

ЗВІТ

про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг Комунальним закладом Гніздичівським центром соціального обслуговування(надання соціальних послуг) Гніздичівської селищної ради

КЗ Гніздичівським центром соціального обслуговування Гніздичівської селищної ради на виконання Закону України «Про соціальні послуги», Державного стандарту догляду вдома, затвердженого наказом Мінсоцполітики від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» та з метою покращення якості надання соціальних послуг населенню Гніздичівської ОТГ у центрі соціального обслуговування впроваджено Державний стандарт догляду вдома.

Державний стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги догляду вдома, показники її якості та механізми оцінки дотримання стандарту і застосовується для організації надання соціальної послуги догляду вдома особам похилого віку, особам з інвалідністю, хворим (з числа осіб працездатного віку на період до встановлення їм групи інвалідності, але не більше ніж чотири місяці), які не здатні до самообслуговування і потребують постійної сторонньої допомоги, здійснення моніторингу й контролю надання соціальної послуги догляду вдома.

Відповідно до наказу директора центру соціального обслуговування Гніздичівської селищної ради від 02.05.2019 року № 27 «Про організацію та проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», протягом травня - червня 2019 року проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг центром соціального обслуговування.

В оцінюванні роботи центром соціального обслуговування щодо якості надання соціальних послуг взяли участь 28 громадян з числа отримувачів соціальної послуги догляду вдома, 26 осіб з яких перебувають на безоплатному обслуговуванні та 2 на платному та 4 соціальних робітника.

При проведенні внутрішньої оцінки застосовувались «Методичні рекомендації з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», затверджені наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 року №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг».

Соціальний центр використовував такі методи оцінки: опитування (анкетування) шляхом відвідування підопічних вдома з метою отримання відгуків стосовно організації послуги догляду вдома, спостереження за процесом надання соціальних послуг, співбесіди з персоналом суб'єкта, що надає соціальні послуги, вивчення документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Анкетування щодо задоволеності соціальною послугою здійснено для усіх отримувачів соціальної послуги. Здійснено спостереження за процесом надання соціальних послуг для 14 чоловік, серед яких є 3 осіб з 4 групою рухової активності. Створено журнал для реєстрації відгуків, скарг та пропозицій. За період проведення моніторингу 2 скарги щодо частотої зміни соціального робітника розглянуто, надані роз'яснення в терміни відповідно до чинного законодавства України, проведено інформаційно-роз'яснювальну роботу серед соціальних робітників щодо правильності надання соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг центром соціального обслуговування проводилась за критеріями: адресність та індивідуальний підхід, результативність, своєчасність, доступність та відкритість, зручність, повага до отримувача соціальної послуги, професійність.

Критерій адресність та індивідуальний підхід:

Центром соціального обслуговування в повному обсязі (100%) проведено визначення індивідуальних потреб. Індивідуальні плани складено за відповідною формою у двох екземплярах й узгоджено з отримувачем 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 пів року.

Критерій результативність:

Проведено опитування з метою визначення рівня задоволеності соціальною послугою догляду вдома. В ході опитування 26 отримувачів соціальної послуги догляду вдома задоволені послугою повністю і лиш 2 особи не в

повній мірі задоволені періодичністю надання послуги. Проведено опитування отримувачів соціальної послуги щодо покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги у процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга догляду вдома не надавалась. В результаті опитування усі отримувачі соціальної послуги відмітили в себе позитивні зміни в емоційному, фізичному та психологічному стані. Проведено опитування отримувачів послуги щодо реагування на їх скарги та проведено роботу щодо надання роз'яснень отримувачам соціальної послуги.

Критерій своєчасність:

У центрі соціального обслуговування з догляду 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 зі всіма громадянами, що знаходяться на обслуговуванні в центрі.

Під час перевірок роботи соціальних робітників, комісією соціального центру порушень в обслуговуванні не виявлено. Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у договорі та графіку обслуговування.

Критерій доступність та відкритість:

Центр соціального обслуговування розташований на другому поверсі Гніздичівської селищної ради, зупинка громадського транспорту знаходиться на відстані 100 метрів, біля території є місце для паркування транспортних засобів. Завершені ремонтні роботи щодо встановлення пандуса, що значно полегшить доступ особам з інвалідністю до адмінбудинку.

Місце очікування для відвідувачів добре освітлено та має місця для сидіння декількох чоловік, біля якого на інформаційному стенді соціального центру розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, котрі надаються центром.

Періодично робота Гніздичівського центру соціального обслуговування висвітлюється на сайті Гніздичівської селищної ради та на сторінці фейсбуку.

Приміщення соціального центру відповідає санітарним та протипожежним вимогам. На дверях кабінету розташована табличка з написом назви кабінету.

Критерій зручність:

Директором центру складено та затверджено графіки відвідування отримувачів соціальної послуги з урахуванням їх побажань. Час відвідування надавача соціальної послуги узгоджується з отримувачем соціальної послуги.

Критерій повага до отримувача соціальної послуги:

За результатами проведеного опитування отримувачів соціальних послуг щодо ставлення до них надавачів послуг отримано схвальні відгуки.

За результатами перевірок роботи надавачів соціальних послуг відмічено, що скарг щодо зневажливого ставлення до отримувачів послуг та негуманних і дискримінуючих дій не надходило.

У пункті 2.3 договору про надання соціальних послуг догляду вдома передбачено, що працівники центру зобов'язуються бути ввічливими та коректними у спілкуванні з отримувачем при виконанні своїх посадових обов'язків, дотримуватися конфіденційності в роботі з інформацією, отримуваною в процесі виконання службових обов'язків.

Критерій професійність:

У закладі існує затверджена структура та штатний розпис, який сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації.

У центрі соціального обслуговування розроблено та затверджено посадові інструкції всіх працівників центру, з якими вони ознайомлені під особистий підпис.

Кожна особова справа працівника/робітника центру, який надає соціальну послугу, містить копії документів про освіту (державного зразка).

Надавачі соціальної послуги проходять медичний огляд при влаштуванні на роботу та щорічно. Особисті медичні книжки надавачів соціальної послуги зберігаються у соціальному центрі.

Щомісячно у центрі соціального обслуговування проводяться наради з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг та інших питань.

Внутрішня оцінка проводиться щорічно згідно затвердженого директором плану контрольних перевірок. Результати перевірок обговорюються на робочих нарадах.

При центрі функціонує Пункт прокату засобів реабілітації, які надаються у прокат громадянам, котрі знаходяться на обслуговуванні у центрі.

Комісія з оцінки якості соціальних послуг працювала поетапно:

- проведено анкетування та аналіз отриманих даних;
- здійснено спостереження за процесом надання соціальних послуг;
- вивчено документації, у тому числі звернення отримувачів соціальних послуг;
- здійснено узагальнення результатів;
- визначено заходи на покращення стану надання соціальних послуг.

Засідання комісії оформлено протоколом (100%). Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги визначається із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг.

Якісні показники якості надання соціальних послуг

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 та відкритість	«Добре»		
Повага гідності отримувача	«Добре»		
Професійність	«Добре»		

Оцінка кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома

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

- кількість скарг за звітний період складає 0,7% (2 скарги щодо частоті зміни соціального робітника, що несуть за собою порушення періодичності надання соціальних послуг). Скарги було розглянуто, надані роз'яснення в терміни відповідно до чинного законодавства України. Статус показника якості – «добре»;
- частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома складає 93% - незадоволеними залишились підопічні, яких не влаштовує періодичність надання соціальних послуг у зв'язку зі зміною соціального робітника. Статус – «добре»;
- частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації складає 50 % - щомісячно для робітників соціального центру проводяться навчальні лекції згідно тематичних планів та нововведень у законодавстві. Планується більш активно шукати можливості для підвищення рівня кваліфікації соціальних робітників. Статус – «задовільно»;
- частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома 100% - 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 – «добре».

Кількісні показники якості надання соціальних послуг

Показники кількісні	Статус «Добре»	Статус «Задовільно»	Статус «Незадовільно»
Кількість скарг та результати їх розгляду	«Добре»		
Частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома	«Добре»		
Частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації		«Задовільно»	
Частота здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги догляду вдома	«Добре»		

Оцінка якості соціальної послуги в цілому

Узагальнений статус	Рекомендації по роботі з суб'єктом, що надає соціальну послугу
«Добре»	Продовжувати роботу із суб'єктом

Незважаючи на узагальнений статус «добре» в центрі соціального обслуговування плануються заходи, спрямовані на вдосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальної послуги догляду вдома за наступними напрямками:

- продовжувати своєчасно якісно та в повному обсязі надавати соціальну послугу догляду вдома;
- підтримувати в актуальному стані інформаційний стенд;
- продовжувати інформаційно - роз'яснювальну роботу серед громадян Гніздичівської ОТГ з питань роботи центру соціального обслуговування з догляду вдома та послуг, що надаються центром;
- продовжувати своєчасно та результативно реагувати на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
- продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті догляду вдома;
- своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальної послуги в частині їх перегляду;
- проводити відповідну роботу з соціальними робітниками щодо підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
- застосування нових методів навчання та підвищення кваліфікації соціальних робітників задля більш ефективного надання соціальних послуг.

Голова комісії

Періг І.В.

Члени Комісії

Медюх І.В.

Кузишин В.Й.

Кухар Н.П.

Директор центру

соціального обслуговування

Подвадцятник О.Я.