**ЗВІТ**

**Про проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг в Комунальному закладі «Гніздичівський центр надання соціальних послуг Гніздичівської селищної ради».**

На виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року №904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», постанови КМУ від 01.06.2020р. № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», розпорядженням голови Гніздичівської селищної ради від 28 квітня 2021 року № 81 «Про створення комісії з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг» в червні 2021 року організовано та проведено зовнішню оцінку надання соціальних послуг особам, які перебувають на обслуговуванні в Комунальному закладі «Гніздичівський центр надання соціальних послуг Гніздичівської селищної ради».

**Метою зовнішньої оцінки є:** моніторинг та контроль якості надання соціальної послуги догляду вдома , визначення відповідності наданої соціальної послуги державниму стандарту та потребам отримувачів.

Комісія з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг (далі- Комісія) використовувала наступні методи проведення оцінки:

• опитування отримувачів соціальних послуг;

• спостереження за процесом надання соціальних послуг;

• бесіди / співбесіди з персоналом надавача соціальних послуг;

• вивчення документації надавача соціальних послуг, іншої документації, у тому числі звернень отримувачів соціальних послуг.

Оцінка якості соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг, а саме:

• адресність та індивідуальний підхід;

• результативність;

• своєчасність;

• доступність та відкритість,

• повага до гідності отримувача соціальної послуги;

• професійність.

Протягом червня 2021 року проведено опитування щодо якості надання соціальної послуги догляду вдома 40 громадян. Результати опитувань занесено в Опитувальники вивчення рівня задоволення отримувачів соціальних послуг. Опитування проводилося головою комісії з проведення зовнішньої оцінки якості соціальних послуг –Мельник Наталія Ярославівна-заступник селищного голови та членами комісії:

* Подвадцятник Оксана Ярославівна-директор КЗ «Гніздичівський центр надання соціальних послуг Гніздичівської селищної ради»,
* Мізинчук Уляна Іванівна-начальник відділу освіти, охорони здоров’я та соціально-культурної сфери,
* Павловська Марія Романівна-головний спеціаліст відділу освіти, охорони здоров’я та соціально-культурної сфери,
* Байтало Мар’яна Василівна- секретар Гніздичівської селищної ради.

КЗ «Гніздичівський центр надання соціальних послуг Гніздичівської селищної ради» (далі – ЦНСП) діє на підставі Статуту, затвердженого рішенням сесії селищної ради від 20.05.2021 №3.

Центр є юридичною особою, має свою печатку, штампи та бланки.

Центр надає такі соціальні послуги:

* Догляд вдома;
* Консультування;
* Інформування;
* Соціальна профілактика;
* Екстрене (кризове) втручання;
* Представництво інтересів;
* Посередництво;
* Натуральна допомога ;
* Соціальний супровід.

Значна увага в центрі надання соціальних послуг приділяється послузі догляду вдома, основним завданням якого є обслуговування одиноких громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які не здатні до самообслуговування у зв’язку з частковою втратою рухової активності іпотребують сторонньої допомоги в домашніх умовах згідно з медичним висновком. Зазначені особи отримують соціальні послуги безоплатно. Також центр здійснює обслуговування громадян похилого віку,осіб з інвалідністю, хворих,які не здатні до самообслуговування, але мають рідних, що повинні забезпечитиїм догляд і допомогу. Обслуговування таких громадян здійснюється за плату відповідно до тарифів на платні соціальні послуги.

Станом на01.06.2021 рокуу ЦНСП з послуги догляду вдома на обліку перебуває 40 осіб**,** з них8 на платній основі**.** З початку року взято на обслуговування 16 осіб, знято з обслуговування – 5 осіб.

Здійснюють соціальне обслуговування 6 соціальних робітників у 9 населених пунктах Гніздичівської ТГ. В середньому навантаження на одного соціального робітника складає 10 осіб.

При ЦНСП функціонує мультидисциплінарна команда, яка складається не менш, як з трьох представників, а саме: соціального робітника, фахівця із соціальної роботи, перукаря, медичного працівника. Командою здійснюються виїзди до тих осіб, котрі потребують допомоги та знаходяться в ЦНСП на обслуговуванні.

За 2020 рік мультидисциплінарна команда здійснила 11 виїздів, з яких було надано 26 особам послуги різного характеру та складено 18 актів надання допомоги мультидисциплінарною командою.

Також в ЦНСП для надання допомоги громадянам похилого віку та особам з інвалідністю діє соціальна перукарня, пункт прокату технічних та інших засобів реабілітації, надаються послуги швачки та послуги взуттєвика( для осіб, котрі знаходяться на обслуговуванні з догляду вдома).

Для осіб, котрі знаходяться в ЦНСП на обслуговуванні з догляду вдома також діє підписка газет.

Державними стандартами догляду вдома визначені показники якості соціальних послуг, до яких належать кількісні показники та ряд якісних показників таких, як:

* адресність та індивідуальний підхід;
* результативність;
* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* повага гідності отримувача;
* професійність.

Оцінка показників забезпечення якості соціальної послуги:

1. Адресність та індивідуальний підхід (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

* наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг(100%) – індивідуальні потреби у соціальних послугах визначаються згідно звернень громадян. Всі особові справи отримувачів соціальних послуг ведуться за необхідності,відповідно до законодавства, містять карти визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг), визначення ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги. Статус –« добре»;
* наявність індивідуального плану надання соціальних послуг,що відповідає визначеним індивідуальним потребам отримувача(100%) – індивідуальні плани надання соціальних послуг, які ґрунтуються на визначенні індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги,складалися і узгоджувалися з кожним отримувачем соціальної послуги. Індивідуальний план складався за формою згідно з дод.3 Державного стандарту у двох примірниках.

Складені індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та ЦНСП відповідають визначеним індивідуальним потребам. Один примірник індивідуального плану знаходиться у отримувача соціальної послуги, другий в особовій справі отримувача. Індивідуальний план переглядається відповідно до вимог Державного стандарту послуги догляду вдома, за потреби вносяться зміни у договори. Вчасно забезпечуються наявність другого примірника договору в отримувачів послуг та контроль над їх виконанням соціальних робітників.

1. Результативність ( 99% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

* рівень задоволеності соціальними послугами (за оцінками отримувачів соціальної послуги) 98% - більша частина отримувачів надає позитивні відгуки. Статус – «добре»;
* покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальних послуг, позитивні зміни у стані отримувача у процесі їх надання порівняно з періодом,коли послуга не надавалась (100%). Статус - «добре»;
* проведення опитувань, збору відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальних послуг та/або їх законних представників та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальних послуг та/або їх законним представникам (100%) – в ході опитування отримувачів соціальних послуг та проведених перевірок були отримані позитивні відгуки щодо роботи фахівця. 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%) – в ЦНСП розроблене положення про преміювання працівників. Статус - «добре»;
* проведення внутрішнього та зовнішнього моніторингу якості надання соціальної послуги (100%) – регулярний збір інформації, систематичне спостереження за роботою центру та миттєве реагування на недоліки в робочому процесі підвищують рівень якості надання соціальних послуг. Статус – «добре».

1. Своєчасність (100% - статус «добре»)

Критерії оцінювання:

* прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги 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 (100%) – договір оформлюється у відповідності до вимог Державного стандарту. Всі примірники, які знаходяться в особових справах центру 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,зазначених у договорах, не виявлено. Статус – «добре».

1. Доступність та відкритість (88 % статус «добре»)

Критерії оцінювання:

* наявність приміщень, що відповідають санітарним та протипожежним нормам (75%) – приміщення ЦНСП знаходиться на першому поверсі Гніздичівської селищної ради але, на даний період, немає встановленого пандуса. На дверях кабінету розташована табличка з написом назви кабінету. Приміщення відповідає санітарним та протипожежним вимогам чинного законодавства України. Розташування соціального центру є вдалим, зупинка громадського транспорту знаходиться на відстані 100 метрів, біля території є місце для паркування транспортних засобів. Приміщення відремонтовано, перекрито дах, вікна металопластикові.

Статус – «задовільно»;

* наявність оформлених стендів для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги (95%) – в приміщенні ЦНСП наявний оформлений стенд з інформацією про надання, умови та зміст соціальних послуг. Статус – «добре»;
* наявність буклетів та інших роздаткових матеріалів, газетних статей щодо надання соціальних послуг (95%) – періодично робота Гніздичівського ЦНСП висвітлюється на сайті Гніздичівської селищної ради та на сторінці фейсбуку. Статус – «добре».

1. 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 гуманних 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%) – в приміщенні селищної ради розміщена інформація щодо правозахисних організацій, які надають безкоштовну правову допомогу. Статус – «добре»;
* дотримання принципу конфіденційності при наданні соціальних послуг (100%) – у договорі про надання соціальних послуг передбачено пункт, згідно якого працівники ЦНСП 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 ЦНСП 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».

1. Професійність (100% - 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. Статус – «добре»;
* наявні затверджені посадові інструкції (100%) – посадові інструкції затверджено згідно чинного законодавства. Всі працівники та соціальні робітники ЦНСП володіють необхідними знаннями та навичками, які відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеними «Довідником кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. Соціальні послуги», затвердженим наказом Міністерства соціальної політики України від 20 березня 2017 року № 518. Статус – «добре»;
* наявність документів про освіту (державного зразка) працівників суб’єкта, що надає соціальну послугу (100%) – в особових справах працівників ЦНСП містяться документи про освіту (державного зразка). Статус – «добре»;
* наявність довідок про проходження обов’язкових медичних оглядів надавачами соціальної послуги (100%) – усі соціальні робітники ЦНСП мають довідки про проходження обов’язкових медичних оглядів. Статус – «добре»;
* наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг (100%) – щомісячно у ЦНСП проводяться наради з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг та інших питань. Статус – «добре»;
* наявність обладнання, твердого та м’якого інвентарю (100%) – фахівці установи забезпечені повністю (комп’ютерами, принтерами, папером, канцелярським приладдям, твердим та м’яким інвентарем тощо). Статус – «добре».

Зовнішня оцінка якості надання соціальних послуг визначалася із застосуванням шкали оцінки якісних та кількісних показників якості надання соціальних послуг (узагальнювалися статуси, які переважали).

**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»** | **-** | **-** |

**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 показників «добре», треба вжити ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування й підвищення контролю якості соціальних послуг:

* продовжувати дотримуватися вимог, показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державному стандарті догляду вдома;
* своєчасно проводити аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг, забезпечувати оформлення відповідно вимог законодавства;
* щомісячно проводити наради щодо обговорення якості надання соціальних послуг персоналом та самооцінки працівників. Всі пропозиції щодо удосконалення роботи виносити на розгляд колективу та використовувати в роботі;
* забезпечити проведення супервізії працівників, які надають соціальні послуги;
* сприяти в забезпеченні фахівців необхідним устаткуванням, зміцненню матеріально – технічної бази соціального центру в цілому в межах фінансової можливості;
* посилити роботу по виявленню одиноких громадян та осіб з обмеженими можливостями з метою надання їм соціальних послуг та підтримки;
* забезпечити розміщення на інформаційному стенді актуальної інформації;
* посилити інформаційно – роз’яснювальну роботу серед мешканців ТГ з питань роботи ЦНСП.

Голова комісії Мельник Н.Я.

Члени комісії Подвадцятник О.Я.

Мізинчук У.І.

Павловська М.Р.

Байтало М.В.