**Звіт**

**про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних**

**послуг в територіальному центрі соціальногообслуговуання м. Калуша у 2024 році**

На виконання ПКМУ від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», відповідно  до Методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг, затверджених наказом Міністерства соціальної політики України від 27.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості соціальних послуг» територіальним центром соціального обслуговування м. Калуша проведено моніторинг та  внутрішню оцінку якості соціальних послуг, які надаються відділеннями територіального центру. Внутрішня оцінка якості проводилась згідно наказу директора від 01.01.2024 № 06 «Про проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг». Моніторинг та внутрішня оцінка якості соціальних послуг проводилась згідно Плану проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальних послуг на 2024рік, а саме з січня по липень 2024року.

Для ефективного проведення оцінки якості, наказом директора терцентру затверджено склад комісії з моніторингу та оцінки якості соціальних послуг (далі-Комісія). До складу Комісії, відповідно до чинного законодавства включено одержувачів соціальних послуг (Савяк І., Мельничук І.). Комісією визначено соціальні послуги для проведення оцінки якості, а саме: послугу з догляду вдома, послугу з надання натуральної допомоги, послугу з соціальної адаптації. Комісія працювала без ускладнень, оперативно, злагоджено та ефективно.

Комісія працювала поетапно: збиралися дані та показники щодо надання соціальних послуг, проведено анкетування, опитування отримувачів соціальних послуг та консультування з ними. Проаналізовано стан якості надання соціальних послуг, визначено напрямки щодо удосконалення та покращення якості надання соціальних послуг громадянам похилого віку, особам з інвалідністю, нові форми і методи роботи тощо.

З метою організації комплексного надання якісних соціальних послуг (соціального обслуговування) працюють:

- відділення соціальної допомоги вдома;

- відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги;

- відділення денного перебування.

Внутрішнім моніторингом встановлено, що станом на 31.07.2024 чисельність виявлених осіб, які потребують соціального обслуговування, становить 1214 громадян. Обслужено терцентром – 1214 громадян, тобто фактично охоплено обслуговуванням 100 % виявлених громадян, а саме:

- у відділенні соціальної допомоги вдома виявлених – 345 громадян, обслужених – 345 громадян;

- у відділенні денного перебування виявлених – 172 громадян, обслужених – 172 громадян;

- у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги виявлених – 697 громадян, обслужених – 697 громадян.

Найбільша увага в територіальному центрі приділяється розвитку відділення соціальної допомоги вдома, основним завданням якого є обслуговування людей похилого віку в домашніх умовах.

При відділенні денного перебування територіального центру працює Університет третього віку, в ньому 55 особам надані послуги соціальної адаптації. Окрім того, під час проведення консультацій з’ясовано, що опитані мають бажання навчатися основам комп’ютерної грамотності, користуванню сенсорним телефоном та планшетом. Навчання проходять в облаштованому кабінеті на 2 ноутбуках та 2 планшетах зі своїми сенсорними телефонами. Регулярно проводяться на стадіоні спортивно – оздоровчі заходи (фітнес та скандинавська ходьба).

В оцінюванні роботи відділень територіального центру щодо якості надання соціальних послуг взяли участь 215 громадян з числа отримувачів соціальних послуг.

Застосовувались наступні методи оцінки якості соціальних послуг: спостереження за процесом надання соціальних послуг; консультації з отримувачами соціальних послуг щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальних послуг відповідно до Державних стандартів; вивчення звернень отримувачів соціальних послуг, анкетування.

**Відділення соціальної допомоги вдома**

Відділення надає соціальну послугу догляду вдома особам похилого віку, у тому числі з когнітивними розладами; особам з інвалідністю, у тому числі з психічними та поведінковими розладами (крім осіб, які страждають на психічні розлади і вчинили суспільно небезпечні діяння та отримують амбулаторну психіатричну допомогу в примусовому порядку за рішенням суду), особам з тяжкими формами захворювання (у тому числі до встановлення інвалідності), які частково нездатні до самообслуговування і потребують сторонньої допомоги (далі - особи похилого віку та особи з інвалідністю).

Соціальна послуга догляду вдома в обсягах, визначених державним стандартом, що затверджений наказом Міністерства соціальної політики від 13.11.2013 № 760 із змінами, внесеними наказом Міністерства соціальної політики № 335 від 16.06.2021, надається безоплатно. Тарифи на платні послуги встановлені рішенням сесії Калуської міської ради від 28.03.2024 №3070. Платні послуги та послуги із встановленням диференційованої плати не надаються, оскільки соціальні робітники не мають змоги їх надавати через повне навантаження відповідно до державного стандарту. Рішенням виконавчого комітету міської ради від 21.12.2021 № 341 затверджено перелік соціальних послуг, що надаються окремим категоріям громадян за рахунок коштів бюджету Калуської міської територіальної громади та перелік окремих категорій громадян, які звільнені від плати за надання соціальних послуг.

**Загальні підходи щодо організації та надання соціальної послуги догляду вдома**

Підставою для надання соціальної послуги є рішення управління соціального захисту населення Калуської міської ради. Станом на 31.07.2024 надійшло до територіального центру 25 таких рішень.

Підставами для припинення надання соціальної послуги станом на 31.07.2024 були:

* відсутність потреби у соціальній послузі за результатами оцінювання потреб особи *–* 0 осіб;
* невиконання без поважних причин отримувачем соціальної послуги вимог, визначених договором про надання соціальної послуги – 0 особа;
* відмова від отримання соціальної послуги отримувача соціальної послуги та/або його законного представника – 0 осіб;
* закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги – 0 осіб;
* зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, що унеможливлює надання соціальної послуги – 4 особи;
* виявлення/встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальної послуги інформації/ документів при зверненні за їх наданням, що унеможливлює подальше надання соціальної послуги – 0 осіб;
* дострокове розірвання договору про надання соціальної послуги за ініціативи отримувача соціальної послуг – 6 осіб;
* ліквідація (припинення діяльності) надавача соціальної послуги, або припинення надання ним соціальної послуги – 0 осіб;
* направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, інших установ або закладів для постійного перебування – 0 осіб;
* перебування потенційного отримувача соціальної послуги на спеціальному обліку як особи, яка примусово отримує амбулаторну психіатричну допомогу в психіатричному закладі у зв’язку зі схильністю до суспільно небезпечних діянь унаслідок психічного захворювання – 0 осіб;
* наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги (у тому числі усі хвороби в гострому періоді, що потребують стаціонарного лікування, зокрема у спеціалізованих закладах (відділеннях) охорони здоров’я, гострі інфекційні захворювання, наявність тяжкого психічного розладу, та внаслідок якого особа виявляє реальні наміри вчинити дії, що являють собою безпосередню небезпеку для оточуючих) – 0 осіб;
* смерть отримувача соціальної послуги – 16 осіб.

**Визначення ступеня індивідуальних потреб**

Соціальна послуга догляду вдома надається у відділенні соціальної допомоги вдома після здійснення первинного комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги догляду вдома.

Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома згідно з [додатком 1](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n167) Державного стандарту проводиться протягом 3 робочих днів з дати прийняття управлінням соціального захисту Калуської міської ради рішення про надання соціальної послуги.

Форма визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розроблена ТЦСО м.Калуша з урахуванням його спеціалізації і проводиться у вигляді співбесіди. Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться фахівцем з соціальної роботи або соціальним працівником із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

Ступінь індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги визначається:

* для осіб похилого віку та осіб з інвалідністю з фізичними та/або сенсорними порушеннями - за кількістю балів, зазначених у [таблиці 1](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n169) додатка 1 до Державного стандарту з урахуванням балів за шкалою оцінки можливостей виконання елементарних дій та шкалою оцінки можливостей виконання складних дій ([таблиці 2](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n178), [3](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n182) додатка 1 Державного стандарту відповідно). Для отримання соціальної послуги сумарний результат оцінки можливостей виконання елементарних та складних дій є не менше ніж 12 балів;
* для осіб з когнітивними розладами – відповідно до шкали оцінки навичок проживання за основними категоріями та картки визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги (далі - Картка), наведених відповідно у [таблицях 4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n477), [5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n479) додатка 1 до Державного стандарту. Для отримання соціальної послуги сумарний результат за категоріями «Організація харчування», «Зовнішній вигляд, дотримання правил особистої гігієни», «Здоров’я», «Утримання помешкання», «Дотримання правил безпеки та поведінки в разі надзвичайних ситуацій», «Міжособистісні відносини», «Знання ресурсів громади», «Обізнаність у юридичній сфері» становить не менше ніж 69 балів, за іншими категоріями - щонайменше базовим, а сума балів за такими категоріями становить не менше ніж 58 балів;
* для осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами - відповідно до анкети визначення рейтингу соціальних потреб отримувача соціальної послуги догляду вдома відповідно до [таблиці 6](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n497) додатка 1 до Державного стандарту. Для отримання соціальної послуги за результатами визначеного рейтингу соціальних потреб пріоритетною є сфера «Здоров’я»;

У разі наявності у отримувача соціальної послуги комплексних порушень (фізичні та/або сенсорні порушення разом із психічними та поведінковими розладами), визначення ступеня індивідуальних потреб проводиться за шкалою оцінки можливостей виконання елементарних дій та відповідно до анкети визначення рейтингу соціальних потреб.

Результати комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома.

Через 30 днів з дати початку надання соціальної послуги догляду вдома соціальним працівником або фахівцем з соціальної роботи (за потреби) проводиться повторне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги з метою коригування індивідуального плану (за потреби).

Надалі визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться за потреби, але не рідше ніж один раз на рік.

**Складання індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома**

Індивідуальний план згідно з [додатком 2](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n188) до Державного стандарту є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Індивідуальний план складається за участю отримувача соціальної послуги та/або його законного представника протягом 3 робочих днів із дня визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Індивідуальний план складається за формою згідно з  [додатком 3](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n193) до Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та надавачем соціальної послуги.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги або його законному представникові, другий залишається у надавача соціальної послуги, про що свідчить підпис отримувача соціальної послуги або його законного представника на примірнику, що є в особовій справі.

Структура індивідуального плану включає:

загальні відомості про отримувача соціальної послуги;

заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги догляду вдома, згідно з [пунктом 8.1 розділу VІІІ](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13/paran89#n89)  Державного стандарту;

періодичність та строк виконання заходів;

відомості про виконавців заходів;

дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги догляду вдома та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план за потреби переглядається надавачем соціальної послуги разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з початку її надання, надалі один раз на рік.

Індивідуальний план переглядається фахівцем з соціальної роботи відділення за зверненням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника з метою коригування заходів в межах соціальної послуги. За час проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальної послуги догляду вдома проведено 3 позапланових переглядів індивідуальних планів. Станом на 31.07.2024 планово переглянуто 262 індивідуальні плани та відповідно пролонговано 262 договори з отримувачами соціальної послуги.

**Укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома**

З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником протягом 5 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги догляду вдома укладається договір про її надання.

Укладання договору про надання соціальної послуги догляду вдома здійснюється за участю отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

Договір підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та представником територіального центру.Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Істотними умовами договору про надання соціальних послуг є назва соціальної послуги, умови її надання та вартість, права, обов’язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними.

Невід’ємною частиною договору про надання соціальної послуги є індивідуальний план надання соціальної послуги.

ТЦСО м.Калуша використовує форму договору, затверджену наказом Міністерства соціальної політики від 23.12.2020 № 847 «Про затвердження типового договору про надання соціальних послуг».

Кількість осіб, з якими було укладено договір про надання соціальної послуги догляд вдома станом на 31.07.2024 – 25 осіб.

**Місце й строки надання соціальної послуги догляду вдома**

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

Соціальна послуга догляду вдома надається 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 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).

Кількість разів надання соціальної послуги догляду вдома може зменшуватись за бажанням (ініціативою) отримувача соціальної послуги.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником з урахуванням визначеного ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

**Принципи надання соціальної послуги догляду вдома**

1. **Доступність соціальної послуги:**

ТЦСО м.Калуша вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників про зміст такої послуги, порядок звернення та умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщена на офіційному сайті Калуської міської ради, на спеціальному стенді у доступному місці приміщення надавача соціальної послуги (біля кабінету № 103), висвітлюється в засобах масової інформації та в соціальних мережах.

Приміщення, в якому розташований ТЦСО м.Калуша обладнане пандусом, який щоправда не відповідає нормам ДБН.

2. **Адресність та індивідуальний підхід:**

Працівники відділення соціальної допомоги вдома ТЦСО м.Калуша застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, віку, статі та особливостей, зумовлених інвалідністю) та з повагою ставляться до особи, раси, національності, культури, релігії, що, зокрема, підтверджено результатами опитування, проведеного під час моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома. Працівники відділення соціальної допомоги вдома ТЦСО м.Калуша роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності.

Отримувачі соціальної послуги поінформовані про свої права, обов’язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах.

**3. Законність:**

Працівники відділення соціальної допомоги вдома ТЦСО м.Калуша провадять свою діяльність із дотриманням етичних норм та правил, із повагою до отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них.

Отримувачам соціальної послуги/їхнім законним представникам надається інформація про права та обов’язки отримувача соціальної послуги та, в тому числі, про порядок оскарження дій надавачів соціальної послуги, яка розміщена на стенді ТЦСО м.Калуша біля кабінету № 103.

**4. Конфіденційність інформації:**

Працівники відділення соціальної допомоги вдома ТЦСО м.Калуша вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог законів України [«Про інформацію»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12), [«Про захист персональних даних»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17), конфіденційності інформації щодо отримувачів соціальної послуги та їхніх законних представників.

Отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов’язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання надавачем соціальних послуг принципу конфіденційності, що передбачено у розділі ІІІ договору про надання соціальних послуг.

Працівники відділення соціальної допомоги вдома ТЦСО м.Калуша інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації, що передбачено у розділі ІІІ договору про надання соціальних послуг.

Опитано 90 отримувачів соціальної послуги догляду вдома. Зауважень щодо дотримання принципів надання соціальної послуги догляду вдома не було. Середній бал оцінки роботи соціальних робітників - 5 балів по 5-ти бальній шкалі, якість надання соціальної послуги «догляд вдома» становить 100%.

**Зміст соціальної послуги догляду вдома**

1. Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги догляду вдома осіб похилого віку та осіб з інвалідністю, що перебувають на обліку у відділенні соціальної допомоги вдома, передбачають:

- для отримувачів соціальної послуги III групи рухової активності:

* допомогу у веденні домашнього господарства;
* надання інформації з питань соціального захисту населення;
* допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги (у вигляді скерування, переадресації, супроводу до фахівця з такої допомоги);
* допомогу в оформленні документів, внесення платежів;

- для отримувачів соціальної послуги IV, V групи рухової активності:

* допомогу у веденні домашнього господарства;
* допомогу у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків 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;
* психологічну підтримку;
* надання інформації з питань соціального захисту населення;
* допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги (у вигляді скерування, переадресації, супроводу до фахівця з такої допомоги);
* допомогу в оформленні документів, внесення платежів (за потреби);

- для отримувачів соціальної послуги з когнітивними розладами, психічними та

поведінковими розладами:

* допомогу у веденні домашнього господарства;
* допомогу у самообслуговуванні (дотримання особистої гігієни, рухового режиму, прийом ліків, тощо);
* допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами;
* навчання навичкам самообслуговування;
* допомогу у забезпеченні технічними засобами реабілітації, навчання навичкам користування ними;
* психологічну підтримку;
* надання інформації з питань соціального захисту населення;
* допомогу в отриманні безоплатної правової допомоги (у вигляді скерування, переадресації, супроводу до фахівця з такої допомоги);
* допомогу в оформленні документів, внесення платежів.

2. Зміст та обсяг соціальної послуги догляду вдома для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в договорі на отримання соціальної послуги догляду вдома.

Для визначення орієнтовного часу, необхідного для виконання кожного заходу, що складає зміст соціальної послуги догляду вдома, використовується Додаток 2 до Державного стандарту.

Для осіб з когнітивними розладами зміст та обсяг соціальної послуги догляду вдома визначаються за результатами оцінювання навичок незалежного проживання за основними категоріями життєдіяльності, що проводиться відповідно до Картки, з урахуванням групи рухової активності.

Орієнтовний час згідно з [додатком 3](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n193) до Державного стандарту, необхідний для виконання кожного заходу, що складає зміст соціальної послуги догляду вдома осіб з когнітивними розладами, осіб з інвалідністю з психічними та поведінковими розладами збільшується на 20 відсотків (за потреби).

**Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги догляду вдома**

1. ТЦСО м.Калуша забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги та згідно зі штатним розписом. Навантаження на одного соціального робітника станом на 31.07.2024 становить 10 осіб.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги догляду вдома здійснюють соціальні робітники, яких у штатному розписі станом на 31.07.2024 - 35осіб.

Для виконання заходів, обумовлених в індивідуальному плані та в договорі про надання соціальної послуги догляду вдома, ТЦСО м.Калуша 08.02.2022 уклав договір про співпрацю з КМП «Калуський міський центр первинної медико-санітарної допомоги» та 01.06.2023 договір з КМП «Калуська міська лікарня» щодо надання мобільної паліативної допомоги підопічним.

3. Надавачі соціальної послуги володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у [Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0518739-17#n11), затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518.

4. ТЦСО м.Калуша вживає заходів для:

* формального та неформального професійного навчання надавачів соціальної послуги. Станом на 31.07.2024 проведено 5 навчань;
* В січні місяці відбулася зустріч з офіцером громади Калуського РВП ГУНП щодо шахрайських схем, які можуть застосовуватися до підопічних територіального центру та з простими правилами безпеки для попередження шахрайства.
* 14.02.2024 та 16.02.2024 відповідно до договору про співпрацю, Центром соціальних служб було проведено тренінгові заняття на тему: «Позитивна психологія. Профілактика професійного вигорання» з соцільними робітниками відділення соціальної допомги вдома.
* 22.05.2024 та 24.05.2024 відповідно до договору про співпрацю, Центром соціальних служб було проведено тренінгові заняття на тему: «Соціальна згуртованість». Профілактика професійного вигорання «Жінка квітка» з соцільними робітниками відділення соціальної доомги вдома відповідно до укладеного В тренінговому занятті взяли участь працівники відділення - 35 осіб. Крім того, на оперативних нарадах, які проводяться 2-3 рази на тиждень, відбувається обмін досвідом.
* **Фахівець із соціальної роботи у березні 2024 року взяла участь в онлайн-консультації на тему: «Оцінка потреб сім’ї/особи як основний інструмент для прийняття рішення щодо визначення та надання соціальних послуг».**
* **14.08.2024 в рамках проекту «Догляд вдома», який реалізується Товариством Червоного ХрестаУкраїни було проведено тренінг «Основи догляду вдома» для п’яти соціальних робітників територіального центру соціального обслуговування м.Калуша.**

5. Посадові інструкції працівників відділення розроблені і затверджені наказами директора ТЦСО м.Калуша.

6. Станом на 31.07.2024 обов’язковий профілактичний медичий огляд відповідно до законодавства працівники відділення не проходили. Заплановано проходження на вересень 2024 року. У минулому році профілактичний медичний огляд працівники пройшли у вересні відповідно до наказу від 30.08.2023 №50.

**Приміщення та обладнання**

1. У ТЦСО м.Калуша наявна необхідна кількість приміщень для здійснення заходів з надання соціальної послуги догляду вдома (приміщення для персоналу тощо).

2. Приміщення ТЦСО м.Калуша відповідає санітарним та протипожежним вимогам. Забезпечено холодним безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами чинного законодавства, обладнані засобами безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення.

3. Для забезпечення виконання заходів послуги з догляду вдома ТЦСО м.Калуша не забезпечений спецодягом та взуттям через відсутність коштів.

4. ТЦСО м.Калуша використовує особистий транспорт та транспорт виконавчого комітету Калуської міської ради (за потреби) для перевезення отримувачів соціальної послуги, зокрема до закладів охорони здоров’я. Шість соціальних робітників благодійно одержали 3 механічні та 3 електричні триколісні велосипеди.

5. ТЦСО м.Калуша забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням та частковим безкоштовним проїздом до сільських населених пунктів територіальної громади.

**Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги догляду вдома**

1. ТЦСО м.Калуша організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. ТЦСО м.Калуша створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема постійно проводяться навчання щодо змін у законодавстві про соціальний захист, про що ведуться відповідні протоколи. Наказом від 01.01.2024 № 7 затверджено графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. На нарадах також проводиться постійний обмін досвідом між соціальними робітниками.

**Взаємодія з іншими надавачами соціальної послуги**

ТЦСО м.Калуша організовує виконання заходів з надання цієї соціальної послуги із залученням (за потреби та на договірній основі) інших підприємств, установ, організацій та закладів. ТЦСО м.Калуша 08.02.2022 уклав Договір про співпрацю з КМП «Калуський міський центр первинної медико-санітарної допомоги», щодо надання мобільної паліативної допомоги підопічним. За час проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома, відповідно до договору лікар-терапевт відвідав 22 особи. Укладено 13.03.2024 меморандум про співпрацю між ТЦСО м.Калуша з БО «Благодійний фонд «Стабілізейшен Суппорт Сервісез».

**Оцінка ефективності надання соціальної послуги догляду вдома**

1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги догляду вдома здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості зазначеної соціальної послуги.

2. ТЦСО м.Калуша здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги догляду вдома. У 2024 році під час проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальної послуги догляду вдома проведено опитування 90 осіб.

**Документація, що застосовується під час організації процесу надання соціальної послуги догляду вдома**

ТЦСО м.Калуша здійснює свою діяльність відповідно до Положення про територіальний центр соціального обслуговування м.Калуша, затвердженого рішенням сесії Калуської міської ради від 30.06.2022 №1437.

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства.

Щорічно проводиться інвентаризація особових справ підопічних, які перебувають на обслуговуванні у відділенні. Остання інвентаризація особових справ проводилася відповідно до наказу від 06.11.2023.№ 63 в результаті якої проінветаризовано 370 особових справ. Усі справи поновлено та оформлено відповідно до чинного законодавства.

**Механізми оцінки дотримання стандарту догляду вдома**

ТЦСО м.Калуша щорічно проводить внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги догляду вдома, використовуючи показники якості соціальної послуги догляду вдома, наведені у [додатку 4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n212) до Державного стандарту щодо відповідності соціальної послуги догляду вдома, що ним надається, вимогам Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

Результати проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги догляду вдома оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської міської ТГ шляхом розміщення інформації на офіційному сайті Калуської міської ради.

З метою оцінки дотримання Державного стандарту догляду вдома розроблена й впроваджена процедура 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 Державному стандарті (протокол засідання комісії з оцінки якості соціальних послуг територіального центру соціального обслуговування м.Калуша від 18.03.2024 № 3). Консультації проводять керівники ТЦСО м.Калуша (директор, заступник директора, завідувач відділення, фахівець з соціальної роботи) під час перевірки роботи соціальних робітників.

Надавачем соціальних послуг здійснюється щомісячний моніторинг поточного оцінювання результатів надання соціальної послуги догляду вдома відповідно до [додатку 5](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n572)  до Державного стандарту. Щомісячно завідувач відділення узагальнює результати моніторингу та робить висновки щодо потреби у перегляді індивідуального плану. На кожного соціального робітника, який безпосередньо надає соціальну послугу, заведено облік проведення щомісячного моніторингу.

**Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги догляду вдома**

Вартість соціальної послуги розрахована з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість. Тарифи на платні послуги встановлені рішенням сесії Калуської міської ради від 28.03.2024 № 3070.

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

**1. Кількісні показники 86,6%:**

* кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) – 0 скарг; 0%
* кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги) 100%;
* кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги (% від загальної кількості звернень) 100%;
* кількість працівників, які мають відповідну фахову освіту (6%);
* кількість працівників, які підвищили рівень кваліфікації (100%);
* періодичність здійснення моніторингу якості надання соціальної послуги - щорічно, 100%;
* відповідність встановлених показників якості отриманим під час контролю - 100%.

**2. Якісні показники**

**1) адресність та індивідуальний підхід -100%**

* наявність визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги – 100%;
* наявність індивідуального плану надання соціальної послуги, що відповідає визначеному ступеню індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги -100%;
* забезпечення перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги (у разі потреби -100%);

**2) результативність -99,9%**

* рівень задоволеності соціальною послугою (за оцінками отримувачів соціальної послуги) – 99,4%;
* 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 - 100 %;
* 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 100%;
* розроблення та застосування системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі соціальної послуги – наказом від 01.04.2021 № 44 затверджено Положення про преміювання працівників територіального центру соціального обслуговування м.Калуша та надання їм матеріальної допомоги - 100%;
* проведення внутрішнього моніторингу якості надання соціальної послуги щомісячно та щорічно, 100%;

**3) своєчасність – 100%**

* прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк – 100%;
* складання та підписання договору про надання соціальної послуги – 100%;
* відповідність строків та термінів надання соціальної послуги зазначеним у договорі – 100%;

**4) доступність та відкритість – 88%**

* наявність у приміщеннях надавача соціальної послуги догляду вдома умов доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до будівельних норм, стандартів, обов’язковість застосування яких встановлена законодавством – 80%;
* наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщень надавача соціальної послуги догляду вдома (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, спеціальні ліфти, пандуси, інші пристосування) –80%;
* наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги догляду вдома про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги догляду вдома, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах – 100%;
* відповідність офіційного сайту надавача соціальної послуги догляду вдома ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0» –100%;
* наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газет і журналів, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги догляду вдома– 80%;

5**) повага до гідності отримувача соціальної послуги – 100%**

* відгуки отримувачів соціальної послуги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги – 100%;
* повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій 100%;
* наявність стендів з інформацією про правозахисні організації та порядок подання і розгляду скарг – 100%;
* наявність у договорі про надання соціальної послуги положень щодо дотримання конфіденційності – 100%;
* дотримання конфіденційності - 100%;

**6) професійність – 100%**

* штатний розпис сформовано відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації - 100%;
* наявні затверджені посадові інструкції - 100%;
* розроблена програма стажування для початківців, які надаватимуть соціальну послугу - 100 %;
* розроблені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації надавачів соціальної послуги - 100%;
* наявність документів про освіту (державного зразка) працівників надавача соціальної послуги – 100%;
* графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг -100%

**3. 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» | - |

**2. Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги**

Соціальна послуга натуральної допомоги надається відповідно до Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики від 25.03.2021 №147, яким визначено зміст, обсяг, умови та порядок надання соціальної послуги натуральної допомоги.

Соціальна послуга надається безоплатно. Рішенням виконавчого комітету міської ради від 21.12.2021 № 341 затверджено Перелік соціальних послуг, що надаються окремим категоріям громадян за рахунок коштів бюджету Калуської міської територіальної громади, та перелік окремих категорій громадян, які звільнені від плати за надання соціальних послуг.

Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги здійснювало свою роботу відповідно до Положення про відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги територіального центру соціального обслуговування м. Калуша, затвердженого наказом директора від 28.08.2021 № 61.

**Загальні підходи до організації та надання соціальної послуги**

1. Підставою для надання соціальної послуги є рішення управління соціального захисту населення Калуської міської ради про надання соціальної послуги в порядку, визначеному законодавством.

Станом на 31.07.2024 прийнято 83 рішення про наданя соціальої послуги натуральної допомоги.

Кількість осіб, яким надана соцільна послуга натуральної допомоги – 697 осіб.

2. У разі відмови у наданні соціальної послуги додатково зазначається інформація про інших надавачів соціальних послуг, які надають таку соціальну послугу, якщо такі є у територіальній громаді.

3. Підставою для відмови у наданні соціальної послуги є:

- відсутність потреби у соціальній послузі за результатами оцінювання потреб особи.

- ненадання територіальним центром таких послуг, яких потребує особа, сім’я.

Потенційному отримувачу може бути відмовлено у наданні соціальної послуги в разі наявності у нього відповідно до медичного висновку про стан здоров’я особи, яка потребує надання соціальних послуг, медичних протипоказань, перелік яких затверджується МОЗ. Рішення про надання соціальної послуги приймається після усунення таких протипоказань.

4. Підставою для припинення надання соціальної послуги є:

відсутність потреби у соціальній послузі за результатами оцінювання потреб особи, (кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги – 5 осіб);

невиконання без поважних причин отримувачем соціальної послуги вимог, визначених договором про надання соціальної послуги (кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги – 0 осіб);

відмова від отримання соціальної послуги отримувача соціальної послуги та/або його законного представника (кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги – 0 осіб);

закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги (кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги – 0 осіб);

зміна місця проживання/перебування отримувача соціальної послуги, що унеможливлює надання соціальної послуги (кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги –5 осіб);

виявлення/встановлення недостовірності поданих отримувачем соціальної послуги інформації/документів при зверненні за їх наданням, що унеможливлює подальше надання соціальної послуги(кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги – 0 осіб);

дострокове розірвання договору про надання соціальної послуги за ініціативи отримувача соціальної послуги (кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги -1 особа);

направлення отримувача соціальної послуги до стаціонарної інтернатної установи або закладу, інших установ або закладів для постійного перебування (кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги – 0 осіб);

перебування потенційного отримувача соціальної послуги на спеціальному обліку як особи, яка примусово отримує амбулаторну психіатричну допомогу в психіатричному закладі у зв’язку зі схильністю до суспільно небезпечних діянь унаслідок психічного захворювання (кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги – 0 осіб);

смерть отримувача соціальної послуги (кількість осіб, яким припинено надання соціальної послуги – 26 осіб).

Всього станом на 31.07.2024 припинено надання соціальної послуги «натуральна допомога» 37особам.

**Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги**

1. Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться протягом 3 робочих днів з дати прийняття управлінням соціального захисту населення Калуської міської ради рішення про надання соціальної послуги.

Спосіб визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розроблений територіальним центром соціального обслуговування м. Калуша з урахуванням його спеціалізації, та прописаний у п. 6 Положення про відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги (затвердженого наказом від 28.08.2021 № 61).

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться фахівцем із соціальної роботи або соціальним працівником відділення із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника та/або уповноваженого представника сім’ї.

2. Результати визначення індивідуальних потреб потенційного отримувача соціальної послуги є підставою для складання/перегляду індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

**Складання індивідуального плану надання соціальної послуги**

1. Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Індивідуальний план складається за участю отримувача соціальної послуги та/або його законного представника та/або уповноваженого представника сім’ї протягом 3 робочих днів із дня визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

2. Індивідуальний план надання соціальної послуги складається у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та/або уповноваженим представником сім’ї і представником територіального центру соціального обслуговування м. Калуша.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачу соціальної послуги або його законному представнику, або уповноваженому представнику сім’ї, другий примірник залишається у територіальному центрі соціального обслуговування м. Калуша.

3. Індивідуальний план містить:

- загальні відомості про потенційного отримувача соціальної послуги;

- заходи, що проводяться під час надання соціальної послуги;

- періодичність, строки та обсяг виконання заходів;

- відомості про виконавців заходів.

Станом на 31.07.2024 переглянуто 267 індивідуальних планів.

4. Індивідуальний план переглядається територіальним центром соціального обслуговування м. Калуша за зверненням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника та/або уповноваженого представника сім’ї через місяць із початку надання соціальної послуги з метою коригування (за потреби), надалі - раз на рік (за потреби). Звернень отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників та/або уповноважених представниів сім’ї щодо пергляду індивідуального плану не було.

**Укладання договору про надання соціальної послуги**

1. Із кожним потенційним отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та/або уповноваженим представником сім’ї не пізніше ніж через 5 робочих днів після прийняття рішення про надання соціальної послуги укладається договір про її надання.

2. Договір про надання соціальної послуги укладається за участю потенційного отримувача соціальної послуги та/або його законного представника або уповноваженого представника сім’ї.

3. Договір про надання соціальної послуги підписується отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та/або уповноваженим представником сім’ї та територіальним центром соціального обслуговування м. Калуша. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Істотними умовами договору про надання соціальної послуги є назва соціальної послуги, умови її надання та вартість, права, обов’язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними.

ТЦСО м. Калуша використовує форму договору, затверджену наказом Міністерства соціальної політики від 23.12.2020 № 847 «Про затвердження типового договору про надання соціальних послуг».

Невід’ємною частиною договору про надання соціальної послуги є індивідуальний план. Кількість осіб, з якими було укладено договір про надання соціальної послуги натуральної допомоги, станом на 31.07.2024 – 83 особи, а також продовжено термін дії договору з 486 отримувачами соціальної послуги.

**Місце та строки надання соціальної послуги**

1. Соціальна послуга надається за місцем проживання/перебування отримувача соціальної послуги (вдома) або у приміщенні територіального центру соціального обслуговування м. Калуша протягом робочого дня.

2. Соціальна послуга (згідно договору) надається один раз на рік за наявності.

Строки надання соціальної послуги узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником та/або уповноваженим представником сім’ї з урахуванням визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

**Принципи надання соціальної послуги**

1. **Доступність соціальної послуги:**

Територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників або уповноважених представників сім’ї про зміст соціальної послуги, порядок звернення за її наданням, порядок і умови її надання. Вищевказана інформація розміщена на інформаційних стендах територіального центру, а також на офіційному сайті Калуської міської ради. У приміщенні Територіального центру оформлений стенд з інформацією про порядок надання, умови та зміст соціальних послуг, зразки заяв.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщена на сайті Калуської міської ради та на інформаційних стендах територіального центру соціального обслуговування м.Калуша, які розміщенні на першому поверсі приміщення, а також висвітлюється в засобах масової інформації. Інформація подається доступною для отримувачів соціальної послуги мовою. Приміщення, в якому розташований ТЦСО м.Калуша, обладнане пандусом, який щоправда не відповідає ДБН.

2.**Адресність та індивідуальний підхід:**

* Працівники територіального центру соціального обслуговування м. Калуша застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, віку, статі та особливостей, зумовлених інвалідністю) та з повагою ставляться до особи, її расових, національних, культурних, релігійних особливостей;
* працівники територіального центру роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їхньої життєдіяльності;
* отримувачі соціальної послуги поінформовані про свої права, обов’язки (в укладеному договорі про надання соціальної послуги), а також про державні та громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах територіального центру.

**3. Законність:**

* територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша проводить свою діяльність із дотриманням етичних норм та правил, із повагою до отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них;
* інформація про права та обов’язки отримувача соціальної послуги та про порядок оскарження дій територіального центру соціального обслуговування м.Калуша розміщена на інформаційному стенді територіального центру, де зазначена інформація про правозахисні організації, їх адреси та контактні телефони.

4. **Конфіденційність інформації:**

* територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша вживає заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог законів України [«Про інформацію»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12), [«Про захист персональних даних»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17), конфіденційності інформації щодо отримувачів соціальної послуги та їхніх законних представників/уповноважених представників сім’ї. Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники або уповноважені представники сім’ї дають згоду на оброблення персональних даних, та засвідчують її підписом у висновку оцінки потреб сім'ї, що є додатком до акту оцінки потреб сім'/ особи;
* cоціальний працівник відділення ввічливо та коректно ставиться до отримувачів соціальної послуги під час проведення оцінки потреб сім’ї, зберігає у таємниці конфіденційну інформацію, отриману в процесі роботи. За час проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги фактів негуманних та дискримінаційних дій щодо отримувачів соціальної послуги не зафіксовано, розголошення конфіденційної інформації про підопчних не встановлено.

**Зміст соціальної послуги**

1. Виходячи з можливостей та враховуючи спеціалізацію територіального центру, основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги, передбачають:

* перукарські послуги (надаються благодійно) згідно укладених договорів з перукарнями міста;
* надання продуктів харчування, предметів і засобів особистої гігієни, санітарно-гігієнічних засобів та засобів догляду, одягу, взуття та інших предметів першої необхідності.

Орієнтовний час, необхідний для виконання вищевказаних заходів, що становлять зміст соціальної послуги, та періодичність проведення заходів відповідає наведеному в [додатку 3](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0589-21/print#n174) до Державного стандарту.

**Станом на 31.07.2024 соціальна послуга натуральної допомоги була надана 697 особам, які перебувають на обліку у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги, на загальну суму 181,8 тис. грн, з них:**

**Перукарські послуги (згідно укладеного договору з перукарнею міста) – 4 особам на суму 0,6 тис. грн;**

**Натуральна допомога у вигляді продуктів харчування – 693 особам на суму 181,2 тис. грн, з яких: за благодійні кошти 403 особам на суму 95,9 тис. грн; за кошти передбачені Програмою соціального захисту населення – 290 особам на суму 85,3 тис грн.**

**У відділенні організовано прокат технічних та інших засобів реабілітації. Станом на 31.07.2024 ТЗР забезпечено 21 особу.**

**Працівниками відділення організовуються привітання з ювілейним днем народження (60,70,80,90…) одиноких громадян, які перебувають на обліку у відділенні соціальної допомоги вдома ТЦСО м. Калуша. Станом на 31.07.2024 привітали 13 ювілярів на загальну суму 1,6 тис. грн (за кошти Програми соціального захисту населення), а також 1 мешканку міста привітали зі 102 річним ювілеєм на загальну суму 2,5 тис грн.**

**Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги**

1. Кількість працівників, які залучені до надання соціальної послуги натуральної допомоги, передбачена у штатному розписі територіального центру соціального обслуговування м. Калуша, виходячи з можливостей та враховуючи спеціалізацію становить дві штатні одиниці: завідувач відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги та соціальний працівник.

2. За необхідності, враховуючи індивідуальні потреби отримувачів соціальної послуги, до надання натуральної допомоги залучаються соціальні робітники відділення соціальної допомоги вдома.

3. Територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша співпрацює з підприємствами, установами, організаціями з метою залучення благодійних коштів для надання натуральної допомоги особам, які перебувають на обліку у відділенні організації надання адресної натуральної та грошової допомоги.

Благодійники, які надали грошову та натуральну допомогу

ТЦСО м. Калуша станом на 31.07.2024

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № з/п | Назва | Примітка |
|  | БО «БФ «Карітас-Івано-Франківськ УГКЦ» |  |
|  | Калуська міськрайонна організація ТЧХ України |  |
|  | ТзОВ «Гудвеллі Україна» |  |
|  | ТОВ «Дружба АГРО-ІФ» |  |
|  | СП «Будучність» |  |
|  | ПП «Механік» |  |
|  | Народний депутат України Олег Марусяк |  |
|  | отець Микола Крушец |  |
|  | Підприємці Голинського старостинського округу |  |
|  | Підприємці Сівка-Калуського старостинського округу |  |
|  | Підприємці Пійлівського старостинського округу |  |
|  | Підприємці Боднарівського старостинського округу |  |
|  | Підприємці Ріп’янського старостинського округу |  |
|  | Підприємці Тужилівського старостинського округу |  |
|  | П-ць Саганюк П.Я. |  |
|  | П-ць Іваницький В.М. |  |
|  | П-ць Барчук Г.М. |  |
|  | П-ць Дзундза С. |  |
|  | П-ць Іванишин Т.В. |  |
|  | П-ць Качур В.В. |  |
|  | П-ць Семків В. |  |
|  | П-ць Джус І. (насіневий магазин) |  |
|  | Оптова база |  |
|  | М-н «Сівецька» |  |
|  | М-н «М’ясо» |  |
|  | М-н «Наш Край» |  |
|  | Пекарня «Родина» |  |
|  | Пекарня «Колосок» |  |
|  | Пекарня «Смакота» |  |
|  | Пекарня «Матусина пекарня» |  |
|  | Пекарня «Хотінь-хліб» |  |

4. Працівники відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги володіють необхідними знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у [Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників. Випуск 80. «Соціальні послуги»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0518739-17#n11), затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 29 березня 2017 року № 518.

5. Працівники відділення підвищували професійний рівень на нарадах (проведено 7 нарад) та самостійно. Формального та неформального професійного навчання працівників, які надають соціальну послугу, не було.

**Соціальний працівник відділення у березні 2024 року взяла участь в онлайн-консультації на тему: «Оцінка потреб сім’ї/особи як основний інструмент для прийняття рішення щодо визначення та надання соціальних послуг».**

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, заступник директора територіального центру, завідувач відділення та керівники відділів управління соціального захисту населення Калуської міської ради.

Атестація працівників відділення станом на 31.07.2024 не проводилася.

6. Станом на 31.07.2024 обов’язковий профілактичний медичий огляд відповідно до законодавства працівники відділення не проходили. Проходження медичного огляду заплановано на вересень 2024 року. У минулому році профілактичний медичний огляд працівники пройшли у вересні відповідно до наказу від 30.08.2023 № 50.

**Приміщення та обладнання**

1. 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 послуг, зразки заяв.

2. Приміщення Територіального центру розташоване на першому та другому поверсі будівлі, підйом до першого поверху обладнаний для маломобільних груп населення пандусом.

3. 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.

**Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги**

1. Територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. Наказом директора територіального центру від 01.01.2024 № 07 затверджено графік проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг. Станом на 31.07.2024 проведено 7 таких нарад.

**Взаємодія з іншими суб’єктами, що надають соціальну послугу**

Територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша організовує виконання заходів з надання соціальної послуги натуральної допомоги, а саме: надання перукарських послуг із залученням на договірній основі перукарні «Чарівниця».

**Документація для організації процесу надання соціальної послуги**

Територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша здійснює свою діяльність відповідно до Положення про територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша, затвердженого рішенням сесії Калуської міської ради від 30.06.2022 № 1437.

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства.

Щорічно проводиться інвентаризація особових справ підопічних, які перебувають на обслуговуванні у відділенні. Остання інвентаризація особових справ проводилася відповідно до наказу від 06.11.2023 №63, проінветаризовано 735особових справ.

**Оцінка ефективності надання соціальної послуги**

Територіальним центром соціального обслуговування м. Калуша проведено у травні 2024 року опитування 90 отримувачів соціальної послуги з метою отримання відгуків стосовно організації та надання соціальної послуги. Усі опитані задоволені якістю надання соціальної послуги, проте висловлювали бажання щодо збільшення періодичності її надання. Також є прохання від отримувачів про введення у штат відділення перукаря.

**Моніторинг та оцінювання діяльності з надання соціальної послуги**

ТЦСО м. Калуша, щорічно проводить внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги натуральної допомоги, використовуючи показники якості соціальної послуги натуральної допомоги, наведені у [додатку 4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n212) до Державного стандарту щодо відповідності соціальної послуги натуральної допомоги, що ним надається, вимогам Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

Результати проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальної натуральної допомоги оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської міської ТГ шляхом розміщення інформації на офіційному сайті Калуської міської ради.

З метою оцінки дотримання Державного стандарту натуральної допомоги розроблена й впроваджена процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги вимогам, встановленим у Державному стандарті (протокол засідання комісії з оцінки якості соціальних послуг територіального центру соціального обслуговування м.Калуша від 18.03.2024 №3. Консультації проводять керівники ТЦСО м. Калуша (директор, заступник директора, завідувач відділення, соціальний працівник) під час безпосереднього надання натуральної допомоги.

**Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги**

Вартість соціальної послуги розрахована з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість. Тарифи на платні послуги встановлені рішенням сесії Калуської міської ради від 28.03.2024 № 3070. Платні послуги не надаються.

**ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ**  
**надання соціальної послуги натуральної допомоги**

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 натуральної допомоги проаналізовано наступне:

**1. Кількісні показники – 82,5%:**

* кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги)– 0 %;
* кількість подяк (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги) – 100%;
* чисельність отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги, у яких відбулося покращення емоційного, психологічного, фізичного стану за оцінкою мультидисциплінарної команди – 95%;
* кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги натуральної допомоги (відсоток від загальної кількості звернень) – 100%;
* чисельність працівників, які мають відповідну фахову освіту **–** 0%;
* чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації **–** 100%.

**2. Якісні показники:**

**1) адресність та індивідуальний підхід – 100%:**

* наявність картки визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги натуральної допомоги – 100%;
* наявність індивідуального плану надання соціальної послуги натуральної допомоги, що відповідає картці визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги натуральної допомоги – 100%.

**2) результативність – 95 %:**

* рівень задоволеності соціальною послугою натуральної допомоги (за оцінками отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги) – 100%;
* кількість заходів з удосконалення роботи надавача соціальної послуги натуральної допомоги: звернення до благодійників -31, договір на перукарські послуги-1; проведення анкетування одержувачів соціальної послуги- 90 осіб – 90 %.

**3) своєчасність – 100%:**

* визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги натуральної допомоги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги натуральної допомоги відповідно до встановлених строків – 100%;
* складання та підписання договору про надання соціальної послуги в установлені строки – 100%;
* відповідність строків і термінів надання соціальної послуги, зазначеним в індивідуальному плані надання соціальної послуги – 100%;

**4) доступність і відкритість-88%**

* наявність у приміщеннях надавача соціальної послуги натуральної допомоги умов доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до будівельних норм, стандартів, обов’язковість застосування яких встановлена законодавством – 80%;
* наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщень надавача соціальної послуг натуральної допомоги (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, спеціальні ліфти, пандуси, інші пристосування) - 80%;
* наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги натуральної допомоги, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах – 100%;
* відповідність офіційного сайту надавача соціальної послуги натуральної допомоги ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0» **–** 100%;
* наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газет і журналів, записів радіо та телепрограм щодо надання соціальної послуги натуральної допомоги – 80%;

**5) повага до отримувача соціальної послуги натуральної допомоги – 100%:**

* відгуки отримувачів соціальної послуги натуральної допомоги щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги натуральної допомоги **–** 100%;
* наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг **–** 100%;
* наявність у договорі про надання соціальної послуги натуральної допомоги положень стосовно дотримання принципу конфіденційності – 100%;
* наявність скриньки/книги для скарг і пропозицій – 100%;

**6) професійність – 98,9%:**

* сформований відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації надавача соціальної послуги натуральної допомоги штатний розпис **–** 90%;
* затверджені посадові інструкції, їх відсоток від загальної кількості посад **–** 100%;
* розроблена програма стажування для працівників надавача соціальної послуги натуральної допомоги **–** 100%
* затверджені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників **–** 100%;
* наявність документів про освіту (державного зразка) у працівників надавача соціальної послуги натуральної допомоги **–** 100%;
* наявність особистих медичних книжок у працівників надавача соціальної послуги та відсоток проходження обов’язкових медичних оглядів **–** 100%;
* наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг – 100%;
* наявність обладнання, інвентарю, витратних матеріалів, робочого одягу тощо, необхідних для надання соціальної послуги натуральної допомоги **–** 100%;
* наявність плану заходів з покращення діяльності надавача соціальної послуги з урахуванням результатів оцінювання якості надання соціальної послуги натуральної допомоги та звіту про проведення відповідних заходів **–** 100%.

**3. 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» | - |

**3. Відділення денного перебування**

Відділення надає соціальну послугу соціальної адаптації особам, які перебувають у складних життєвих обставинах, у тому числі особам, які не мають медичних протипоказань для перебування в колективі: особам похилого віку; особам з інвалідністю; особам, які перебувають/перебували в спеціалізованих або інтернатних закладах; особам, які відбули покарання у вигляді обмеження або позбавлення волі на певний строк.

Соціальна послуга соціальної адаптації надається в обсягах, визначених Державним стандартом, що затверджений наказом Міністерства соціальної політики від 18.05.2013 № 514 із змінами, внесеними наказом Міністерства соціальної політики від 07.08.2017 № 1267. Послуга надається безоплатно.

Тарифи на платні послуги встановлені рішенням сесії Калуської міської ради від 29.03.2024 № 3070. Вартість соціальної послуги соціальної адаптації розрахована з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Платні послуги та послуги з встановленням диференційованої плати не надаються, оскільки не було відповідних звернень.

**Загальні підходи щодо організації надання соціальної послуги**

Підставою для надання соціальної послуги є рішення управління соціального захисту населення Калуської міської ради.

Підставами для припинення надання соціальної послуги станом на 31.07.2024 були:

* відмова отримувача соціальної послуги та/або його законного представника від отримання соціальної послуги - 6 осіб;
* зміна місця проживання отримувача соціальної послуги- 0 осіб;
* надана соціальна послуга досягла поставленої мети - 0 осіб;
* закінчення строку дії договору про надання соціальної послуги та/або порушення умов такого договору - 0 осіб;
* грубе, принизливе ставлення отримувача соціальної послуги до надавача соціальної послуги або інших отримувачів послуги - 0 осіб;
* порушення громадського порядку (сварки, бійки тощо)- 0 осіб;
* наявність медичних протипоказань для надання соціальної послуги - 0 осіб;
* смерть отримувача соціальної послуги- 0 особи.

**Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги**

Соціальна послуга соціальної адаптації надається у відділенні денного перебування після здійснення первинного комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, складання індивідуального плану та укладення договору про надання соціальної послуги соціальної адаптації.

Визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги здійснюється комплексно соціальним працівником відділення, відповідно до [Карти визначення індивідуальних потреб особи в наданні соціальної послуги соціальної адаптації](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#n151), визначеної додатком 1 Державного стандарту, протягом 5 днів з дати його звернення (подання заяви).

Форма визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги розроблена ТЦСО м. Калуша з урахуванням його спеціалізації і проводиться у вигляді співбесіди. Комплексне визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги проводиться соціальним працівником відділення із залученням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника.

Результати комплексного визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги є підставою для складання індивідуального плану та укладання договору про надання соціальної послуги.

Повторне комплексне визначення стану отримувача соціальної послуги та фахове оцінювання його індивідуальних потреб, коригування плану надання соціальної послуги та координація його виконання (за потреби) проводяться через місяць з дня початку надання соціальної послуги, далі - раз у рік, відповідно до наказу директора.

**Складання індивідуального плану надання соціальної послуги**

Індивідуальний план є основою для надання соціальної послуги та ґрунтується на результатах комплексного визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Індивідуальний план складається за участю отримувача соціальної послуги та/або його законного представника протягом 5 робочих днів із дня визначення ступеня індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги.

Індивідуальний план складається за формою згідно з[додатком 2](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n193) до Державного стандарту у двох примірниках та підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та надавачем соціальної послуги.

Один примірник індивідуального плану надається отримувачеві соціальної послуги або його законному представникові, другий залишається у надавача соціальної послуги, про що свідчить підпис отримувача соціальної послуги або його законного представника на примірнику, що є в особовій справі.

Структура індивідуального плану включає:

* загальні відомості про отримувача соціальної послуги;
* заходи, що здійснюються під час надання соціальної послуги соціальної адаптації, згідно з [пунктом 1 розділу VІІІ](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13/paran89#n89)  Державного стандарту;
* періодичність та строк виконання заходів;
* відомості про виконавців заходів;
* дані щодо моніторингу результатів надання соціальної послуги соціальної адаптації та перегляду індивідуального плану (за потреби).

Індивідуальний план переглядається надавачем соціальної послуги разом із отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником через місяць з початку її надання, надалі один раз на рік. Станом на 31.07.2024 переглянуто 101 індивідуальний план та відповідно пролонговано 101 договір з отримувачами соціальної послуги.

Індивідуальний план переглядається надавачем соціальної послуги за зверненням отримувача соціальної послуги та/або його законного представника з метою коригування заходів в межах соціальної послуги.

**Укладання договору про надання соціальної послуги**

З кожним отримувачем соціальної послуги або його законним представником протягом 3 днів з дня прийняття рішення про надання соціальної послуги соціальної адаптації укладається договір про її надання.

Укладання договору про надання соціальної послуги соціальної адаптації здійснюється за участю отримувача соціальної послуги або його законного представника. У разі необхідності до складання договору залучаються члени родини отримувача соціальної послуги.

Договір підписується отримувачем соціальної послуги або його законним представником та директором територіального центру соціального обслуговування м. Калуша. Кожна зі сторін отримує один примірник договору.

Істотними умовами договору про надання соціальних послуг є назва соціальної послуги, умови її надання та вартість, права, обов’язки та відповідальність сторін, строк дії договору та інші умови, які сторони визнають істотними.

Невід’ємною частиною договору про надання соціальної послуги є індивідуальний план надання соціальної послуги.

ТЦСО м. Калуша використовує форму договору, затверджену наказом Міністерства соціальної політики від 23.12.2020 № 847 «Про затвердження типового договору про надання соціальних послуг». Станом на 31.07.2024 укладено 6 договорів про надання соціальної послуги соціальної адаптації.

**Місце й строки надання соціальної послуги**

Соціальна послуга надається в приміщенні ТЦСО м. Калуша або в інших приміщеннях (палаци культури «Мінерал», «Юність», музеї міста та бібліотеки, на стадіоні «Хімік» і ДЮСШ «Сокіл»), у денний час протягом строку, необхідного для процесу активного гармонійного пристосування отримувача соціальної послуги до нових умов соціального середовища.

Соціальна послуга може надаватись довгостроково відповідно до індивідуального плану її надання.

Строки надання соціальної послуги визначаються індивідуально для кожного отримувача послуг залежно від його потреб, узгоджуються з отримувачем соціальної послуги та/або його законним представником після комплексного визначення індивідуальних потреб та зазначаються у договорі про надання соціальної послуги.

**Принципи надання соціальної послуги**

1. Доступність соціальної послуги:

ТЦСО м. Калуша організовує свою діяльність у приміщеннях, спеціально обладнаних і пристосованих для обслуговування в них осіб з інвалідністю.

ТЦСО м. Калуша вживає заходів щодо інформування отримувачів соціальної послуги та/або їх законних представників про зміст такої послуги, порядок звернення та умови її надання.

Інформація для отримувачів соціальної послуги розміщена на офіційному сайті Калуської міської ради, на спеціальному стенді у доступному місці приміщення надавача соціальної послуги (біля кабінету № 103), висвітлюється в засобах масової інформації та в соціальних мережах.

Приміщення, в якому розташований ТЦСО м.Калуша обладнане пандусом.

2. Незалежність отримувача соціальної послуги:

Працівники відділення денного перебування ТЦСО м. Калуша застосовують індивідуальний підхід (з урахуванням фізичного та психічного стану отримувача соціальної послуги, віку, статі та особливостей, зумовлених інвалідністю) та з повагою ставляться до особи, раси, національності, культури, релігії, що зокрема підтверджено результатами опитування, проведеного під час моніторингу та внутрішньої оцінки якості надання соціальної послуги соціальної адаптації. Працівники відділення денного перебування ТЦСО м. Калуша роз’яснюють отримувачам соціальної послуги обставини та наслідки прийняття рішень з питань, що стосуються їх життєдіяльності.

Отримувачі соціальної послуги поінформовані про свої права, обов’язки, а також про державні й громадські організації, до повноважень яких належить забезпечення захисту прав людини, шляхом розміщення інформації на інформаційних стендах та інформаційних плакатах (біля кабінетів № № 103 та 221).

3. Захист і безпека отримувачів соціальної послуги:

Працівники відділення денного перебування ТЦСО м. Калуша провадять свою діяльність із дотриманням етичних норм та правил, із повагою до отримувачів соціальної послуги та з недопущенням негуманних і дискримінаційних дій щодо них.

Отримувачам соціальної послуги/їхнім законним представникам надається інформація про права та обов’язки отримувача соціальної послуги та, в тому числі, про порядок оскарження дій надавачів соціальної послуги, який розміщений на стенді ТЦСО м. Калуша біля кабінету № 103.

4. Конфіденційність інформації:

Працівники відділення денного перебування ТЦСО м. Калуша вживають заходів щодо захисту персональних даних відповідно до вимог законів України [«Про інформацію»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2657-12), [«Про захист персональних даних»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/2297-17), конфіденційності інформації щодо отримувачів соціальної послуги та їхніх законних представників.

Отримувачі соціальної послуги та/або їхні законні представники в обов’язковому порядку ознайомлюються із заходами щодо дотримання надавачем соціальних послуг принципу конфіденційності, що передбачено у розділі ІІІ договору про надання соціальних послуг.

Працівники відділення денного перебування ТЦСО м.Калуша інформують отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників щодо нерозголошення отриманої ними конфіденційної інформації, що передбачено у розділі ІІІ договору про надання соціальних послуг.

Під час проведення оцінки якості надання соціальної послуги соціальної адаптації було опитано 35 отримувачів. Зауважень щодо дотримання принципів надання соціальної послуги соціальної адаптації не було.

**Зміст соціальної послуги**

[Основні заходи, що становлять зміст соціальної послуги соціальної адаптації,](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#n155) передбачають:

* допомогу в аналізі життєвої ситуації, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення;
* залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем, складання плану виходу із складної життєвої ситуації та допомога у його реалізації;
* надання інформації з питань соціального захисту населення;
* навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції;
* участь в організації та діяльності груп самодопомоги;
* допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв’язків;
* участь в клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку, допомогу в організації денної зайнятості та дозвілля;
* сприяння зайнятості;
* сприяння ресоціалізації отримувача соціальної послуги, який звільнився з місця відбування покарання;
* сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб.

Форми роботи та орієнтовний час їх виконання здійснюються згідно Додатку 3 до Державного стандарту. Зміст та обсяг соціальної послуги для кожного отримувача соціальної послуги визначаються індивідуально залежно від ступеня індивідуальної потреби отримувача соціальної послуги та зазначаються в індивідуальному плані. При відділенні денного перебування територіального центру працює Університет третього віку, в ньому 55 особам надані послуги соціальної адаптації. Проведено 12 заннять для слухачів Університету ІІІ віку. 05.06.2024 організовано поїздку для слухачів до Маняського скиту.

**Використання ресурсів під час організації надання соціальної послуги**

1. ТЦСО м. Калуша забезпечує необхідну кількість працівників відповідно до потреб отримувачів соціальної послуги та згідно зі штатним розписом, затвердженим розпорядженням міського голови від 30.12.2023 № 304-р.

2. Безпосереднє надання соціальної послуги соціальна адаптація здійснюють працівники відділення, яких у штатному розписі відділення станом на 31.07.2024 - 4 посади, з них одна посада вакантна.

3. Надавачі соціальної послуги володіють знаннями й навичками та відповідають кваліфікаційним вимогам, визначеним у [Довіднику кваліфікаційних характеристик професій працівників Випуск 80 «Соціальні послуги»](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/v0518739-17#n11), затвердженому наказом Міністерства соціальної політики України від 29.03.2017 № 518.

1. **Працівники відділення підвищували професійний рівень на нарадах (проведено 7 нарад) та самостійно. Формального та не формального професійного навчання працівників, які надають соціальну послугу, не було.**

**Соціальний працівник відділення у березні 2024 року взяла участь в онлайн-консультації на тему: «Оцінка потреб сім’ї/особи як основний інструмент для прийняття рішення щодо визначення та надання соціальних послуг».**

5. Посадові інструкції надавачів соціальної послуги розроблені і затверджені наказами директора ТЦСО м. Калуша.

6. Станом на 31.07.2024 обов’язковий профілактичний медичий огляд відповідно до законодавства працівники відділення не проходили. Заплановано проходження на вересень 2024 року. У минулому році профілактичний медичний огляд працівники пройшли у серпні – вересні відповідно до наказу від 30.08.2023 № 50.

.

**Приміщення та обладнання**

1. У ТЦСО м. Калуша забезпечена наявність необхідної кількості приміщень для здійснення заходів з надання соціальної послуги соціальна адаптація (приміщення для персоналу тощо).

2. Приміщення ТЦСО м. Калуша відповідає санітарним та протипожежним вимогам,

забезпечено холодним безперебійним водопостачанням та водовідведенням, освітленням, опаленням згідно з вимогами чинного законодавства, але не обладнано засобами безперешкодного доступу для осіб з інвалідністю, інших маломобільних груп населення відповідно до державних будівельних норм і стандартів.

3. ТЦСО м. Калуша забезпечує надавачів соціальної послуги робочим місцем, обладнанням, офісною технікою, канцтоварами тощо.

**Інформаційно-методичне забезпечення організації та надання соціальної послуги**

1. ТЦСО м. Калуша організовує інформаційно-методичне забезпечення своєї діяльності, зокрема забезпечує своїх працівників нормативно-правовими актами, методичними та іншими матеріалами у сфері надання соціальних послуг.

2. ТЦСО м. Калуша створює можливості для підвищення кваліфікації надавачів соціальної послуги, зокрема постійно проводяться навчання щодо змін у законодавстві про соціальний захист, про що ведуться відповідні протоколи. На нарадах також проводиться постійний обмін досвідом між соціальними працівниками.

**Взаємодія з іншими суб’єктами, що надають соціальну послугу**

ТЦСО м.Калуша організовує виконання заходів з надання соціальної послуги соціальна адаптація із залученням (за потреби) фахівців управління культури та управління освіти, лікарів медичних закладів міста та благодійного фонду «Крила підтримки». Також 23.08.2022 укладено Договір про співпрацю між Територіальним центром соціального обслуговування м. Калуша та Калуським міським центом соціальних служб з метою надання психологічної допомоги працівникам.

**Оцінювання ефективності надання соціальної послуги**

1. Оцінка ефективності надання соціальної послуги соціальної адаптації здійснюється під час проведення зовнішнього та внутрішнього оцінювання якості соціальної послуги соціальна адаптація.

2. ТЦСО м. Калуша здійснює опитування отримувачів соціальної послуги та/або їхніх законних представників з метою отримання відгуків стосовно організації та надання послуги соціальна адаптація. У 2024 році під час проведення моніторингу та внутрішньої оцінки якості соціальної послуги соціальної адаптації проведено опитування 35 осіб.

Результати опитувань обговорюються під час проведення аналізу діяльності надавача соціальної послуги та враховуються у подальшій роботі з метою вдосконалення власної діяльності, підвищення ефективності та якості надання соціальної послуги.

**Документація, щодо організації надання соціальної послуги**

ТЦСО м.Калуша здійснює свою діяльність відповідно до Положення про територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша, затвердженого рішенням міської ради від 30.06.2022 № 1437.

Документація ведеться, оформляється та зберігається відповідно до вимог чинного законодавства.

Щорічно проводиться інвентаризація особових справ підопічних, які перебувають на обслуговуванні у відділенні. Остання інвентаризація проводилася відповідно до наказу від 06.11.2023 № 63,проінвентаризовано 191 особову справу.В результаті встановлено порушення а саме: невчасно видано 5 наказів на припинення надання соціальних послуг у зв’язку зі смертю отримувача соціальної послуги соціальної адаптації.

**Механізми оцінки дотримання стандарту соціальної адаптації**

ТЦСО м. Калуша щорічно проводить внутрішню оцінку якості надання соціальної послуги соціальної адаптації, використовуючи показники якості соціальної послуги, наведені у [додатку 4](https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#n212) до Державного стандарту щодо відповідності соціальної послуги соціальна адаптація, що ним надається, вимогам Державного стандарту та вживає заходів щодо усунення виявлених недоліків.

Результати проведення внутрішньої якості надання соціальної послуги соціальної адаптації оприлюднюються і поширюються серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської міської ТГ шляхом розміщення інформації на офіційному сайті Калуської міської ради.

З метою оцінки дотримання Державного стандарту соціальної послуги соціальної адаптації розроблена й впроваджена процедура консультацій з отримувачами соціальної послуги, членами їхніх сімей, законними представниками щодо відповідності обсягу, змісту, умов та порядку надання соціальної послуги соціальної адаптації вимогам, встановленим у Державному стандарті (протокол засідання комісії з оцінки якості соціальних послуг територіального центру соціального обслуговування м. Калуша від 18.03.2024 № 3). Консультації проводять керівники ТЦСО м. Калуша (директор, заступник директора, завідувач відділення, соціальний працівник) під час безпосереднього надання послуги соціальної адаптації.

**Фінансово-економічне обґрунтування вартості соціальної послуги**

Вартість соціальної послуги соціальна адаптація розрахована з урахуванням собівартості послуги, адміністративних витрат і податку на додану вартість.

Тарифи на платні послуги встановлені рішенням сесії Калуської міської ради від 28.03.2024 № 3070.

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

**1. Кількісні показники-96%:**

* кількість скарг та результати їх розгляду (у розрахунку на 100 отримувачів соціальної послуги соціальна адаптація) – 0 %;
* кількість задоволених звернень про отримання соціальної послуги соціальна адаптація (відсоток від загальної кількості звернень) – 84%; (на звернення Долинки І.Є. УСЗН реомендувало надавати платні послуги, від яких він відмовився;
* чисельність працівників, які підвищили рівень кваліфікації – 100%;
* 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 № 904, один раз на рік проводиться внутрішня оцінка якості надання соціальних послуг територіальним центром **–** 100 %.

**2. Якісні показники – 100%:**

**1) адресність та індивідуальний підхід – 100%**

* наявність визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги соціальна адаптація – 100%;
* наявність індивідуального плану надання соціальної послуги соціальна адаптація, що відповідає визначенним індивідуальним потребам, отримувача соціальної послуги соціальної адаптації – 100%;
* забезпечення перегляду індивідувального плану надання соціальної послуги відповідно до держстандарту – 100%.

**2) результативність – 99,2%**

* рівень задоволеності соціальною послугою соціальної адаптації (за оцінками отримувачів соціальної послуги соціальна адаптація) – 100%;
* 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 наддавалась – 96%;
* проведення опитувань, збирання відгуків (у тому числі з метою виявлення попиту на послуги субєкта, що надає послугу соціальної адаптації), реагування на скарги оримувачів і робота щодо надання розяснень отримувачам соціальної послуги **–** 100%;
* наявність системи заохочення надавачів соціальної послуги, роботу яких позитивно оцінюють отримувачі послуги соціальної адаптації **–** 100%;
* проведення внутрішнього моніторингу якості надання соціальної послуги **–** 100%.

**3) своєчасність – 100%**

* прийняття рішення щодо надання соціальної послуги, визначення індивідуальних потреб отримувача соціальної послуги, підготовка індивідуального плану надання соціальної послуги у встановлений строк **–** 100%;
* складання та підписання договору про надання соціальної послуги **–** 100%;
* відповідність строків і термінів надання соціальної послуги соціальна адаптація, зазначених в індивідуальному плані надання соціальної послуги **–** 100%;

**4) доступність і відкритість – 88%**

* наявність у приміщеннях надавача соціальної послуги соціальна адаптація умов доступності для осіб з інвалідністю та інших маломобільних груп населення відповідно до будівельних норм, стандартів, обов’язковість застосування яких встановлена законодавством, і правил **–** 80%;
* наявність умов доступності на території, прилеглій до приміщень надавача соціальної послуг соціальна адаптація (наявні спеціально обладнанні місця для паркування, контрастні предмети, спеціальні ліфти, пандуси, інші пристосування) **–** 80%;
* наявність оформлених стендів з інформацією для отримувачів соціальної послуги соціальна адаптація про порядок надання, умови та зміст соціальної послуги соціальна адаптація, в тому числі у доступних для сприйняття особами з інвалідністю форматах **–** 100%;
* відповідність офіційного сайту надавача соціальної послуги соціальна адаптація ДСТУ ISO/IEC 40500:2015 «Інформаційні технології. Настанова з доступності веб-контенту W3C (WCAG) 2.0» **–** 100%;
* наявність довідників, буклетів та інших витратних матеріалів, газет і журналів, записів радіо- та телепрограм щодо надання соціальної послуги соціальна адаптація **–** 80%;

**5) повага до отримувача соціальної послуги соціальна адаптація – 100%**

* відгуки отримувачів соціальної послуги соціальна адаптація, щодо ставлення до них надавачів соціальної послуги соціальна адаптація **–** 100%;
* повага до гідності отримувачів соціальної послуги та недопущення негуманних і дискримінаційних дій щодо них **–** 100%;
* наявність оформлених стендів із зазначенням інформації про правозахисні організації, порядок подання та розгляду скарг **–** 100%;
* наявність у договорі про надання соціальної послуги соціальна адаптація положень стосовно дотримання принципу конфіденційності **–** 100%;

**6) професійність – 100%**

* штатний розпис сформований відповідно до законодавства та з урахуванням спеціалізації надавача соціальної послуги соціальна адаптація **–** 100%;
* затверджені посадові інструкції, їх відсоток від загальної кількості посад **–** 100%;
* розроблена програма стажування для працівників надавача соціальної послуги соціальна адаптація **–** 100%;
* затверджені графіки проведення навчання, підвищення кваліфікації та атестації соціальних працівників **–** 100%;
* наявність документів про освіту (державного зразка) у працівників надавача соціальної послуги соціальна адаптація **–** 100%;
* наявність особистих медичних книжок у працівників надавача соціальної послуги та відсоток проходження обов’язкових медичних оглядів **–** 100%;
* наявність графіка проведення робочих нарад з питань законодавства у сфері надання соціальних послуг **–** 100%;

**3. 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» | - |

**Аналіз виконання заходів**

**з покращення якості надання соціальних послуг за результатами внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг у 2023 році.**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Рекомендації комісії | Розроблені заходи щодо виконання рекомендацій |
| 1 | .За фінансової можливості зміцнити матеріально-технічну базу відділень. | Отримано благодійно за програмоб ООН 2 планшети на суму 16872,60 грн. та отримано 6 велосипедів від БО «Благодійний фонд «Стабілізейшен суппорт сервісез» на загальну суму 149850,00грн. |
|  |  |  |
| 2 | Продовжувати інформаційно-роз’яснювальну роботу серед жителів Калуської міської територіальної громади з питань роботи відділень територіального центру соціального обслуговування м.Калуша. | Проводилось інформування населення про соціальні послуги, що надає територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша, а саме в мережі «Фейсбук» (41 допис), на сайті Калуської міської ради (25 інформації). |
| 4 | Продовжувати своєчасно, якісно та в повному обсязі надавати соціальні послуги, здійснювати постійний моніторинг якості їх надання. | Зауважень до своєасності та скарг на якість надання соціальних послуг не було |
| 5 | Активізувати роботу щодо виявлення осіб, які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою надання їм соціальної підтримки у вигляді соціальних послуг. | Виявлено на 54% більше осіб які перебувають у складних життєвих обставинах, з метою надання їм соціальної підтримки у вигляді соціальних послуг. |
|  |  |  |
|  |  |  |

Аналіз виконання заходів

з покращення якості надання соціальних послуг за результатами зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг за 2023 рік.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| № п/п | Рекомендації комісії | Розроблені заходи щодо виконання рекомендацій |
| 1 | Здійснювати протягом року внутрішню оцінку та моніторинг усіх соціальних послуг, які надаються в установі. | Здійснено  внутрішню оцінку та моніторинг усіх соціальних послуг, які надаються в установі. |
| 2 | З метою розширення переліку надання додаткових послуг продовжувати роботу мультидисциплінарної команди. | З метою забезпечення доступності соціальних послуг,   розширення їх спектру, охоплення більшої чисельності осіб та задоволення їх потреб  продовжує роботу мультидисциплінарна команда. |
| 3 | Продовжувати інформаційно-роз’яснювальну роботу серед жителів Калуської міської територіальної громади з питань роботи відділень територіального центру соціального обслуговування м.Калуша. | Проводилось інформування населення про соціальні послуги, що надає територіальний центр соціального обслуговування м. Калуша, а саме в мережі «Фейсбук» (41 допис), на сайті Калуської міської ради (25 інформації). |
| 4 | Продовжувати роботу щодо запобігання професійному (емоційному) вигоранню надавачів соціальної послуги, продовжувати співпрацю з Калуським міським центром соціальних служб за даним напрямом. | В січні відбулася зустріч з офіцером громади Калуського РВП ГУНП щодо шахрайських схем, які можуть застосовуватися до підопічних територіального центру, та з простими правилами безпеки для попередження шахрайства.  14.02.2024 та 16.02.2024 відповідно до договору про співпрацю, Центром соціальних служб Калуської міської ради  було проведено тренінгові заняття на тему: «Позитивна  психологія. Профілактика професійного вигорання»  з соціальними робітниками відділення соціальної допомоги.    22.05.2024 та 24.05.2024  було проведено тренінгові заняття з соціальними робітниками відділення соціальної допомоги вдома на тему: «Соціальна згуртованість». Профілактика професійного вигорання  «Жінка-квітка»  В тренінговому занятті  взяли участь працівники відділення - 35 осіб. Крім того,  на оперативних нарадах, які проводяться  2-3 рази на тиждень,  відбувається  обмін досвідом.  Троє працівників територіального центру у березні 2024 року взяли участь  в онлайн-консультації на тему: «Оцінка потреб сім’ї/особи як основний інструмент для прийняття рішення щодо визначення та надання соціальних послуг».   Продовжується співпраця з Калуським міським центром соціальних служб за даним напрямом. |
| 5 | 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. | В результаті неодноразових звернень до приватних підприємців та підприємств міста, релігійних конфесій, щодо надання матеріальної та натуральної допомоги для підопічних територіального центру соціального обслуговування м.Калуша соціальна послуга натуральної допомоги була надана 697 особам на загальну суму 181,8 тис. грн. |
| 6 | За фінансової можливості зміцнити матеріально-технічну базу територіального центру соціального обслуговування м.Калуша | Отримано благодійно за програмою ООН два планшети на суму 16872,60 грн. та  шість велосипедів від БО «Благодійний фонд «Стабілізейшен суппорт сервісез» на загальну суму 149850,00грн. |
| **7** | Оприлюднити та поширити результати проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг серед отримувачів соціальної послуги, їхніх законних представників, населення Калуської МТГ. | Результати проведення зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг оприлюднено на сайті Калуської міської ради. |

**Заходи**

**з покращення якості надання соціальних послуг на 2025 рік.**

Згідно шкали оцінки якісних та кількісних показників соціальних послуг, показники відповідають встановленому рівню – «Добре».

Незважаючи на узагальнений статус «добре», по відділеннях планується ряд заходів, спрямованих на удосконалення процесу обслуговування і підвищення якості надання соціальних послуг.

1. За фінансової можливості зміцнити матеріально-технічну базу відділень.
2. Продовжувати інформаційно-роз’яснювальну роботу серед населення Калуської ТГ з питань роботи відділень установи, порядку та умов надання соціальних послуг.
3. 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.
4. Продовжувати роботу щодо запобігання професійному (емоційному) вигоранню надавачів соціальної послуги, продовжувати співпрацю з Калуським міським центром соціальних служб за даним напрямом.

29.08.2024

Директорка ТЦСО **–** Надія РИМ

голова комісії з оцінки

якості соціальних послуг