для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб’єкта, що надає соціальну послугу* *(100%)*– біля будівлі розташовано паркувальний майданчик, розрахований приблизно на 5 автомобілів. Корпус, де знаходиться відділення соціальної допомоги вдома, обладнано кнопкою виклику працівника для осіб з обмеженими можливостями. Статус – «добре»;
* *наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги (100%)*– в приміщенні відділення соціальної допомоги вдома наявний оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги догляду вдома. Статус – «добре»;
* *наявність буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей щодо надання соціальної послуги догляду вдома (100%)*– інформація про зміст, умови, порядок надання соціальної послуги догляд вдома відображена в картці соціальної послуги «Догляд вдома» та розташована на стендах територіального центру, управління соціального захисту населення Ізюмської міської ради. Інформація про роботу відділення постійно висвітлюється в ЗМІ. Роздатковий матеріал у вигляді буклету виготовлено та буде поширено серед громадян міста. Статус – «добре».

 **5) повага до гідності отримувача соціальної послуги (95% - статус добре)**

 Критерії оцінювання:

* *відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги* *(99%)*– в ході опитування було виявлено один негативний відгук щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони соціальних робітників до підопічних. Статус – «добре»;
* *повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них* *(100%)*– під час опитування підопічних не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони соціальних робітників. Статус – «добре»;
* *наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг (79%) –* на інформаційних стендах відділення соціальної допомоги вдома розміщена інформація щодо правозахисних організацій, які надають безкоштовну правову допомогу, але не висвітлена інформація щодо порядку подання та розгляду скарг. Статус – «задовільно»;
* *наявність у договорі про надання соціальної послуги догляду вдома положень щодо дотримання принципу конфіденційності* *(100%)*– у договорі про надання соціальних послуг в відділенні соціальної допомоги вдома в п.2.3 передбачено: «Працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків.» 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 конфіденційної інформації. Статус-«добре».

**6) професійність (100% - статус «добре»)**

 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, фахівця із соціальної допомоги вдома, соціального працівника та соціального робітника. Працівники володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним в Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, випуск 80 - «Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518. Статус – «добре»;
* *розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу догляду вдома (100%)*– розроблена програма стажування для початківців, яка включає в себе заходи контролю за роботою соціального робітника на період випробувального терміну. Статус – «добре»;
* *розроблені графіки проведення: навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників (100%) –* розроблені плани – графіки проведення навчань з соціальними робітниками щодо нововведень в законодавстві України. Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 01.10.2012р № 612 проведена атестація працівників відділення соціальної допомоги вдома та підтверджено професійний рівень фахівців. Статус – «добре»;
* *наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу (100%) –* в особових справах працівників відділення соціальної допомоги вдома містяться документи про освіту (державного зразка). Статус – «добре»;
* *наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов’язкових медичних оглядів (100%) –* всі працівники відділення соціальної допомоги вдома мають особисті медичні книжки та пройшли обов’язковий медичний огляд. Статус – «добре»;
* *наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг (100%) –* виробничі наради проводяться два рази на тиждень для двох дільниць окремо, що надає більше часу для розгляду питань, які виникають в процесі надання соціальної послуги. Статус – «добре»;
* *наявність обладнання, твердого та м’якого інвентарю (80%) –* фахівці відділення забезпечені повністю (комп’ютерами, принтером, папером, канцелярським приладдям, тощо), соціальні робітники забезпечені засобами особистого захисту в повному обсязі, проїзними квитками та велосипедами згідно потреби. Статус – «задовільно».

 **Статус якісних показників забезпечення соціальної послуги догляд вдома**



|  |  |
| --- | --- |
|  | **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** | «добре» |  |  |
| **Повага до гідності отримувача соціальної послуги** | «добре» |  |  |
| **Професійність** | «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.

 **Оцінка якості соціальної послуги догляд вдома в цілому**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Назва показника** | **Статус** | **Рекомендації по роботі відділення соціальної допомоги вдома**  |
| **Кількісні** | «Задовільно» | продовжувати роботу з відділенням соціальної допомоги вдома |
| **Якісні** | «Добре» |
| **Узагальнений**  | «Добре» |

 Незважаючи на узагальнений статус показників «добре», треба вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальної послуги догляд вдома:

* для більш детального вивчення потреб підопічних відділення збільшити кількість перевірок фахівцями, затвердити графік планових перевірок соціальних робітників;
* вжити заходів для підвищення кваліфікації соціальних робітників;
* розробити пам’ятку щодо прав та обов’язків працівників відділення та підопічних;
* підтримувати в актуальному стані інформаційний стенд, додати інформацію щодо правозахисних організацій, порядок подання і розгляду скарг;
* постійно проводити інформаційно-роз’яснювальну роботу серед населення міста.

**Директор територіального центру О.А.Ковалевська**

***ЗВІТ
про результати організації та проведення внутрішньої***

***оцінки якості соціальної послуги натуральної допомоги відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги***

***територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради***

***за період з 01 січня 2018 р. по 01 січня 2019 року***

Відповідно до наказу № 904 від 27 грудня 2013 року «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради наказом директора від 02.02.2018 № 33 «Про організацію та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» зі змінами від 14.11.2018 №378:

* *призначено відповідального* за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг на постійній основі та розроблення опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг догляду вдома;
* *затверджено склад Комісії*з оцінки якості соціальних послуг;
* *затверджено план організації та проведення внутрішньої оцінки якості на 2018 рік;*
* *організовано та* *проведено внутрішній моніторинг* та оцінка якості соціальної послуги натуральна допомога у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги за період з 01 січня 2018 р по 01 січня 2019 року.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала згідно затвердженого плану проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради. Засідання й рішення Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг оформлено протоколом № 1 від 11.01.2019р.

Соціальна послуга натуральна допомога надається без застосування державного стандарту, але за основу були застосовані кількісні та якісні показники державних стандартів догляду вдома та соціальної адаптації:

* показники якості соціальної послуги догляду вдома та денного перебування, наведенні у **додатку 4** Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 №760; Державного стандарту соціальної адаптації, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 18.05.2015 № 514.
* рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведенні у **додатку 2** Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 №904.

***Методи оцінки якості* соціальної послуги натуральної допомоги:**

* анкетування отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги;
* спостереження за процесом надання соціальної послуги натуральна допомога;
* вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги.

Для вивчення думки щодо якості надання послуг, які надаються відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, взяли участь в опитуванні 96 отримувачів соціальної послуги натуральна допомога. Метою опитування є отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги натуральна допомога, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Анкетування проводили члени комісії з оцінки якості соціальних послуг.

Таким чином, проведений аналіз результатів анкетування отримувачів соціальної послуги натуральна допомога показав задоволеність на рівні 98 % відгуків з числа опитаних.

**1. Оцінка кількісних показників надання соціальної послуги натуральна допомога**

Оцінка кількісних показників надання соціальної послуги натуральна допомога показує, що:

* *кількість скарг* за звітний період складає 0%. Статус показника якості (далі – статус) – «добре»;
* *кількість задоволених звернень* про отримання соціальної послуги натуральної допомоги показав задоволеність отримувачів на рівні 100% з числа опитаних. Статус – «добре»;
* *чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації*складає 0% - низький рівень цього показника виник через невідпрацьований механізм організації навчання фахівців та брак коштів. Але на наступний рік планується врахувати цей недолік та більш активно шукати можливості для вирішення питання підвищення рівня кваліфікації фахівців. Статус – «незадовільно»;
* *періодичність здійснення* моніторингу якості надання соціальної послуги натуральної допомоги 79 % - моніторинг якості надання соціальної послуги натуральна допомога проводився вперше, один раз на рік, чим задовольнив потребу в аналізі та оцінці якості соціальної послуги натуральна допомога. Статус – «задовільно».

**2. Оцінка показників забезпечення якості соціальної послуги натуральна допомога**

**1) адресність та індивідуальний підхід (93% - статус «добре»)**

Критерії оцінювання:

* *наявність актів обстеження матеріально-побутових умов отримувача соціальної послуги (93%)*– не всі особові справи отримувачів соціальної послуги натуральна допомога містять діючі акти обстеження матеріально-побутових умов. Статус – «добре»;
* *наявність актів обстеження матеріально-побутових умов отримувача соціальної послуги (93%)*– не всі особові справи отримувачів соціальної послуги натуральна допомога містять діючі акти обстеження матеріально-побутових умов. Акти обстеження матеріально-побутових умов складалися за формою, затвердженою наказом Міністерства соціальної політики України від 14.07.2016р. № 762. Статус – «добре»;
* *забезпечення перегляду актів обстеження матеріально-побутових умов отримувача соціальної послуги (93%)*– наявні порушення строків та термінів поновлення актів обстеження матеріально-побутових умов та довідок про склад сім’ї або зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2010р. № 1417. Статус – «добре».

**2) результативність (99% - статус «добре»)**

Критерії оцінювання:

* *рівень задоволеності соціальною послугою натуральна допомога (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (98%)*– дві особи, з числа опитаних, були не задоволені якістю надання соціальної послуги. Статус – «добре»;
* *Задоволеність отримувачів соціальної послуги натуральна допомога її якістю, вартістю та комплексністю її надання порівняно з періодом, коли послуга натуральна допомога не надавалась (98%)*– одна особа виказала незадоволення якістю послуг перукаря (жіночою стрижкою), а інша особа була незадоволена технічним забезпеченням соціального робітника для надання господарсько-комунальної послуги, а саме: відсутністю перфоратора. 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 (100%)*– в ході опитування отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги та після спостережень за наданням соціальної послуги натуральна допомога були отриманні позитивні відгуки щодо роботи фахівців відділення. Постійно проводиться інформаційно-роз’яснювальна робота серед підопічних та враховується кожне побажання щодо покращення якості надання соціальної послуги. Статус – «добре»;
* *розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги (100%)* – згідно колективного договору між адміністрацією та трудовим колективом територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради розроблене положення про преміювання працівників. Статус – «добре»;
* *проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги натуральної допомоги (100%)*– регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділення та миттєве реагування на недоліки в робочу процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг. Статус – «добре»;

**3) своєчасність (100% - статус «добре»)**

Критерії оцінювання:

* *прийняття рішення щодо надання соціальної послуги натуральна допомога, оформлення актів матеріально-побутових умов проводиться у встановлений строк* *(100%)*– всі звернення громадян були розглянуті та прийняті рішення про взяття на обслуговування відповідно до стоків, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2010р. № 1417. Статус - «добре»;

**4) доступність та відкритість (90% - статус «добре»)**

Критерії оцінювання:

* *наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам (100%)*– приміщення і кабінети відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги знаходяться на першому поверсі одноповерхової будівлі. Приміщення відділення відповідають санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України. Статус – «добре»;
* *наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги(100%)*– в приміщенні відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги наявний оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги натуральної допомоги Статус – «добре»;
* *наявність буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей щодо надання соціальної послуги натуральної допомоги (100%)*– інформація про зміст, умови, порядок надання соціальної послуги натуральна допомога відображена в картці соціальної послуги «Натуральна допомога» та розташована на стендах територіального центру, управління соціального захисту населення Ізюмської міської ради. Інформація про роботу відділення постійно висвітлюється в ЗМІ. Роздатковий матеріал у вигляді буклету виготовлено та буде поширено серед громадян міста. Статус – «добре».

**5) повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»)**

Критерії оцінювання:

* *відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги* *(100%)*– в ході опитування не було виявлено негативних відгуки щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони фахівців до підопічних. Статус – «добре»;
* *повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них* *(100%)*– під час опитування підопічних не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони фахівців. Статус – «добре»;
* *наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг (100%) –* на інформаційних стендах відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги розміщена інформація щодо правозахисних організацій, які надають безкоштовну правову допомогу. Статус – «добре»;

**6) професійність (86% - статус «добре»)**

Критерії оцінювання:

* *штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу (100%)*– штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації;
* *наявні затверджені посадові інструкції* *(100%)*– затверджені посадові інструкції завідувача відділення, соціального працівника, швачки, перукаря, взуттьовика, соціального робітника. Працівники володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним в Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, випуск 80 - «Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518. Статус – «добре»;
* *розроблені графіки проведення: навчання, підвищення кваліфікації та атестації працівників відділення (100%) – розроблені плани –* відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 01.10.2012р №612 у 2018 році була проведення атестації соціального працівника відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги та підтверджено професійний рівень фахівця. Статус – «добре»;
* *наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу (100%) –* в особових справах працівників відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги містяться документи про освіту (державного зразка). Статус – «добре»;
* *наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов’язкових медичних оглядів (100%) –* 6 фахівців відділення мають особисті медичні книжки та пройшли обов’язковий медичний огляд. Статус – «добре»;
* *наявність обладнання, твердого та м’якого інвентарю (100%) –* фахівці відділення забезпечені повністю (комп’ютерами, принтером, папером, канцелярським приладдям, тощо.) В кабінеті перукаря, швачки, взуттьовика з ремонту взуття наявне необхідне обладнання. Статус – «добре».
* *Участь фахівців суб’єкта, що надає соціальну послугу, в нарадах, конференціях з обміну досвідом, «круглих столах» (0%) –* фахівці відділення не приймали участі в нарадах, конференціях з обміну досвідом, «круглих столах». Статус – «незадовільно».

**Статус якісних показників забезпечення соціальної послуги натуральної допомоги**



|  |  |
| --- | --- |
|  | **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** | «добре» |  |  |
| **Повага до гідності отримувача соціальної послуги** | «добре» |  |  |
| **Професійність** | «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.

**Оцінка якості соціальної послуги натуральної допомоги в цілому**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Назва показника** | **Статус** | **Рекомендації по роботі відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги** |
| **Кількісні** | «Задовільно» | продовжувати роботу з відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги |
| **Якісні** | «Добре» |
| **Узагальнений**  | «Добре» |

Незважаючи на узагальнений статус показників «добре», треба вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальної послуги натуральна допомога:

* вжити заходів для підвищення рівня кваліфікації фахівців;
* сприяти в забезпеченні фахівців необхідним устаткуванням, в межах фінансової можливості;
* покращити роботу з виявлення потреб у послугах натуральної допомоги;
* вжити заходів для своєчасного поновлення необхідних документів у справах отримувачів послуг;
* постійно проводити інформаційно-роз’яснювальну роботу серед населення міста щодо роботи відділення;
* сприяти щодо організації поїздок для обміну досвідом між фахівцями, які надають соціальні послуги, прийняття участі в семінарах, конференціях, тренінгах.

**Директор територіального центру О.А. Ковалевська**

***ЗВІТ
про результати організації та проведення внутрішньої***

***оцінки якості соціальної послуги соціальної адаптації***

***відділення денного перебування***

***територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради***

***за період з 01 січня 2018 року по 01 січня 2019 року***

 Відповідно до наказу № 904 від 27 грудня 2013 року «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» в територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради наказом директора від 02.02.2018 № 33 «Про організацію та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг»:

* *призначено відповідального*  за організацію та проведення оцінки якості соціальних послуг на постійній основі та розроблення опитувальників для вивчення рівня задоволення отримувачів соціальною послугою соціальної адаптації;
* *затвержено склад Комісії*з оцінки якості соціальних послуг на 2018 рік;
* *затверджено план організації та проведення внутрішньої оцінки якості на 2018 рік;*
* *організовано та* *проведено внутрішній моніторинг* та оцінка якості соціальних послуг у відділенні денного перебування за період з 01 січня 2018 року по 01 січня 2019 року.

 Комісія з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг працювала згідно затвердженого плану проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Засідання й рішення Комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг оформлено протоколом № 1 від 11.01.2019р.

 Для проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальної адаптації застосовувалися:

* показники якості соціальної послуги денного перебування, наведенні у **додатку 4** Державного стандарту соціальної адаптації, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 №760;
* рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведенні у **додатку 2** Методичних рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

 ***Методи оцінки якості*  соціальної послуги соціальної адаптації:**

* анкетування отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації;
* спостереження за процесом надання соціальної послуги соціальної адаптації;
* вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації.

 Для вивчення думки щодо якості надання послуг, які надаються відділенням денного перебування, взяли участь в опитуванні 40 отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації. Метою опитування є отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги соціальної адаптації, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням денного перебування. Опитування проводили члени комісії з оцінки якості соціальних послуг.

Результати роботи фахівців регулярно (щомісячно) обговорювалися на виробничих нарадах та отримали оцінку «добре».

 Таким чином, проведений аналіз результатів анкетування отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації показав позитивну тенденцію у процесі покращення якості надання соціальної послуги соціальної адаптації, але показник покращення психологічного та емоційного стану підопічних відділення склав 85% відгуків з числа опитаних.

**1. Оцінка кількісних показників надання соціальної послуги соціальної адаптації**

 Оцінка кількісних показників надання соціальної послуги соціальної адаптації показує, що:

* *кількість скарг* за звітний період складає 0%. Статус показника якості (далі – статус) – «добре»;
* *кількість задоволених звернень* про отримання соціальної послуги соціальної адаптації показав задоволеність отримувачів на рівні 100% з числа опитаних. Статус – «добре»;
* *чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації*складає 0% - низький рівень цього показника виник через невідпрацьований механізм організації навчання фахівців та брак коштів(. Але на наступний рік планується врахувати цей недолік та більш активно шукати можливості для вирішення питання підвищення рівня кваліфікації фахівців. Статус – «незадовільно»;
* *періодичність здійснення* моніторингу якості надання соціальної послуги соціальної адаптації 79 % - моніторинг якості надання соціальної послуги соціальної адаптації проводився один раз на рік, чим задовольнив потребу в аналізі та оцінці якості соціальної послуги соціальної адаптації. Статус – «задовільно».

**2. Оцінка показників забезпечення якості соціальної послуги соціальної адаптації**

 **1) адресність та індивідуальний підхід (81% - статус «добре»)**

 Критерії оцінювання:

* *наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (81%)*– не всі особові справи отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги соціальної адаптації. Статус – «добре»;
* *наявність індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної адаптації, що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача соціальної послуги (81%)*– індивідуальні плани надання соціальної послуги соціальної адаптації, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складалися й узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно з дод. 3 Державного стандарту у двох примірниках. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувачів соціальної послуги, другий залишається в особовій справі отримувача послуги соціальної адаптації. Статус – «добре»;
* *забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної адаптації (81%)*– індивідуальні плани переглядалися та коригувалися за потребою отримувачів та згідно строків, які встановлені Державним стандартом, але переглянуті не в повному обсязі у зв’язку з недотриманням відвідувачами встановлених вимог. Статус – «добре».

**2) результативність (97% - статус «добре»)**

 Критерії оцінювання:

* *рівень задоволеності соціальною послугою соціальної адаптації (за оцінками отримувачів соціальної послуги) (100%)*– усі опитані отримувачі надають позитивні відгуки. 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 послуга соціальної адаптації не надавалась (85%)*– з числа опитаних 6 осіб зазначили, що в них не покращився емоційний та психологічний стан, але покращився фізичний. Інші опитані зазначили покращення емоційного, психологічного та фізичного стану. У 2018 році з метою задоволення потреби в оздоровчо-профілактичній зарядці було розроблено додатковий комплекс вправ з фітбольними м’ячами. 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 (100%)*– в ході опитування отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації та проведених перевірок були отриманні позитивні відгуки щодо роботи фахівців відділення. Постійно проводиться інформаційно-роз’яснювальна робота серед підопічних щодо якості соціального обслуговування. Статус – «добре»;
* *розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги (100%)* – згідно колективного договору між адміністрацією та трудовим колективом територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Ізюмської міської ради розроблене положення про преміювання працівників. Статус – «добре»;
* *проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги соціальної адаптації (100%)* – регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою відділення та миттєве реагування на недоліки в робочу процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг. Статус – «добре»;

 **3) своєчасність (87% - статус «добре»)**

 Критерії оцінювання:

* *прийняття рішення щодо надання соціальної послуги соціальної адаптації, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної адаптації у встановлений строк* *(100%)*– всі звернення громадян були розглянуті з дотриманням термінів у прийнятті рішень. Статус - «добре»;
* *підписаний у двосторонньому порядку договір на надання соціальної послуги соціальної адаптації ( 81%)*– договір оформлюється у відповідності до вимог Державного стандарту соціальної адаптації. Всі діючі примірники, які знаходяться в особових справах відділення мають позначку з підписом підопічного, що «другий примірник договору отримано». Статус – «добре»;
* *строки та терміни надання соціальної послуги відповідають зазначеним у договорі* *(81%)*– порушення строків та термінів надання соціальної послуги соціальної адаптації, зазначені у договорах, виникають у зв’язку з недотриманням відвідувачами встановлених вимог. Статус – «добре».

 **4) доступність та відкритість (100% - статус «добре»)**

 Критерії оцінювання:

* *наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним вимогам (100%)*– приміщення і кабінети відділення денного перебування знаходяться на першому поверсі одноповерхової будівлі. Приміщення відділення денного перебування відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України. Статус – «добре»;
* *наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги (100%)*– в приміщенні відділення денного перебування наявний оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги соціальної адаптації. Статус – «добре»;
* *наявність буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей щодо надання соціальної послуги соціальної адаптації (100 %)*– інформація про зміст, умови, порядок надання соціальної послуги соціальної адаптації відображена в картці соціальної послуги соціальної адаптації та розташована на стендах територіального центру, управління соціального захисту населення Ізюмської міської ради та висвітлена в ЗМІ. Інформація про роботу відділення постійно висвітлюється на офіційних сайтах Ізюмської міської ради, управління соціального захисту населення Ізюмської міської ради, соціальних мережах та ЗМІ. Наявний роздатковий матеріал у вигляді буклетів. Статус – «добре».

 **5) повага до гідності отримувача соціальної послуги (100% - статус «добре»)**

 Критерії оцінювання:

* *відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги* *(100%)*– в ході опитування не було виявлено негативних відгуків щодо некоректного, неввічливого ставлення зі сторони фахівців до підопічних. Статус – «добре»;
* *повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них* *(100%)*– під час опитування підопічних не було зафіксовано фактів негуманних чи дискримінаційних дій зі сторони фахівців. Статус – «добре»;
* *наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг (100%) –* на інформаційних стендах відділення денного перебування розміщена інформація щодо правозахисних організацій, які надають безкоштовну правову допомогу. Статус – «добре»;
* *наявність у договорі про надання соціальної послуги соціальної адаптації положень щодо дотримання принципу конфіденційності* *(100%)*– у договорі про надання соціальних послуг в відділенні денного перебування в п.2.3 передбачено: «Працівники територіального центру зобов’язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов’язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отриманою в процесі виконання службових обов’язків.» 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. Фахівці інформують отримувачів соціальної послуги щодо нерозголошення отриманої конфіденційної інформації. Статус-«добре».

**6) професійність (95% - статус «добре»)**

 Критерії оцінювання:

* *штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації суб’єкта, що надає соціальну послугу (100%)*– штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації;
* *наявні затверджені посадові інструкції* *(100%)*– затверджені посадові інструкції завідувача відділення денного перебування, соціального працівника, сестри медичної з лікувальної фізкультури, фахівця з фізичної реабілітації, організатора з культурно- дозвіллєвої діяльності та перекладача жестової мови. Працівники володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним в Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, випуск 80 - «Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518. Статус – «добре»;
* *розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу догляду вдома (100%)*– програма стажування для початківців затверджена, для новопризначених проводяться інструктажі та ознайомлення з процесом роботи. Статус – «добре»;
* *розроблені графіки проведення: навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників (100%)* - відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 01.10.2012р №612 була проведена атестація соціального працівника відділення денного перебування для оцінки його професійного рівня*.* Статус – «добре»;
* *наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу (100%) –* в особових справах працівників відділення денного перебування містяться документи про освіту (державного зразка). Статус – «добре»;
* *наявність особистих медичних книжок надавачів соціальної послуги та проходження обов’язкових медичних оглядів (100%) –* 6 фахівці мають особисті медичні книжки та пройшли обов’язковий медичний огляд. Статус – «добре»;
* *наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг (100%) –* виробничі наради проводяться за потреби але неменьше одного разу у місяць для розгляду питань, які виникають. Статус – «добре»;
* *наявність обладнання, твердого та м’якого інвентарю (100%) –* фахівці відділення забезпечені повністю (комп’ютерами, принтером, папером, канцелярським приладдям, тощо.) В тренажерній залі, соляній кімнаті, кімнаті дозвілля наявне необхідне обладнання. Статус – «добре».
* *Участь фахівців суб’єкта, що надає соціальну послугу, в нарадах, конференціях з обміну досвідом, «круглих столах» (17%) –* участь завідувача відділення у тренінгу «Від розвитку компетенції – до розвитку громад!». Статус – «незадовільно»

 **Статус якісних показників забезпечення соціальної послуги соціальної адаптації**



|  |  |
| --- | --- |
|  | **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** | «добре» |  |  |
| **Повага до гідності отримувача соціальної послуги** | «добре» |  |  |
| **Професійність** | «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.

 **Оцінка якості соціальної послуги соціальної адаптації в цілому**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Назва показника** | **Статус** | **Рекомендації по роботі відділення денного перебування**  |
| **Кількісні** | «Задовільно» | продовжувати роботу з відділенням денного перебування |
| **Якісні** | «Добре» |
| **Узагальнений**  | «Добре» |

 Незважаючи на узагальнений статус показників «добре», треба вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальної послуги соціальної адаптації:

* вжити заходів для підвищення кваліфікації фахівців відділення;
* покращити роботу з виявлення потреб у послугах соціальної адаптації ;
* вжити заходів для своєчасного перегляду індивідуальних планів та щорічного поновлення необхідних документів;
* сприяти в забезпеченні фахівців необхідним устаткуванням, в межах фінансової можливості;
* постійно проводити інформаційно-роз’яснювальну роботу серед населення міста щодо надання послуг соціальної адаптації;
* сприяти щодо організації поїздок для обміну досвідом між фахівцями, які надають соціальні послуги, прийняття участі в семінарах, конференціях, тренінгах.

**Директор територіального центру О.А. Ковалевська**