**ЗВІТ**

**комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді, про проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг «догляд вдома» та «соціальна адаптація» у територіальному центрі соціального обслуговування м.Калуша за 2020 рік**

На виконання Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг затвердженого постановою Кабінету Міністрів України від 1 червня 2020 р. № 449, наказу Міністерства соціальної політики України від 27 грудня 2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» (далі – наказ 904), розпорядженням міського голови м.Калуша від 29.10.2021 № 343-р затверджено склад комісії з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді (далі – комісія з проведення зовнішнього оцінювання), Положення про комісію з проведення зовнішнього оцінювання та План заходів щодо проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді. Відповідно до плану заходів, до управління соціального захисту населення Калуської міської ради (далі - Управління) подано надавачами соціальних послуг в Калуській міській територіальній громаді - територіальним центром соціального обслуговування м.Калуша, Калуським міським центром соціальних служб, комунальним закладом «Центр комплексної реабілітації для дітей з інвалідністю «Добродія Калуська» (далі - надавачі соціальних послуг) результати внутрішньої оцінки, після проведення ними внутрішнього оцінювання якості наданих соціальних послуг за попередній 2020 рік.

На виконання розпорядження міського голови від 29.10.2021 № 343-р «Про проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг» та з метою визначення відповідності наданих соціальних послуг державним стандартам та потребам отримувачів, удосконалення організації наданих послуг, в управлінні соціального захисту населення наказом начальника управління від 11.11.2021 № 53 «Про проведення моніторингу надання та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг» створено комісію з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді (далі – комісія управління), затверджено План заходів щодо проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді. Відповідно до заходів, комісією управління організовано і проведено зовнішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються, зокрема територіальним центром соціального обслуговування. З метою визначення відповідності наданих соціальних послуг вимогам наказів Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013  № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» та від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації» потребам отримувачів було проведено у Територіальному центрі соціального обслуговування м.Калуша (далі – Територіальний центр) моніторинг та оцінювання соціальних послуг **«Догляд вдома»** та **«Соціальна адаптація».** Що стосується соціальної послуги **«Натуральна допомога»**, то звіт про внутрішнє оцінювання даної соціальної послуги за 2020 рік Територіальним центром до комісії не надавався, оскільки, за інформацією терцентру, таке оцінювання за 2020 рік не проводилось, тому що Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги затверджений 25.03.2021 року наказом Міністерства соціальної політики України №147 та вступив в дію 18.05.2021 року. Проте, наказом 904 передбачено проведення моніторингу та оцінку якості наданих надавачем соціальних послуг. Окрім того, Законом України «Про соціальні послуги» визначено, зокрема, здійснення моніторингу надання соціальних послуг, оцінка їх якості та контролю за дотриманням вимог, встановлених законодавством про соціальні послуги. Також, постановою КМУ від 03.03.2020 № 185 «Про затвердження критеріїв діяльності надавачів соціальних послуг» визначено загальні критерії діяльності надавачів соціальних послуг, зокрема, наявність публічного звіту про діяльність з надання соціальних послуг, що підтверджується засвідченими в установленому порядку копіями звіту та результатів оцінки якості соціальних послуг (для надавачів соціальних послуг з досвідом роботи у сфері надання соціальних послуг понад три роки). Враховуючи вищезазначене, моніторинг та зовнішня оцінка якості соціальної послуги **«натуральна допомога»** комісією з проведення моніторингу та зовнішньої оцінки якості соціальних послуг, які надаються в Калуській міській територіальній громаді, не проводилась, оскільки зовнішня оцінка проводиться наступного року після проведення внутрішньої оцінки та за результатами внутрішньої оцінки та будь-якої іншої документації, необхідної для проведення оцінки, переданих суб’єктом, що надає соцпослуги, суб’єкту, що здійснює зовнішню оцінку, як це передбачено нормами пп. 3.6 наказу 904.

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.

Територіальний центр здійснює свою діяльність відповідно до Положення про територіальний центр соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого рішенням Калуської міської ради від 29.03.2018р. № 1456. Цим же рішенням затверджено Перелік соціальних послуг, умови та порядок їх надання структурними підрозділами територіального центру соціального обслуговування.

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики від 27.12.2013 року № 904 «Про затвердження Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг», застосовувалися такі показники оцінки якості соціальних послуг:

* адресність та індивідуальний підхід;
* результативність;
* своєчасність;
* доступність та відкритість;
* зручність для громадян;
* повага до одержувачів соціальної послуги;
* професійність працівників територіального центру.

Під час проведення моніторингу застосовувалися такі методи оцінки:

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

Пріоритетні завдання у проведенні оцінки полягали у:

* дотриманні вимог до соціальних послуг, встановлених Державними стандартами;
* оптимізація роботи відділення, яке надає 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.

Для проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціального супроводу застосовувались:

* показники якості соціальної послуги догляду вдома, відповідно до вимог наказу Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013  № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома»,
* рекомендації щодо шкали оцінки якості соціальних послуг, наведені у додатку 2 Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904.

За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Догляд вдома»** у відділенні соціальної допомоги вдома виявлено наступне:

Комісія провела аналіз анкетування одержувачів соціальних послуг. Опитування отримувачів послуг було організовано з метою визначення відповідності наданої соціальної послуги Державному стандарту та потреби отримувачів, отримання об’єктивної інформації, необхідної для оцінки та поліпшення якості надання соціальної послуги догляду вдома, вивчення реального стану соціального обслуговування відділенням соціальної допомоги вдома. Результати заносились до анкет опитування одержувачів соціальної послуги. В опитуванні прийняло участь 10 oci6. Анкетування відбувалось за формою, визначеною Постановою КМУ від 01.06.2020 № 449. Було встановлено, що опитані отримувачі соцпослуг задоволені якістю та періодичністю надання послуг, з’ясовано їх побажання щодо підвищення якості послуг.

Найціннішим для наших осіб, що перебувають на обліку у відділенні денного перебування є стан їхнього здоров’я та мир у нашій державі, значно менш значимим є власна безпека, увага лікарів та повага з боку держави.

З 16 березня 2020 року в Україні було введено карантинні заходи у зв’язку з пандемією COVID-19. Зміни в світі і суспільстві вплинули на якість надання соціальних послуг.

На ефективність роботи найбільше впливають такі фактори: психологічна несумісність із деякими підопічними, жоден респондент не поскаржився на психологічну несумісність, що свідчить про позитивний психологічний клімат. Основні труднощі, з якими стикаються соціальні робітники, - це часті психологічні навантаження, важка фізична праця та відсутність спецодягу. Відносини між клієнтами і соціальними працівниками складаються доброзичливі, але конфліктні ситуації все-таки інколи виникають.

Більшість отримувачів соціальних послуг звертаються в терцентр неодноразово, що говорить про потребу в допомозі з боку фахівців із соціальної роботи та довіру до працівників терцентру у вирішенні складних життєвих обставинах, також великий відсоток опитаних звернулися в терцентр вперше, що свідчить про потребу населення в отриманні кваліфікованих соціальних послугах.

Переважна більшість опитаних дізналися про роботу терцентру від працівників, інші від знайомих та з засобів масової інформації. Результати анкетування показують, що переважна більшість опитаних потребує комплексу соціальних послуг, які надаються терцентром.

Можна зробити висновок, що у своїй роботі працівники намагаються знайти індивідуальний підхід до кожного клієнта та надати соціальні послуги відповідно до їх потреб та можливостей.

Переважна більшість опитаних задоволені роботою працівників терцентру та відзначають високий рівень послуги вдома.

Більшість респондентів відмітили позитивні зміни в житті, покращення психоемоційного стану та зріст самооцінки після співпраці з працівниками терцентру.

Проаналізувавши результати опитування комісія з зовнішньої оцінки якості прийшла до висновку, що переважна кількість опитаних позитивно оцінює роботу надавачів соціальної послуги, задоволення індивідуальних потреб отримувачів соціальної послуги, дотримання вимог й показників забезпечення якості, встановлених у Державному стандарті.

Протягом 2020 року у відділенні соціальної допомоги вдома Територіального центру перебувало 277 осіб, які отримували соціальну послугу «Догляд вдома».

Деякі соціальні послуги надавалися постійно або тимчасово, строки надання соціальної послуги узгоджувалися з отримувачем соціальної послуги з урахуванням визначеного ступеня індивідуальних потреб та зазначенні у договорі.

Відділення здійснює обслуговування одиноких громадян похилого віку, осіб з інвалідністю, хворих, які не здатні до самообслуговування у звязку із втратою рухової активності, і потребують сторонньої допомоги в домашніх умовах згідно з медичним висновком.

Протягом звітного року відмов про надання соціальної послуги не було, припинено надання послуги - 28 особам, з них:

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, що унеможливлює надання соціальної послуги – 4 особи;

відмова від отримання соціальної послуги отримувача соціальної послуги та/або його законного представника – 1 особа;

смерть отримувача соціальної послуги – 23 особи.

Рішення про надання соціальної послуги приймається за згодою отримувача послуги та оформляється наказом по Територіальному центрі.

Проведено вибіркову перевірку 20 особових справ осіб, які отримують соціальну послугу «Догляд вдома» (список додається)., під час якої встановлено, що соціальними працівниками Територіального центру здійснено первинне комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, результати якої зафіксовано у карті визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, форма якої затверджена наказом Мністерства соціальної політики України від 14.07.2016р. № 762

На підставі результату оцінки потреб Територіальним центром разом із отримувачем соціальної послуги складено індивідуальний план надання соціальної пслуги, один примірник якого надано отримувачу соціальної послуги. Структура індивідуального плану не порушена. Індивідуальний план переглядається через місяць після його наданя, у разі потреби, проводиться корегування індивідуального плану, про що є відповідні записи.

Протягом звітного року з кожним отримувачем соціальної послуги було укладено двосторонній договір про надання соціальної послуги догляду вдома. Договір складений в 2-х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору. Термін дії договору складає один рік з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги.

При проведенні аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначенні строки встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Рішення про надання соціальної послуги «Догляд вдома», визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану здійснюється у встановлений строк.

Соціальна послуга догляду вдома надається за місцем проживання отримувача соціальної послуги (вдома) протягом робочого дня.

Соціальна послуга догляду вдома надавалась постійно (для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями III групи рухової активності - 1-2 рази на тиждень (за необхідності), IV групи рухової активності (5 ступінь індивідуальної потреби) - 2 рази на тиждень, IV групи рухової активності (6, 7 ступені індивідуальної потреби) - 3 рази на тиждень; V групи рухової активності - 5 разів на тиждень, для осіб з інвалідністю І групи підгрупи А - 6-7 разів на тиждень (за потреби)), для осіб з когнітивними розладами при базовому рівні (від 112 до 142 балів) - потреба у відвідуванні становить 5 разів на тиждень, при задовільному рівні (від 143 до 244 балів) - 4-3 рази на тиждень, при доброму рівні (від 245 до 314 балів) - 3-2 рази на тиждень; при відмінному рівні (від 315 до 345 балів) - 1 раз на тиждень; періодично (2 рази на місяць для осіб з когнітивними розладами, для осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами - 2-4 рази на місяць), тимчасово (визначений у договорі період), для дітей з інвалідністю віком від трьох до 18 років при ступені індивідуальних потреб дитини «періодичний догляд» - 2 рази на тиждень; «постійний догляд» - 4-3 рази на тиждень; «інтенсивний догляд» - 5 разів на тиждень.

Територіальним центром проводиться інформування отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок та умови її надання. Дана інформація постійно висвітлюється на сторінках ЗМІ, розміщується на веб-сайті міської ради та на інформаційних стендах Територіального центру.

Працівники Територіального центру застосовують індивідуальний підхід, враховуючи фізичний та психологічний стан отримувача соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права і обов’язки (зазначено в договорі), роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності.

Соціальні робітники та спеціалісти Територіального центру ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб отримувача, зберігають у таємниці конфідеційну інформацію отриману в процесі роботи. За звітній період фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, розголошення конфіденційної інформації про підопчних не встановлено.

Зміст та обсяг соціальної послуги догляду вдома для кожного отримувача соціальної послуги визначається індивідуально залежно від ступеня індивідуальних потреб та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги догляду вдома.

У відділенні соціальної допомоги вдома Територіального центру працює 26 соціальних робітників, 2 соціальні працівники, очолює відділення – завідувач. Усі соціальні працівники – жінки, віком від 41-до 60 років, освіта – середня або середня спеціальна, стаж роботи у соціальній сфері – 10 років.

Працівники соціальної послуги догляд вдома володіють знаннями і навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 09.03.2017р. № 518.

У 2020р. працівники відділення підвищували професійний рівень на нарадах (проведено 12 нарад) та самостійно, медичний огляд пройшли в 2021р.

У відділенні постійно проходить вивчення законодавчих актів щодо надання соціальних послуг та ознайомлення працівників із змінами у законодавстві щодо соціального захисту. Також навчання проводить директор територіального центру, керівник відділення соціальної допомоги вдома та керівники відділів управління соціального захисту населення Калуської міської ради.

Щоквартально завідувач відділення складає та подає на затвердження графіки роботи соціальних робітників, кожний з яких веде щоденник виконаних робіт, в якому підопічні підтверджують надання послуги.

Керівництвом Територіального центру двічі на тиждень протягом звітного періоду проводилися перевірки надання соціальної послуги догляду вдома, було проведено 78 таких перевірок, оцінка якості – добре.

У Територіальному центрі щоденно проводяться наради із соціальними робітками, на яких надається самооцінка їх роботи. Щомісяця проводяться підсумки такої роботи. Результат самооцінки під час анкетування: відмінно – 10 осіб (38,5%), добре - 16 осіб (61,5%).

Соціальними робітниками Територіального центру протягом звітного періоду здійснювалися такі заходи:

допомога у веденні домашнього господарства;

надання інформації з питань соціального захисту населення;

допомогу в оформленні документів, внесення платежів;

допомогу у веденні домашнього господарства;

допомогу у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, годування тощо);

допомогу при пересуванні по квартирі;

допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;

навчання навичкам самообслуговування;

допомогу у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними.

До надання послуги догляду вдома залучалася медсестра, яка раз у тиждень відвідувала отримувачів соціальної послуги, протягом звітного періоду відвідала 197 осіб.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги працівників здійснювалася шляхом самооцінки на щотижневих моніторингових нарадах. За результатами самооцінки 80% працівників отримали оцінку «відмінно», 20% - «добре».

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги проводиться раз у рік. Під час проведення внутрішньої оцінки було проведено відбіркове опитування (анкетування) 70 осіб, яким надавалася соціальна послуга догляду вдома. Проаналізувавши результати опитування, комісія із зовнішньої оцінки якості соціальних послуг прийшла до висновку, що переважна більшість опитуваних позитивно оцінює роботу соціальних робітників. Відсотковий еквівалент задоволених отримувачів соціальної послуги догляду вдома становить 99,7%.

Ведення документації проводиться належним чином.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. Розробленні та затверджені посадові інструкції, наявні документи про освіту фахівців, що надають соціальні послуги.

Приміщення Територіального центру орендоване, установа забезпечена необхідною кількістю приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги. Приміщення відповідає санітарним нормам та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. Приміщення Територіального центру розташоване на першому та другому поверсі будівлі, підйом до першого поверху обладнаний для маломобільних груп населення пандусом. У приміщенні Територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, зразки заяв.

Працівники Територіального центру забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов’язків, а також нормативно-правовим актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

Відділення соціальної допомоги вдома здійснювало свою роботу відповідно до Положення про відділення соціальної допомоги вдома Територіального центру соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого наказом директора від 25.01.2018р.№ 17.

Протягом звітного року соціальна послуга **«**Догляд вдома» надавалася Територіальним центром на безоплатній основі.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**надання соціальної послуги догляду вдома**

**1.Оцінка кількісних показників соціальної послуги догляду вдома.**

Кожен кількісний показник переводиться у відсотковий еквівалент (як частка до загальної сукупності), після чого, в залежності від значення, йому присвоюються статуси. Отже в ході перевірки кількісних показників соціальної послуги догляду вдома проаналізовано наступне:

1. Кількісні показники:

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги); 0

кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги); 99 (усних)

кількість отримувачів соціальної послуги, яким надано соціальну послугу 277;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) 99,7;

кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту (5,26 %);

кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації (0 %);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги;- 1 раз в рік,

відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю. – відповідає .

Таким чином, для кількісних показників надання соціальної послуги догляду вдома переважає статус «добре». Отже для оцінювання кількісного показника якості соціальної послуги догляд вдома в цілому присвоюється узагальнений статус «добре».

**2.Оцінка якісних показників соціальної послуги:**

2.1. Показник *«****Адресність та індивідуальний підхід***».

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги догляду вдома містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги вдома. Відсотковий еквівалент складає 100%. Своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

В особових справах наявні індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром та відповідають його визначеним індивідуальним потребам, забезпечено перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома, індивідуальні плани надання соціальної послуги догляду вдома складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, та узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги та завідуючим відділення соціальної допомоги вдома. Індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і завідуючим відділенням соціальної допомоги вдома. 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. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**адресність та індивідуальний підхід**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.2. Показник *«****Результативність****»*. Критерії оцінювання:

Згідно проведеного опитування 99,7% опитаних підопічних задоволені наданням соціальної послуги «догляд вдома» середній бал оцінювання роботи соціальних робітників одержувачами соціальної послуги «догляд вдома» 4,69 бала по 5-бальній шкалі оцінювання. 98% отримувачів соціальної послуги підтвердили, що їх загальний стан покращився. Скарг зі сторони підопічних не було.

Відбулось покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

Система заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги; у 2020 році не застосовувалась.

Проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам; - (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг) – в ході перевірок роботи соціальних робітників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проводились опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Відсотковий еквівалент складає 98,9%.

Проводилось внутрішнє оцінювання та моніторинг якості надання соціальної послуги

Узагальнений статус показника «**результативність**» 98,9 %, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***». Критерії оцінювання:

Забезпечено дотримання строків, встановлених Постановою КМУ від 29.12.2009 № 1417 та Державного стандарту догляду вдома – Рішення про надання соціальної послуги догляду вдома чи відмову у її наданні приймається терцентром протягом 14 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) одержувача соціальної послуги або його законного представника та з урахуванням рівня індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги . Складання індивідуального плану здійснюються протягом 5 календарних днів з дати  звернення одержувача соціальної послуги або його законного представника. Результати визначення індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги (100%). Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. . Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**своєчасність**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.4. Показник *«****Доступність та відкритість***». Критерії оцінювання:

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.

З позитиву є також те, що терцентр розташований в одному приміщенні з управлінням соціального захисту населення та управлінням житлово-комунального господарства міста. Біля будівлі розташовано паркувальний майданчик, розрахований приблизно на 6 автомобілів.

Біля кабінетів працівників територіального центру оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графік прийому громадян, картка догляду вдома, інформацію розміщено на сайті міської ради. У поточному році у місцевих засобах масової інформації та на сайті міської ради розміщено 59 інформацію про роботу територіального центру, Окрім того про діяльність відділень територіального центру можна дізнатись на сторінці Фейсбук, де було опубліковано 72 дописи. Інформація про діяльність терцентру розміщена на офіційному веб сайті Калуської міської ради.

Відсотковий еквівалент складає 80%.

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 80%, що відповідає статусу «**добре**».

2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги»: 100%**

  Працівники територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено. Скарг від одержувачів соціальних послуг за час проведення моніторингу не надходило.

З усіма отримувачами заключені договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов’язки отримувача та надавача. У договорі про соціальне обслуговування передбачено, що працівники територіального центру 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 працівниками відділень. Випадків порушення договору не виявлено. Це підтверджується результатами опитування одержувачів соціальних послуг Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

Соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів не гуманних і дискримінаційних щодо отримувачів соціальної послуги не було. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**повага гідності отримувача соціальної послуги**» - 100%, що відповідає статус «**добре**».

2.6 Показник  «**Професійність»: 80%**

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації розпорядженням міського голови від 27.12.2019 року №421-р «Про затвердження штатного розпису територіального центру соціального обслуговування м.Калуша на 2020 рік». Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників “Випуск 80” “Соціальні послуги”.  В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Щоп’ятниці проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.  Залишається проблемою забезпечення працівників твердим та м’яким інвентарем (спецодяг, взуття, тощо).

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.

В особових справах працівників містяться документи про освіту (державного зразка);

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

Наявний графік проведення виробничих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг:

Соціальні робітники в основному забезпечені необхідним обладнанням та інвентарем. В цьому році кожному соціальному робітникові видано по 4 пари рукавиць та медичних масок. На сьогоднішній день виникла потреба в забезпеченні їх спецодягом, взуттям та господарськими сумками.

Програми стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу не затверджено.

Відсотковий еквівалент складає 80%.

Узагальнений статус показника «**професійність**» 80%, що відповідає статусу «**добре**».

Зовнішня 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”.

**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».

За результатами проведення зовнішньої оцінки якості соціальної послуги **«Соціальна адаптація»** у відділенні денного перебування встановлено наступне.

Протягом 2020 року у відділенні денного перебування Територіального центру перебувало 217 осіб, які отримували соціальну послугу «Соціальна адаптація». Надано 202 соціальні послуги.

Відділення здійснює обслуговування громадян похилого віку, осіб з інвалідністю згідно з медичним висновком.

Протягом звітного року відмов про надання соціальної послуги не було, припинено надання послуги - 36 особам, з них:

відмова від отримання соціальної послуги отримувача соціальної послуги та/або його законного представника – 35 осіб;

смерть отримувача соціальної послуги – 1 особа.

Рішення про надання соціальної послуги приймається за згодою отримувача послуги та оформляється наказом по Територіальному центрі.

Проведено вибіркову перевірку 20 особових справ осіб, які отримували соціальну послугу «Соціальна адаптація», під час якої встановлено, що соціальними працівниками Територіального центру здійснено первинне комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, результати якої зафіксовано у карті визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, форма якої затверджена наказом Мністерства соціальної політики України від 14.07.2016р. № 762.

На підставі результату оцінки потреб Територіальним центром разом із отримувачем соціальної послуги складено індивідуальний план надання соціальної послуги, один примірник якого надано отримувачу соціальної послуги. Структура індивідуального плану не порушена. Протягом звітного періоду індивідуальний план не переглядався, у разі потреби, проводиться корегування індивідуального плану.

Протягом звітного року з кожним отримувачем соціальної послуги було укладено двосторонній договір про надання соціальної послуги соціальної адаптації. Договір складений в 2 –х примірниках, кожна із сторін отримала один примірник договору. Термін дії договору складає один рік з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги.

При проведенні аналізу дотримання строків прийняття рішення про надання соціальної послуги, виконання індивідуального плану надання соціальної послуги у визначенні строки встановлено, що терміни, визначені Державним стандартом з надання соціальної послуги, дотриманні. Рішення про надання соціальної послуги «Соціальної адаптації», визначення індивідуальних потреб, підготовка індивідуального плану здійснюється у встановлений строк.

Соціальна послуга надається у приміщенні Територіальнго центру, закладів культури та спорту у денний час протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного пристосування отримувача соціальної послуги до нових умов середовища.

Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача залежно від його потреб, про що зазначено в індивідуальному плані.

Відділення денного перебування знаходиться на другому поверсі будівлі, підйом до першого поверху обладнаний для маломобільних груп населення пандусом.

Соціальними працівниками відділення проводиться інформування отримувачів соціальної послуги про соціальну послугу, порядок звернення за її наданням та порядок та умови її надання. Дана інформація постійно висвітлюється на сторінках ЗМІ, розміщується на веб-сайті міської ради та на інформаційних стендах Територіального центру.

Працівниками відділення денного перебування Територіального центру застосовують індивідуальний підхід, враховуючи фізичний та психологічний стан отримувача соціальної послуги. Отримувачі соціальної послуги проінформовані про свої права і обов’язки (зазначено в договорі), роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності.

Соціальні працівниками відділення ввічливо та коректно ставляться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб сім’ї, зберігають у таємниці конфідеційну інформацію отриману в процесі роботи. За звітній період фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, розголошення конфіденційної інформації про підопчних не встановлено.

Працівниками відділення надається допомога в аналізі життєвої ситуації, залучають отримувача соціальної послуги щодо вирішення проблем, шляхом залучення до навчання в Університеті ІІІ віку, до спортивно-оздоровчих заходів, до участі в екскурсіях, в наданні інформації щодо питань соціального захисту. Більше половини респондентів є слухачами Університету ІІІ віку, також, одержувачі послуг цікавляться навчанням роботи на комп’ютері та смартфоні. Зважаючи на похилий вік отримувачів соціальної послуги, до спортивно – оздоровчих заходів та проведення екскурсій залучалася медсестра.

Зміст та обсяг соціальної послуги соціальної адаптації для кожного отримувача соціальної послуги визначається індивідуально залежно від ступеня індивідуальних потреб та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги.

У відділенні денного перебування Територіального центру працює 3 працівники, очолює відділ – завідувач. Усі працівники – жінки, віком від 35-до 60 років, освіта – середня спеціальна (1 особа), вища.

Працівники соціальної послуги соціальна адаптація володіють знаннями і навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників, затвердженому наказом Мінсоцполітики від 14.10.2005р. № 324.

У 2020р. працівники відділення підвищували професійний рівень на нарадах, медичний огляд пройшли в 2021р. Протягом звітного періоду до надання соціальної послуги не залучалися інші спеціалісти, установи, організації.

Керівництвом Територіального центру щомісячно протягом звітного періоду проводилися перевірки надання соціальної послуги соціальна адаптація, було проведено 12 таких перевірок, оцінка якості – добре.

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги працівників здійснювалася шляхом самооцінки на щотижневих моніторингових нарадах. За результатами самооцінки 80% фахівців отримали оцінку «відмінно», 20% - «добре».

Внутрішня оцінка якості надання соціальної послуги проводиться раз у рік. Під час проведення внутрішньої оцінки було проведено відбіркове опитування (анкетування) 80 осіб, яким надавалася соціальна послуга «Соціальна адаптація». Проаналізувавши результати опитування, комісія із зовнішньої оцінки якості соціальних послуг прийшла до висновку, що переважна більшість опитуваних позитивно оцінює роботу соціальних робітників. Відсотковий еквівалент задоволених отримувачів соціальної послуги догляду вдома становить 98%. За результатами опитування більше половини респондентів пропонують проводити у відділенні денного перебування більше екскурсій, третина – надання послуги психолога.

Введення документації проводиться належним чином.

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства. Розробленні та затверджені посадові інструкції, наявні документи про освіту фахівців, що надають соціальні послуги.

Приміщення Територіального центру орендоване, установа забезпечена необхідною кількістю приміщень для здійснення заходів із надання соціальної послуги. Приміщення відповідає санітарним нормам та протипожежним вимогам, забезпечене безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням. У приміщенні Територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних пом дуг, зразки заяв.

Працівники Територіального центру забезпечені робочим місцем, обладнанням, інвентарем, витратними матеріалами, необхідними для виконання їхніх обов’язків, а також нормативно-правовим актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

Відділення денного перебування здійснювало свою роботу відповідно до Положення про відділення денного перебування Територіального центру соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого наказом директора від 25.01.2018р. № 17.

Протягом звітного року соціальна послуга **«**Соціальна адаптація» надавалася Територіальним центром безоплатній основі.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**соціальної послуги соціальної адаптації**

**1. Кількісні показники:**

кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) - 0;

кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги соціальної адаптації (% від загальної кількості звернень) – 98%;

чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації - 0 (%);

періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги - щотижневий;

відповідність установлених показників якості (встановлюється шляхом здійснення моніторингу) – 98%;

кількість закладів, у яких отримувачі соціальної послуги можуть отримати допомогу (100%).

**2.Оцінка якісних показників соціальної послуги**:

2.1. Показник *«****Адресність та індивідуальний підхід***».

Всі особові справи отримувачів соціальної послуги соціальної адаптації містять картки визначення (оцінювання) індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні (наданні соціальних послуг) та визначений ступінь індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги у наданні соціальної послуги соціальної адаптації. Відсотковий еквівалент складає 100%. Своєчасно проводиться повторне визначення індивідуальних потреб.

В особових справах наявні індивідуальні плани, що підписуються отримувачем та територіальним центром та відповідають його визначеним індивідуальним потребам, забезпечено перегляд індивідуального плану надання соціальної послуги соціальної адаптації, індивідуальні плани надання соціальної послуги соціальної адаптації складені відповідно до визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, та узгоджені з кожним отримувачем соціальної послуги та завідуючим відділення денного перебування. Індивідуальний план складався за формою згідно із додатком 3 Державного стандарту у двох примірниках та підписувався отримувачем соціальної послуги і завідуючим відділенням денного перебування. 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. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**адресність та індивідуальний підхід**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.2. Показник *«****Результативність****»*. Критерії оцінювання:

Згідно проведеного опитування 99,7% опитаних підопічних задоволені наданням соціальної послуги «соціальна адаптація», 98% отримувачів соціальної послуги «соціальна адаптація» підтвердили, що їх загальний стан покращився. Скарг зі сторони підопічних не було.

Відбулось покращення емоційного, психологічного, фізичного стану отримувачів соціальної послуги, позитивні зміни в стані отримувача соціальної послуги в процесі її надання порівняно з періодом, коли соціальна послуга не надавалась;

Система заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги; у 2020 році не застосовувалась.

Проведення опитувань, збір відгуків, реагування на скарги отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників та проведення роботи щодо надання роз’яснень отримувачам соціальної послуги та/або їхнім законним представникам; - (рівень подолання або мінімізації наслідків складних життєвих обставин отримувачами соціальних послуг) – в ході перевірок роботи соціальних працівників, проведення внутрішнього моніторингу та оцінки якості соціальних послуг проводились опитування отримувачів соціальної послуги догляду вдома щодо якості надання соціальної послуги. Відсотковий еквівалент складає 98,9%.

Проводилось внутрішнє оцінювання та моніторинг якості надання соціальної послуги

Узагальнений статус показника «**результативність**» 98,9 %, що відповідає статусу «**добре**».

2.3. Показник «***Своєчасність***». Критерії оцінювання:

Забезпечено дотримання строків, встановлених Постановою КМУ від 29.12.2009 № 1417 та Державного стандарту послуги соціальної адаптації – рішення про надання соціальної послуги чи відмову у її наданні приймається терцентром протягом 14 календарних днів з моменту звернення (подачі заяви) одержувача соціальної послуги або його законного представника та з урахуванням рівня індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги . Складання індивідуального плану здійснюються протягом 5 календарних днів з дати  звернення одержувача соціальної послуги або його законного представника. Результати визначення індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги (100%). Через 30 днів з дня початку надання соціальної послуги соціальним працівником (за потреби) проводиться повторне визначення індивідуальних потреб одержувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби). Протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної укладається договір про її надання, який підписується у двохсторонньому порядку. . Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**своєчасність**» - 100%, що відповідає статусу «**добре**».

2.4. Показник *«****Доступність та відкритість***». Критерії оцінювання:

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.

З позитиву є також те, що терцентр розташований в одному приміщенні з управлінням соціального захисту населення та управлінням житлово-комунального господарства міста. Біля будівлі розташовано паркувальний майданчик, розрахований приблизно на 6 автомобілів.

Біля кабінетів працівників територіального центру оформлені стенди з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги, графік прийому громадян, картка догляду вдома, інформацію розміщено на сайті міської ради. У поточному році, у місцевих засобах масової інформації та на сайті міської ради розміщено 59 інформацію про роботу територіального центру, Окрім того про діяльність відділень територіального центру можна дізнатись на сторінці Фейсбук, де було опубліковано 72 дописи. Інформація про діяльність терцентру розміщена на офіційному веб сайті Калуської міської ради.

Відсотковий еквівалент складає 80%.

Узагальнений статус показника «**доступність та відкритість**» - 80%, що відповідає статусу «**добре**».

2.5. Показник «**Повага до гідності одержувача соціальної послуги»: 100%**

  Працівники територіального центру ввічливо та коректно ставляться до громадян під час здійснення своїх посадових обов’язків, зберігають в таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі виконання службових обов’язків (п. 2.4 Договору про надання соціальних послуг). Випадків порушення договору не виявлено. Скарг від одержувачів соціальних послуг за час проведення моніторингу не надходило.

З усіма отримувачами заключені договори про надання соціальних послуг, в яких зазначені права та обов’язки отримувача та надавача. У договорі про соціальне обслуговування передбачено, що працівники територіального центру 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 працівниками відділень. Випадків порушення договору не виявлено. Це підтверджується результатами опитування одержувачів соціальних послуг. Вживаються заходи щодо захисту персональних даних відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних» та конфіденційності інформації щодо отримувачів послуги. Відсотковий еквівалент складає 100%;

Соціальні робітники у своїй роботі використовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги) та з повагою ставляться до віку, статі отримувачів соціальної послуги, провадять свою діяльність до гідності отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них. Фактів не гуманних і дискримінаційних щодо отримувачів соціальної послуги не було. Відсотковий еквівалент складає 100%.

Узагальнений статус показника «**повага гідності отримувача соціальної послуги**» - 100%, що відповідає статус «**добре**».

2.6. Показник «**Професійність»: 80%**

Штатний розпис сформовано відповідно до законодавства з урахуванням спеціалізації розпорядженням міського голови від 27.12.2019 року №421-р «Про затвердження штатного розпису територіального центру соціального обслуговування м.Калуша на 2020 рік». Посадові інструкції затверджені згідно Довідника кваліфікаційних характеристик професій працівників “Випуск 80” “Соціальні послуги ”.  В особовій справі працівників містяться документи про освіту (державного зразка). Щоп’ятниці проводяться оперативні наради, на яких проходить ознайомлення з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг.

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.

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

Наявний графік проведення виробничих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг:

Програми стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу не затверджено.

Відсотковий еквівалент складає 80%.

Узагальнений статус показника «**професійність**» 80%, що відповідає статусу «**добре**».

Зовнішня 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”.

**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 соціальна адаптація показники відповідають  встановленому рівню – «Добре».

Незважаючи на узагальнений статус «добре», Комісія рекомендує розробити територіальному центру соціального обслуговування м.Калуш заходи, які спрямовані на покращення роботи даного центру та на усунення виявлених недоліків, удосконалення процесу обслуговування й підвищення якості соціальних послуг «догляд вдома» та «соціальна адаптація», а саме:

* здійснювати внутрішню оцінку та моніторинг усіх соціальних послуг, які надаються в установі;
* забезпечити інформування серед отримувачів соціальних послуг або їхні законних представників:
* про порядок оскарження непрофесійних дій надавача соціальної послуги;
* про державні та громадські організації, до повноважень яких належить здійснення захисту прав людини шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах, вручення інформаційних листівок, буклетів тощо;
* із заходами щодо дотримання принципу конфіденційності;
* щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації.
* прийняти на посаду психолога згідно штатного розпису;
* активніше вивчати потреби підопічних та залучати відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги для організації надання необхідних послуг, перед усім ремонт взуття та послуги перукаря;
* запланувати здійснення перевірок роботи соціальних робітників з акцентом уваги саме на надання індивідуальних санітарно-гігієнічних послуг;
* з метою розширення переліку надання додаткових послуг, покращити взаємодію між відділеннями територіального центру та активізувати роботу мультидисциплінарної команди;
* забезпечити перегляд індивідуального плану надавачем соціальної послуги разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з початку її надання, надалі один раз на рік. (для послуги догляд вдома ), щокварталу (за потреби) – ( для послуги соціальна адаптація).
* сприяти запобіганню професійному (емоційному) вигоранню надавачів соціальної послуги, зокрема шляхом організації обміну досвідом та супервізій.
* оприлюднити та поширити результати проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської МТГ,
* для процедури проведення оцінювання розробити й впровадити процедуру консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги догляду вдома вимогам, встановленим у цьому Державному стандарті.
* в межах фінансової можливості сприяти зміцненню матеріально-технічної бази територіального центру в частині забезпечення соціальних робітників спецодягом, взуттям, тощо.

Окрім того, продовжувати:

* дотримуватись вимог  показників забезпечення якості, строків, принципів, встановлених у Державних стандартах;
* своєчасно здійснювати аналіз та обробку індивідуальних планів надання соціальних послуг в частині їх перегляду;
* активну роботу щодо інформування мешканців територіальної громади про соціальні послуги, які надає Територіальний центр, більш активно співпрацювати з місцевими засобами масової інформації та у соціальних мережах;
* підтримувати в актуальному стані інформаційні стенди та слідкувати за наповненням сайту, необхідною інформацією про послуги та заходи, які проводяться в Центрі;
* здійснювати співпрацю з іншими суб’єктами надання соціальних послуг з метою підвищення якості соціального обслуговування отримувачів послуг;
* проводити відповідну роботу, спрямовану на своєчасність та результативність розгляду скарг i звернень отримувачів соціальних послуг щодо надання соціальної послуги;
* оперативне реагування на звернення громадян щодо соціального обслуговування;
* проводити через місяць від початку соціального супроводу перегляд індивідуального плану, який використовується для підтвердження ефективності наданої соціальної послуги.
* навчання роботи на комп’ютері та смартфоні одержувачів послуги соціальна адаптація;
* консультації із слухачами університету третього віку, здійснювати виїзні екскурсії ними;

Підсумки проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг ««догляд вдома» та «соціальна адаптація», розглянуто і затверджено на засіданні комісії 28.12.2021, протокол № 1.

Голова комісії - перший заступник міського голови \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Мирослав Тихий

Секретар комісії – перший заступник начальника

управління соціального захисту населення \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_Світлана Прубняк