**Результати**

**моніторингу та проведення внутрішньої оцінки якості соціальної послуги натуральної допомоги 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 наказу Міністерства соціальної політики України від 25.03.2021 № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги» Територіальним центром соціального обслуговування м.Калуша (далі – Територіальний центр) проведено внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги «натуральна допомога» за 2021 рік.

У зв’язку з карантинними заходами оцінка якості надання соціальної послуги натуральної допопмоги проводилася за вибірковими якісними показниками,опитування отримувачів соціальної послуги здійснювалося за допомогою засобів зв’язку, під час якого заповнювалась анкета з питаннями щодо надання соціальної послуги, 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.
* Спостереження за процесом надання соціальної послуги.
* Вивчення відповідної документації.

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

* дотриманні вимог до соціальної послуги, встановленої Державним стандартом;
* оптимізація роботи відділення, яке надає послугу;
* підвищення рівня професійної компетентності персоналу;
* дотримання встановленого рівня якості соціальної послуги та його підвищення;
* визначення результативності надання соціальної послуги;
* виявлення випадків порушення чи недотримання законодавчих та нормативно-правових актів, що регулюють надання соціальної послуги, вжиття заходів щодо їх усунення та аналіз причин, внаслідок яких відбулися такі порушення;
* виявлення позитивних і негативних тенденцій у процесі надання соціальної послуги, підготовка пропозицій щодо вдосконалення процесу надання соціальної послуги й поширення успішного досвіду.

У поточному році не було здійснено порівняльного аналізу результатів моніторингу із 2020 роком, оскільки Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги прийнято у 2021 році.

Станом на 01.11.2021 року у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги натуральну допомогу одержали 515 осіб, з якими проведено 731 захід.

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 соціальної послуги, вивчення реального стану соціального обслуговування територіальним центром соціального обслуговування м.Калуша

* **Анкетування**

Анкетуванням охоплено 120 осіб. Охоплені анкетуванням особи в цілому задоволені якістю надання натуральної допомоги, проте більшість із них висловили зауваження щодо періодичності надання натуральної допомоги у вигляді продуктових наборів. Також були зауваження щодо відсутності у штатному розписі територіального центру перукаря, який би надавав перукарську послугу вдома.

* **Спостереження за процесом надання соціальної послуги**

Директор протягом поточного року проводила спостереження за процесом надання соціальної послуги. Зауважень до працівників відділення не було.

* **Вивчення відповідної документації**

Під час моніторингу проведено вивчення документації відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги. Зокрема, у зв’язку із кадровими змінами 22.06.2021 видано наказ № 5 «Про інвентаризацію справ». Цим наказом створено інвентаризаційну комісію та зобов’язано її провести інвентаризацію особових справ одержувачів соціальної послуги натуральної допомоги.

На всіх одержувачів соціальної послуги сформовані особові справи, які з вересня поточного року ведуться відповідно до Державного стандарту.

Закупівля продуктових наборів відбувається відповідно до чинного законодавства. Виділення продуктових наборів відбувається відповідно до рішення комісії, створеної наказом від 01.04.2021 № 39 «Про комісію з надання натуральної та грошової допомоги» та зміненої, у зв’язку із кадровими змінами, наказом від 22.09.2021 №68 «Про комісію з надання натуральної та грошової допомоги». Рішення комісії оформляються відповідними протоколами, а видача продуктових наборів – відомостями.

**2. Узагальнення результатів внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги «натуральна допомога» згідно Державного стандарту.**

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

***Кількісні показники:***

 скарг від отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги станом на 10.11.2021 не було, всі отримувачі соціальної послуги натуральної допомоги висловили подяку (100 подяк в розрахунку на 100 отримувачів)

 частка задоволених звернень про отримання соціальної послуги натуральної допомоги складає 57 % від 903 осіб, які протягом року перебували на обліку.

У територіальному центрі наказом директора від 12.01.2021 №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».

***Якісні показники***

* **адресність та індивідуальний підхід** повністю задовольняють 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 (за потреби) (100 %; статус „добре”);
* **результативність.** Проблемні питання, в межах компетенції фахівців територіального центру, вирішуються якнайшвидше. Відповідно до абз.2 п.1 розділу ІІІ Держаного стандарту у територіальному центрі розроблено спосіб визначення індивідуальних потреб отримувача з врахуванням спеціалізації відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, а саме в карті визначення індивідуальних потреб особи/сім’ї в наданні соціальної послуги натуральної допомоги (додаток 1 до Державного стандарту) визначено два заходи: «надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності» та «Перукарські послуги». В ході опитування виявлено, що в цілому отримувачі соціальної послуги натуральної допомоги задоволені послугою. З метою удосконалення роботи відділення, збільшення кількості продуктових наборів, що видаються отримувачам соціальної послуги натуральної допомоги, працівники відділення звертаються до благодійників для наповнення благодійного рахунку. За 2021 рік на благодійний рахунок надійшли кошти в сумі 59350 грн. і закуплено та роздано 178 продуктових наборів. Окрім того, завдяки співпраці працівників відділення з благодійниками, отримувачі послуги натуральної допомоги одержали безпосередньо від благодійників 356 продуктових наборів на загальну суму 85,9 тис.грн. З метою надання перукарських послуг укладено договори з трьома перукарнями міста. Крім того, згідно Програми соціального захисту населення на 2020-2022 роки на закупівлю продуктів харчування та вітання ювілярів передбачено 54,0 тис.грн., які будуть повністю використані до кінця поточного року. (80 %; статус „добре”);
* **своєчасність.** Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги натуральної допомоги, складання та підписання договору про надання соціальної послуги натуральної допомоги відбувається в установлені строки. Всі договори щодо надання соціальної послуги натуральної допомоги підписані у двосторонньому порядку. Надання соціальних послуг відбувається відповідно до наявних можливостей (100 %; статус „добре”);
* **доступність та відкритість.** На інформаційному стенді територіального центру 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 на 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 обладнане пандусом, який не відповідає вимогам.

Приміщення, в якому працюють працівники відділення організації надання натуральної та грошової допомоги територіального центру відповідають санітарним та протипожежним вимогам. М’який та твердий інвентар, канцтовари в наявності. (80 %, статус „добре”).

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

За результатами проведеного опитування отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги щодо ставлення до них надавача, отримано схвальні відгуки, які  надходять до установи у вигляді подяк за якісну роботу надавачів послуг. (100%; статус „добре”).

На стенді територіального центру розміщена інформація про порядок подання та розгляду скарг, графік прийому громадян керівництвом міста та керівниками територіального центру. У договорі про надання соціальної послуги є положення стосовно дотримання принципу конфіденційності.

Надавачі соціальної послуги натуральної допомоги дотримуються професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачем соціальної послуги (100 %, 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”. Працівників відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги 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». В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка).

Надавачі соціальних послуг проходять щороку медогляди (100%)

Внутрішня оцінка якості соціальної послуги натуральної допомоги 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 натуральної допомоги показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

**Висновок:** Незважаючи на узагальнений статус „добре” у відділенні, територіальним центром планується ряд заходів, спрямованих на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування і підвищення якості соціальної послуги натуральної допомоги.

Перш за все необхідно:

* забезпечити проведення бесід та тренінгів з працівниками відділення з питань професійного вигорання;
* продовжувати активну роботу щодо інформування мешканців територіальної громади про соціальні послуги, які надає територіальний центр;
* активізувати співпрацю з приватними підприємцями та підприємствами міста, релігійними конфесіями, благодійними фондами у напрямку залучення коштів для надання натуральної допомоги у вигляді продуктових наборів більшій кількості отримувачів і з більшою періодичністю;
* за наявності коштів у міському бюджеті, звернутися до міського голови з пропозицією введення до штатного розпису територіального центру посади перукаря;
* з метою попередження професійного вигорання працівників, запровадити практику розв’язання проблем, що виникають у роботі, через обговорення цієї проблеми з обізнаним колегою чи наставником (супервізором);
* продовжити оперативне реагування на звернення громадян щодо надання соціальної послуги натуральної допомоги;
* продовжувати дотримуватись вимог  показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Держаному стандарті.

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

Директорка ТЦСО м.Калуша Надія РИМ