**Результати**

**моніторингу та проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг територіального центру соціального обслуговування м.Калуша за 2021 рік**

**1.Вступ.**

На виконання п.11 Закону України «Про соціальні послуги», постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року №449 «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та керуючись наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» та у відповідності до наказів Міністерства соціальної політики України: від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома»; від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації» Територіальним центром соціального обслуговування м.Калуша (далі – Територіальний центр) проведено внутрішню оцінку якості надання соціальних послуг «догляд вдома», «соціальна адаптація» за 2021 рік у відділеннях соціальної допомоги вдома та денного перебування.

У Територіальному центрі здійснено поетапне виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904, зокрема: наказом директора Територіального центру від 12.01.2021р. «Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг» створено Комісію з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, до складу якої увійшли як працівники Територіального центру, так і  отримувачі соціальних послуг, загалом – 7 осіб; призначено відповідальну особу з організації та проведення оцінки якості соціальних послуг; проведення щорічної внутрішньої оцінки тощо. Мета моніторингу та внутрішньої оцінки - визначення відповідності державному стандарту надання працівниками територіального центру вище вказаних послуг та удосконалення роботи з їх надання.

Внутрішня оцінка якості проводилася відповідно до Плану проведення моніторингу на 2021 рік затвердженого вище вказаним наказом, у період з січня по червень 2021р. у спокійній, діловій обстановці. У зв’язку з карантинними заходами оцінка якості надання вищезазначених соціальних послуг проводилася за вибірковими якісними показниками,опитування отримувачів соціальних послуг здійснювалося за допомогою засобів зв’язку , під час якого заповнювалась анкета з питаннями щодо надання соціальних послуг, яка затверджена постановою Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 року №449 «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг». Комісія працювала без ускладнень, оперативно, злагоджено та ефективно.

Оцінка проводилася за наступними показниками якості:

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

Під час проведення моніторингу застосовувалися такі методи оцінки:

* Анкетування одержувачів соціальних послуг.
* Проведення консультацій (співбесід) з одержувачами соціальної послуги.
* Спостереження за процесом надання соціальної послуги.
* Самооцінка персоналу, що надає соціальну послугу.
* Анкетування працівників, що надають соціальну послугу.
* Вивчення відповідної документації.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

* дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
* оптимізація роботи відділень, які надають послуги;
* підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
* дотримання встановленого рівня якості соціальних послуг та його підвищення;
* визначення результативності надання соціальних послуг;
* виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальних послуг, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
* виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальних послуг, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальних послуг й поширення успішного досвіду.

У поточному році не було здійснено порівняльного аналізу результатів моніторингу із 2020 роком. Це пояснюється тим , що у зв’язку із створенням Калуської ТГ значно зросла кількість осіб, що перебувають на обліку та кількість працівників.

Станом на 01.07.2021 року на обліку у територіальному центрі соціального обслуговування м.Калуша перебуває 1350 одиноких та одиноко проживаючих громадян, з них 1292 особи похилого віку та 264 особи з інвалідністю, які отримують весь спектр послуг, необхідних для підтримання достойного рівня життя. При територіальному центрі функціонують три відділення: відділення соціальної допомоги вдома, яке обслуговує 366 осіб(в тому числі 211мешканців міста та 155 жителів села); відділення денного перебування, яке обслуговує 173 особи та відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги 863 особи.

В ході організації та проведення внутрішньої оцінки якості обслуговування суттєвих труднощів не виникало. У зв’язку з введенням карантинних заходів з недопущення поширення COVID-19, основне опитування проходило в телефонному режимі. При опитуванні отримувачів соціальних послуг  основною проблемою підопічних виявлено: низький рівень життя населення, зростання цін.

Метою опитування було отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальних послуг, вивчення реального стану соціального обслуговування територіальним центром соціального обслуговування м.Калуша

* **Анкетування**

У 2021 році кількість осіб, охоплених моніторингом, становить:

120 осіб, які отримують соціальні послуги у відділеннях соціальної допомоги вдома, що склало 33% від загальної кількості отримувачів;

80 осіб– відділення денного перебування, що складало 47%. від загальної кількості отримувачів;

оцінена робота 35 соціальних робітників (100% від загальної кількості).

Середній бал оцінки якості надання соціальної послуги «догляд вдома» становить 4,7 по 5-ти бальній шкалі, якість надання соціальної послуги «догляд вдома» становить 99,7%.

Якість надання соціальної послуги «соціальна адаптація», відповідно становить 98%.

* **Проведення консультацій (співбесід)**

За період проведення моніторингу та внутрішньої оцінки надання соціальної послуги «допомога вдома» та «соціальна адаптація» керівники відділень та директор територіального центру провели консультації та співбесіди з 298 одержувачами соціальної послуги «допомога вдома» та 198 консультацій та співбесід з одержувачами соціальної послуги «соціальна адаптація».

Під час консультацій скарг на роботу соціальних робітників та соціальних працівників не було. Одержувачі в цілому задоволені рівнем надання послуг.

Також під час проведення консультацій із слухачами університету третього віку було встановлено їх бажання провести виїзну екскурсію. В 2020 році це побажання не було виконано. Так як на запобігання виникнення і поширення короновірусної хвороби COVID-19 екскурсії не проводились, оскільки респонденти перебували в групі ризику зараження COVID-19. А в 2021 році в червні було проведено поїздку в монастир с.Погоня Тисменецького р-ну.

Окрім того, під час проведення консультацій з’ясовано, що є близько 65 % від опитаних бажають навчатися основам комп’ютерної грамотності, користуванням сенсорним телефоном та планшетом. Навчання бажаючі зможуть проходити після закінчення пандемії в облаштованому кабінеті на 4 ноутбуках та зі своїми сенсорними телефонами чи планшетами.

* **Спостереження за процесом надання соціальної послуги**

Директор та завідувачі відділень протягом поточного року проводили спостереження за процесом надання соціальних послуг. Під спостереженням були усі 35 соціальних робітників (100%), соціальні працівники, медична сестра, організатор культурно – дозвіллєвої діяльності відділення денного перебування та відділення соціальної допомоги вдома. Протягом періоду директор та завідувач відділення проводили перевірки з надання соціальної послуги «догляд вдома». Було проведено 66 перевірок якості надання соціальної послуги «догляд вдома».

* **Самооцінка персоналу, що надає соціальні послуги**

Більше половини соціальних робітників обрала свою професію свідомо, маючи на меті допомагати людям.

Усі соціальні робітники - це жінки, переважний їх вік – від 41 до 60 років, освіта у всіх середня або середньо спеціальна, стаж роботи в соціальній сфері –10 років і більше.

Соціальні робітники вважають, що рівень заробітної плати у них не низький, а середній.

Ефективність роботи, на думку соціальних робітників середня, 40 % соціальних робітників важко відповісти та дати самооцінку своїй роботі. На ефективність роботи найбільше впливають такі фактори: психологічна несумісність із деякими підопічними, жоден респондент не поскаржився на психологічну несумісність із завідувачем відділення, що свідчить про позитивний психологічний клімат у колективі. Основні труднощі, з якими стикаються соціальні робітники, - це часті психологічні навантаження та важка фізична праця. Відносини між підопічними і соціальними працівниками складаються доброзичливі, але конфліктні ситуації все-таки інколи виникають.

72% соціальних робітників вважають за необхідне підвищувати свій професійний рівень, що свідчить про бажання працівників надавати більш якісні послуги, удосконалюватися професійно.

* **Вивчення відповідної документації**

Під час моніторингу проведено вивчення документації відділення соціальної допомоги вдома та відділення денного перебування, зокрема 03.11.2020 видано наказ № 50 «Про інвентаризацію справ». Цим наказом створено інвентаризаційну комісію та зобов’язано її провести інвентаризацію особових справ одержувачів соціальних послуг.

На всіх одержувачів соціальних послуг сформовані особові справи, які ведуться відповідно до Державних стандартів.

Щоквартально завідувач відділення допомоги вдома подає на затвердження директору графіки роботи соціальних робітників. Кожен соціальний робітник веде щоденник виконаних робіт, в якому підопічні підписом підтверджують надання послуги.

Поновлення документів осіб, що перебувають на обліку у відділеннях, здійснюється кожного року. Прийом та зняття з обслуговування у відділеннях здійснюється відповідними наказами у встановлені терміни.

**2. Узагальнення результатів внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги «догляд вдома» у відділенні соціальної допомоги вдома згідно Державного стандарту.**

З метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальної послуги догляд вдома, участь в анкетуванні й опитуванні взяло 120 осіб.

Проаналізувавши думку отримувачів соціальної послуги догляду вдома на питання анкет та опитувальників, можна зробити висновок, що:

* **адресність та індивідуальний підхід** повністю задовільняють потреби отримувачів. Індивідуальний план складається за відповідною формою і узгоджується з отримувачем послуги, переглядається разом з отримувачем соціальної послуги через місяць з дня початку її надання, надалі один раз на рік, якщо виникає потреба – переглядається відразу (100 %; статус „добре”);
* **результативність.** Проблемні питання, в межах компетенції фахівців територіального центру, вирішуються якнайшвидше. В ході опитування виявлено, що в цілому отримувачі соціальної послуги догляд вдома задоволені послугою (98 %; статус „добре”);
* **своєчасність.** Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома та оформлення договору про обслуговування відбувається в установлений строк. Всі договори щодо надання соціальної послуги догляду вдома підписані у двосторонньому порядку. Надання соціальних послуг відбувається у строки та терміни, зазначені у графіку обслуговування (100 %; статус „добре”);
* **доступність та відкритість.** На інформаційному стенді територіального центру надання соціального обслуговування м.Калуша та на офіційному сайті Калуської міської ради розміщено інформацію для отримувачів соціальної послуги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, що своєчасно оновлюється відповідно до змін у законодавстві та кадрових змін. Робота відділення періодично висвітлюється сайті Калуської міської ради та на сторінці територіального центру в соціальній мережі Фейсбук. Щотижня підопічним територіального центру безкоштовно видаються 100 примірників газети «Вікна» та «Вісті Калущини», де неодноразово друкуються матеріали про роботу терцентру.

Приміщення, в якому працюють працівники відділення соціальної допомоги вдома територіального центру відповідають санітарним та протипожежним вимогам. М’який та твердий інвентар та канцтовари в наявності. (98 %, статус „добре”).

* **повага до гідності отримувача соціальної послуги.**

За результатами проведеного опитування отримувачів соціальних послуг щодо ставлення до них надавачів послуг отримано схвальні відгуки, які  надходять до установи у вигляді подяк за якісну роботу надавачів послуг. (99%; статус „добре”).

Надавачі соціальної послуги догляду вдома дотримуються професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальної послуги (98 %, статус „добре” ).

Принцип конфіденційності дотримується (100 % статус „добре”).

* **професійність.**

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації розпорядженням міського голови від 28.01.2021 року №30-р «Про затвердження штатного розпису територіального центру соціального обслуговування м.Калуша на 2021рік». Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників “Випуск 80” “Соціальні послуги”.  В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка).

Проведено анкетування соціальних робітників.

Розроблена програма для навчання на робочому місці соціальних робітників, що надають соціальні послуги людям похилого віку та особам з інвалідністю; зібрані друковані матеріали для проведення навчань соціальних робітників. Всі працівники відділення вважають за необхідне підвищувати свій професійний рівень, самостійно вивчаючи спеціальну літературу та керуючись настановами керівництва.

Надавачі соціальних послуг проходять щороку медогляди. Щоправда у 2020 році працівники не пройшли медичний огляд у зв’язку із запровадженням карантинних обмежень.

Факторів, які б негативно впливали на роботу соціальних робітників немає. Відносини між підопічними та соціальними робітниками складаються доброзичливі, але конфліктні ситуації все таки інколи виникають, тому що одним із найчастіших психологічних порушень у людей літнього віку є депресія. Проте доводиться стикатися з психологічним навантаженням, так як контингент, який обслуговує відділення потребує особливого підходу в спілкуванні, турботі та розумінні (98 %, статус „добре” ).

***Кількісні показники:***

* кількість скарг від отримувачів соціальної послуги за 2020-2021 рік не було.
* частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги догляду вдома складає 83 %. Причинами низького показника є відсутність можливості здійснення обслуговування, оскільки навантаження на обслуговування мешканців старостинських округів досить високе. Згідно стандарту становить 6 осіб, а середнє навантаження на працівника відділення - 11 осіб.
* частка працівників, які підвищили рівень кваліфікації та атестації.

Працівників відділення соціальної допомоги вдома територіального центру, які у 2021 році підлягали атестації, немає. Щодо атестації соціальних працівників, то чергова атестація запланована на 2022 рік відповідно до наказу Мінісоцполітики України від 01.10.2012 №612 «Про затвердження порядку атестації соціальних працівників та інших фахівців, що надають соціальні та реабілітаційні послуги».

У територіальному центрі наказом директора від12.01.2021 №10 затверджено графік проведення щомісячних робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг, що проводяться відповідно до графіка.

Осіб, які підвищили кваліфікацію за звітний період немає.

Оцінка – добре.

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги догляд вдома в цілому:

- узагальнений статус „добре”;

- рекомендація по роботі з суб’єктом, що надає соціальну послугу „продовжити роботу суб’єкту”.

**3. Узагальнення результатів внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги «соціальна адаптація» у відділенні денного перебування, згідно Державного стандарту .**

Під час проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальної адаптації використовувались методи опитування, анкетування отримувачів соціальної послуги, бесіди з персоналом відділення, що надає послуги.

  З метою вивчення зворотної думки отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації участь в анкетуванні й опитуванні взяло 80 осіб.

Проаналізувавши результати опитування, можна зробити висновок, що переважна кількість опитуваних позитивно оцінює роботу надавачів послуги соціальної адаптації. Були висловлені схвальні відгуки щодо роботи Університету ІІІ віку, спортивно - оздоровчих заходів (фітнес, скандинавська хотьба) комп’ютерних курсів та курсів з навчання на сенсорному телефоні, екскурсійні поїздки Отримані під час навчання знання і навички постійно використовуються підопічними у повсякденному житті. Надаючи послугу соціальної адаптації, фахівці намагаються врахувати потреби кожного з отримувачів соціальної послуги. Таким чином в ході опрацювання анкет та опитувальників отримувачів послуги соціальної адаптації виявлено позитивну тенденцію у процесі надання послуги. Підопічні задоволені рівнем надання індивідуальних послуг соціальної адаптації, що відображається покращенням їх емоційного, психологічного, фізичного стану.

Оцінка якісних показників соціальної послуги соціальної адаптації, що передбачені Державним стандартом .

* **адресність та індивідуальний підхід**

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації містять карту визначення індивідуальних потреб, яка складається й узгоджується з кожним отримувачем соціальної послуги та завідувачем відділення. Не всі потреби підопічних вдається задовольнити наявними послугами у відділенні денного перебування. Отримувачі соціальної послуги висунули пропозиції щодо залучення до соціальної адаптації надання юридичних послуг, послуг психолога та екскурсій. Індивідуальні плани переглядаються відповідно до Державного стандарту (98 % статус „добре”).

* **результативність**

Згідно проведеного анкетування та опитування отримувачі задоволені соціальною послугою соціальної адаптації (99%, статус „добре”). В результаті опитування визначено, що підопічні констатували покращення емоційного, психологічного та фізичного стану в процесі надання соціальної послуги соціальної адаптації в порівнянні з періодом, коли послуга не надавалась (100 %, статус „добре”).

* **своєчасність**

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, оформлення відповідних документів та виконання індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної адаптації відбувається у строки, визначені Державним стандартом (100%, статус „добре”).

* **доступність та відкритість**

Відділення денного перебування територіального центру знаходиться будівлі, вхід до якої оснащено пандусом і перилами для безперешкодного доступу отримувачів соціальної послуги до суб’єкта. Біля входу облаштоване місце для паркування велосипедів. У приміщенні наявні інформаційні оголошення, на дверях розташовані таблички з написом назви кабінету та прізвища, імена та посади працівників. Робота відділення періодично висвітлюється сайті Калуської міської ради на сторінці територіального центру в соціальній мережі Фейсбук. Приміщення, в якому працюють працівники відділення денного перебування територіального центру відповідають санітарним та протипожежним вимогам. М’який та твердий інвентар та канцтовари в наявності. (98 %, статус „добре”).

* **повага до гідності отримувача соціальної послуги.**

В ході опитування отримувачів соціальної послуги не було зафіксовано зауважень щодо не коректного ставлення до них надавачів соціальної послуги (100 %, статус „добре”).

* **професійність**.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації розпорядженням міського голови від 28.01.2021 року №30-р «Про затвердження штатного розпису територіального центру соціального обслуговування м.Калуша на 2021рік». Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників “Випуск 80” “Соціальні послуги”.  В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Наявний графік проведення виробничих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. Щоп’ятниці проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

Надавачі соціальних послуг проходять щороку медогляди. Щоправда у 2020 працівники не пройшли медичний огляд у зв’язку із запровадженням карантинних обмежень.

Всі працівники відділення вважають за необхідне підвищувати свій професійний рівень, самостійно вивчаючи спеціальну літературу та керуючись настановами керівництва. Факторів, які б негативно впливали на їхню роботу немає, але доводиться стикатися з психологічним навантаженням, так як контингент, який обслуговує відділення потребує особливого підходу в спілкуванні, турботі та розумінні (100 %, статус „добре”).

* **зручність.**

Розташування територіального центру є вдалим, він знаходиться в географічному центрі міста зі зручним транспортним сполученням. Приймальня кабінетів знаходяться на першому поверсі будівлі, що є безумовно позитивом для відвідувачів. При вході до територіального центру міститься пандус та кнопка виклику, що є необхідним для осіб з обмеженими фізичними можливостями. На всіх дверях розташовані таблички з написом назви кабінету та прізвища й імена та посади працівників. (98 %, статус „добре”).

***Кількісні показники*:**

∆ кількість скарг та результати їх розгляду.

У відділенні денного перебування за період проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг жодної скарги не було зафіксовано

(0 %, статус „добре”).

∆ кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги соціальної адаптації. Всі звернення про отримання соціальної послуги соціальної адаптації задоволені в повній мірі (100 %, статус „добре”).

∆ чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації.

Осіб, які підвищили кваліфікацію за звітний період немає (статус «задовільно»).

∆ періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги. Відповідно до Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Мінсоцполітики від 27.12.2013 р.№ 904, один раз на рік проводиться внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг територіальним центром надання соціальних послуг.

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги соціальної адаптації в цілому:

- узагальнений статус „добре”;

- рекомендація по роботі з суб’єктом, що надає соціальну послугу „продовжити роботу суб’єкту”.

**4.Висновок**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Показники якісні** | **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 кількісні** | **Від 0 % до 20 %** | **Від 21 % до 50%** | **Від 51% до 100%** |
| Кількість скарг та результат їх розгляду | «Добре» | - | - |
| Кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги | - | - | «Добре» |

Оцінка якості соціальних послуг в цілому:

|  |  |
| --- | --- |
| **Узагальнений статус** | **Рекомендації по роботі із суб’єктом, що надає соціальну послугу** |
| «добре» | продовжувати роботу з суб’єктом |
| «задовільно» | - |
| «незадовільно» | - |

Згідно шкали оцінки  якісних та кількісних показників соціальної послуги догляду вдома показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

Однак недостатнє матеріально-технічне забезпечення працівників відділення соціальної допомоги вдома не дає в повному обсязі надавати якісні послуги, а саме необхідне забезпечення  працівників засобами захисту. Тому для ефективної роботи потрібно придбати  для соціальних робітників засоби захисту .

**Висновок:** Незважаючи на узагальнений статус „добре” по обох відділеннях, територіальним центром планується ряд заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування і підвищення якості соціальних послуг.

Перш за все необхідно:

* забезпечити проведення бесід та тренінгів з соціальними робітниками з питань професійного вигорання;
* продовжувати активну роботу щодо інформування мешканців територіальної громади про соціальні послуги, які надає територіальний центр;
* налагодити співпрацю з приватними підприємцями та підприємствами міста, релігійними конфесіями, благодійними фондами у напрямку надання матеріальної допомоги для покращення матеріально-технічної бази територіального центру;
* продовжити оперативне реагування на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
* для вирішення проблеми проведення Університету третього віку та інших соціальних заходів адаптації у старостинських округах звернутися до міської ради із пропозицією - збільшити штатні одиниці та забезпечити територіальний центр транспортом;
* продовжувати дотримуватись вимог  показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Держаних стандартах.

За результатами внутрішнього оцінювання якості надання соціальної послуги буде проведено зовнішнє оцінювання.

Директорка ТЦСО Надія РИМ

Голова комісії з оцінки

якості соціальних послуг