



Дрогобицький міський територіальний центр соціального обслуговування

ЗВІТ

ПРО ПРОВЕДЕННЯ ВНУТРІШНЬОЇ ОЦІНКИ ЯКОСТІ НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ ВІДДІЛЕННЯМ СОЦІАЛЬНОЇ ДОПОМОГИ ВДОМА ДРОГОБИЦЬКОГО МІСЬКОГО ТЕРИТОРІАЛЬНОГО ЦЕНТРУ СОЦІАЛЬНОГО ОБСЛУГОВУВАННЯ (НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ) ЗА 2021 РІК

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 31.01.2022-18.02.2022рр.

Підстава: плановий контроль за 2021 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 04.01.2021 року №2 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 31.12.2021 р. Дрогобицьким міським територіальним центром соціального обслуговування (надання соціальних послуг) відділенням соціальної допомоги вдома було обслужено 345 одиноких та одинокопроживаючих непрацездатних громадян та надано 90486 соціальних послуг. Комісією з моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг було обстежено 345 отримувачів соціальних послуг та перевірено 34 соціальних робітників. Під час перевірки якості надання соціальних послуг декількома соціальними робітниками було виявлено порушення трудової дисципліни. Завідувачем відділення було проведено бесіду щодо дотримання трудової дисципліни.

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 345 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 2021 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.

За звітний період проведено 104 наради з працівниками терцентру, перевірено роботу 35 соціальних робітників. На платному обслуговуванні у відділенні соціальної допомоги вдома перебуває 1 громадян. Послуги надаються згідно затвердженого тарифу.

На період карантину перевірка роботи соціальних робітників відбувалася в телефонному режимі. Телефонні дзвінки здійснювалися безпосередньо підопічним відділення з метою визначення якості надання їм соціальних послуг соціальними робітниками та з метою моніторингу щодо визначення їх індивідуальних потреб.

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 98 % соціальних робітників одержали оцінку «добре».

Протягом року підопічні терцентру неодноразово були забезпечені продуктами харчування:

- від благодійного фонду «Краще майбутнє» підопічні терцентру отримали подарункові набори (вафлі, круасани, печиво, халва, цукерки), які соціальні робітники рознесли по домівках.

- до Великодніх свят підопічні терцентру отримали пасхальні набори, до Дня Конституції України та Дня людей похилого віку – продуктові набори, до Дня Св. Миколая – подарункові набори цукерок.

З метою забезпечення якісного надання соціальних послуг одиноким непрацездатним громадянам, охоплення більшої чисельності осіб, які

проживають у віддалених населених пунктах Дрогобицької міської територіальної громади, у терцентрі функціонує мультидисциплінарна команда із семи осіб (зав. відділення, фахівець із соціальної допомоги вдома, соціальний працівник, соціальний робітник, культурний організатор, медична сестра, перукар) для надання комплексу послуг перукаря й медсестри (проведення бесід щодо профілактики грипу, ГРВІ та COVID-19, вимірювання артеріального тиску та пульсу, послуги з особистої гігієни тощо), проведення інформаційно-роз'яснювальної роботи щодо послуг, що надаються в терцентрі, та здійснення перевірки дотримання графіку відвідування підопічних соціальними робітниками. За вищезазначений період ними було обслужено 70 осіб.

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 догляду 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%.

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.

З метою організації роботи з надання соціальних послуг бездомним особам для подолання або пом'якшення життєвих труднощів, підтримки їх соціального статусу та повноцінної життєдіяльності, 01.04.2021 у відділення денного перебування Дрогобицького міського територіального центру

соціального обслуговування (надання соціальних послуг) була введена штатна одиниця, а саме соціальний працівник (допоміжний персонал), який відповідає за роботу із бездомними особами, співпрацює із ГО «Спільнота взаємодопомоги «Наша Хата»» згідно договору про співпрацю.

У 2021 р. атестація соціальних працівників не проводилася. Соціальний працівник відділення денного перебування пройшов стажування на кафедрі соціальної педагогіки та корекційної освіти Дрогобицького державного педагогічного університету імені Івана Франка з вивченням проблем психології маніпулювання масовою свідомістю, психічного здоров'я та його підтримки у зрілому віці, а соціальний працівник (допоміжний персонал) здобуває вищу освіту в Прикарпатському інституті ім. М. Грушевського ПРАТ «ВНЗ» Міжрегіональна академія управління персоналом за спеціальністю «Психологія кризових ситуацій».

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 2022 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 одиноких 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.