



У К Р А Ї Н А

ДРОГОБИЦЬКА МІСЬКА РАДА

**ДРОГОБИЦЬКИЙ МІСЬКИЙ ТЕРИТОРІАЛЬНИЙ
ЦЕНТР СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ
(НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ)**

вул. Міцкевича, 3, м. Дрогобич, Львівська обл., Україна, 82100, тел. 2-71-71 факс (03244) 3-83-38

E-mail : drogterzentr@ ukr.net

18.01.2021 р. № 20

Звіт

про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг відділенням соціальної допомоги вдома Дрогобицького міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) за 2020 року.

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року №904 "Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг" та згідно Постанови № 449 від 1 червня 2020 « Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг у Дрогобицькому міському територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) проведено внутрішній моніторинг та оцінку якості соціальних послуг в період з 04.01.2021-17.01.2021рр.

Підстава: плановий контроль за 2020 року.

Мета:

- Визначення відповідності надання послуг державним соціальним стандартам та потребам отримувачів; удосконалення діяльності роботи з організації та надання соціальних послуг.

Наказом директора територіального центру від 02.01.2020 року №3 затверджено Порядок проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджено склад комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, визначено відповідальних осіб.

Станом на 31.12.2020 р. Дрогобицьким міським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) відділенням соціальної допомоги вдома було обслужено 328 одиноких та одинокопроживаючих непрацездатних громадян та надано 86250 соціальних послуг. Комісією з моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг було обстежено 328 отримувачів соціальних послуг та перевірено 30 соціальних робітників. На підставі акту комісії, згідно зі ст.46 КЗпП, ч.4 ст.113 КЗпП України було написано наказ про відсторонення від роботи соціального робітника Яворську Н.І. на 1 день без збереження заробітної плати.

Для проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг територіальний центр використовував такі методи оцінки: опитувальник, який заповнюється з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальних послуг соціальним робітником. В опитуванні взяли участь 328 отримувачів соціальної послуги. Також проводилось телефонне опитування. 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 моніторингу та оцінки якості соціальних послуг. Проаналізовано характер звернень, які реєструються у журналі обліку. За 2020 рік зареєстровано 24 звернень на гарячу лінію, 4 – на порталі державних послуг, 5 заяв – до міського голови Т.Кучми. Всі звернення та заяви розглянуто згідно терміну виконання, урегульовано та задоволено. Скарг на гарячу лінію від підопічних терцентру не надходило.

Послуги надають 30 соціальних робітників, які відповідно до затверджених директором графіків роботи, відвідують своїх підопічних 2 рази на тиждень та надають їм соціальні послуги. На платному обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома терцентру перебуває 1 громадян. Послуги надаються згідно затвердженого тарифу.

Внутрішню оцінку якості соціальних послуг працівники територіального центру здійснюють шляхом самооцінки, яку проводять щоденно. Результати самооцінок регулярно обговорюються на виробничих нарадах, які проходять щовівторка. За результатами самооцінки 97 % соціальних робітників одержали оцінку «добре».

Згідно постанови КМУ від 11.03.2020р. №211 «Про запобігання поширенню на території України коронавірусної інфекції COVID-19» (п. 11 абзацу 6 ... вжити додаткових заходів до виявлення та обслуговування одиноких осіб та осіб, які одиноко проживають, серед громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, осіб, які перебувають на самоізоляції, та організувати належний соціальний супровід.) та протоколу №10 позачергового засідання обласної комісії з питань техногенно-екологічної безпеки і надзвичайних ситуацій від 26.03.2020р. (п. 1.3.7... Надання допомоги особам з інвалідністю, особам похилого віку та іншим мало захищеним верствам населення щодо отримання ними пенсій, оплати комунальних послуг, доставки продуктів харчування та предметів першої необхідності з метою зниження ризику їх зараження із залученням працівників соціальних служб, громадських та волонтерських організацій.) 7 особам, які опинилися у кризовій ситуації та

звернулися на урядову гарячу лінію у зв'язку з поширенням коронавірусної інфекції COVID-19, було проведено оцінку кризової ситуації і відповідно до складеного акту, надано короткочасну кризову допомогу, відповідно до звернення заявника.

Згідно наказу №32 по терцентру від 18.03.2020 року «Про здійснення заходів з метою запобігання поширенню коронавірусної інфекції COVID-19» було організоване системне спілкування з підопічними в телефонному режимі. Таким чином були залучені всі працівники терцентру, відбувався постійний моніторинг літніх одиноких громадян з метою визначення їхніх індивідуальних потреб та з метою інформаційно-просвітницької роботи по запобіганню поширення коронавірусної інфекції. Окрім того, під час карантину з 06 по 10 квітня 2020 року працівники терцентру доставляли продуктові набори додому підопічним терцентру, так як Дрогобицький терцентр брав участь у програмі, яка здійснювалася Мінсоцполітики спільно із Національною мережею продуктових магазинів АТБ, а також у доставці пасхальних продуктових наборів.

Від парафії церкви «Святих Апостолів Петра і Павла» м. Дрогобича в рамках безстрокової акції «Нагодуй бідного» та до Дня Святого Миколая підопічні терцентру отримали продукти харчування, які соціальні робітники рознесли по домівках.

У межах проекту Червоного Хреста України із запобігання та реагування на спалах COVID-19 було забезпечено 38 ОНГ гігієнічними наборами.

Протягом року підопічні терцентру неодноразово були забезпечені продуктами харчування.

Оцінка якості соціальних послуг визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг. При проведенні внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг застосовувались показники якості соціальних послуг такі як: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, повага до отримувача соціальних послуг, професійність.

Для проведення оцінки якості соціальної послуги вдома застосовувалися кількісні та якісні показники.

Кількісні показники:

- кількість скарг від отримувачів соціальної послуги за звітний період складає 0% ;
- частка задоволених звернень про отримання соціальних послуг складає 100%;

Адресність та індивідуальний підхід:

Відділенням соціальної допомоги вдома в повному обсязі (100%) проведено визначення індивідуальних потреб. Індивідуальні плани складено за відповідною формою у двох екземплярах й узгоджено з отримувачем соціальної послуги. Усі індивідуальні плани відповідають визначеним потребам отримувача соціальної послуги.

Забезпечено перегляд індивідуальних планів надання соціальної послуги догляду вдома відповідно до вимог Державного стандарту догляду вдома, а саме: через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги догляду вдома та повторно через півроку. При перегляді індивідуальних планів змін не виявлено.

Результативність: згідно проведеного опитування, в тому числі і телефонного, 100% опитаних підопічних задоволені соціальною послугою догляду вдома, що відображається покращенням емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги. Письмових скарг із сторони підопічних не було.

Своєчасність:

У відділенні соціальної допомоги вдома відповідно до термінів виконується: 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.

Договори, щодо надання соціальної послуги догляду вдома підписані у двосторонньому порядку, 100%.

Під час перевірок роботи надавачів соціальних послуг спеціалістами територіального центру порушень в обслуговуванні не виявлено. Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у договорі.

Доступність та відкритість.

Розташування терцентру є вдалим, він знаходиться в центрі міста зі зручним транспортним сполученням. На території є місце для паркування транспортних засобів.

При вході до територіального центру міститься пандус, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. Оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, містяться копії буклетів та порядок подання і розгляду скарг, графік прийому громадян, пам'ятки про Державні стандарти соціальних послуг догляду вдома, соціальної адаптації, стенд про організацію роботи та дозвілля підрозділів терцентру та інші нормативні документи. В соціальній мережі Facebook знаходиться офіційна сторінка Дрогобицького міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг), де можна ознайомитися зі всіма новинами терцентру. А також з нами можна ознайомитись на сайті Дрогобицької міської ради. Приміщення територіального центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам.

Повага до отримувача соціальної послуги:

Під час проведення внутрішнього моніторингу та згідно проведених опитувань, в т.ч. і по телефону, отримувачі соціальної послуги догляду вдома задоволені роботою соціальних робітників. Отримані схвальні відгуки також надходять до організації у вигляді листів, подяк за якісну роботу надавачів послуг, а також подяк по телефону.

За результатами перевірок роботи надавачів соціальних послуг відмічено, що скарг від отримувачів соціальних послуг не надходило.

На інформаційному стенді територіального центру соціального обслуговування розміщено інформацію про порядок подання і розгляду скарг.

Професійність: штатний розпис територіального центру сформовано відповідно до вимог чинного законодавства з урахуванням спеціалізації.

Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників "Випуск 80" "Соціальні послуги"

Всі працівники відділення соціальної допомоги вдома ознайомлені з посадовими інструкціями та з правилами внутрішнього трудового розпорядку для працівників Дрогобицького міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) .

В особових справах працівників містяться документи працівників про освіту державного зразка.

В Дрогобицькому міському територіальному центрі соціального обслуговування (надання соціальних послуг) 2018 року три працівники підвищили свою кваліфікацію в ДДПУ ім. І.Франка на соціально-гуманітарному факультеті заочної форми навчання за спеціальністю «Соціальна робота», а також 26 соціальних робітників мають закінчений Золочівський професійний ліцей за професією соціального робітника. В 2019 р. 2 соціальні працівники пройшли чергову атестацію, де підтвердили кваліфікаційну категорію.

Щороку надавачі соціальних послуг проходять медогляд.

Всі соціальні робітники, які надають соціальну послугу догляду вдома, забезпечені засобами індивідуального захисту: антисептики – 100%, захисні маски – 100%, гумові рукавички – 100%,).

Від отримувачів соціальних послуг письмових скарг не надходило.

Всі дані від громадян про отримання соціальної послуги догляду вдома показують, що вони задоволені на 100%.

Внутрішній моніторинг та оцінка якості надання соціальної послуги догляду вдома здійснюється щороку.

Комісія працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг установою, проведено опитування та анкетування отримувачів соціальних послуг, проаналізовано отримані дані.

За результатами були визначені заходи для покращення стану надання соціальних послуг.

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).

Показники якості	Від 80% до 100% (добре)	Від 51% до 79% (задовільно)	Від 0% до 50% (незадовільно)
Адресність та індивідуальний підхід	Добре	-	-
Результативність	Добре	-	-
Своєчасність	Добре	-	-

Доступність	Добре	-	-
Повага до гідності отримувача соціальної послуги	Добре	-	-
Професійність	Добре	-	-

Показники кількості	Від 0% до 20%	Від 21% до 50%	Від 51% до 100%
Кількість скарг та результат їх розгляду	-	-	-
Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома	-	-	-
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 соціальної послуги догляду вдома показники відповідають встановленому рівню – "Добре".

Заплановані заходи для покращення соціальної допомоги вдома територіального центру:

- підвищувати рівень кваліфікації соціальних робітників за допомогою навчальних семінарів у 2021 році;
- в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази відділення соціальної допомоги вдома в частині забезпечення соціальних робітників тонометрами та засобами захисту;

- продовжувати роботу щодо виявлення садинок громадян та осіб з обмеженими фізичними можливостями з метою надання їм необхідної допомоги;
- своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги, та інших необхідних форм та забезпечувати оформлення документації відповідно до вимог законодавства;
- проводити відповідну роботу з надавачами соціальних послуг щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг і звернень отримувачів соціальних послуг;
- переглядати дати та особові справи громадян, які перебувають на обслуговуванні у відділенні та проводити повторне визначення індивідуальних потреб один раз на півроку;
- згідно карт визначення індивідуальних потреб здійснити перегляд індивідуальних планів один раз на півроку.

Директор терцентру

М.Лютик